



## Adatkezelési tájékoztató

### I. Alapvető adatok és rendelkezések

#### 1. Adatkezelő adatai

**Adatkezelő megnevezése:** GRANTIS BankSelect Korlátolt Felelősségű Társaság

**Adatkezelő cégjegyzékszám:** 01-09-350855

**Adatkezelő székhelye:** 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.

**Adatkezelő képviselője:** Sebestyén András ügyvezető

továbbiakban: Társaság

#### 2. Adatkezelés szabályai

Jelen adatkezelési tájékoztató időbeli hatálya 2020. június 10-től visszavonásig tart.

A jelen szabályzat fogalmi rendszere megegyezik az Általános adatvédelmi rendelet (továbbiakban GDPR.) 4. cikkben meghatározott értelmező fogalommagyarázataival, illetve bizonyos pontokban kiegészítetten az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: Infotv.) 3. § értelmező rendelkezéseivel.

Ezek alapján tehát:

*személyes adat:* azonosított vagy azonosítható természetes személyre (továbbiakban: érintett) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;

*hozzájárulás:* az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, 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; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;



*adatkezelés:* a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;

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

*címzett:* az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

### **Az Adatkezelési Tájékoztatóban alkalmazott további fogalmak:**

*Látogató:* az a természetes személy, aki a Társaság honlapjára lép.

*Felhasználó:* az a személy, aki a Társaság honlapján az adatkezelési szabályzat megismerését igazolja, valamely adatát megadja és/vagy szolgáltatás igénybevételét kezdeményezi.

*Felhasználói Fiók:* A Társaság honlapjának segítségével létrehozott, a Felhasználó egyéni felhasználónevével és jelszavával elérhető elektronikus postafiók, mely a Társaság és a Felhasználó elektronikus kapcsolattartására szolgál abban az esetben, ha a Felhasználó a kapcsolattartás elektronikus formáját választja.

*Fogyasztó:* az az érintett, aki önálló foglalkozása és gazdasági tevékenysége körén kívül eljáró természetes személy.

*Megbízó:* az a Hitelezésre jogosult Hitelintézet és/vagy pénzügyi szolgáltatás nyújtására jogosult pénzügyi vállalkozás, amely a Társasággal megbízási szerződést köt a Társaság Hpt. 6.§ (1) bekezdés 90. pont e) pontja és a 10.§ (1) bekezdés bb) alpont alapján végzett tevékenységnek az ellátására.

*Termék:* a Megbízók bármelyike által forgalmazott egymással versengő hiteltermékek.

*Közreműködők:* azok a személyek, akik szerződéses jogviszonyban állnak a Társasággal az adatkezelő által végzett tevékenység teljesítésére.

*Call Center:* az a közreműködő, akit a Társaság azzal bíz meg, hogy a Társaság képviseletében vagy az érintett telefonon történő megkeresése esetén annak a panaszát, kérését rögzítse.



#### *A személyes adatok kezelésének alapelvei:*

- A személyes adatok kezelését jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon kell végezni.
- A Társaság az Adatkezelési tájékoztatót folyamatosan hozzáférhetővé teszi honlapján. Az Adatkezelési tájékoztató elfogadása (a megfelelő checkboxban elhelyezett pipa) igazolja annak megismerését és adatkezelési hozzájárulásnak minősül. Az adatkezelésre csak akkor kerülhet sor, ha az érintett egyértelmű megerősítő cselekedettel, például írásbeli – ideértve az elektronikus úton tett –, nyilatkozattal önkéntes, konkrét, tájékoztatáson alapuló és egyértelmű hozzájárulását adja a természetes személyt érintő személyes adatok kezeléséhez.
- A Társaság által gyűjtött személyes adatok kezelése csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból történhet, és azok nem kezelhetők ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon, illetve tárolásuknak olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé.
- A Társaság munkatársai munkájuk során gondoskodnak arról, hogy jogosulatlan személyek ne tekinthessenek be személyes adatokba, továbbá arról, hogy a személyes adat tárolása, elhelyezése úgy kerüljön kialakításra, hogy az jogosulatlan személy részére ne legyen hozzáférhető, megismerhető, megváltoztatható, megsemmisíthető.

### **3. Az Adatkezelésre irányadó legfontosabb jogszabályok**

GDPR: az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).

