

A K&H PÉNZFORGALMI SZOLGÁLTATÓ KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Hatályos: 2020. szeptember 1.

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK.....	3
II.	JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	3
III.	ADATVÉDELMI ALAPFOGALMAK	4
IV.	A TÁRSASÁG ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI	5
V.	AZ EGYES ADATKEZELÉSI MŰVELETEK AZ ADATKEZELÉSI CÉL-KATEGÓRIÁK SZERINT	6
VI.	ADATÁTADÁS ÉS ADATTOVÁBÍTÁS	8
VII.	A TÁRSASÁG ÁLTAL ALKALMAZOTT ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK	10
VIII.	AZ ÉRINTETTEK ADATVÉDELMI JOGAI ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI.....	11
IX.	A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉBŐL EREDŐ ADATVÉDELMI SAJÁTOSSÁGOK.....	16

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A K&H Pénzforgalmi Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám: 01-09-338123) (a továbbiakban: „Társaság”) ügyfeleivel, ügyfelei kapcsolattartóival, marketing üzenetei címzettjeivel és létesítményei látogatóival, valamint egyéb érintettekkel („érintett(ek)”) kapcsolatban az EU 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendelete („GDPR”) 4. cikk 1. pontja szerint „személyes adatnak” minősülő információkat kezel. A jelen adatkezelési tájékoztató (a továbbiakban: „Tájékoztató”) ezen személyes adatok kezeléséről, valamint az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről ad tájékoztatást.

A Társaság elérhetőségei:

Székhelye és levelezési címe: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-09-338123, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Telefonszáma: +36 1/20/30/70 335 3355

E-mail címe: khpos@kh.hu

Weboldala: <https://www.khpos.hu>

Adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetőségei: Dr. Kürthy Gábor László, dataprotection_khpos@kh.hu

A TÁJÉKOZTATÓ FRISSÍTÉSE ÉS ELÉRHETŐSÉGE

A Társaság fenntartja a jogot, hogy jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a módosítást követő hatállyal módosítsa, figyelemmel a vonatkozó jogszabályokban foglalt korlátozásokra, és szükség esetén az érintettek megfelelő időben történő előzetes tájékoztatásával. Jelen Tájékoztató módosítására különösen abban az esetben kerülhet sor, ha arra jogszabályváltozás, adatvédelmi hatósági gyakorlat, üzleti- vagy munkavállalói igény, illetve újonnan felfedezett biztonsági kockázat miatt szükség van.

AZ ÉRINTETTEK TÁJÉKOZTATÁSA

Az érintettel az adatkezelés megkezdése előtt a Társaság közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező. Az adatkezelés megkezdése előtt a Társaság egyértelmű és részletes tájékoztatást ad az adatkezeléssel kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat és mely adatkezeléssel kapcsolatos jogok és jogorvoslati lehetőségek illetik meg az érintettet. Ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja a Társaság írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződés tartalmaz minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából az érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmazza, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

II. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A Társaság adatkezelésekre különösen az alábbi jogszabályok rendelkezései irányadók:

- az EU 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendelete („GDPR”)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.),
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: Hpt.),
- az egyes fizetési szolgáltatókról szóló 2013. évi CCXXXV. törvény (Fsztv.),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (továbbiakban: Pmt.)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: Eht.)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: Eker. tv.)
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: Grt.)
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény. (továbbiakban: DM tv.)
- 19/2017. (VII. 19.) MNB rendelet a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól.

III. ADATVÉDELMI ALAPFOGALMAK

Ügyfél: az az Érintett, aki a Társaságtól pénzforgalmi szolgáltatást vesz igénybe.

Fizetési titok: minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzforgalmi intézménnyel, elektronikuspénz-kibocsátó intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik. A fizetési titokra vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a pénzforgalmi intézménnyel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító.

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Adatkezelő: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat jogszabály is meghatározhatja.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

Harmadik személy: az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Harmadik ország: minden olyan állam, amely tagja az Európai Gazdasági Térségnek (EGT).

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Egészségügyi adat: egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

IV. A TÁRSASÁG ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI

A Társaság az alábbiakban határozza meg a személyes adatoknak azon kategóriáit, melyhez tartozó részletes személyes adatokat (adattípusokat) az adatkezelési cél-kategóriákon belül, az egyes adatkezelésekhez rendelve kezel:

Alapadatok: (i) jogszabályban előírt azonosítási eljárás során, az érintettől vagy közigazgatási nyilvántartásokból szerzett adatok és információk (pl. teljes név, nem, állandó lakcím, állampolgárság, születési hely és idő), (ii) egyéb hivatalos személyazonosító adatok (személyazonosító igazolványszám, vállalkozói azonosító, társadalombiztosítási azonosító, vezetői engedély száma, útlevél száma), (iii) fényképes igazolvány.

Termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses ügyféladat (i) az ügyfél termékigénylései/-megrendelése (a sikertelenek is), (ii) értékesítéshez kapcsolódó adatok, beleértve az árazást, az árazási kivételezést, az árazási múltat, jutalékokat, (iii) szerződéses adatok, termék- és szolgáltatási paraméterek (pl. limitek), valamint a termék-/szolgáltatási szerződés vagy a paraméterek módosítására vonatkozó információk, a termék múltbeli adatai, a termékparaméterek részletező adatai, (iv) meghatalmazás, aláírási jogosultság, hitelesítés, aláírási és szolgáltatás-használati jogosultság.

Termék/szolgáltatás-használat adatai: (i) tranzakciók (az ügyfél és harmadik fél között), (ii) egyéb használati események adatai (pl. egyenleg ellenőrzése, tranzakciók listázása)

Kapcsolattartáshoz szükséges adatok: az érintett elérhetőségi adatai (email cím, telefonszám).

Érzékenynek minősülő ügyfeladatok: zárt láncú kamerarendszer (székházi videófelvétel), hangfelvétel, cookie-k (sütek) és hasonló technikák vagy internetes protokollok, nem a Társaság internetes felületein vagy felületeiről történt interakció (IP cím, böngészési szokások).

Bankkártya-elfogadói tevékenységgel összefüggő adatok: (i) fizikai terminál útján történő fizetés során a bankkártya száma, érvényességi ideje, (ii) internetes kártyás fizetés során az (i) pontban felsoroltakon felül, a tranzakció végrehajtásához közvetlenül nem szükséges, bekért további adatok (kibocsátó bank, kártyatípus, kártyabirtokos neve, kártya ellenőrző szám (CVV/CVC)) (iii) telefonos/postai rendelés (MOTO) során a tranzakció végrehajtásához a Társaság számára közvetlenül nem szükséges egyéb adatok (termékre vonatkozó adatok, termék szállítására vonatkozó adatok).

V. AZ EGYES ADATKEZELÉSI MŰVELETEK AZ ADATKEZELÉSI CÉL-KATEGÓRIÁK SZERINT

A Társaság az üzleti működése alapján az alábbiakban határozza meg az adatkezelési cél-kategóriákat, az azokhoz rendelt adatkezelési tevékenység (részcélok) lényegi jellemzőit. Az adattovábbítás címzettjei önálló fejezetben kerülnek bemutatásra. A Társaság kifejezetten felhívja az érintettek figyelmét, hogy ha a személyes adatok kezelése az érintett hozzájárulásán alapszik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok kezelése ellen, akkor a Társaság a személyes adatokat abból a célból, amire a hozzájárulás vonatkozott, nem kezeli.

1. Ügyfélazonosítás és hitelesítés:

Potenciális és meglevő ügyfelek, illetve ügyfélhez kapcsolódó magánszemélyek adatainak gyűjtése, nyilvántartása, kezelése, frissítése és közlése a Társaság csatornáin keresztül, az alábbi célok érdekében: (i) ügyfél azonosítása, (ii) ügyfél hitelesítése és (iii) az ügyfél azonosító adatainak és elérhetőségi információinak központi kezelése. Az ügyféladminisztráció egyaránt magában foglalja a központi ügyfeladatbázisban (ügyfélállományban) történő, központosított ügyfélkezelést, valamint a decentralizált ügyfélkezelést, mint pl. a Társaság munkavállalói által a kapcsolati listáikban kezelt elérhetőségi információkat.

2. Ügyfélkényelmi szolgáltatások (online):

Az ügyfél alap-információinak kezelése és közlése ugyanazon szituációra vonatkozóan, a későbbi ügyféladminisztráció megkönnyítésére és az ügyfélélmény növelésére. Az adatokat a Társaság kizárólag az ügyfél kezdeményezésére használja fel (Példa 1: az ügyfél honlap-preferenciái. Amennyiben az ügyfél az angol nyelvet választja, úgy az angol nyelvű honlap nyílik meg. Az ún. süti elfogadásával adja meg a hozzájárulását).

