

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Hatályos a 2025. július 8-tól történő személyes adatkezelésre.

A 3.2. fejezet kiegészült az alábbi adatkezelési tájékoztatásokkal:

- George App-on Útitárs menüpontban az utazással kapcsolatos funkciók megjelenítése ügyfélelégedettség, edukációs célokból, és az MNB deviza árfolyamát alkalmazó devizaváltó kalkulátor megjelenítése
- Geolokációs (helymeghatározási) adatok felhasználása a tartózkodási helynek megfelelő pénznem MNB középárfolyamának megjelenítésére a George App Útitárs funkcióban.

1. Általános információk az adatvédelemről, adatkezelésről.

1.1. Ki az adatkezelő?

A Erste Bank Hungary Zrt. (székhely: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.; weboldal: www.erstebank.hu, elérhetőség: erste@erstebank.hu; telefonszám: +36 (1) 298-0222, fax: +36 (1) 272-5160; a továbbiakban „Bank”, vagy „Erste” vagy „Adatkezelő”) az Ön személyes adatainak kezelését vagy mint adatkezelő, vagy mint harmadik személy adatkezelő által adatfeldolgozási tevékenység ellátásával (egyben pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi, vagy befektetési szolgáltatási közvetítési tevékenység végzésével) megbízott, mint közvetítő (a továbbiakban: „Közvetítő”), vagy mint harmadik személy gazdasági társasággal közös adatkezelő végzi.

A Bank az alábbi leányvállalatokban minősített befolyással (100 % tulajdonrészsel) rendelkezik, mely vállalatok a Bankkal együtt az Erste Bankcsoport tagjait alkotják (a továbbiakban együttesen „Leányvállalatok”):

- Erste Befektetési Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26., 8. emelet)
- Erste Lakás-takarékpénztár Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.)
- Erste Jelzálogbank Zrt. (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.)
- Erste Ingatlan Kft. (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő u. 24-26.)

A Bank anyavállalata (a Bankban minősített befolyással rendelkező jogi személy): Erste Group Bank AG (székhelye: Am Belvedere 1, 1100 Wien, Ausztria).

1.2. Miért fontos az adatvédelem?

Az adatvédelem alapvető jog. A szabadsághoz vagy a biztonsághoz való joghoz hasonlóan az adatainak védelméhez való joga is megilleti Önt.

Személyes adataink sokféle információt tartalmaznak rólunk: utalhatnak hobbijainkra, preferenciáinkra és törekvéseinkre is. Az ilyen dolgok természetesen védelemre érdemesek. Mégis csak akkor tudja az Erste javítani az ügyfeleinek nyújtott egyéni szolgáltatását, ha tisztában van az ügyfelei preferenciáival. Az Erste számára fontos, hogy ügyfeleivel együttműködve megtalálja a módját annak, hogy adataikat az ügyfelei érdekében és felügyelete alatt kezelhesse. Az személyes adatok kezelése során az Erste kiemelten törekszik a legmagasabb szintű védelmet biztosítani, a vonatkozó adatvédelmi és információbiztonsági követelményeknek megfelelően.

A tájékoztatónkban megtalálja és megismerheti többek között az Erste, mint adatkezelő által végzett adatkezelési tevékenységeket, az Ön adatvédelemmel összefüggő jogait, valamint az adatvédelmi jogainak érvényesítéséhez szükséges lépéseket.

1.3. Milyen jogszabályok vonatkoznak az adatvédelmi jogaimra? Mi az a GDPR és mit szabályoz?

Amennyiben, a Bank olyan személyes adatát kezeli, amely alapján Ön a Bank által azonosított, vagy azonosítható személy (függetlenül a személyes adat kezelés céljától, jogalapjától és időtartamáról), Ön az irányadó adatvédelmi jogszabályi rendelkezések alapján Érintettnek minősül, és megilletik az irányadó adatvédelmi jogszabályokban, különösen az „Európai Parlamentnek és a Tanácsnak 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 szóló 2016/679/EU rendelete (általános adatvédelmi rendelet; „**GDPR**”)” és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („**Info tv.**”) foglalt, személyes adat kezelésével és védelmével kapcsolatos jogok (együtt: személyes adat kezeléséhez kapcsolódó jog).

1.4. Adatvédelmi alapfogalmak Mi a személyes adat?

Személyes adatnak minősül minden olyan információ, amely egy azonosított, vagy azonosítható természetes személyre, úgynevezett "Érintettre" vonatkozik. Pl.: egy személy neve vagy egy azonosító szám, egy IBAN- vagy számlaszám. (További részletekért lásd a GDPR 4. cikkének (1) bekezdését.)

Mit jelent az, hogy adatkezelés?

Minden olyan műveletet jelent - automatizált eljárások alkalmazásával vagy anélkül -, amelyet személyes adatokon végeznek. Ide tartozik például az adatok gyűjtése, rögzítése, rendszerezése, strukturálása, tárolása, átalakítása vagy megváltoztatása, visszakeresése, lekérdezése, felhasználása, nyilvánosságra hozatala (továbbítás, terjesztés vagy más módon történő hozzáférhetővé tétel útján), összehangolása vagy összekapcsolása, korlátozása, törlése vagy megsemmisítése. (További részletekért lásd a GDPR 4. cikkének (2) bekezdését.)

További alapfogalmak

Az **Érintett** az azonosított vagy azonosítható természetes személy (GDPR 4. cikk 1. pontja alapján).

Az **Érintett hozzájárulása** 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.

Harmadik ország: az Európai Unió tagállamain, Izlandon, Lichtenstein-en és Norvégián kívül minden egyéb ország.

Korábbi Munkavállaló az a természetes személy, aki munkaszerződés alapján a Banknál munkát végzett, de jelenleg már nem áll a Bank alkalmazásában.

Munkavállaló az a természetes személy, aki munkaszerződés alapján a Banknál munkát végez (a Munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény, továbbiakban: Mt. 34. § (1) bekezdése alapján).

Munkáltató az a jogképes személy, aki munkaszerződés alapján munkavállalót foglalkoztat (az Mt. 33. § alapján).

1.5. Miről szól az Adatkezelési Tájékoztató?

A jelen Adatkezelési Tájékoztató egyrészt valamennyi Érintett személyes adatának kezelésére vonatkozó tájékoztatást, másrészt ezen felül egyes Érintettek személyes adatai kezelésének speciális szabályait is tartalmazza. Az adatkezelés egyes szabályai a Bank Üzletszabályzatban is megjelenítésre kerülnek, továbbá a Bank gondoskodik arról, és mindent megtesz annak érdekében, hogy a személyes adatkezelés megkezdését megelőzően a jelen Adatkezelési Tájékoztató rá vonatkozó részét az Érintett megismerje. A Bank jelen Adatkezelési Tájékoztatót honlapján, a <https://www.erstebank.hu/hu/adatkezelesi> weboldalon, valamint bankfiókjaiban is elérhetővé teszi. A Bank a jelen Adatkezelési Tájékoztatóból az egyes Érintetti típusokra vonatkozóan kivonatot készíthet, és lehetővé teheti, hogy a személyes adat kezelésével Érintett a személyes adatai kezeléséhez történő előzetes tájékoztatás megtörténtéről és tudomásul vételéről e dokumentum, vagy annak kivonata aláírásával nyilatkozzon.

A jelen Adatkezelési Tájékoztató a Bank által a fejlécben megjelölt dátumtól történő személyes adatkezelés(ek)re vonatkozóan hatályos. A jelen Adatkezelési Tájékoztató hatályba lépését megelőző Bank általi, személyes adat kezelésére a személyes adat Bank által történő kezelésének időpontjában hatályos adatkezelési tájékoztató az irányadó.

A Bank a jelen Adatkezelési Tájékoztató módosítására bármikor, egyoldalúan jogosult. A módosítás a Bank korábbi Adatkezelési Tájékoztatójának hatálya alatt történt személyes adat kezelésekre a módosítás új részei tekintetében irányadó (egyebekben e személyes adatok kezelésére a személyes adat kezelésének megkezdésekor irányadó szabályok vonatkoznak), míg az Adatkezelési Tájékoztató módosulását követően indult személyes adat kezeléseket tekintetében teljes egészében irányadó a módosított Adatkezelési Tájékoztató (mely ezen Érintettek esetében a személyes adat kezelés megkezdésekor hatályos Adatkezelési Tájékoztatónak minősül). A Bank az Adatkezelési Tájékoztató valamennyi módosítását elérhetővé teszi a <https://www.erstebank.hu/hu/adatkezelesi> weboldalon. Amennyiben a módosítás jogszabályváltozás, vagy hatósági határozat okán szükséges, vagy amennyiben a módosítás a személyes adat kezeléssel kapcsolatos kérdést nem érint (pl. adatvédelmi tisztviselő változása, vagy egyéb technikai jellegű változás esetén), a módosítás a módosítást megelőző személyes adat kezelésekre is kiterjed.

2. Mit kell tudnom a személyes adataim kezeléséről az Ersténél?

2.1. Az Adatvédelmi Tisztviselő elérhetőségei:

Személyes adatai kezelésével kapcsolatban ön jogosult a Bank Adatvédelmi Tisztviselőjéhez fordulni írásban. A Bank adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetősége: dr. Misky Zsolt; e-mail: adatvedelem@erstebank.hu; levelezési cím: 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.

2.2. Az adatvédelemmel kapcsolatos ügyekben illetékes felügyeleti hatóság:

Az Ön személyes adatainak az Erste általi, vagy az Erste által igénybe vett adatfeldolgozók általi kezelésével kapcsolatos panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (elérhetőségei: (www.naih.hu), székhely cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca

9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu), vagy az illetékes bírósághoz fordulhat.

2.3. Kinek az adatait kezeli az Erste?

A tevékenységünkkel összefüggésben kezelt személyes adatok Érintettjei jellemzően az alábbiak:

1. **Ügyfél:** valamennyi természetes személy, aki a Banktól, mint pénzügyi intézménytől pénzügyi szolgáltatást/kiegészítő pénzügyi szolgáltatást (a „**Szolgáltatás**”) vesz igénybe (A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, továbbiakban: Hpt. 160. § (2) bek.);
2. **Igénylő:** valamennyi természetes személy, aki Szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a Bankkal, de a Szolgáltatást nem veszi igénybe (Hpt. 160. § (2) bek.);
3. **Adóstárs, kezes, egyéb biztosítékot nyújtó természetes személy:** a pénzügyi szolgáltatási-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási szerződés (a „**Szerződés**”) teljesítésébe az adós Ügyfél mellett bevont személy, aki a Szerződés alapján és a Szerződésben foglaltak szerint az adós Ügyfél mellett/helyett helytállni tartozik, amennyiben fizetési kötelezettségének teljesítését az adós Ügyfél elmulasztja;
4. **Meghatalmazott:** természetes személy, aki más természetes, vagy jogi személy képviselőjeként eljár a (Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény továbbiakban: Ptk. 6:11. § alapján;
5. **Befizető:** Az ügyfél Banknál vezetett számlájára készpénzt befizető természetes személy;
6. **Kedvezményezett:** az a jogalany, aki a fizetési művelet tárgyát képező pénz jogosultja (A pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény, továbbiakban: Pft. 2. § 12.);
7. **Kapcsolattartó:** aki a Szerződésben a Bankkal szerződő fél részéről a szerződő féllel való kapcsolattartás érdekében megjelölt személy;
8. **Munkavállaló**
9. **Korábbi munkavállaló**
10. **Egyéb Érintett** (így különösen hírlevél feliratkozó, szerződéses partner kapcsolattartója, potenciális vállalkozó/vállalati ügyfél természetes személynek minősülő kapcsolattartója): e körbe tartozik valamennyi Érintett, aki nem tartozik a jelen Adatkezelési Tájékoztató 2.3. pont 1.-9. alpontjában meghatározott érintetti körbe