Info tv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény

Hpt.: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

Eht.: az elektronikus hírközlésről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eht.)

Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (Grt.)

A kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény

Fht.: a fogyasztónak nyújtott hitelről szóló 2009. évi CLXII. törvény

NGMr.: a fogyasztónak nyújtott hitellel kapcsolatos egyes tájékoztatási szabályokról szóló 56/2014. (XII. 31.) NGM rendelet

#### **4. Az Adatkezelési tájékoztató hatálya**

Jelen Adatkezelési tájékoztató a Társaság és az érintett közötti jogviszonyt szabályozza a Látogatók, Felhasználók személyes adatainak kezelésére vonatkozóan. A tájékoztató hatálya kiterjed azokra az érintettekre, akik regisztrálnak a Társaság honlapján, mert szándékukban áll, hogy a Társaság közreműködésével a jövőben valamely hitelezésre jogosult Hitelintézet vagy pénzügyi szolgáltató szolgáltatását vegyék igénybe és ezért hozzájárulnak az adataik kezeléséhez az adatkezelés céljának megfelelő tartalmú szolgáltatás teljesítésére céljából. A tájékoztató hatálya kiterjed azokra, akik a Társaság adatkezelése során annak képviselőjében eljárnak és/vagy adatkezelési részfeladatokat látnak el és/vagy az adatkezelő és az érintett közötti jogviszony teljesítésében vesznek részt. Ezeket a személyeket a Társaság közreműködőinek kell tekinteni. A Tájékoztató hatálya nem terjed ki a hitelintézet vagy pénzügyi szolgáltató adatkezelésére, ezért attól kezdődően, hogy a Társaság az érintett kérelmére annak adatait továbbítja a hitelintézet vagy pénzügyi szolgáltató, mint megbízója részére, az érintett adatait a hitelintézet vagy pénzügyi szolgáltató adatkezelőként kezeli saját adatkezelési szabályai szerint.

#### **5. A Társaság tevékenysége**

5.1. A Társaság hitelezésre jogosult hitelintézettel és/vagy pénzügyi szolgáltatóval kötött megbízási szerződésai alapján azok megbízottjaként:

- a Hpt. 10.§ (1) bekezdés bb) pontjában foglaltak szerint ügynöki tevékenységként több pénzügyi intézmény egymással versengő pénzügyi szolgáltatása vonatkozásában továbbá
- a Hpt. 6.§ (1) bekezdés 90. e) pontjában foglaltak szerint jelzáloghitel közvetítőként jelzáloghitelhez vagy a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízinghez kapcsolódó szerződések megkötése érdekében működik közre.

A Társaság az e szolgáltatások iránt érdeklődők piacán a Társaság számára konkrét, valós igényt megfogalmazó Felhasználóknak a Megbízók által kínált termékek közül megfelelőket felkutatja, rendszerezi, egymással összehasonlítja, előnyeiket-hátrányait részükre bemutatja és az érdeklődők által kiválasztott hitelt nyújtására jogosult hitelintézet és/vagy pénzügyi szolgáltató részére teljesített megbízása keretében velük az érdeklődő érintettet összekapcsolja

akként, hogy adataikat továbbítja a hitelintézet és/vagy pénzügyi szolgáltató számára és személyesen eljár a közvetlen kapcsolatfelvételben.

5.2. A Társaság folyamatosan figyelemmel kíséri az egymással versengő pénzügyi szolgáltatásokra, a jelzáloghitelek nyújtására, a fogyasztónak nyújtott ingatlanra vonatkozó pénzügyi lízingre vonatkozó jogszabályok és gyakorlat változásához kötődő termékkínálati változást, a Megbízói által a piaci igényeknek megfelelően kialakított új termékeket, és az ezzel kapcsolatos gyűjtött és rendszerezett ismereteit a Felhasználók részére időszakonként továbbítja annak érdekében, hogy a felhasználók megfelelő termékre konkrét igényekre szerződést köthessenek.

A Társaság a fenti tevékenységének a teljesítésére honlapot működtet, amelyen lehetővé teszi a honlap látogatójának regisztrációját konkrét érdeklődés esetében, a hírlevélre történő feliratkozását, konkrét adatok és konkrét, valós Felhasználói igények esetében azokra vonatkozóan a valós termékösszehasonlítási tájékozódást, ezekkel kapcsolatban az egyedi kérdések megválaszolását, egyedi tanácsadási felkérések teljesítését, valamint biztosítja a Társaság és a Felhasználó elektronikus kapcsolattartását – ide értve a termékösszehasonlítási jellegű tájékoztatást is – a Felhasználó egyedi felhasználónevével és jelszavával működő saját felhasználói fiók segítségével.