3. Szerződés előkészítése az érintett kérésére:

A szerződés aláírását megelőző előértékesítési lépések során a Társaság kizárólag akkor használ fel személyes adatot, ha az adatalany ajánlatot készít. Az adatgyűjtés és kezelés csak az adott ajánlathoz szükséges mértékre korlátozódik. A szerződés aláírása után a Társaság a szerződés végrehajtása érdekében tárolja a személyes adatokat. A szerződés megkötésének elmaradása esetén az adatok megőrzési ideje az adott célhoz igazodva kerül megállapításra.

4. Kifelé irányuló marketing:

A kimenő marketing során a Társaság kezdeményezi a meglevő és/vagy potenciális ügyfelekkel való kapcsolatfelvételt, kereskedelmi információt és üzleti ajánlatot közlő email, elektronikus csatornák, SMS vagy telefonhívás útján. A kifelé irányuló marketing körébe tartozik: (i) üzleti tanácsok és termék-/szolgáltatási ajánlatok készítése és megküldése meglevő és potenciális ügyfelek részére, (ii) általános jellegű információk összeállítása és megküldése meglevő és potenciális ügyfelek részére, konkrét banki termék említése nélkül, (iii) hírlevelek készítése és kiküldése.

5. Kimenő szolgáltatási üzenetek:

Személyes adatok felhasználása a szolgáltatási üzeneteknek az ügyfélhez történő eljuttatás során (telefonhívás, email, sms, levél stb.) Szolgáltatási üzenet az az üzenet, amely kizárólag olyan a szolgáltatásokhoz és termékekhez kapcsolódik, amelyekkel már rendelkezik az ügyfél, de az ügyféllel kötött szerződésben kifejezetten nem szerepelnek. A szolgáltatási üzenetek nem marketing jellegűek és nem tartalmaznak üzleti ajánlatot.

6. Termék/szolgáltatás-használat:

Személyes adatok nyilvántartása, kezelése, frissítése és közlése a Társaság csatornáin keresztül a termék és/vagy szolgáltatás használata céljából, kizárólag a szerződés teljesítéséhez vagy a megállapodott szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben.

7. A pénzmosás megelőzéséhez kötelezően elvégzendő kockázatértékelési profilkészítés:

A Társaság az ügyfélprofil a jogszabályi előírások alapján, a pénzmosás megelőzése céljából végzi el (ügyfelek és ügyletek kockázat alapján történő befogadása és monitoringja).

8. Kockázatértékelési profilkészítés csalás megelőzése céljából:

A Társaság az ügyfélprofil a csalások megelőzése, feltárása és vizsgálása céljából készíti el olyan profilmutatók és egyéb információk (pl. elloptott személyi igazolvány) alkalmazásával, amelyek érdemben jelezhetik a csalás előfordulásának lehetőségét. Nem terjed ki a csalások feltárására és a potenciális csalások későbbi vizsgálására, csupán az ezen tevékenységeket elősegítő profil összeállítására. A Társaság e körben az ún. compliance, a belső ellenőrzési, valamint fizikai és digitális biztonsági szempontokat is figyelembe vesz.

9. Ellenőrzés és megelőzés (pénzmosás, csalás, embargók, terrorizmus):

A Társaság e körben a személyes adatokat és az abból kinyert információkat a jogszabály által előírt ellenőrző, megelőző, feltáró és vizsgáló jellegű intézkedések elvégzéséhez, valamint a pénzügyi információs egység (FIU) és hatóságok felé történő adatszolgáltatások és jelentések, továbbá a pénzmosással, embargókkal és terrorizmus elleni eljárásokkal kapcsolatos egyéb kötelezettségek teljesítése érdekében kezeli. (i) Csalások és/vagy etikátlan magatartások: a tevékenységek során a Társaság felhasználhatja a csalásmegelőző profilkészítési folyamat eredményeként előálló profiladatokat. A folyamat keretében a Társaság munkavállalói, a meglevő ügyfelek, a potenciális ügyfelek és bármely más, a Társasággal vagy ügyfeleivel szemben csálási

szándékkal fellépő személyek által végrehajtott vagy megkísérelt csalások ellenőrzése és megelőzése történik, ideértve a visszaélések bejelentésének (whistleblowing) folyamatát és a normál engedélyezési eljárás során elvégzett kiegészítő ellenőrzéseket is. (ii) Fizikai és digitális biztonság: e körben a Társaság az ún. beszivárgást, a Társaság elleni támadásokat és a kiszivárogtatást (adatszivárgást) ellenőrzi és vizsgálja ki, amelyek kárt okozhatnak a Társaságnak, a Társaság munkavállalóinak vagy ügyfeleinek.