Az Érintett által megadott személyes adatot (ideértve az elérhetőségi adatot is) a Bank az Érintetthez tartozó személyes adatként kezeli (melynek ellenőrzésére a Bank nem köteles), kivéve, amennyiben az Érintett úgy nyilatkozik a Bank irányában, hogy az adott személyes adat nem hozzá tartozó adat, mely esetben az Érintett köteles biztosítani, hogy az adott, nem hozzá tartozó személyes adat jogosultjának személyes adatát a Bank jogszerűen kezeli. Az Érintett ilyen esetekben nyilatkozik, hogy amennyiben olyan személyes adatokat bocsát az Erste Bank Hungary Zrt. részére, amely nem rá vonatkozik, úgy az Érintettet már tájékoztatta arról, hogy a rá vonatkozó személyes adatot a Bank tudomására hozza, és az Érintett már rendelkezik információkkal arról, – az Erste Bank <https://www.erstebank.hu/hu/adatkezelesi> oldalon elérhető adatkezelési tájékoztatója alapján – hogy az Erste Bank a nem Érintettől megszerzett adatokat milyen módon kezeli. Amennyiben harmadik személy az Érintettre vonatkozóan a Bank által kezelt valamely elérhetőség tekintetében azt jelzi a Bank irányában, hogy azon az elérhetőségen az Érintett nem elérhető, a Bank jogosult az Érintettet erről a Bank által kezelt másik elérhetőségen tájékoztatni, és kérni, hogy az adott elérhetőségi adatát az Érintett módosítsa, egyben a Bank a harmadik személy által kifogásolt személyes adat kezelését korlátozhatja/törölheti/anonimizálhatja, abban az esetben is, amennyiben az Érintett számára az adott elérhetőségre szolgáltatást teljesít, annak érdekében, hogy a Bank harmadik személyhez tartozó személyes adatot jogosulatlanul ne kezeljen.

2.4. Milyen célokból és jogalapokon lehetséges az adataim kezelése?

- **A szerződés vagy a szerződéskötést megelőző, az Ön kérésére hozott intézkedések teljesítése érdekében végzett adatkezelés**

Az, hogy milyen szolgáltatásokat nyújt az Erste ügyfeleinek, az adott szerződéstől függ, pl. kölcsönszerződés, számlaszerződés, lízingszerződés, biztosításközvetítés vagy George-szerződés. Az Erste ügyfelei adatainak kezelésére például azért kerülhet sor, hogy az ügyfelek be tudjanak jelentkezni a George-ba, online tudják kezelni a számlájukat, és tranzakciókat tudjanak végrehajtani. Az ilyen adatkezelés terjedelmét a szerződéses dokumentumok és a mindenkor érvényes Üzletszabályzat illetve Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.

- **Jogi kötelezettség teljesítése érdekében történő adatkezelés**

Személyes adatkezelés abban az esetben és körben is történhet, amennyiben a személyes adat kezelése jogszabályi kötelezettség teljesítéséhez szükséges. Ilyen kötelező adatkezelés például a következő esetekben fordulhat elő: A pénzmosás és terrorizmus finanszírozása megelőzésével és megakadályozásával kapcsolatos szabályok szerinti ügyfél-átvilágítási kötelezettség, Számviteli szabályok szerinti megőrzési kötelezettség, csalás-megelőzéshez/csaláskezeléshez szükséges adatkezelés.

- **Jogos érdek alapján történő adatkezelés**

Bizonyos feltételek megléte esetén, az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez az adatkezelést jogos érdek jogalapon végezi az Erste.

- **Az Ön hozzájárulásán alapuló adatkezelés**

Ha sem szerződés, sem jogi kötelezettség, sem jogos érdek nem áll fenn, az adatok kezelésére akkor is jogszerű lehet, ha az Érintett ehhez hozzájárulását adta. Az ilyen adatkezelés terjedelme és tartalma mindig esetenként, az adott hozzájárulástól függ. Az Érintett bármikor visszavonhatja hozzájárulását a jövőre nézve. A hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a hozzájárulás visszavonása előtti adatkezelés jogszerűségét. Ez azt jelenti, hogy a hozzájárulás visszavonása a múltra nézve nem hatályos.

- **Statisztikai célú adatkezelés**

Az Ön személyes adatait anonimizált (azaz az Érintetthez nem kapcsolható) formában a Bank statisztikai célokból felhasználja.

2.5. A tőlem gyűjtött adatokon kívül más adatokat is kezelnek rólam?

A Bank az általa kezelt, az Érintettől származó, valamint az Érintetti tevékenység alapján a Bank részére ismertté váló, továbbá az Érintettől a Bank által levont következtetések útján nyert személyes adatok kezelésének módjáról az Érintettet a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban tájékoztatja. Amennyiben a Bank által kezelt személyes adatait nem Ön bocsátotta a Bank rendelkezésére, a Bank Önt személyes adatainak kezeléséről a GDPR 14. cikke alapján, és annak megfelelően külön tájékoztatja, a GDPR 14. cikk (5) bekezdésben foglalt eset(ek) fennállásának kivételével. Amennyiben a személyes adat Öntől, mint Érintettől származik, azon nyomtatványok, melyek kitöltésével az Ön személyes adatai a Bank kezelésébe kerültek, tartalmazzák az Önről a Bank által kezelt személyes adatok típusait.

2.6. Köteles vagyok-e megadni a személyes adataimat? Mi történik, ha nem akarom megtenni?

Az Érintett és a Bank közötti üzleti kapcsolat létrehozása érdekében a szerződés teljesítéséhez szükséges, valamint a jogszabályi rendelkezések alapján üzleti kapcsolat létrehozásához, jogszabály által előírt személyes adatait kezelni köteles a Bank. Erre tekintettel amennyiben a szerződés teljesítéséhez szükséges vagy jogszabály által megkívánt személyes adatok megadását nem teljesíti az Érintett a Bank felé, úgy a Bank bizonyos szolgáltatások nyújtását megtagadhatja. Minden más esetben csak az Érintett hozzájárulásával kezeljük adatait, amelyet kizárólag önkéntes alapon adhat meg.

2.7. Mennyi ideig kezeli az Erste a személyes adataimat?

A Bank, amennyiben személyes adatokat törölni köteles, e törlési kötelezettségének tényleges, végleges és helyreállíthatatlan törléssel/anonimizálással tesz eleget, és intézkedik a törlési kötelezettség alapján megsemmisítendő dokumentumok maradéktalan megsemmisítése iránt is. Amennyiben a helyreállíthatatlan és végleges törlés/anonimizálás a Bank rendszeres törlési eljárása keretében történik meg, a törlés megtörténtéről a Bank az Érintett részére külön tájékoztatást nem küld, az Érintettet hozzáférési jogának gyakorlása keretében tájékoztatja arról, hogy az Érintett vonatkozásában személyes adatot nyilvántart-e, vagy nem. Amennyiben az Érintett egyedi törlési kérelmet nyújt be, a Bank az Érintettet külön tájékoztatja a helyreállíthatatlan és végleges törlés/anonimizálás megtörténtéről (amennyiben a törlés teljesíthető, ellenkező esetben a törlés teljesítése elutasításának/részleges teljesítésének indokairól). Amennyiben az Érintett által törölni kért személyes adat az Érintett azon elérhetősége, amelyet a Bank kizárólagosan kezel az Érintett vonatkozásában, a Bank a törlés/anonimizálás jövőbeni megtörténtéről tájékoztatja az Érintettet ezen elérhetőségén, és a törlést ezen értesítést követően teljesíti a Bank.

3. Tájékoztatás az Erste adatkezeléseiről

3.1. Valamennyi Érintett személyes adatának kezelésére vonatkozó tájékoztatás:

Amennyiben a Bank az Érintett valamely személyes adat kezelésére jogosult, a személyes adat kezelésére való joga alapján a Bank kezeli az Érintett adott személyes adatát tartalmazó valamennyi kapcsolódó papír alapú, vagy elektronikus dokumentációt is a dokumentáción szereplő személyes adat teljes kezelési időtartama alatt.

A Bank tájékoztatja az Érintettet, hogy a Bank általi személyes adat kezelési időtartam meghosszabbodik (az alábbi személyes adat kezelési idővel; vagy az abból hátralevő idővel), amennyiben a Bank számára nyitva álló, személyes adat kezelési időtartam leteltekor az Érintettel szemben peres eljárás, büntetőeljárás, vagy követeléskezelési eljárás, vagy más olyan eljárás van folyamatban, amely eljárás során a személyes adat kezelése a Bank részéről jogi igényének érvényesítéséhez/a Bank jogi kötelezettségének teljesítéséhez szükséges/a Bank e célú jogos érdeke fennáll.

Az Ön személyes adatai (további) kezelésének esete, formája és célja	A személyes adat kezelés időtartama	A személyes adat kezelés jogalapja
1.) Polgári peres eljárásban a Bank javára ítélt, az ellenérdekű felet pénzfizetésre kötelező ítélet, vagy egyezségkötés esetén, amennyiben	Az ítélet jogerőre emelkedését követő 5 év (végrehajtási jog elévülése), a munkajogi jogviszonyból eredő igények, mely esetében 3 év, kivéve	A bírósági végrehajtásról szóló 1994. évi LIII. törvény 57. § és Munka

megtérülés/fizetési kötelezettség teljesítése nem történt meg	amennyiben ezen elévülési idő megszakad, vagy nyugszik. A végrehajtási jog elévülését bármely végrehajtási cselekmény megszakítja	törvénykönyvről szóló 2012. évi I. törvény 286. §-án alapuló Banki jogos érdek
2.) (i) Peres eljárásban a Bank javára ítélt, az ellenérdekű felet pénzfizetésre kötelező ítélet esetén, amennyiben a Bank javára megtérülés megtörtént; (ii) A Bankkal szemben a felperes javára ítélt pénzkövetelés esetén, amennyiben a felperes részére megtérülés megtörtént; (iii) A Bankkal történő egyezségkötés esetén (akár a peres eljárásban, akár azon kívül történik az egyezségkötés), amennyiben a fizetésre köteles fél teljesítette fizetési kötelezettségét	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 év (A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése alapján)	A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) szerinti jogi kötelezettség teljesítése
3.) (i) Peres eljárásban hozott, fizetési kötelezettséggel nem járó ítélet esetén, akár a Bank, akár az ellenérdekű fél került marasztalásra; (ii) Fizetési kötelezettséget nem tartalmazó egyezségkötés esetén (az egyezségkötés akár a peres eljárásban, akár azon kívül történik)	Az ítélet jogerőre emelkedésétől számított 5 év, kivéve amennyiben ezen elévülési idő megszakad, vagy nyugszik	A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1)-án alapuló Banki jogos érdek
4.) Folyamatban levő peres eljárás	A peres eljárás teljes időtartama alatt és a peres eljárás eredménye függvényében a jelen táblázat 1.)-3.) pontja szerinti vonatkozó megőrzési ideig	A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1)-án alapuló Banki jogos érdek
5.) Követeléskezelési (behajtási) tevékenység, célja a Bank szerződésen alapuló lejárt, késedelmes követeléseinek behajtása	Az Érintett sikeres tiltakozásáig, legfeljebb azonban a Bank és az Érintett között létrejött szerződés alapján fennálló lejárt, vagy a teljes követelés megszűnése időpontjának évéről szóló banki éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 év.	A Bank jogszerű követelésének megtérülésére vonatkozó jogos érdeke alapján; GDPR 6. cikk (1) f) pont
6.) Az Érintett személyes adatainak kezelésével/védelmével kapcsolatos adatvédelmi kérdés(ei)/kérelmei, és az arra adott Banki válasz(ok), hatósági megkeresés és arra adott válasz(ok) a kérés, az e kérések teljesítésével kapcsolatos információkkal együtt	A kérésre adott válaszlévlél keltétől számított 5 év	A Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1) bekezdésén alapuló Banki jogos érdek