## II. A Társaság adatkezelése

### 1. Adatkezelések a honlap használata során

#### 1.1. Cookiek

A cookiekat (sütiket) a meglátogatott weboldalak helyezik el a felhasználó számítógépén és olyan információkat tartalmaznak, mint az oldal beállításai. A süтик alkalmazása lehetőséget biztosít a Társaság számára a látogató egyes adatainak lekérdezésére, valamint internethasználatának nyomon követésére. Egyes süтик használata elengedhetetlen az oldal megfelelő működéséhez, mások statisztikákat gyűjtenek, hogy kényelmesebbé válhasson az oldal használata, míg vannak olyan süтик, amelyek célja célzott hirdetések elhelyezése.

A látogató a honlap alsó részén elhelyezett sávon tudja kiválasztani, mely süтик használatát kívánja engedélyezni, tehát melyek használatához járul hozzá és melyek használatát tiltja le. A honlapon a cookie-kra vonatkozó részletes tájékoztatót helyez el a Társaság, amely a [https://bankselect.hu/cookie\\_tajekoztato.pdf](https://bankselect.hu/cookie_tajekoztato.pdf) url útvonalon érhető el.



**adatkezelés célja:** a honlap-látogatási szokások vizsgálata, a Társasággal történő kapcsolatfelvétel elősegítése

**kezelt adatok köre:** a látogató internetprotokoll-címe (IP-címe), a látogatás időpontja, a megtekintett oldalak adatai, a használt böngészőprogram neve

**adatkezelés jogalapja:** a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pont szerinti érintetti hozzájárulása.

**adattárolás határideje:** az adatfelvételtől számított legfeljebb egy év

**adattárolás módja:** elektronikus

## 1.2. Kapcsolatfelvétel és Felhasználói fiók

Ha az érintett érdeklődik a Társaság tevékenysége iránt, abban az esetben a Társaság lehetőséget ad a kapcsolatfelvételre. Tekintettel arra, hogy a Társaság nem ad általános tájékoztatást, csak konkrét, valós érintetti igények alapján végez tevékenységet, amelynek során valós termékeket ajánl a konkrét igényekre, ezért az érintett a valós igények megjelölésével elektronikus formában veheti fel a kapcsolatot a Társasággal. Látogató a honlapon a valós igények megjelölésével regisztrál, és egyidejűleg elektronikus fiókot hoz létre magának, amelyben tárolja az általa megjelölt valós igényeket. A Felhasználói fiókkal a Látogató az elektronikus kapcsolattartást választja. A Látogató a Társaság honlapján a regisztrációját követően saját felhasználónévvel és jelszóval rendelkező elektronikus postafiókjában folyamatosan hozzáfér az összes, a Társaság által kezelt személyes adatához.

Amennyiben a Látogató nem adja meg a Társaság honlapján a regisztrációjához szükséges, a kapcsolattartási adatokon túl a valós igényét meghatározó adatokat az az adatszolgáltatás hiányának minősül. Ebben az esetben a regisztráció sikertelen, és a Látogató nem tudja igénybe venni a Társaság szolgáltatását, mert a Társaság nem ad általános tájékoztatást a Honlap látogatóinak.

**adatkezelés célja:**

a kapcsolatfelvétel, a Társaság és az érintett kapcsolattartása és az érintett elektronikus úton történő tájékoztatása az Fht. 5. §, (1)-(3) bek, 6.§ és 12.§, valamint az NGMr. 2. és 3. címében meghatározott tartalommal

**kezelt adatok köre:**

a) kapcsolattartási adatok: az érintett neve, címe, e-mail címe

b) a Termék jellegének meghatározásához szükséges alapvető érintetti adatok:



- az érintett személyére vonatkozóan: az érintett kora, lakhelye, állampolgársága, családi állapota,
- az érintett személyes körülményeire vonatkozóan: eltartottjainak száma, foglalkozására, kereső tevékenységére és jövedelmére vonatkozó aktuális alapadatok

c) az érintett valós kölcsön, hitel vagy más forrás igényét (lízing) alátámasztó adatok, különösen: a Termék felhasználásának célja, tárgya, tervezett összege, igénybe venni kívánt támogatások (CSOK) fajtája.