10. A Társaság jogainak gyakorlása és védelme:

Az adatkezelés a Társaság jogainak meghatározása, gyakorlása és védelme során történik, ideértve a bírósági és hatósági eljárásokat, valamint a külsős ügyvéd igénybe vételét.

11. Szoftvermódosítások tesztelése, demók, képzés:

A Társaság az ún. éles (működési) környezetből származó személyes adatokat – a lehető legpontosabb eredmény elérése érdekében - szoftverkód-módosítások tesztelésére, incidensek megoldására vagy reprodukálására, valamint a Társaság munkatársai, felhasználók képzése érdekében használja és kezeli.

12. Panaszkezelés:

A Társaság a személyes adatokat a panaszok nyilvántartása és azok megválaszolása érdekében kezeli.

VI. ADATÁTADÁS ÉS ADATTOVÁBÍTÁS

1. Az adattovábbítás, adatátadás feltételei

A személyes adatot a Társaság akkor továbbít, ha ahhoz az Érintett hozzájárult, vagy törvény azt megengedi. A Társaság az Érintett vagy törvény felhatalmazása alapján jogosult az Érintett szerződéseivel kapcsolatosan nyilvántartott adatait kockázatkezelés, statisztikai elemzés, ellenőrzés, valamint bírósági perek nyilvántartása céljából a Társaság minősített befolyással rendelkező tulajdonosa, a Československá obchodní banka, a. s. (Radlická 333/150 15057 Prague 5, CSEH KÖZTÁRSASÁG) számára átadni. EGT-államba irányuló adattovábbítást a hatályos adatvédelmi jogszabályok alapján úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belül történne az adattovábbítás.

A Társaság személyes adatot nem EGT-államba (harmadik országba) csak akkor továbbít, ha ehhez az Érintett kifejezetten hozzájárult, vagy az adatkezelésnek a jogszabályokban előírt feltételei teljesülnek, és a harmadik országban biztosított a személyes adatok megfelelő szintű védelme.

Harmadik személy részére történő adatátadásra kizárólag törvény alapján (pl. az Fsztv. 60-64. §-aiban, illetve a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben szereplő esetekben) az Érintett hozzájárulása nélkül is sor kerülhet.

2. Adatfeldolgozás

A Társaság által megbízott adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az adatkezelésre vonatkozó törvények keretei között a Társaság határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért a Társaság felel. Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során a Társaság rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Társaság rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Társaság rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni. Az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést a Társaság írásba foglalja. Az adatfeldolgozással nem bíz meg olyan szervezetet, amely a Társaság üzleti tevékenységben érdekelt.

3. Kiszervezés

A Társaság az Fsztv. 14. §-a alapján – az adatvédelmi előírások betartása mellett – tevékenységének bármely elemét kiszervezheti, vagyis azok végzésével más szervezetet bízhat meg.

A Társaság által kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatátadás a kiszervezett tevékenységet végző részére nem jelenti a biztosítási titok sérelmét. A kiszervezett tevékenységet végző közreműködőt csak a Társaság előzetes írásbeli jóváhagyásával alkalmazhat.

A Társaság biztosítja, hogy e szervezetek gondoskodjanak az érintett adatainak az adatvédelemre, biztosítási titokra vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő biztonságos kezeléséről.

4. Adatfeldolgozásra jogosult személyek (adatfeldolgozók)

A Társaság a következő adatfeldolgozók szolgáltatását veszi igénybe. Az adatfeldolgozónak a személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a GDPR, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között a Társaság, mint adatkezelő határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért a Társaság, mint adatkezelő felel. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Társaság, mint adatkezelő rendelkezései szerint kezelheti, saját céljára adatkezelést nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Társaság, mint adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

Az adatfeldolgozó	Milyen személyes adatokhoz férhet hozzá?
név: XEROX Magyarország Kft. székhely: 1037 Budapest, Szépvölgyi út 35-37	a kivonatok, számlaértesítő levelek és egyéb nyomtatványok nyomtatását, borítékolását és a borítékolt számlakivonatoknak a Magyar Posta részére történő átadását végzi.
név: K&H Csoportszolgáltató Központ Kft. székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.	a Társaság expedíciós (küldemények átvétele, feldolgozása, rendeltetési helyre történő eljuttatása, belső iratforgalom biztosítása stb.) tevékenységét látja el.

név: SIA S.p.A. székhely: Olaszország, Via Gonin 36, I20147 Milan	a Társaság és elfogadói kártyaelszámolási tevékenységét és kiegészítő tevékenységét látja el.