5.) Követeléskezelési (behajtási) célú tevékenység, során kezelt személyes adatok kategóriái:

Adatkategória	Adatok példálózóan
Okmányadatok	Személyi igazolvány száma, lakcímkártya, útlevel, vezetői engedély, stb.
Személyazonosító adatok	Ügyfél, meghatalmazott, gyám, gondok, törvényes képviselő Születési név, viselt név, születési hely, idő, stb.
Demográfiai adatok	Állampolgárság
Kapcsolattartási adatok	Állandó, illetve levelezési cím, telefonszám, e-mail cím, stb.
Jogi eljárásra vonatkozó adatok	Peres, nem peres eljárás, közjegyzői, végrehajtási eljárás
Elhalálozással, hagyatékkal összefüggő adatok	Eljáró közjegyző, örökös adatok, hagyatéki vagyon, hagyatéki hitelezők, hagyatékátadó végzés száma, tartalma, stb.
Ingatlanfedezet adatok	Ingatlan címe, fekvése, helyrajzi száma, értéke
Hitel adatok	Terméktípus, futamidő, devizanem, kamat, hitelcél, hitelkeret, támogatással összefüggő pénzügyi adatok, törlesztés gyakorisága, törlesztő részlet, szerződésszám, stb.
Panaszkezelés során érintett adatok	Panasz, panaszra adott válasz, stb.
Követeléskezelési adatok	Fizetési felszólítás, telefonbeszélgetés

További, követeléskezeléssel összefüggő személyes adatkezelések:

Az Ön személyes adatai kezelésének célja, kezelt adatok megnevezése	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
Követeléskezelési tevékenység céljából történő telefonbeszélgetés minőségbiztosítási célú hangrögzítése	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonásáig – valamint a IV. 1.) 14. pontban foglalt adatkezelésre tekintettel az Érintett sikeres tiltakozásáig-, ennek hiányában legfeljebb a Bank és az Érintett között létrejött szerződés alapján fennálló lejárt, vagy a teljes követelés megszűnése időpontjának évéről szóló banki éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 év.
Követeléskezelési tevékenység céljából végzett személyes felkeresés visszamérése	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a hangrögzítéstől számított 1 (egy) év
Követeléskezelési célból megadott értesítési cím	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a lakcím

		rögzítésétől számított 5 (öt) év
Hitel-törlesztés szüneteltetésével összefüggően az érintett jelenlegi pénzügyi helyzetére és jövőbeni fizetőképességi lehetőségeire vonatkozó kérdőív adatai	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában a kérdőív kitöltésétől számított 5 (öt) év
Fizetési könnyítés (mint szerződésmódosítás) vagy hitelkiváltó (ún. Restart) kölcsön igénybevételehez, jogosultság megállapításához megadott személyes adatok (nyilatkozatok), különösen az Érintett teherviselő képességére, pénzügyi helyzetére, keresőképtelenségére vonatkozó személyes adatok	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonható a fizetési könnyítésre vonatkozó bírálat eredményéig. Fizetési könnyítés létrejötté esetén a Szerződéshez, illetve a Szerződésmódosításhoz kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év. (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján.) Ha a fizetési könnyítés nem jött létre, a személyes adat kezelésének időtartama a Szerződésmódosítás létrejöttének meghiúsulásától (elutasítás esetén az elutasítás időpontjától) számított 5 (öt) év a Bank Hpt. 166/A. § (2), (3) bekezdésén alapuló jogos érdeke alapján.
Fizetési könnyítés (mentőcsomag) ügyintézéshez megadott e-mail cím, telefonszám	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonásáig, ennek hiányában az adatok rögzítésétől számított 5 (öt) év

Felmondott, lejárt kölcsön/hitel/számla tartozás rendezése kapcsán az Érintett jelenlegi pénzügyi helyzetére, jövedelmére, háztartására vonatkozó nyilatkozat adatai	A GDPR 6. cikk (1) a) pontja alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonható az ajánlat elbírálásának eredményéig. Az ajánlat elfogadása esetén a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése
--	--	---

		is minősül) kiállításának évről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év. (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján.)
--	--	---

A Bank peres nyilvántartásának peres felekre és az ítélt dologra vonatkozó elektronikus adatai (az elektronikusan tárolt dokumentumok kivételével) a Bank jogos érdeke (res iudicata bizonyíthatósága) okán nem kerülnek törlésre/anonimizálásra.

A tulajdonjogi igényt megtestesítő okiratok nem kerülnek megsemmisítésre, tekintettel arra, hogy a tulajdonjogi igények nem évülnek el.

Amennyiben a Társaságnak személyes adatokat az Érintett Adathordozhatósághoz való joga alapján az Érintetten kívüli személy részére kell kiadnia, a Társaság a jelen Adatkezelési Tájékoztató keretében tájékoztatja és felhívja e címzett harmadik személyt arra, hogy a Társaság által az Érintett vonatkozásában átadott személyes adatokat nem használhatja saját céljára, és ezen személyes adatokat kizárólag a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok rendelkezései szerint, célhoz kötötten kezelheti. A Társaság az Érintett kérésére harmadik személy részére megfelelően továbbított személyes adatok harmadik személy általi felhasználásáért felelősséget nem vállal.

3.2. Az egyes Érintettek személyes adatai kezelésének speciális szabályai:

Ha Ön ügyfél, adóstárs, kezes, egyéb biztosítékot nyújtó természetes személy,

- tehát az Adatkezelési Tájékoztató 2.3.1. illetve 2.3.3 pontjaiban meghatározott természetes személynek minősül-, személyes adatait a Bank az alábbiak szerint kezeli:

A Bank a jelen pont szerinti Érintettek személyes adatait a személyes adat védelemre vonatkozó szabályok mellett a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 160. § (1) bekezdése alapján banktitoknak minősülő adatként kezeli, a Hpt. banktitok védelmére vonatkozó szabályai szerint.

I. A szerződés vagy a szerződéskötést megelőző, az Ön kérésére hozott intézkedések teljesítése érdekében végzett adatkezelések:

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
1. A Bankkal létrehozandó szerződés megkötését megelőző lépések megtételéhez szükséges adatkezelés, mely az Érintett kérésére történik, a Szerződés megkötését megelőzően.	GDPR 6. cikk (1) b), a Szerződés megkötése érdekében a Szerződés megkötését megelőző személyes adat kezelés	Szerződéskötés elmaradása esetén, amennyiben a táblázat 7. pontja szerinti ügyfél-átvilágítás megkezdődött, de Szerződés megkötésére nem került sor, a Szerződés

		meghiúsulásától számított 5 (öt) évig a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 166/A. § (2) bekezdése alapján, ennek hiányában 6 (hat) hónapig. Amennyiben e 6 (hat) hónapos időtartam alatt az Érintett személyes adata vonatkozásában az Érintettel való egyeztetés alapján módosulás történt, e 6 (hat) hónapos időtartamot a módosulás időpontjától számítja a Bank minden módosulás esetében
2. A Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, melyben az Érintett az egyik fél	GDPR 6. cikk (1) b), a Szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adat kezelés	Létrejött Szerződés esetén a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” - 169. § (2) bekezdése alapján)
3. Előminősítés (azaz annak előzetes felmérése az Ön által megadott személyes adatok alapján, hogy a Bank Ön által igényelni szándékozott termékére vonatkozóan fennállhat-e jogosultsága)	GDPR 6. cikk (1) b), a Szerződés megkötése érdekében a Szerződés megkötését megelőző személyes adat kezelés	Szerződés létrejötte esetén a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján). Szerződés kötés elmaradása esetén a táblázat 1. pontja szerinti megőrzési időig.
4. A Bankkal kötött Szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés (ideértve az esetleges követeléskezelés érdekében történő, alábbi 3. fejezet 5.). pontban rögzített személyes	GDPR 6. cikk (1) b), a Szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adat kezelés	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló

adatokon kívüli személyes adatkezelést és az online személyi kölcsön igénylés során, valamint az elektronikus szolgáltatásokra (pl. George, Elektra, SMS szolgáltatások) kötött szerződésben megadott, vagy ezt követően az e szolgáltatásokra vonatkozó szerződés vonatkozásában módosított e-mail cím és telefonszám személyes adatokat is, továbbá pénzügyi szolgáltatás nyújtására kötött szerződés alapján teljesítendő egyes szolgáltatás igénylése, teljesítése céljából megadott, vagy módosított e-mail cím.		éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján)
5. Automatizált döntéshozatal az online személyi kölcsön-, online hitelkártya- és online számlaigénylés esetén	A GDPR Preambulum részének (71) pontja alapján a GDPR 6. cikk b) és 22. cikk (2) a) pontja szerinti, az Érintett és a Bank közötti szerződés megkötése céljából szükséges lépések megtételéhez, és az Érintett és a Bank közötti szerződés megkötéséhez szükséges személyes adat kezelés	Az érintett általi kifogás benyújtásáig a GDPR 22. cikk (3) bekezdése alapján.
6. A George-ban elérhető időpontfoglalás során megadott e-mail, telefonszám személyes adatok kezelése	GDPR 6. cikk (1) b), a Szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adat kezelés	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján)

- **Automatizált döntéshozatal**

A Bank tájékoztatja az Érintettet, hogy **online személyi kölcsön és online hitelkártya igénylés** esetén a Bank személyes adatainak felhasználásával kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatalt („automatizált döntéshozatal”) végez, amely az Érintett és a Bank közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges. Személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adatot a Bank automatizált döntéshozatalba nem von be. Ezen automatizált döntéshozatal során ellenőrzésre kerül (mely az automatizált döntéshozatal alkalmazott logikája) az Ön életkora, jövedelmi helyzete, rendszeres jövedelem jóváírása, munkáltatója, Központi Hitelinformációs Rendszerben tárolt adatai, hitelkitettsége, egyéb hitelein tanúsított visszafizetési magatartása. Amennyiben az Érintett megfelel a minimális kritériumoknak, a Bank eldönti mennyire kockázatos az Érintettel való szerződéskötés, milyen hitelminősítésű az Érintett, amely döntés

eredménye befolyásolja a felvehető hitelösszeget, vagy az igényének jóváhagyását, vagy igényének elutasítását eredményezheti.

A számlacsomag igénylése során „zöld ágon” automatizált adatkezelésen alapuló döntés születik, amely az Érintett és a Bank közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges. „Zöld ágon” banki oldalon nincs emberi beavatkozást igénylő manuális folyamatlépés. Az igénylés minden lépése automatizált, az automatizált döntés az Igénylő által a termékigénylő felületen rögzített és a banki rendszerekben tárolt adatainak feldolgozásán alapul. Az online számlaigénylési folyamathoz azért van szükség automatizált döntéshozatalra, mert ez biztosítja a gyorsaságból adódó előnyöket. Személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adatot a Bank automatizált döntéshozatalba nem von be.

Önnek joga van kérni, hogy a Bank szakértői megvizsgálják az automatizált döntéshozatal alapján hozott döntést, továbbá elmondani az ezzel kapcsolatos álláspontját és kifogást tenni, melyet a jelen Adatkezelési Tájékoztató 4. fejezet 2. pontjában meghatározott bármely elérhetőségen tehet meg. Ez esetben a Bank kérelmét megvizsgálja, és tájékoztatja Önt ezt követően.

Amennyiben Ön nem szeretné, hogy az online igénylés során születő döntés hatálya kiterjedjen Önre, ez esetben személyesen bármely bankfiókunkban módja van a személyi kölcsön-, hitelkártya-, számlacsomag igénylés benyújtására, illetőleg jogosult álláspontját, ellenvetéseit a Bankkal közölni.