**adatkezelés jogalapja:**

a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja, azaz az érintett hozzájárulása

**adattárolás határideje:**

- az érintett utolsó, felhasználó fiókba történt belépésétől számított 12 hónap, amennyiben az érintett a Megbízók egyikével sem kerül a Társaság közvetítésével kapcsolatba;
- az utolsó közvetítési cselekménytől számított 5 év, ha az érintett a Megbízók bármelyikével a Társaság közvetítésével kapcsolatba kerül.

**adattárolás módja:**

elektronikus

### 1.3. Hírlevéllel, direkt marketing

Az ügyfelek igényeinek minél teljesebb körű kiszolgálása érdekében a Társaság az érintett előzetes egyértelmű és kifejezett hozzájárulása alapján közvetlen informális céllal e-maileket, valamint hírleveleket küld az érintettnek. A hírlevélre a honlapon iratkozhat fel az érintett, és a feliratkozás megtételének helyén el kell fogadnia az adatvédelmi szabályzatot. Ezt egy jelölőnégyzettel teheti meg. A Társaság biztosítja, hogy a marketing célú e-mailekről az érintett bármikor ingyenesen leiratkozzon. A Társaság az ilyen tárgyú információkat személyesen vagy telefonon is közvetíti az ügyfelek felé.

**adatkezelés célja:**

az érintettek tájékoztatása a Társaság legfontosabb híreiről

**kezelt adatok köre:**

érintett neve, e-mail címe

**adatkezelés jogalapja:**

a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás

**adattárolás határideje:**

a hírlevél szolgáltatás üzemeltetésének végéig, de amennyiben az érintett kéri adatai törlését (leiratkozik a hírlevélről), úgy a törlési kérelmét követően azonnal

**adattárolás módja:**

elektronikus

## **2. Adatkezelések a Társaság közvetítői tevékenységének előkészítése keretében**

A Társaság Közvetítői tevékenysége során természetes személyekkel kerül szerződéses kapcsolatba.

### **2.1. Igény-, és szükségletfelmérő**

A Társaság a Hpt. 5. § (1) bekezdése és az NGM r. 4.§ (1) bekezdése alapján a fogyasztók igényeinek megismerésére köteles igény-, és szükségletfelmérőt alkalmazni. Az adatok kezelése elsősorban az érintett hozzájárulásán alapul, így a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontján alapszik. Amennyiben az érintett a hozzájárulását nem adja meg, abban az esetben részére a Társaság nem lép kapcsolatba az érintettel, mert nem foglalkozik általános tájékoztatás nyújtással.

Az igényfelmérőben megadott adatokkal a Társaság profilalkotást végez, amelynek jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) és f) pontja.

**A profilalkotás alkalmazásának célja:**

**az Fht. 5. § (1) bekezdése alapján: a fogyasztó részére olyan felvilágosítást adása, amelynek alapján a fogyasztó felmérheti, hogy az igénybe venni tervezett Termék és - ha kapcsolódó szolgáltatás nyújtására is sor kerül - a kapcsolódó szolgáltatás megfelel-e az igényeinek és a pénzügyi teljesítőképességének.**

Az Fht. 4. § (1) bekezdése az igények és szükségletek felmérését a tájékoztatást megelőzően kötelezővé teszi a Társaság részére alapos és személyre szabott elemzés alapján, amely szükségszerűen együtt jár a fogyasztó érintettre vonatkozóan profilalkotásával.

Az adatkezelés célja, hogy a Társaság az érintett számára biztosítsa, hogy a Megbízók termékei közül az érintett számára legmegfelelőbbet válassza ki oly módon, hogy a Fht-ben és a NGM r-ben meghatározott jogszabályi előírások a kiválasztott termékkel teljesíthetőek az érintett esetében. A jogszabályban foglaltak teljesítése és a megfelelő termék kiválasztása az érintett adatszolgáltatása és a profilalkotás nélkül nem végezhető el.



Az adatkezelő jogos érdekei indokolják a megfelelő, az érintett fogyasztó számára legmegfelelőbb szolgáltatás nyújtását, míg az érintett érdeke személyes adatai tiszteletben tartása.