VII. A TÁRSASÁG ÁLTAL ALKALMAZOTT ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

1. Az adatvédelmi incidensek és adatvédelmi nyilvántartás kezelésének IT támogatása

Ennek keretében rendszeres önellenőrzések folytatása, amelynek során a Társaság ellenőrzi, hogy IT rendszerének működése és az irányadó vállalati előírások megfelelnek-e a jogszabályi előírásoknak. Az önellenőrzés keretében a megfelelőség felülvizsgálatán kívül a Társaság a technológiai ellenálló képességet is teszteli (IT biztonsági felülvizsgálat). A Társaság rendszeresen elemzi az IT rendszerekben feldolgozott és tárolt adatok nyilvántartását (IT biztonsági vagyonleltár), és az azokat fenyegető IT biztonsági kockázatokat.

2. Azonosítási rendszerek

A Társaság a rendszereihez hozzáférő felhasználókat azonosítja, és a hozzáférési jogosultságok felügyeli. A Társaság központi címtár rendszert, továbbá elektronikus aláírásokat (azonosításra, aláírásra, titkosításra) alkalmaz a felhasználói jogosultságok ellenőrzése érdekében, a Társaság emellett elosztott jogosultságkezelést (az egyes rendszerekhez/rendszercsoportokhoz kapcsolódó jogosultságok beállítására különböző személyek jogosultak), jelszó-menedzsmentet (minimális jelszókomplexitás és jelszó-cserék előírása és kikényszerítése), és több-faktoros azonosítást (több azonosító komponens használata, nem csak a felhasználói név és jelszó) használ.

3. Ártó programok elleni védelem

A Társaság többszintű, több technológián és gyártón alapuló heterogén védelmi rendszert üzemeltet az általánosan elterjedt ártó programok (bot, malware, spyware, stb.) ellen a kliens és szerver számítógépeken, hálózati eszközökön, tartalomszűrőkön.

4. Biztonsági események kezelése

A Társaság a rendszerek és alkalmazások technikai naplóit gyűjti és tárolja, adatbiztonsági, adatvédelmi vagy IT biztonsági események rekonstruálása és esetleges vizsgálata céljából. Az adatvédelmi károk elkerülése és csökkentése érdekében a Társaság biztonsági incidensek esetén felveszi a kapcsolatot az érintett személyekkel, együttműködik külső szervekkel és szolgáltatókkal a biztonsági események nyomon követése és kezelése során.

5. Felhasználók támogatása és oktatása

A Társaság szükség esetén célirányos figyelemfelhívásokkal tájékoztatja munkavállalóit az esetleges veszélyeztetésekről, továbbá szakirányú képzésekkel és oktatási programmal, szükség esetén célirányos figyelemfelhívó kampányokkal fejleszti és tartja szinten a munkavállalók informatikai és adatbiztonsági felkészültségét.

6. Hálózatbiztonság

A feldolgozó rendszereket és a vállalati belső hálózatot a Társaság a publikus hálózatoktól elszeparálja, és védi az illetéktelen hozzáférésektől. A hálózati kapcsolatok létrehozása során azonosítja a kapcsolódó végponti eszközöket, hogy a hálózatán csak engedélyezett állapotú számítógépek tudjanak kommunikálni. Továbbá biztonságos azonosítással és titkosítással

gondoskodik arról, hogy a hálózati kommunikáció során a továbbított és kezelt adatok és üzenetek bizalmassága megőrződjön.

7. Külső partnerek adatkezelése

A Társaság tájékoztatást nyújt a külső partnereknél végzett adatkezelésről, és az IT szolgáltatókkal történő kapcsolattartást és információ-áramlást szabályozza, valamint minden szolgáltatóval és partnerrel titoktartási megállapodást köt.

8. Sérülékenység menedzsment

A Társaság rendszeresen felméri, elemzi és értékeli az IT biztonsági sérülékenységeket, és ennek alapján megteszi a szükséges intézkedéseket. A Társaság rendszeresen telepít biztonsági frissítéseket a vállalati számítógépekre és eszközökre, és vizsgálja az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásai biztonságát.