- A Bank tájékoztatja az Érintettet, hogy mint a jelen Adatkezelési Tájékoztató 5. fejezetében meghatározott megbízók érdekében, nevében és részéről eljáró pénzügy-, kiegészítő pénzügyi/befektetési-, kiegészítő befektetési/biztosítás/ pénztári közvetítési tevékenységet végző Közvetítő jogosult a közvetítési tevékenység alapjául szolgáló szerződés teljesítéséhez szükséges személyes adatokat kezelni.
- Amennyiben a Bankkal olyan Szerződést kötött, amelynek használatához telefonszám (pl. SMS szolgáltatás) és/vagy e-mail cím használata szükséges, abban az esetben e személyes adatait a Bank a fenti táblázat 4. pontja szerinti jogalapon és időtartam alatt, a Szerződés teljesítése céljából kezeli, kivéve amennyiben szerződésmódosítás keretében az adott elérhetőségi adatát megváltoztatja (mely esetben a korábbi személyes adatok a Bank véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja).

II. Jogi kötelezettség teljesítése érdekében történő adatkezelések:

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
7. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 6. §, 7. § szerinti ügyfél-átvilágítási kötelezettség Bank általi teljesítése, mely kötelezettségnek a Bank a GIRO Zrt. által nyújtott GIRinfo szolgáltatáson keresztül is eleget tehet.	A Pmt. 6. §, 7. § szerinti jogi kötelezettség teljesítése	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) év (Pmt. 56. §, 57. §) A Szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat –

		melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján –)
8. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 7. § (8) alapján történő okirat másolás az ügyfél-átvilágítási kötelezettség teljes körű végrehajtása érdekében	A Pmt. 7. § (8) szerinti jogi kötelezettség teljesítése.	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az üzleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) év (Pmt. 56. §, 57. §) A Szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – a a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján)
9. Központi Hitelinformációs Rendszer részére történő adatátadás és lekérdezés – jogszabályi kötelezettség alapján –	A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a „KHR törvény”) 5. § (2) és (7) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján)
10. Kockázatkezelési (hitelbírálati célból) történő személyes adat kezelés	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 98. § (1), (2), 99. § (3), 361/2009.(XII.30.) Kormány rendelet szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján)

11. Minőség-ellenőrzés/minőség-biztosítás	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 107. § (1), (2), 108. § (5) e), i) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján)
12. Csalás-megelőzés/csaláskezelés	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 107. § d), g), valamint Hpt. 165. § (5) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A fizetési műveletből eredő követelés elévüléséig (Hpt. 165. § (5))
13. A George App használata közben elérhető az eszközre telepített alkalmazások nevének listája, valamint az elektronikus csatornák (George) használata közben az ügyfél által használt IP cím személyes adatok kezelése csalás megelőzés/csalás kezelés” céljából	A Bizottság (EU) 2018/389 Felhatalmazáson alapuló rendelete (2017. november 27.) az (EU) 2015/2366 európai parlamenti és tanácsi irányelvnek az erős ügyfél-hitelesítésre, valamint a közös és biztonságos nyílt kommunikációs standardokra vonatkozó szabályozástechnikai standardok tekintetében történő kiegészítéséről (SCAr.) 2. cikk (2) a), c) d) és e) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	2022.03.01-től a George elektronikus csatornákat aktiváló ügyfeleknél az adat keletkezésétől számított 5 évig.
14. Panaszkezelés (a panasz, a panaszra adott válasz és a panasszal kapcsolatos dokumentációk)	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 288. § (3) bekezdése szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A panaszra adott válaszlevél keltétől számított 5 (öt) év a Hpt. 288. § (3) alapján
15. Hangrögzítés joghatályos nyilatkozat (pl. szerződéskötés), vagy panasz megtétele céljából	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 288. § (2), az európai parlament és a tanács 2014/65/EU irányelve a pénzügyi eszközök piacairól, valamint a 2002/92/EK irányelv és a 2011/61/EU irányelv módosításáról (MIFID 2 rendelet) szerinti jogi kötelezettség teljesítése	Joghatályos nyilatkozat esetén, amennyiben az szerződéskötéshez vezet, a szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – a számvitelről szóló 2000.

		évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján –). Panasz esetén a panaszra adott választ követő 5 (öt) év
16. Személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adat kezelése, amennyiben e személyes adat ténylegesen felhasználásra kerül, legfeljebb e felhasználás időtartamára	A GDPR 9. cikk (2) a) alapján tett hozzájárulása esetén, vagy a GDPR 9. cikk (2) b)-j) pontja szerinti jogszabályi felhatalmazás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásáig. Biometrikus aláírás esetén a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján).
17. Amerikai Egyesült Államok-beli/CRS tagországbeli kapcsolat feltárása	A Magyarország és az Amerikai Egyesült Államok között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról szóló 2014. évi XIX. tv. (FATCA); A pénzügyi számlákkal kapcsolatos információk automatikus cseréjéről szóló, illetékes hatóságok közötti többoldalú Megállapodás kihirdetéséről szóló 2015. évi CX. törvény; Az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény	2013. évi XXXVII. 3./D. § (5) bekezdése alapján az előírt adatszolgáltatás jogi kötelezettségének megszűnésétől számított 10 évig
18. Tényleges tulajdonos személyes adatai	A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 8. § (2) és 9. § (1) szerinti ügyfél-átvilágítási kötelezettség teljesítése	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az üzleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) évig (Pmt. 56. §, 57. §)
19. Visszaélés-bejelentés fogadása, kezelése, a visszaélés-bejelentő rendszer működtetése	A panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény 18. §, 26. §	Amennyiben a bejelentés nem megalapozott, vagy további intézkedés megtétele nem szükséges, a bejelentésre vonatkozó adatokat a

		vizsgálat befejezését követő 60 napon belül töröli a Bank. Amennyiben a vizsgálat alapján intézkedés megtételére kerül sor – ideértve a bejelentő személlyel szemben jogi eljárás vagy fegyelmi intézkedés megtétele miatti intézkedést is – a bejelentésre vonatkozó adatokat a legfeljebb a bejelentés alapján indított eljárások jogerős lezárásáig kezeli a Bank
20. A piaci visszaélések megelőzése érdekében történő adatkezelés jogszabály alapján.	596/2014 MAR (Piaci visszaélésekről szóló rendelet) 11. cikk (5) d. pontja, , A piaci szereplők véleményére vonatkozó közvélemény-kutatásokról szóló 2016/960 EU rendelet 4. cikk (1) a. pontja, MAR 18 . cikk, MAR 19. cikk (5)	5 (öt) év - MAR 11. cikk (8), 18. cikk (5), 28. cikk
21. Egyéb ügyfél-átvilágítási intézkedések (üzleti kapcsolatra vonatkozó adatok, adatváltozás kezelése, adatfrissítés) valamint az ügyfélkapcsolat folyamatos figyelemmel kísérése (monitoring)	A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 10. §, 11. § 12. §, valamint a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 107. § szerinti jogi kötelezettség teljesítése.	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) évig (Pmt. 56. §, 57. §) A Szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – a Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján –)
22. Ügyfél-átvilágítás (pénzeszköz, vagyon forrásának ellenőrzése)	A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 9/A. §, 16.§ (3) és 16./A.§ szerinti jogi kötelezettség teljesítése	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) év (Pmt. 56. §, 57. §)
23. Ügyfél-átvilágítás (kiemelt közszereplői minőség ellenőrzése)	A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a	Az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) év (Pmt. 56. §, 57. §)

	„Pmt.”) 9/A. § szerinti jogi kötelezettség teljesítése	
24. Az ügyfelek, mint felhasználók által hozzáférhető banki elektronikus felületek (például Erste Lakossági/Vállalati NetBank, Erste Lakossági/Vállalati Mobilbank, George Web valamint George App, Erste Electra Rendszer, API) használata közben az ügyfél által használt IP cím és az elektronikus felület azonosítójának kezelése hatósági megkeresések kiszolgálása céljából.	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 67/A. § (1) bekezdése alapján a 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet 3. § (1) bekezdés c), d) és f) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése	Az elektronikus csatornát használó ügyfeleknél az adat keletkezésétől számított 5 évig.
25. Központi Hitelinformációs Rendszerrel („KHR”) összefüggő lekérdezés [A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a „KHR törvény”) 5. § (7) bekezdés b) pontjában felsorolt adatok, különösen: azonosító-adatok; úgynevezett negatív információk (pl.: fizetési késedelmek, mulasztások, csalások, visszaélések adatai)] és adatok átadása – jogszabályi kötelezettség alapján –	GDPR 6. cikk (1) c) pont, jogi kötelezettség teljesítése: központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a „KHR törvény”) vonatkozó rendelkezései (különösen: 5-6. §; 11-13. §) §	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján).
26. Erste Group Bank AG (székhelye: Am Belvedere 1. A-1100 Bécs) mint az Adatkezelő tekintetében befolyásoló részesedéssel rendelkező tag részére történő adatátadás az Erste Group Bank AG ellenőrző befolyással összefüggő egyes jogainak gyakorlása érdekében, a Bank Erste Group Bank AG (a Bank anyavállalata) felé fennálló beszámolási kötelezettségeinek teljesítése, döntés kérése vagy utólagos tájékoztatás megadása céljából	A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 164. § e) pontja (a Bank, mint Adatkezelő igazgatóságának írásbeli hozzájárulása)	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján)
27. 2025. július 1-től a Központi Visszaélésszűrő rendszer (GIRO Zrt.) részére a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. tv (Pft.) 55/DS, és a 2. sz. mellékletben meghatározott adatok átadása.	GDPR 6. cikk (1) c) pont, jogi kötelezettség teljesítése: a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. tv 55/DS (Pft.) alapján.	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló

(pl.: fizetési művelet típusa, összege, fizetési kérelem összege, pénzneme, közlemény tartalma, készpénzhelyettesítő fizetési eszköz azonosítója, lokációs azonosító)		elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján)
---	--	--

Személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adat(ok) kezelése

A Bank a GDPR 9. cikke szerinti személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adatot (így a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatot és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatot) kizárólag abban az esetben kezel, amennyiben az Érintett kifejezett hozzájárulását adta a személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adatok egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez, kivéve, ha az uniós vagy tagállami jog kizárja a hozzájárulás útján történő adatkezelést, továbbá kivéve, ha a személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adat kezelésére a Banknak valamely 6. cikk b)-j) szerinti jogalapja fennáll. A Bank különleges személyes adatnak minősülő személyes adatát (hozzájárulása esetén is) kizárólag azon adatkezelési célból, és kizárólag ezen adatkezelési cél fennállásáig kezeli, amelyhez Ön hozzájárult. A Bank az Ön biometrikus aláírását az elektronikusan aláírható dokumentumok elektronikus aláírási lehetőségének biztosítása, és a dokumentumok elektronikus formában történő átadása, továbbá az elektronikus aláírást igénybe vevő aláíró hiteles azonosítása céljából kezeli. A biometrikus aláírás személyes adat kezelése esetén a Bank az Ön biometrikus aláírását a szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 évig (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján) őrzi.

A biometrikus aláírási folyamatban a biometrikus adatok Bank általi nyilvántartásához adott hozzájárulás az Ügyfél részéről bármikor visszavonható. Amennyiben az Ügyfél a hozzájárulást visszavonja, az nem érinti a korábbi adatkezelések jogszerűségét ez így megkötött szerződések, megtett nyilatkozatok érvényesek és hatályosak maradnak a visszavonás után is, azokat az Ügyfél továbbra is eléri addig amíg a Bankkal kötött Erste elektronikus csatornás szerződése fennáll. A Bank az Ügyfél biometrikus adatát/biometrikus aláírását az Elektronikus dokumentumok – jogszabályokban és a Bank Adatkezelési Tájékoztatójában meghatározott – megőrzési idején belül, a dokumentumhoz kapcsolódóan kezeli, más célból a hozzájárulás visszavonását követően nem használja.