Az érdekmérlegelési teszt eredményeképpen megállapítható, hogy az adatkezelő jogos érdekének érvényesítése az érintett fogyasztó érdekeinek korlátozásával megfelelő biztosítékok bevezetése és betartása mellett arányban áll, azaz megalapozottnak tekinthető a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogalap használata.

**A Társaságnak üzleti és felelősségvállalási szempontból a Fht-nek valamint az NGM r-nek megfelelő tevékenység törvényes és jogszerű folytatása szempontjából kiemelkedő jelentőségű a profilalkotás és a jogszabályban meghatározott cél elérése más eszközzel nem biztosítható hatékonyan.**

A profilalkotás során alkalmazott logika az alábbi: a Megbízó(k) megfelelő, és az érintett számára a jogszabályi követelmények betartásával reálisan elérhető termékeinek kiválasztása érdekében a Társaság számára átadásra kerülnek a természetes személyazonosító adatok, továbbá a Fht. és az NGM r. által előírt kötelezettség teljesítéséhez szükséges általános vagyoni, gazdasági és pénzügyi adatok. Az adatok elemzésének célja annak megállapítása, mely termékek megfelelőek az érintett számára.

**adatkezelés célja:**

az érintett fogyasztó igényeinek megfelelő Termék(ek) kiválasztása a Termékekre előírt, az érintett vonatkozásában egyedileg azonosítandó jogszabályi követelmények betartásával.

**kezelt adatok köre:**

ügyfél neve, születési helye és ideje, lakcíme, e-mail címe, illetve az igényfelmérőben meghatározott egyéb adatok.

- a) érintett személyes adatai
- b) az érintett(ek) személyes körülményeire vonatkozó adatok
- c) az érintett által igénybe venni kívánt Termék jellemzőire vonatkozó adatok
- d) az érintett által felajánlani kívánt fedezet adatai
- e) az érintett(ek) jövedelmére vonatkozó adatok
- f) az érintett(ek) vagyoni helyzetére vonatkozó adatok

**adatkezelés jogalapja:**

a személyes adatok megadása tekintetében GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) és b) pontja, míg a profilalkotás tekintetében a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) és f) pontja



### **adattárolás határideje:**

- az érintett utolsó, felhasználó fiókba történt belépésétől számított 12 hónap, amennyiben az érintett a Megbízók egyikével sem kerül a Társaság közvetítésével kapcsolatba;
- az utolsó közvetítési cselekménytől számított 5 év, ha az érintett a Megbízók bármelyikével a Társaság közvetítésével kapcsolatba kerül.

### **adattárolás módja:**

elektronikus

Címzettek

Abban az esetben, ha az érintett kiválasztja a számára megfelelő Terméket, a Társaság a Terméket kínáló Megbízónak (hitelintézet és/vagy pénzügyi szolgáltató) átadja az érintett nevét, születési helyét és idejét, anyja nevét, lakcímét, telefonszámát és e-mail címét (cég esetében az adószámát, cég nevét, cég képviseletére jogosult személy nevét és székhelyének címét). Tovább átadja a Megbízónak az ügyfél által igényelt termék nevét és a közvetítő adatait. Az érintett által kiválasztott Megbízó nevééről és elérhetőségéről a Társaság minden esetben tájékoztatja az érintettet, az adatok továbbítására az érintett hozzájárulásával kerül sor. Az adatok továbbítása történhet papír alapon vagy elektronikusan.

A Társaság ügyféligenyeket, illetve biztosítási vagy befektetési szolgáltatás iránt érdeklődők személyes adatait az érintettek hozzájárulása alapján elektronikus úton átadja a Grantis Hungary Zrt-nek. A következő releváns adatok kerülnek átadásra: érintettek neve, lakhelyének irányítószáma, telefonszáma, e-mail címe.

## **3. Panaszkezelés, ügyfélszolgálat**

### **3.1. Telefonos ügyfélszolgálat**

A Hpt.288.§ (1) bekezdése alapján a Társaság köteles biztosítani, hogy az érintett fogyasztó a Társaság képviseletében az érintett részére a tevékenységet végző személy - 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 és – adott termék kapcsán.

Ennek megfelelően a Társaság ügyfélszolgálatot működtet, amely a társaság székhelyén található meg: 1061 Budapest, Paulay Ede utca 65. fszt.