9. Tartalomszűrés

A Társaság technológiai és adminisztratív lépésekkel azonosítja és szűri a kóros (spam), a megtévesztő (phishing), és az ártó (malware) tartalmú elektronikus leveleket és forgalmakat. Ennek részeként felügyeli a hálózati hozzáféréseket és a böngészési tevékenységeket a hálózaton, elemzi a rendszer-hozzáféréseket és a hálózati forgalmakat, az ügyfeleket és a szolgáltatásokat veszélyeztető támadások észlelése és kezelése céljából.

10. Adathordozók védelme

A Társaság nyilvántartást vezet a használt adathordozókról, és technológiai és adminisztratív lépésekkel gondoskodik biztonságos kezelésükről.

11. Az iratok és adatok fizikai védelme

Az elektronikus és papíralapú iratok fizikai védelme tekintetében a Társaság zárható szerverszobákkal, továbbá naprakész iratkezelési szabályzattal rendelkezik, amely előírja a papíralapú iratok megfelelő biztonsági protokoll szerinti, zárt tárolását, és a megfelelő jogosultsággal rendelkező személyek általi kizárólagos hozzáférhetőségét.

VIII. AZ ÉRINTETTEK ADATVÉDELMI JOGAI ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI

1. Adatvédelmi jogok és jogorvoslatok

Az érintettek adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit részletesen a GDPR vonatkozó rendelkezései (így különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79., 80. és 82. cikkei) tartalmazzák. Az alábbi összefoglalás tartalmazza a legfontosabb rendelkezéseket, illetve a Társaság ennek megfelelően nyújt tájékoztatást az érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről.

A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen az érintett joggyakorlással (lásd: GDPR 15-22. cikkei) kapcsolatos kérelmének beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Társaság a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha a Társaság nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A Társaság az érintett által kért információkat írásban, vagy – az érintett elektronikus úton benyújtott kérelme, illetve ezirányú kérelme esetén – elektronikusan adja meg. Az érintett részére szóbeli tájékoztatás is adható, amennyiben az érintett a személyazonosságát a Társaság részére igazolja.

2. Az érintett hozzáférési joga

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon a Társaságtól arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:
 - a) az adatkezelés céljai;
 - b) az érintett személyes adatok kategóriái;
 - c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat a Társaság közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
 - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
 - e) az érintett arra vonatkozó joga, hogy kérelmezheti a Társaságtól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - f) valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; és
 - g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
 - h) automatizált döntéshozatal (GDPR 22. cikk (1) és (4)) ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- (2) Ha személyes adatoknak harmadik országba történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a megfelelő garanciákról.
- (3) Az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát a Társaság az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a Társaság az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

3. A helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a Társaság kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az érintett jogosult továbbá arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
 - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat a BANK gyűjtötte vagy más módon kezelte;
 - b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
 - c) az érintett tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
 - d) a személyes adatok jogellenesen kerültek kezelésre;
 - e) a személyes adatokat a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
 - f) a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- (2) Ha a Társaság nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a fentebb írtak értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek, vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.
- (3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges, többek között:
 - a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
 - b) a személyes adatok kezelését előíró, a Társaságra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
 - c) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
 - d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
 - a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Társaság ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

- c) A Társaságnak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Társaság jogos indokaink elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.
- (3) Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról a Társaság előzetesen tájékoztatja az érintett, akinek kérésére a fentiek alapján korlátozták az adatkezelést.

6. A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

A Társaság minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a Társaság tájékoztatja e címzettekről.

7. Az adathordozhatósághoz való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Társaság rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt a Társaság akadályozná, ha:
- a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
 - b) az adatkezelés automatizált módon történik.
- (2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők (így a Társaság és egyéb adatkezelő) közötti közvetlen továbbítását.
- (3) A fentebb írt jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jog („elfeledtetéshez való jog”) vonatkozásában írt rendelkezéseket, továbbá e jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

8. A tiltakozáshoz való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben a személyes adatokat a Társaság nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

- (2) Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.
- (3) Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.
- (4) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.
- (5) Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

9. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR rendelkezéseit.

Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (weboldal: <http://naih.hu/>; cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

10. A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

- (1) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság érintettre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.
- (2) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.
- (3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

11. A Társasággal vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

- (1) Az érintett a rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül hatékony bírósági jogorvoslatra jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.