Az Adatkezelő a biometrikus aláírás-kezelés megkezdését megelőzően hatásvizsgálatot készített arra vonatkozóan, hogy az adatkezelés hogyan érinti a személyes adatok védelmét és értékelte az adatkezelésnek az érintettek jogait és szabadságait érintő kockázatokat. A vizsgálat alapján megállapítható, hogy a fennálló kockázatok, az esetleges visszaélések bekövetkezésének esélye nagyon alacsony, tekintettel arra, hogy az Adatkezelő az adatbiztonságra és információbiztonságra vonatkozó előírásoknak megfelelően, a szükséges technikai és szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítja a banktitok és személyes adat védelmét.

A fentiekre tekintettel kérjük, hogy hozzájárulásának hiányában személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adatot a Bank részére a Bank általi személyes adat kezelésre vonatkozó hozzájárulása nélkül (amely tartalmazza azon adatkezelési célt is, amely célú adatkezelésre a Bankot feljogosítja hozzájárulásával), a Bank részére ne küldjön meg, mert az adatkezelési célt is tartalmazó kifejezett hozzájárulásának a hiányában a Bank ezen személyes adatokat nem jogosult megismerni, így döntéseinél sem jogosult felhasználni. Ezen személyes adatokat azonnal törli/anonimizálja és megsemmisíti,

olvasatlanul, amennyiben a Bank azt állapítja meg, hogy Ön hozzájárulását személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adatának kezeléséhez a Bank részére nem adta meg.

A George App használata közben elérhető az eszközre telepített alkalmazások nevének listája, valamint az elektronikus csatornák (George) használata közben az ügyfél által használt IP cím személyes adatok kezelése csalás megelőzés/csalás kezelés” céljából:

Az adatkezelés a Pft. és az SCAr.-ben foglalt jogszabályi elvárások alapján történik, melynek célja a csalások megelőzése, kivizsgálása. A banki és ügyfél személyéhez köthető adatokat 8 évig, míg a tranzakcióhoz, eszközhasználathoz ill. a Bank által előállított (scoring) adatokat 1 évig tároljuk.

A Bank a pénzforgalmi csalások észleléséhez műveletmegfigyelő mechanizmusokat alkalmaz, melyek képesek a fizetési műveleteket és távoli csatornán keresztül végzett bizonyos nem fizetési tranzakciókat (pl. Netbank belépés) valós időben, azok végrehajtása közben ellenőrizni. A felgyorsult digitális szolgáltatások miatt a csalárd felhasználások hatékony észlelése és megakadályozása automatizált ellenőrzés és döntések segítségével (automatizált döntéshozatal) valósítható meg, amelynek következménye lehet a fizetési művelet visszautasítása. Az automatikus döntéshozatal ellen az Érintett jogosult arra, hogy a döntés ellen kifogást emeljen. Továbbá, az ügyfelek által jóvá nem hagyott és a megtevesztés révén jóváhagyott fizetési műveletek kiszűréséhez ügyfélprofilok kialakítására van szükség. Ezek olyan ügyélhez köthető információk gyűjtését jelentik, mint pl. a felhasználás jellemző földrajzi elhelyezkedése (IP cím, geolokációs adat), a korábbi fizetések jellemző ismérvei, a felhasználó eszközeinek szoftver adatai stb.

A műveletmegfigyelés során rendelkezésre álló komplex adatok (ügyfél profilok, csalási minták) kockázati értékeléséhez Bankunk felügyelt gépi tanulási modelleket is alkalmaz.

Központi Visszaélésszűrő rendszer (GIRO Zrt.) részére történő adatátadás:

A Bank 2025. július 1-től a visszaélésszűrő rendszert is működtető pénzügyi vállalkozás (GIRO Zrt.) részére a fizetési műveletekkel kapcsolatos visszaélések felderítésének és megelőzésének támogatása céljából átadja a fizetési rendszerben feldolgozandó, elszámolandó, teljesítendő, forint fizetési megbízásoknak, valamint a Bankhoz benyújtott deviza- és határon átnyúló átutalási megbízásoknak, továbbá a Bank saját ügyfelei közötti forint és deviza átutalási megbízásoknak a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. tv-ben meghatározott adatait.

III. Jogos érdek alapján történő adatkezelések:

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
28. A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 10. §-ban rögzítetteken felüli adatkategóriák vonatkozásában a bankok számára kötelezően előírt monitoring tevékenység végzése, mely kötelezettségnek a Bank a GIRO Zrt. által nyújtott GIRinfo szolgáltatáson keresztül is eleget tehet.	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke	Sikeres érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig, azaz a Pmt. 56. §, 57. § rendelkezéseinek megfelelően az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított 8 (nyolc) évig
29. Követeléskezelési célból e-mail, telefonszám, hangrögzítés	A Bank jogszerű követelésének	A Bank és az Érintett között létrejött szerződés

személyes adatok kezelése/ Követeléskezeléssel összefüggő, minőségbiztosítási célú telefonszám kezelése	megtérülésére vonatkozó jogos érdeke alapján; GDPR 6. cikk (1) f)	alapján fennálló lejárt, vagy a teljes követelés megszűnésétől számított 5 év. Amennyiben a Bank a követelést engedményezi, akkor – a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:22. § (1) bekezdésében foglaltakra tekintettel – az engedményezéstől számított 5 (öt) év.
30. Közvetlen üzletszerzési célból történő profilalkotás	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke	Sikeres Érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig
31. Piackutatási tevékenység (ügyfél-elégedettség mérés, hatékonyság-mérés, preferencia- vizsgálat, tesztelés) végzése során ügyfél-elégedettség növelése, minőségbiztosítás, termékfejlesztés, szolgáltatás hatékonyságának növelése és üzletszerzési tevékenység (reklám) hatékonyságának növelése céljából történő név, telefonszám és e-mail cím személyes adat kezelése	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke	Sikeres Érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig
32. Kapcsolattartási lista, üzletszerzési lista összeállítása céljából telefonszám személyes adat kezelése	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke	Sikeres érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig
33. Az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti, bank- és értékpapírtitok védelme, valamint személy-, és vagyonvédelmi célú elektronikus megfigyelőrendszer által rögzített képfelvétel folyamatos rögzítése céljából	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő személy- és vagyonvédelmi, valamint bankbiztonsági jogos érdeke	Felhasználás hiányában a kamerafelvételekre a rögzítéstől számított: 50 (ötven) nap
34. A Commerzbank Zrt. üzleti ügyfeleinek zökkenőmentes átvétele, ideértve az üzleti ügyfelek Bank és Commerzbank Zrt. által történő közös megkeresését.	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke.	Sikeres érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig, azaz legkésőbb az üzleti ügyfelekkel való szerződéskötésig vagy a portfóliótranszfer lezárásáig.
35. Rögzített hanganyagok elemzése az alábbi célokkal:(i) az Erste szolgáltatásai minőségének fejlesztése	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke	Az elemzésre kerülő hanganyag: 93 nap

(ii) az Erste szolgáltatásai minőségének ellenőrzése (iii) panaszmegelőzés (iv) beérkező hívások számának csökkentése (v) az Erste szolgáltatásaival kapcsolatos ügyfél-elégedettség növelés (vi) ügyfélmegtartás (vii) ügyféledukáció		Az elemzés adatai, eredményei: 455 nap
36. George App-on George Tippek megjelenítése pénzügyi edukáció céljából	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az ügyfelek pénzügyi tudatosságát erősítse	Sikeres Érintetti tiltakozásig, ennek hiányában az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés, azaz a Bank jogos érdekének fennállásáig. Az egyes George Tippek 35 nap után törölődnek.
37. George App-on Fit menüpontban a pénzügyi tudatosságot erősítő anyagok megjelenítése pénzügyi edukáció céljából.	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az ügyfelek pénzügyi tudatosságát erősítse	Sikeres Érintetti tiltakozásig, ennek hiányában az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés, azaz a Bank jogos érdekének fennállásáig.
38. George App-on Útitárs menüpontban az utazással kapcsolatos funkciók megjelenítése ügyfél-elégedettség, edukációs célokból, és az MNB deviza árfolyamát alkalmazó devizaváltó kalkulátor megjelenítése.	A GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke	Sikeres Érintetti tiltakozásig, ennek hiányában az internetbanki és mobilalkalmazási szolgáltatásra vonatkozó szerződés, azaz a Bank jogos érdekének fennállásáig.

- A Bank tájékoztatja a székhelyére, telephelyére, illetve bankfiókjaiba belépő, ATM automatáit használó Érintetteket, hogy az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti, bank- és értékpapírtitok védelme, valamint személy-, és vagyonvédelmi célból **folyamatos képfelvétel rögzítés történik székhelyén, telephelyén, bankfiókjainál és ATM automatáinál** a Bank személy- és vagyonvédelmi, bankbiztonsági jogos érdeke alapján. A Bank e képfelvételt az irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, vonatkozó fizikai biztonsági szabályzata alapján kezeli.
- **Profilalkotás:**
A Bank közvetlen üzletszerzési (direct marketing) célú profilalkotást végez a GDPR Preambulum részének (47) pontja szerinti, közvetlen üzletszerzési célú jogos érdeke alapján (marketing célú megkeresés címzettjeinek célcsoport összeállítása érdekében).

- A hitelintézetek és a biztosítók által a lakásbiztosítások nyilvántartására és a hitelbiztosítéki fedezetnyújtás alkalmazott informatikai rendszer (úgynevezett lakásbiztosítás-nyilvántartó DLT rendszer, amely a lakásbiztosítások nyilvántartásának és a hitelbiztosítéki fedezetnyújtás üzleti folyamatának osztott főkönyvi technológiával történő informatikai támogatását valósítja meg) használatával kapcsolatos adatkezelésekről szóló külön tájékoztató itt érhető el.
- A rögzített hanghívásokon az Adatkezelő beszéd és adatelemzés alapján, a - banki ügyintézőre vonatkozó - profil-alkotást is magában foglaló elemzést végez, egy átfogó teljesítmény- és minőségmenedzsment rendszer használatával. Az alkalmazás elemzi az ügyfélszolgálatokon folytatott beszélgetéseket, felismeri az elhangzott szavakat valamint az ügyfélszolgálat minőségét és az ügyintézői teljesítményt befolyásoló további tényezőket.

Az elemzés keretében a rendszer a hívással kapcsolatos objektív méréseket végez (méri pl. a hívás hosszát, az ügyintéző és ügyfél általi beszéd, a csend vagy adott időben elhangzott szavak számának %-os arányát, bizonyos – előre meghatározott – szavak számát), amely alapján átlagokat számít, statisztikákat készít az ügyintéző hatékonyságának (teljesítményének) ellenőrzése, javítása és munkájának értékelése érdekében. Az elhangzott hanganyagról szöveges leírat készül; ez teszi lehetővé a konkrét szavakra keresést, amely alkalmas például a kötelező tájékoztatások megadásának vagy megfelelő minőségének ellenőrzésére (minőségbiztosítás, edukáció).

A fenti adatok alapján a feladatot ellátó banki munkatársak leválogatásokat végeznek (például az átlagtól lényegesen eltérő vagy bizonyos szavakat pl. „panasz” tartalmazó hívásokra) a rendszer segítségével és a kigyűjtött hívásokat vagy azok egy részét visszahallgatják, így módon ellenőrzik például az ügyintéző teljesítményét, az ügyféltől érkező kérések, kérdések megfelelő kezelését. Az ellenőrzéshez szükséges a hívásra vonatkozó statisztikai adatok (hívás dátuma, ügyfélazonosító) rögzítése.

A hangelemző szoftvernek öntanuló képessége nincs. Előre paraméterezett rendszer, vagyis az Erste által megadott szempontok (paraméterek) alapján képes a biztosabb keresésre és találati lista megjelenítésére. A rendszer automatizált döntést nem hoz, a hívásokat a fentiek szerint elemzi és a beállított paraméterek alapján rendezi csoportokba.