A beérkező hívások a hívásirányító rendszer segítségével futnak be az operátorhoz. Az operátor – neve érthető, tagolt bemondásával – azonosítja magát, majd elvégzi a

telefonáló beazonosítását. Az érintett esetén neve, születési dátuma vagy anyja leánykori neve szolgál az azonosításra, a kapcsolattartásra az érintett a lakcímét, e-mail címét vagy telefonszámát köteles megadni. Amennyiben az azonosítás nem végezhető el, vagy nem járt sikerrel, a tájékoztatás kizárólag általános információkra, nyilvános adatokra irányulhat.

A beszélgetések **hangrögzítésre kerülnek**. Bejövő hívás esetén erről az automata hívásirányító rendszer tájékoztatja a betelefonálót, kimenő hívás esetén pedig az operátor a beszélgetés elején informálja erről a hívott felet.

A Hpt. 288. § (2) bekezdése alapján telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt a jogszabályi követelmények teljesítésére **öt évig megőrzi**. Ennek tényéről a Társaság a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatni kell. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Abban az esetben, ha a telefonos megkeresés nem panaszra vonatkozik, az adatkezelésre az érintett hozzájárulása ad jogalapot. Amennyiben az érintett nem járul hozzá az adatkezeléshez, jogosult megszakítani a hívását és a Társaság egyéb elérhetőségein (e-mail, levél) útján megkeresni a Társaságot.

**adatkezelés célja:**

panaszok kivizsgálása, elintézése

**kezelt adatok köre:**

az érintett neve, születési dátuma, anyja neve, lakcíme, e-mail címe vagy telefonszáma a panasszal kapcsolatos egyéb adatok

**adatkezelés jogalapja:**

a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás, valamint a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti jogi kötelezettség teljesítése a Hpt. 288.§ (2) bekezdése szerint.

**adattárolás határideje:**

a cél megvalósulásáig; amennyiben a válasz megküldését követően az érintett nem élt további kifogással, a válasz megküldésétől számított 5 év elteltével törli az adatkezelő az adatokat, további igényérvényesítés esetén az elévülési idő leteltét követően kerülnek az adatok törlésre

**adattárolás módja:**

elektronikus



## 3.2. Személyes és e-mailes ügyfélszolgálat

Személyes ügyfélszolgálati ügyintézés tárgya lehet tájékoztatás kérés, nyilatkozattétel, kérelem benyújtása, dokumentum átadása, panaszbejelentés, iratbetekintés. A személyes panasz esetén a Társaság a jogszabályi előírásoknak megfelelően jegyzőkönyvet vesz fel és nyilvántartást vezet a panaszokról.

A Társaság emellett e-mail-es ügyfélszolgálatot is üzemeltet az [ugyfelszolgalat@bankselect.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bankselect.hu) email címen.

### **adatkezelés célja:**

panaszok kivizsgálása, elintézése

### **kezelt adatok köre:**

az érintett neve, lakcíme, e-mail címe, a panasszal kapcsolatos egyéb adatok

### **adatkezelés jogalapja:**

a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti érintetti hozzájárulás, valamint a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont szerinti jogi kötelezettség teljesítése a Hpt. 288 § szerint

### **adattárolás határideje:**

a cél megvalósulásáig: amennyiben a válasz megküldését követően az érintett nem élt további kifogással, a válasz megküldésétől számított 5 év elteltével törli az adatkezelő az adatokat, további igényérvényesítés esetén az elévülési idő leteltét követően kerülnek az adatok törlésre

### **adattárolás módja:**

elektronikus és/vagy papír alapú

## 3.3. Számlák kezelése

### **adatkezelés célja:**

számlák kiállítása és tárolása abban az esetben, ha az érintett kérésére a Társaság a Megbízó hitelintézet vagy pénzügyi szolgáltató részére őt közvetítette és az érintett a hitelintézettel vagy pénzügyi szolgáltatóval szerződést kötött.