- (2) A Társasággal vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást a Társaság vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

IX. A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉBŐL EREDŐ ADATVÉDELMI SAJÁTOSSÁGOK

1. Reklámtevékenységéhez kapcsolódó adatkezelés

A Grt. 6.§ (1) bekezdése alapján közvetlen üzletszerzés céljából reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján, a postai címzett reklámküldemény kivételével) kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. A Társaság a hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet a hozzájáruló nyilatkozatban illetőleg a kapcsolódó jogszabályokban foglaltak (Grt., DM tv., Eht., stb.) figyelembevételével. Az ebben a nyilvántartásban rögzített - a reklám címzettjére vonatkozó - adat csak a hozzájáruló nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, annak visszavonásáig kezelhető, és harmadik fél számára kizárólag az érintett személy előzetes hozzájárulásával vagy törvény előírása alapján adható át. Az Érintett tehát felhatalmazhatja a Társaságot és hozzájárulhat, hogy a Társaság marketing célból közvetlen levél útján vagy egyéb kommunikációs eszköz (telefon, e-mail, ebank, SMS stb.) útján tájékoztassa az Érintettet a saját szolgáltatásairól és e célból az Érintett adatait kezelje. Az Érintett bármikor jogosult a Társaságnál kezdeményezni – korlátozás és indokolás nélkül -, hogy részére a Társaság közvetlen üzletszerzési célú reklámanyagot ne küldjön, a hirdetések küldésére és adatainak e célbóli kezelésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát az Érintett bármikor ingyenesen visszavonhatja. Az Érintett ez irányú igényét a Társaság honlapján közzétett elérhetőségeken keresztül, valamint a küldeményekben megjelölt egyéb módon jelentheti be. Ebben az esetben az Érintettet a továbbiakban a Társaság reklámcélból nem keresi.

2. Fénykép- és videofelvétel

A Társaság székhelyén a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló törvény alapján elektronikai vagyonvédelmi rendszer által folytatott megfigyelést alkalmaz, valamint az elektronikai vagyonvédelmi rendszer segítségével fénykép- és videofelvételt készít(het). A megfigyelés és felvételkészítés célja a pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenység zavartalanságának biztosítása, az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, vagyonvédelem, valamint a fizetési- és üzleti titok védelme. Társaság a fenti biztonsági célokból készített felvételeket felhasználás hiányában 60 (hatvan) napig őrzi meg. Felhasználásnak tekintendő, ha a rögzített felvétel bírósági vagy más hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra kerül. A képrögzítő rendszert a Társaság által ebből a célból igénybe vett adatfeldolgozó üzemelteti és a felvételek – a törlés megtörténteig – az adatfeldolgozó rendszereiben kerülnek tárolásra. A felvételek megismerésre kizárólag akkor kerül sor, ha a fenti célokkal összefüggő jogsértő cselekmény megelőzése vagy megszakítása érdekében az mellőzhetetlen, illetve ha bírósági vagy más hatósági eljárásban való felhasználás céljából a bíróság vagy más hatóság megkeresésére azt a Társaságnak továbbítania kell. A felvételeket a Társaság az érintettek rendelkezésére nem bocsátja, azonban azok megtekintését – megőrzési időn belül – a Társaság helyiségeiben biztosítja, más érintettek személyhez fűződő jogainak tiszteletben tartásával, valamint a Társaság üzleti titkai védelmének figyelembe vételével. Az érintettek kérhetik – a megőrzési időn belül – a felvételek zárolását. Ebben az esetben a felvételt a Társaság a zárolás kérésétől számított 30 (harminc) napig, de legfeljebb a felvétel készültétől

számított 60 (hatvan) napig nem semmisíti meg. A Társaság a fénykép- és videofelvételre vonatkozó, az érintettek figyelmét felhívó jelzéseket székhelyén kihelyezi.

3. Panaszkezelés, hangfelvétel

A Társaság lehetőséget biztosít arra, hogy ügyfelei a Társaság magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse. A Társaság ügyfelei szóbeli panaszait személyesen székhelyén, nyitvatartási idejében, valamint telefonon, telefonos ügyfélszolgálatán fogadja. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság a közte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Társaság – az ágazati jogszabályok alapján - biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően - a hangfelvétel másolatát, vagy a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet 25 (huszonöt) napon belül. A Társaság a panaszt és az arra adott választ jogi kötelezettség (nyilvántartás és másolat rendelkezésre bocsátásának) teljesítése céljából 5 (öt) évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja. A hangfelvétel, valamint a panasz és az arra adott válasz kezelése a Társaságra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, célja a jogszabályoknak való megfelelés biztosítása. A Társaság panaszkezeléséről bővebb információ az alábbi weboldalon érhető el: <https://www.khpos.hu/panaszkezeles>