A rendszer fenti működése teszi lehetővé az Erste számára, hogy a bekerülő hívások teljes körére vonatkozóan és elsősorban objektív szempontok alapján az adatok elemzésre kerüljenek. (E nélkül az ellenőrzés, elemzés csak véletlenszerűen kiválasztott hívások visszahallgatásával lenne végezhető, amely a hibák kiszűrésének lehetőségét drasztikus mértékben csökkentené.)

Az adatkezelés célja az Erste szolgáltatásai (elsődlegesen telefonos ügyfélszolgálati) minőségének megfelelő és hatékony ellenőrzése

¹ Elosztott adatbázis technológia, amelyben az adatmódosítások tranzakcióit, az adatokat és az üzleti logikát biztosító programkódokat az üzemeltető csomópontok között redundánsan tartja nyilván. A technológia blokklánc komponense biztosítja az adatok integritásvédelmét.

(a szolgáltatási minőség biztosítása érdekében), illetve tovább fejlesztése a hatékonyság és (az ügyfélmegtartást is elősegítő) ügyfél-elégedettség növelése érdekében, valamint az esetleges belső visszaélések megelőzése. E célok keretében az elemzések a panaszok megelőzésére, a hívások számának csökkentésére, ügyfél-edukációra és az ezekkel összefüggő folyamat-fejlesztésekre is irányulnak.

A fentiekre tekintettel és az Adatkezelő által elvégzett érdekmérlegelés eredményeként az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) f) pontja, az Adatkezelő adatkezeléshez fűződő jogos érdeke. Ezen adatkezelés során kezelt személyes adatok a következők: hívás dátuma, ügyfélazonosító (telefonszám vagy banki ügyfélszám), hívás alap-típusa: beérkező vagy kimenő hívás, hanganyag szöveges leírata, hívás hossza, produktivitási adatok: az ügyfél beszédének, a csend és az egymásra beszélés valamint az egyéb, nem besorolható idő %-os aránya, szavak száma/perc arány. A hanganalitika során egészségügyi adatok (pl. érzelmi, pszichikai állapot) kezelését, elemzését az Erste nem végzi.

Az elemzésre alkalmas hanganyag megőrzési ideje 93 nap, a fenti felsorolásban szereplő további személyes adat megőrzési ideje 455 nap.

A hanganyag és eredmények tárolása, illetve az elemzések elkészítése az Erste saját eszközén történik, amelyhez kizárólag az Erste arra jogosult dolgozói illetve adatfeldolgozóinak munkatársai férhetnek hozzá.

Az adatkezelésben részt vevő adatfeldolgozók:

Adatfeldolgozó	Elérhetősége	Tevékenységek
eSense Human Resources Szolgáltató Nyrt.	1138 Budapest, Madarász Viktor u. 47-49-1. épület (06 1) 555 1585	eSense alkalmazásában álló kölcsönzött munkavállalók számára hozzáférést biztosítunk az elemzett hívásokhoz és az azokhoz kapcsolódó elemzésekhez, adatokhoz
Xdroid Kft.	1031 Budapest, Záhony u. 7-C. ép. 2. em. (06 1) 240 4867	Szoftver karbantartás, frissítés és hiba javítás

Az adatkezeléssel összefüggésben az Érintettet illeti a tiltakozás joga. A hanganalitika elleni tiltakozási szándékot lehetőség van a hívás során jelezni a hívást kezelő munkavállaló felé, továbbá a tiltakozás utólag is bejelenthető a II. 2.) C.) pontban felsorolt módokon.

Tiltakozás vagy törlési kérelem („elfeledtetéshez való jog” gyakorlása) esetén a hangelemző rendszerben tárolt hangfelvételt és az elemzési eredményeket az Erste törli.

A hanganalitikai elemzés eredményeihez való hozzáférést (másolat-kérést) az Erste biztosítja, a II. 2.) C.) pontban felsorolt elérhetőségek valamelyikén megadott kérelem alapján.

Adatok helyesbítésére vonatkozó bejelentés, észrevétel esetén a kivizsgálás eredményétől függően az Erste a hanganalitikai rendszerben a megfelelő információkat rögzíti.

Tiltakozás és hozzáférési, helyesbítési vagy törlési kérelem esetén kérjük megadni a hívást azonosító adatokat a visszakereshetőség érdekében (hívás időpontja, ügyfél telefonszáma, azonosított hívás esetén TeleBank azonosító).

A GDPR 20. cikkében meghatározott „adathordozhatósági jog” ezzel az adatkezeléssel összefüggésben nem illeti meg az Érintetteket

IV. Az Érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelések:

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
39. Központi Hitelinformációs Rendszer részére történő adatátadás – az Érintett hozzájárulása alapján	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulása	A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXII. törvény (a „KHR törvény”) 8. § (2) bekezdése szerinti megőrzési idő kezdetétől számított 5 év
40. Marketing célú közvetlen megkeresés: Üzleti ajánlatok adása, reklám üzenetek közlése a Bank saját, valamint az általa értékesített termékekkel kapcsolatban. A hozzájárulás tartalmától függően a következő csatornákon vagy azok valamelyikén: Postai levél, Elektronikus levél, Telefon, SMS, Internetes felületek	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulása	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában a Szerződéses kapcsolat megszűnéséig.
41. Szolgáltatás iránt érdeklődővel való kapcsolattartás (e-mail cím, telefonszám, facebook felhasználónév, viber felhasználónév) kezelése (kivéve az online személyi kölcsön igénylés során, valamint az elektronikus szolgáltatásokra kötött szerződésben (pl. George, Elektra, SMS szolgáltatás) megadott, vagy ezt követően az e szolgáltatásokra vonatkozó szerződés vonatkozásában módosított e-mail cím és telefonszám személyes adatokat)	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulása	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában amennyiben Szerződéskötés történt, a Szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján –). Szerződés kötés elmaradása esetén, a személyes adat kezelésének megkezdésétől

		számított 6 (hat) hónap (kivéve, amennyiben e 6 (hat) hónapon belül adatmódosítás történik), amennyiben Szerződés nem jött létre az Érintettel. Amennyiben e 6 (hat) hónapos időtartam alatt az Érintett személyes adata vonatkozásában az Érintettel való egyeztetés alapján módosulás történt, e 6 (hat) hónapos időtartamot a módosulás időpontjától számítja a Bank minden módosulás esetében. Amennyiben a Szerződés nem jött létre, a személyes adat kezelésének időtartama a Szerződés létrejöttének megkezdésétől (elutasítás esetén az elutasítás időpontjától) számított 5 (öt) év a Bank A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 166/A. § (2), (3) bekezdésén alapuló jogos érdeke alapján
42. Az igényléshez/Szerződéshez kapcsolódó okiratok/dokumentumok hitelességének ellenőrzése, valamint a Szerződésben előírt kötelezettség teljesítésének Bank általi ellenőrzése a GIRO Zrt. által nyújtott GIRinfo szolgáltatáson keresztül.	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulása	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában amennyiben Szerződéskötés történt, a Szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján –). Szerződés kötés elmaradása esetén, a személyes adat kezelésének megkezdésétől számított 6 (hat) hónap (kivéve, amennyiben e 6 (hat) hónapon belül adatmódosítás történik), amennyiben Szerződés nem jött létre az Érintettel.

		Amennyiben e 6 (hat) hónapos időtartam alatt az Érintett személyes adata vonatkozásában az Érintettel való egyeztetés alapján módosulás történt, e 6 (hat) hónapos időtartamot a módosulás időpontjától számítja a Bank minden módosulás esetében. Amennyiben a Szerződés nem jött létre, a személyes adat kezelésének időtartama a Szerződés létrejöttének megghiúsulásától (elutasítás esetén az elutasítás időpontjától) számított 5 (öt) év a Bank a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 166/A. § (2), (3) bekezdésén alapuló jogos érdeke alapján
43. Személyes adat különleges kategóriájába tartozó személyes adat kezelése, amennyiben e személyes adat ténylegesen felhasználásra kerül, legfeljebb e felhasználás időtartamára	A GDPR 9. cikk (2) a) alapján tett hozzájárulása esetén, vagy a GDPR 9. cikk (2) b)-j) pontja szerinti jogszabályi felhatalmazás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásáig. Biometrikus aláírás esetén a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján).
44. EGT-tagállamon kívüli adattovábbítás (amennyiben a Bank alkalmazza) és ezen Adatkezelési Tájékoztatóban e tény kifejezetten megjelenik	Az Érintett GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulása, vagy a GDPR 45. cikk (1)/ 46. cikk (1) bekezdése, valamint adatfeldolgozó esetén a GDPR 28. cikke szerinti adatfeldolgozási szerződés megkötése	Hozzájáruláson alapuló adattovábbítás esetén az adatkezelési cél megvalósulásáig/Érintett hozzájárulásának visszavonásig, egyéb esetben a GDPR 45. cikk (1)/ 46. cikk (1) bekezdése szerinti feltételek fennállásáig/adatfeldolgozási szerződés megszűnéséig, amelyik e két tényező közül hamarabb következik be.
45. Automatizált döntéshozatal egyedi ügy(ek)ben (az online személyi kölcsön-, online hitelkártya-, online számlaigénylés esetét kivéve)	A GDPR 22. cikk (2) bekezdés c) szerinti jogalapon (az Érintett kifejezett hozzájárulása)	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/Érintett hozzájárulásának visszavonásig, legtovább

		azonban a Szerződés teljes megőrzési idejéig
46. Egyéb célú hangrögzítés (a táblázat 14. pontjában szereplő panaszkezelési és 27. pontjában szereplő követeléskezelési célból történő adatkezelésen felüli hangrögzítés)	a GDPR 22. cikk (2) bekezdés c) szerinti jogalapon (az Érintett kifejezett hozzájárulása)	A Szerződés teljes időtartama
47. Kép- és hangrögzítés (videófelvétel) rögzítése közvetlen elektronikus ügyfél-átvilágítás céljából	Az Érintett hozzájárulása (a 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendelet 17. § (4) a) és 18. § (1) pontja alapján)	Joghatályos nyilatkozat esetén, amennyiben az szerződéskötéshez vezet, a szerződés teljes megőrzési ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” törvény 169. § (2) bekezdése alapján –).
48. Online időpontfoglalás során megadott név, e-mail, telefonszám személyes adatok kezelése, e adatkezelési cél időtartamára	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig
49. Moneyback Kedvezmény programban résztvevők vonatkozásában személyre szabott ajánlatok létrehozása a George App-on keresztül	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	A hozzájárulás visszavonásáig vagy a Kedvezmény Program deaktiválásáig illetve a jelen fejezet szerint a hozzájárulás visszavonásától vagy a Kedvezmény Program deaktiválásától számított 5 évig őrzi az Erste jogos érdeke alapján
50. A George App-on és George Web-en elérhető Távoli Segítségnyújtás szolgáltatás igénybevételekor történő hangrögzítés, illetve hibaüzenet esetén a hiba elhárítása/kivizsgálása érdekében képrögzítés.	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	A szolgáltatás igénybe vételét követő 5 év
51. A hiteligénylő munkáltatójának közvetlen megkeresése - telefon/e-mail útján - a hiteligénylő munkaviszonyára, jövedelmére vonatkozó dokumentumok (pl. hitelkérelem, munkáltatói	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig. Ezt követően az adatok megőrzése: amennyiben szerződéskötés történt, a Szerződés teljes megőrzési

igazolás, bankszámlakivonat) tartalmának és további információknak (pl.: munkabér összege, összetétele; keresőképtelenség; munkaviszony időtartama, jellege) ellenőrzése és ilyen adatok beszerzése céljából. Kezelt személyes adatok: a kérdések feltevéséhez szükséges információk, munkáltató azonosító és kapcsolattartási adatai.		ideje alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év – A számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény” 169. § (2) bekezdése alapján –). Szerződés kötés elmaradása esetén, a személyes adat kezelésének megkezdésétől számított 6 (hat) hónap (kivéve, amennyiben e 6 (hat) hónapon belül adatmódosítás történik), amennyiben Szerződés nem jött létre az Érintettel. Amennyiben e 6 (hat) hónapos időtartam alatt az Érintett személyes adata vonatkozásában az Érintettel való egyeztetés alapján módosulás történt, e 6 (hat) hónapos időtartamot a módosulás időpontjától számítja a Bank minden módosulás esetében. Amennyiben a Szerződés nem jött létre, a személyes adat kezelésének időtartama a Szerződés létrejöttének megkezdésétől (elutasítás esetén az elutasítás időpontjától) számított 5 (öt) év a Bank a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 166/A. § (2), (3) bekezdésén alapuló jogos érdeke alapján.
52. Egyéb külső digitális felületek felé (Google*, Meta**, Adform***) történő azonosító adatok továbbítása a Bank által futtatott marketing célú kampányok személyre szabott megjelenítése céljából. A Google és Meta esetében az e-mail cím,	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában a Szerződéses kapcsolat megszűnéséig.