### **kezelt adatok köre:**

a Megbízó számára közvetített, a Megbízóval szerződést kötő érintett neve, címe, az általa igénybe vett Termék azonosítója

### **adatkezelés jogalapja:**

a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, illetve a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 167. §-a



**adattárolás határideje:**

a számviteli bizonylatokat a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése értelmében legalább 8 évig köteles a Társaság megőrizni. A Társaság 8+1 év elteltével automatikusan törli az érintett személyes adatait

**adattárolás módja:**

elektronikus és/vagy papír alapú

### III. Az érintettek jogainak érvényesítése

**Az érintett tájékoztatást kérhet személyes adatai kezeléséről; valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését; adatainak törlését; ügyfelszolgalat@bankselect.hu e-mail címen; az adatkezelés korlátozását; illetve jogosult az adathordozhatósághoz, valamint a jogorvoslathoz. Panasza esetén Magyarország területén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy – választása szerint – bírósághoz fordulhat. A bírósági eljárásban a törvényszék rendelkezik hatáskörrel.**

***Alább olvasható a részletes leírás az érintetti jogok kapcsán:***

1. Tájékoztatáshoz való jog és hozzáférés

Az érintett jogosult arra, hogy a Társaságtól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:

- jogosult megtudni az adatkezelés célját;
- az érintett személyes adatok kategóriáit;
- azon címzettek vagy címzettek kategóriáit, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartamát, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjait;
- jogosult felvilágosítást kapnia az érintettnek azon jogáról, hogy kérelmezheti-e az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat-e az ilyen személyes adatok kezelése ellen, illetve nyújthat-e valamely felügyeleti hatósághoz címzett panaszt;
- jogosult megkapnia minden elérhető információt arról is, hogy ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték;
- továbbiakban jogosult arra is, hogy tudomást szerezzen az automatizált döntéshozatali ügyekben alkalmazott logikára és arra, hogy az ilyesfajta adatkezelés, milyen jelentőséggel bír, illetve ez az érintettre nézve milyen várható következménnyel jár.



A Társaság indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül tájékoztatja az érintettet a tájékoztatási jog szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról az adatkezelő a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

A tájékoztatás főszabály szerint ingyenes, költségtérítést a Társaság csak a GDPR 12. cikk (5) bekezdésben, illetve 15. cikk (3) bekezdésben meghatározott esetben számít fel.

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.

## 2. Helyesbítéshez való jog

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

Arra az időtartamra, amíg a Társaság ellenőrzi a személyes adatok pontosságát, a kérdéses személyes adatok korlátozásra kerülhetnek a jelen tájékoztató III.4. pontjának megfelelően.

## 3. Tiltakozás joga

Az érintett abban az esetben a Társasághoz intézett nyilatkozatával tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha az adatkezelés jogalapja

- a GDPR 6. cikk. (1) bekezdés e) pontja szerinti közérdek vagy
- a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek.

Tiltakozási jog gyakorlása esetén a Társaság nem kezelheti tovább a személyes adatokat, kivéve, ha az adatkezelő 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. Annak megállapítása kapcsán, hogy az adatkezelést kényszerítő erejű jogos okok



indokolják, a Társaság vezérigazgatója dönt. Az ezzel kapcsolatos álláspontjáról véleményben tájékoztatja az érintettet.

#### 4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az adatkezelés korlátozására abban az esetben kerülhet sor, amennyiben:

- az érintett vitatja az adatok pontosságát, az adatok helyességének megállapításáig terjedő időtartamra a Társaság korlátozza a személyes adatok kezelését;
- az adatkezelés jogellenes és az érintett törlés helyett a felhasználás korlátozását kéri;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége az adatokra, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez;
- az érintett tiltakozik a személyes adatok kezelése ellen a GDPR 21. cikke szerint tiltakozott, a tiltakozással kapcsolatos mérlegelés elvégzésének erejéig.

Az érintett személyes adata kezelése elleni tiltakozásának elbírálásának időtartamára – de legfeljebb 5 napra – az adatkezelést az adatkezelést végző szervezeti egység vezetője felfüggeszti, a tiltakozás megalapozottságát megvizsgálja és döntést hoz, amelyről a kérelmezőt tájékoztatja.

Amennyiben a tiltakozás indokolt, az adatot a szervezeti egység vezetője korlátozza, azaz kizárólag a tárolás, mint adatkezelés valósulhat meg mindaddig, amíg

- az érintett hozzájárul az adatkezeléshez;
- jogi igények érvényesítéséhez szükséges a személyes adatok kezelése;
- más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében szükségessé válik a személyes adatok kezelése; vagy
- jogszabály közérdekből elrendeli az adatkezelést.