4. Hangfelvétel

A Társaság a közte és az ügyfél közötti alábbi csatornákon folytatott telefonos kommunikációt az érintett előzetes tájékoztatását követően megadott hozzájárulása alapján rögzíti. A rögzített felvételeket a Társaság az alább kifejtett célokból kezeli, amelyek az alábbi célcsoportokban foglalhatók össze:

- Jogi kötelezettség teljesítése (panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzés és rendelkezésre bocsátás, befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos nyilvántartási kötelezettség vezetése, azonosítási kötelezettséggel kapcsolatos megőrzés, számviteli megőrzési kötelezettség);
- Jogi igények védelme (jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme);
- Belső vállalatirányítási célok (minőségellenőrzés, folyamatoptimalizálás, visszaélés és csalás megelőzés, ellenőrzés).

A Társaság telefonos kommunikációs csatornái az alábbiak:

TeleCenter elérhetőségei

A Társaság telefonos ügyfélszolgálatán fogadja ügyfelei szóbeli panasz-és egyéb tárgyú bejelentéseit, nyilatkozatait, nyújt számukra kérésükre általános és személyre szabott tájékoztatást, Az ügyintézés kezdetekor a Társaság tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Társaság bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából. A telefonos kommunikáció kezelése panaszkezelés tárgyú hívás esetén a Társaság számára kötelező, jogalapja jogi kötelezettség teljesítése, egyéb tárgyú hívás esetén a hangfelvétel kezelése az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása. A panaszkezelés tárgyú telefonbeszélgetést a Társaság panaszkezelési tárgyú jogszabályi kötelezettség teljesítése céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 (öt) évig őrzi meg. Az általános és személyre szabott tájékoztatás tartalmú telefonbeszélgetéseket a Társaság jogi igények védelme céljából őrzi meg és kezeli a rögzítéstől számított 5 (öt) évig.

Kereskedői Fraud Menedzsment munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Társaság fenti területe is fogadja telefonon leendő bankkártya elfogadó ügyfelei szerződéskötéssel kapcsolatos megkereséseit, valamint szerződött bankkártya elfogadó ügyfelei - különösen visszaélés megelőzés tárgyú – bejelentéseit és fogadja be áru visszavétel igényeit. Az ügyintézés kezdetekor a Társaság tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Társaság bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából. A hangfelvétel kezelése az érintett hozzájárulásán alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása. A telefonbeszélgetést a Társaság szerződés teljesítése, valamint jogi igények védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 (öt) évig őrzi meg.

A Társaság a felvételeket a fentiekben meghatározott célokon túlmenően belső vállalatirányítási célokból (pl.: minőségellenőrzés, folyamatoptimalizálás, visszaélés és csalás megelőzés, ellenőrzés) is felhasználhatja azok megőrzési ideje alatt.

A Társasággal kapcsolatba lépő vagy a Társaság által felkeresett érintett kérésére, tájékoztatási kérelmére a Társaság a hangfelvétel másolatát az adatkezelés ideje alatt az érintett rendelkezésére bocsátja.

A felvételeket a Társaság zártan kezeli, azokat kizárólag a Társaság adott szolgáltatásnyújtási folyamatban résztvevő munkatársai, minőség-ellenőrzés, csalás-megelőzés vagy belső ellenőrzés tárgyú vizsgálat esetén az azt lefolytató munkatársak, valamint jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme céljából történő adatkezelés esetén jogi képvisellet ellátó személyek ismerhetik meg. A felvételek bírósági vagy más hatósági eljárásban felhasználásra kerülhetnek akár a Társaság kezdeményezésére, akár az eljáró hatóság felhívására, amelyek során a felvételeket a hatósági eljárást lefolytató személyek ismerhetik meg a szükséges mértékben. Amennyiben a felvételek felhasználására nem kerül sor, a rögzített beszélgetések a megőrzési idő leteltével törlésre kerülnek.

5. Adatkezelés a Társaság internetes oldalain

A Társaság az interneten bárki számára elérhető weboldalain esetenként olyan technológiát használ, amelynek során az oldal látogatójának számítógépén a felhasználói élmény fokozása érdekében a kép- és hangmegjelenítéshez szükséges beállításokat, különböző szolgáltatások használatát elősegítő beállításokat, stb. – a felhasználó által bármikor megváltoztatható, törölhető módon – tárolja (cookie vagy „süti”). A részletes cookie (süti) tájékoztatás a honlapon az alábbi címen érhető el: cookie szabályzat.