az Adform esetében egy egyedi azonosító a továbbításra kerülő azonosító adat. Az adatok továbbításához való hozzájárulást a Bank csatornánként külön kezeli. Google*: Az e-mail cím továbbításával a felhasználó személyre szabott hirdetéseket láthat a Google különböző szolgáltatásain, például a Google Keresőben, a YouTube-on és a Google Display Hálózaton. Meta** (Facebook és Instagram): Az e-mail cím továbbításával a felhasználó személyre szabott hirdetéseket láthat a Facebook és Instagram platformokon. Adform***: Az erra a célra létrehozott azonosítók továbbításával a felhasználó személyre szabott hirdetéseket láthat az Adform által kezelt hirdetési hálózatokon. Ez azt jelenti, hogy az Erste Bank hirdetése a felhasználó érdeklődési köre alapján jelennek meg különböző weboldalakon és alkalmazásokban, amelyek az Adform hirdetési hálózat részét képezik		
53. Böngészési adatok felhasználása személyre szabott pénzügyi ajánlatok biztosítása érdekében. Az erstebank.hu látogatás során bekapcsolt hirdetési süti beállítás esetén a Bank weboldalain és hirdetési felületein gyűjtött böngészési adatok (például meglátogatott oldalak, ott eltöltött idő) banki ügyfélanyaghoz (bankolási tevékenységek, bank által közvetített szolgáltatások, demográfiai adatok stb.) való kapcsolása egy azonosított	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában a Szerződéses kapcsolat megszűnéséig.

csatornán (pl. George Web) történő belépést követően.		
<i>54. Geolokációs (helymeghatározási) adatok felhasználása a tartózkodási helynek megfelelő pénznem MNB középárfolyamának megjelenítésére a George App Útitás funkcióban.</i>	<i>A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás</i>	<i>Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában a Szerződéses kapcsolat megszűnéséig.</i>

55. Központi Hitelinformációs Rendszerrel („KHR”) összefüggő adatkezelések közül az alábbiak:

A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXII. törvény (a „KHR törvény”) 5. § (7) bekezdésének a) pontja szerinti adat-átvétel [különösen: azonosító adatok és ún. pozitív információk pl. KHR-ben tárolt szerződés típusa, összege, megkötésének, megszűnésének időpontja stb.)] a KHR törvény 5. § (3) bekezdése szerinti hozzájárulás alapján.	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulás	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján).
A központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXII. törvény (a „KHR törvény”) 9. § (2) bekezdése szerinti adatátadás – az Érintett hozzájárulása alapján (ebben az esetben a Bank által kezelt adat kizárólag az a hozzájárulás, amely arra vonatkozik, hogy az Érintett adatait a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a szerződéses jogviszony megszűnését követő legfeljebb öt évig kezelje.)	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulás	A Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat (melynek a Szerződés megszűnése is minősül) kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 (nyolc) év (A Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján).

A fenti táblázatban található KHR törvény szerinti hozzájárulások visszavonására vonatkozó speciális szabályok:

- A KHR törvény 5. § (3) bekezdése szerinti hozzájárulást a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag írásban lehet visszavonni.

- A KHR törvény 9. § (2) bekezdése szerinti hozzájárulást a vonatkozó jogszabály alapján kizárólag írásban lehet a visszavonni; a szerződéses jogviszony megszűnéséig a Bank útján, azt követően a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnál közvetlenül.

Amennyiben (valamely) személyes adatának kezelése a Bank részéről a fenti táblázat szerint hozzájárulásán alapul, személyes adatait e hozzájárulása alatt, hozzájárulásának visszavonásáig/vagy amennyiben az adatkezelési cél ezt megelőzően már megvalósult, az adatkezelési cél megvalósulásáig, ennek hiányában pedig mindaddig kezeli a Bank, ameddig személyes adatainak kezelésre a Bank bármely jogcímen jogosult (kivéve, amennyiben a jelen Adatkezelési Tájékoztató valamely hozzájárulás alapján kezelt személyes adat Bank általi kezelésére ezen időtartamnál rövidebb időt jelöl meg). A hozzájárulás visszavonása a hozzájárulás visszavonását követő időszakra vonatkozik, az ezen időszakot megelőző személyes adat kezelés jogszerűségét a hozzájárulás visszavonása nem érinti. Hozzájárulását bármikor indokolás nélkül visszavonhatja a Bank felé intézett bármilyen jognyilatkozattal, elsősorban telefonon, írásban, elektronikus úton/formában vagy személyesen bankfiókunkban. (lásd 4.2. pont).

- **A Bank által biztosított online felületen használható applikációk használata során** megadott személyes adatait a Bank a GDPR 6. Cikk (1) a) pontja szerinti hozzájárulása esetén, főszabály szerint hozzájárulásának visszavonásáig kezeli. Hozzájárulását bármikor indokolás nélkül visszavonhatja a Bank felé intézett bármilyen jognyilatkozattal, elsősorban telefonon, írásban, elektronikus úton/formában, vagy személyesen bankfiókunkban. Az ilyen applikációkba feltöltött fénykép (képmás) kizárólag a képmáson szereplő Érintett(ek) hozzájárulásának birtokában tölthető fel az applikációba. A hozzájárulás beszerzése és meglétének bizonyítása az applikációt használni jogosult felhasználó felelőssége, a képmás feltöltésével kapcsolatosan felmerülő valamennyi kár esetén a felelősség és az applikációból való képmás törlésének kötelezettsége őt terheli. Amennyiben a képmás felhasználásának jogszerűségével kapcsolatban kétely merül fel, az Adatkezelő jogosult, de nem köteles a képmás törlése iránt intézkedéseket tenni.
- **A Bank weboldalán az online időpontfoglalás során megadott személyes adatokat** (név, telefonszám, e-mail cím) a GDPR 6. Cikk (1) a) pontja szerinti, az Érintett hozzájárulása jogalapon kezeli, főszabály szerint az adatkezelési cél megvalósulásáig vagy az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig. Az utóbbi esetben a fentiekben részletezett - online felületen használható applikációk kapcsán leírt - hozzájárulás visszavonási módok az irányadók.
- **A Bank az Érintett előzetes, kifejezett hozzájárulásával hangrögzítést végezhet,** melyet a Bank a hozzájárulás visszavonásáig, legtovább azonban az Érintettel kapcsolatban kezelt egyéb személyes adat megőrzési idejéig kezeli (amennyiben a Jelen Adatkezelési Tájékoztató másként nem rendelkezik). Hozzájárulását bármikor indokolás nélkül visszavonhatja a Bank felé intézett bármilyen jognyilatkozattal, elsősorban telefonon, írásban, elektronikus úton/formában vagy személyesen bankfiókunkban.
- **Hogyan tudok a marketing célú közvetlen megkereséssel, az egyéb külső digitális felületeken (Google, Meta, Adform) való megkereshetőséggel, illetve a böngészési adataimmal kapcsolatos hozzájárulások tekintetében eljárni?**

George Web felületén a nyilatkozatok menüpontban tudom a korábban megadott beállításaimat módosítani, visszavonni, illetve a 4.2. pontban megadott elérhetőségek bármelyikén.

A 49. pontban szereplő „digitális szolgáltatók felületein történő megkereshetőségre vonatkozó hozzájárulás” fentiek szerinti visszavonása esetén a Google, Meta a Bank és leányvállalatainak marketing célú üzeneteinek megjelenítése érdekében nem használják tovább a továbbított e-mail címeket. Az Adform az erre a célra létrehozott azonosító adatot nem kezeli tovább.

- **Reklám (direct marketing) megkeresés közvetlen megkeresés módszerével**

A Bank tájékoztatja az Érintetteket, hogy (gazdasági) reklámot (fogalma: gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. Törvény . 3. § d)) természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (így különösen elektronikus levelezés, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján, a postai címzett reklámküldemény és a nem automatizált hívórendszeren keresztüli telefonos megkeresés kivételével) kizárólag akkor közöl maga, vagy megbízottja útján az Érintettel, amennyiben ahhoz az Érintett, mint reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. A Bank a hozzájáruló nyilatkozatot tevő természetes személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet. Az ebben a nyilvántartásban rögzített – a reklám címzettjére vonatkozó – személyes adat kizárólag a hozzájáruló nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, annak visszavonásáig kezelhető (legfeljebb azonban a 3. fejezet 35. pontjában meghatározott időpontig), és harmadik fél számára kizárólag az Érintett személy előzetes, jogszabály szerinti hozzájárulásával adható át. A hozzájárulás visszavonása a hozzájárulás visszavonását követő időszakra vonatkozik, az ezen időszakot megelőző személyes adat kezelés jogszerűségét a hozzájárulás visszavonása nem érinti.

Az üzenetek személyre szabásakor az adatkezeléshez jogos érdeken alapuló profilalkotás kapcsolódik (ld 3. fejezet 28. pontja), ezzel kapcsolatos tiltakozás hiányában.

- **Moneyback kedvezmény program adatkezelési részletszabályai**
A kedvezmény programban együttműködők

Az Erste a Kedvezmény Program megszervezése érdekében együttműködik a Kedvezmény Program működéséhez szükséges technikai feltételeket biztosító Erste Digital GmbH (székhely: Am Belvedere 1, 1100 Vienna, Austria; cégazonosító szám: 396294k) és Dateio s.r.o. szolgáltatóval (székhely: Cseh Köztársaság, Prága 5 irányítószám: 150 00, Beniškove 1285/7, Košice, cégazonosító száma: 02216973, bejegyezve: Cseh Köztársasága prágai városi bíróság Municipal Court of Prague által vezetett kereskedelmi nyilvántartásba, C szakasz/bejegyzés száma: 216820), továbbiakban: **Szolgáltatók**.

Adatkezeléssel érintett személyes adatok köre

Ügyfél adatok: a Szervezővel által kapcsolattartási célból megadott e-mail cím, telefonszám, számlaszám, ügyfél-azonosító (az ügyfelek

közvetett azonosítója), születési év, nem (nő / férfi), információ arról, hogy a fizetés bankszámlára érkezik-e (igen / nem), a munkáltató neve / azonosítója,

Kedvezmény Program adatok: Kedvezmény Program regisztrációs állapota (aktív / inaktív ügyfél, számla regisztráció / zárási dátum)

Kártyaadatok: Kártya egyedi azonosítója, betéti / hitelkártya, megjelölt Kártyák száma, Kártya státusz (aktív / inaktív), üzleti / normál Kártya, a Szervező azon fiókjának adatai, ahol a Kártyát kiadták,

Tranzakciós adatok: tranzakciós csatorna (bankjegykiadó automata, POS vagy WEB), készpénz / kártyás fizetés, érték / a fizetés összege, a fizetés dátuma / időpontja, a fizetés leírása, a kártya elfogadójának adatai (például név, ország); információk a kereskedőről (például név, kategória).