Ha az adatkezelés korlátozását az érintett kérte, a korlátozás feloldásáról az adott szervezeti egység vezetője előzetesen tájékoztatja az érintettet.

#### 5. Törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a Társaság indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, a Társaság pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapiját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;



- c) az érintett a GDPR 21. cikk (1) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelése ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a 21. cikk (2) bekezdése alapján tiltakozik az adatkezelés ellen;
  - d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
  - e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- VAGY
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az érintett törlési jogának korlátozására csak a GDPR-ban írt alábbi kivételek fennállása esetén kerülhet sor, azaz a fenti indokok fennállása esetén a személyes adatok további megőrzése jogszerűnek tekinthető:

- a) ha a véleménynyilvánítás és a tájékozódás szabadságához való jog gyakorlása, vagy
- b) ha valamely jogi kötelezettségnek való megfelelés (azaz az Adatkezelési Nyilvántartásban jogi kötelezettség jogalappal rögzített tevékenység esetén az adatkezelés céljának megfelelő időtartam alatt), vagy
- c) ha közérdekből végzett feladat végrehajtása, vagy
- d) ha az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása miatt, vagy
- e) ha népegészségügy területén érintő közérdekből,
- f) ha közérdekű archiválás céljából, vagy
- g) ha tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, vagy
- h) ha jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

## 6. Az adathordozhatósághoz való jog

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 akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, amennyiben:

- az adatkezelés jogalapja az érintett hozzájárulása vagy az adatkezelésre olyan szerződés teljesítése érdekében volt szükség, amelyben az érintett az egyik fél vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges [GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) vagy b) pont, illetve 9. cikk (2) bekezdés a) pont]

ÉS

- az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatkezelő minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték,



kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére az adatkezelő tájékoztatja e címzettekről.

#### 7. Jogorvoslat

Az Adatkezelő az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével másnak okozott kárt, illetve az általa vagy az általa igénybe vett adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is megtéríti. Az adatkezelő mentesül az okozott kárért való felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt előidéző eseményért őt semmilyen módon nem terheli felelősség.

Az érintett a Társaság adatkezelési eljárásával kapcsolatos panasszal a felügyelő hatósághoz – Magyarországon a NAIH-hoz fordulhat:

név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.

postacím: 1374 Budapest, Pf. 603.

honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

Az érintett – választása szerint – bírósági úton is érvényesítheti igényét. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

#### **IV. Adatfeldolgozó, Adatbiztonság, Tájékoztatás**

1. A Társaság a személyes adatok kezelése során kizárólag technikai jellegű feladatok ellátására az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

adatfeldolgozó neve: Tárhely.Eu Szolgáltató Kft.

címe: 1097 Budapest, Könyves Kálmán krt. 12-14.

cégjegyzékszám: 01-09-909968

adatfeldolgozás célja: tárhely szolgáltatás

adatfeldolgozó neve: Prioris Marketing Tanácsadó Kft.

címe: 1061 Budapest, Paulay Ede 65.

cégjegyzékszám: 01 09 297491

adatfeldolgozás célja: marketing célú szolgáltatás

Az Adatfeldolgozók az adatkezelést a Társaság utasításai szerint végzik, az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhatnak, a tudomásukra jutott személyes adatokat kizárólag a Társaság rendelkezései szerint dolgozhatják fel, saját céljára

adatfeldolgozást nem végezhetnek, továbbá a személyes adatokat a Társaság rendelkezései szerint kötelesek tárolni és megőrizni.

## 2. Adatbiztonság

A Társaság minden tőle elvárható szükséges intézkedést megtesz az adatok biztonsága érdekében, gondoskodik azok megfelelő szintű védelméről különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen. A Társaság az adatok biztonságáról megfelelő technikai és szervezési intézkedésekkel gondoskodik.

## 3. A nyilatkozat megváltoztatása – az érintett tájékoztatása, beleegyezés megkérése

A Társaság fenntartja a jogot, hogy a nyilatkozatot módosítsa. Amennyiben a módosítás az érintett által megadott személyes adatainak felhasználását érinti, úgy a változtatásokról a felhasználót e-mailes tájékoztató levél formájában tájékoztatja. Amennyiben a nyilatkozat módosításából kifolyólag az adatkezelés részletei is megváltoznak, a Társaság külön megkéri az érintetti hozzájárulását.