Az adatkezelés célja és módja

Az Erste és a Szolgáltatók a Részvevők 3. pont szerinti személyes adatait a Kedvezmény Program céljából kezelik, amelynek keretében a Szolgáltatók a rendelkezésre álló adatok feldolgozásával és összevezetésével összesített szegmenseket készítenek. Ennek alapján kedvezményes Ajánlatokat állítanak össze szegmens-csoportoknak, és így az azokba tartozó Részvevőknek. Az Ajánlatok kizárólag a Kedvezmény Program keretében népszerűsített termékekre vonatkoznak, és a Részvevők számára kizárólag a MoneyBack Kedvezmény Program Részvételi Feltételek Szabályzatban jóváhagyott csatornákon keresztül érhetők el.

A fenti célok teljesítése érdekében Szolgáltatók jogosult a személyes adatok egy részét vagy egészét a cégcsoportjába tartozó más szervezet részére hozzáférhetővé tenni.

A Kedvezmény Programhoz történő csatlakozás nem minősül marketing célú megkereséssel kapcsolatos hozzájárulásnak, a Szervező, a Szolgáltatók és a Kedvezmény Programban részt vevő Kereskedő Partnerek csak a Kedvezmény Program Részvételi Feltételeiben meghatározott módon, a George App felületén jogosult a Kereskedő Partnerek ajánlatainak Részvevők részére történő megjelenítésére.

A Részvevők adatai tehát a Kedvezmény Program megvalósítására tekintettel (a Kedvezmény Programhoz történő csatlakozás, az online platform és a mobilalkalmazás működésének biztosítása, szegmens-csoportok tranzakciós adatok alapján történő létrehozása a fentiekben részletezett személyre szabott ajánlatok adása céljából) kerülnek feldolgozásra, a Kedvezmény Programhoz történő csatlakozást követően.

Az ajánlatok létrehozása érdekében a Kedvezmény Programban regisztrált Részvevők személyes adatai (kártyával fizetett vásárlások adatai) a Szolgáltatók részére továbbításra kerülnek az elemzések elvégzése céljából, beleértve a meghatározott időszaknak megfelelő, azaz a Kedvezmény Programhoz történő csatlakozást megelőző 1 (egy) év Tranzakciós Adatai is. Korlátozott számú esetben az ilyen Tranzakciós Adatok lehetővé tehetik a Szolgáltatók számára a Részvevők azonosítását.

Az Ajánlatok kiválasztásakor az alábbiakat kell figyelembe venni:
A Partner Kereskedőkhöz hasonló kereskedőknél végrehajtott korábbi vásárlások;
Az Ügyfél és a Programban részt vevő bármely üzlet közötti távolság (ahol a mobilalkalmazást használják, és a földrajzi helyzet funkció aktiválva van); a releváns távolságot a Partner Kereskedők által kínált termékek vagy szolgáltatások jellege alapján állapítják meg;
az Ügyfél online vásárlással kapcsolatos szokásai;
a Kártyával fizetett korábbi vásárlások megléte a Partner Kereskedők üzleteiben;

A fent említett célok teljesítése érdekében az Erste Bank a személyes adatok bizonyos kategóriáit Magyarország, az Európai Unió/Európai Gazdasági Térség államain kívülre továbbíthatja. Az Európai Unió/Európai Gazdasági Térség államain kívülre történő továbbítás esetén az Erste Bank a személyes adatok továbbítását az Európai Bizottság által elfogadott általános szerződéses feltételek vagy a vonatkozó jogszabályok által előírt egyéb garanciák szerint végzi.

A Kedvezmény Programhoz csatlakozott Ügyfelek személyes adatai továbbá statisztikai célból anonimizáltan is feldolgozásra kerülnek, ilyen összesített adatok, például a Programhoz csatlakozott Ügyfelek száma, az aktív ajánlatokkal rendelkező ügyfelek száma, a George App mobilalkalmazást egy bizonyos időszakon belül használó ügyfelek száma, előállítása céljából.

A Résztvevőnek lehetősége lesz engedélyezni a földrajzi helymeghatározási funkciót annak érdekében, hogy megtalálja a Kedvezmény Programhoz csatlakozott Partner Kereskedők legközelebbi üzleteit. Ebben az esetben a feldolgozás a helyadatokra is kiterjed a Résztvevő hozzájárulása esetén, amely megadottnak tekintendő ezen funkció engedélyezése esetében. A hozzájárulás bármikor visszavonható a funkció letiltásával, anélkül, hogy ez befolyásolná a hozzájárulás visszavonása előtt végrehajtott feldolgozási műveleteket.

Adatkezelés jogalapja

A Résztvevők Kedvezmény Programhoz történő csatlakozásakor a George App felületén a GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulása. Az adatkezelési hozzájárulás a Kedvezmény Programban történő részvételhez, illetve a Program végrehajtásához és a kapcsolódó célok eléréséhez szükséges, míg a hozzájárulás megtagadása a Kedvezmény Programban történő részvételnek, illetve működtetésének az ellehetetlenüléséhez vezet.

A Résztvevő bármikor jogosult a hozzájárulását visszavonni a Moneyback kedvezményprogram kikapcsolásával a George App-ban a Profil/MoneyBack menüpont alatt, a visszavonás a Kedvezmény Program történő részvétel megszűnését eredményezi.

A hozzájárulás visszavonása a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét nem érinti.

Az adatkezelés időtartama

A 3. pontban szereplő személyes adatokat az Erste a hozzájárulás visszavonásáig vagy a Kedvezmény Program deaktiválásáig illetve a

II. fejezet 2.G.) pontja szerint a hozzájárulás visszavonásától vagy a Kedvezmény Program deaktiválásától számított 5 évig őrzi az Erste jogos érdeke alapján.

Ha Ön igénylő (azaz a szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a Bankkal, de a szolgáltatást -még - nem veszi igénybe),

- tehát az Adatkezelési Tájékoztató 2.3.2. pontjában meghatározott természetes személynek minősül-, személyes adatait a Bank az alábbiak szerint kezeli:

A Bank az igénylő személyes adatait a személyes adat védelemre vonatkozó szabályok mellett a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, „Hpt” 160. § (2) bekezdése alapján banktitoknak minősülő adatként kezeli, a Hpt. banktitok védelmére vonatkozó szabályai szerint.

I. Amennyiben, az Ön vonatkozásában a Bank olyan hitelbírálatot folytatott le, amelyben Pmt. szerint azonosítását megkezdte, azonban hitelkérelmét a Bank elutasította, a hitelbírálat lefolytatásához szükséges valamennyi személyes adatát és az azokat tartalmazó dokumentumot a Szerződés megkötésétől számított 5 (öt) évig kezeli a Bank Hpt. 166/A. § (2) bekezdésén alapuló jogos érdeke alapján, melyet követően személyes adatait véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja.

Amennyiben személyes adatának kezelése a Bank részéről kizárólag hozzájárulásán alapul (és más jogcím személyes adatainak kezelésére a Bank részéről nem áll fenn), személyes adatait az adatkezelési cél megvalósulásig, hozzájárulásának visszavonásáig, legfeljebb azonban 6 (hat) hónapig kezeli, ezen időtartamot követően személyes adatát a Bank véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja.

II. Amennyiben Ön Szerződés megkötésére vonatkozó igényét, érdeklődését, szándékát a Bank részére kifejezte, azonban a Szerződés megkötése érdekében a Pmt. szerinti azonosítás megkezdésére nem került sor a Bank, vagy Közvetítője részéről, a Bank személyes adatait (hozzájárulásával) a személyes adat Bank részére történő megadását követő 6 hónapig, vagy amennyiben ezen időtartamon belül hozzájárulását visszavonta, e hozzájárulás visszavonásáig kezeli, ezen időtartamot követően személyes adatát a Bank véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja.

III. A Bank jogosult az igénylő esetében is a **IV. pontban részletezett (Érintett hozzájárulásán alapuló) marketing célú adatkezelést folytatni:**

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
A) Marketing célú közvetlen megkeresés: Üzleti ajánlatok adása, reklám üzenetek közzétele a Bank saját, valamint az általa értékesített termékekkel kapcsolatban. A hozzájárulás tartalmától függően a következő csatornákon vagy azok valamelyikén: Postai levél,	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulása	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában az adat megadását követő 6 hónapig. Ha Szerződéses kapcsolat is fennáll, akkor annak megszűnéséig.

Elektronikus levél, Telefon, SMS, Internetes felületek		
B) Egyszeri telefonos visszahívás meghatározott szolgáltatással kapcsolatos érdeklődés esetén.	GDPR 6. cikk (1) a) pont, az Érintett hozzájárulása	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában az adat megadását követő 6 hónapig. Ha Szerződéses kapcsolat is fennáll, akkor annak megszűnéséig.
C) Egyéb külső digitális felületek felé (Google*, Meta**, Adform***) történő azonosító adatok továbbítása a Bank által futtatott marketing célú kampányok személyre szabott megjelenítése céljából. A Google és Meta esetében az e-mail cím, az Adform esetében egy egyedi azonosító a továbbításra kerülő azonosító adat. Az adatok továbbításához való hozzájárulást a Bank csatornánként külön kezeli.	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás?	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában az adat megadását követő 6 hónapig. Ha Szerződéses kapcsolat is fennáll, akkor annak megszűnéséig.
D) Böngészési adatok felhasználása személyre szabott pénzügyi ajánlatok biztosítása érdekében. Az erstebank.hu látogatás során bekapcsolt hirdetési süti beállítás esetén a Bank weboldalain és hirdetési felületein gyűjtött böngészési adatok (például meglátogatott oldalak, ott eltöltött idő) banki ügyfélanyaghoz (bankolási tevékenységek, bank által közvetített szolgáltatások, demográfiai adatok stb.) való kapcsolása egy azonosított csatornán (pl. Geroge Web) történő belépést követően.	A GDPR 6. cikk (1) a) alapján tett hozzájárulás	Az adatkezelési cél megvalósulásáig/ hozzájárulás visszavonásig, ennek hiányában az adat megadását követő 6 hónapig. Ha Szerződéses kapcsolat is fennáll, akkor annak megszűnéséig.

Hogyan tudok igénylőként a marketing célú közvetlen megkereséssel, az egyéb külső digitális felületeken (Google, Meta, Adform) való megkereshetőséggel, illetve a böngészési adataimmal kapcsolatos hozzájárulások tekintetében eljárni?

Microsite-on keresztül leadott igénylés esetében az igénylést követő visszaigazoló e-mail-ben megadott webes felületen lehet a korábban megadott beállításokat módosítani, visszavonni, illetve a 4.2. pontban megadott elérhetőségek bármelyikén.

Az A-D pontban szereplő „digitális szolgáltatók felületein történő megkereshetőségre vonatkozó hozzájárulás” fentiek szerinti visszavonása esetén a Google, Meta a Bank és leányvállalatainak marketing célú üzeneteinek megjelenítése érdekében nem használják tovább a továbbított e-mail címeket. Az Adform az erre a célra létrehozott azonosító adatot nem kezel tovább.

Ha Ön kedvezményezett, szerződéses kapcsolattartó, szerződést kötő fél egyéb közreműködője (különösen tolmács, fordító), valamint a szerződés megkötése, teljesítése érdekében eljáró meghatalmazott,

- tehát az Adatkezelési Tájékoztató 2.3.4., 2.3.6. és 2.3.7. pontjaiban meghatározott természetes személynek minősül - személyes adatait Bank az alábbiak szerint kezeli:

A Bank a jelen pont szerinti Érintettek személyes adatait a személyes adat védelemre vonatkozó szabályok mellett a Hpt. 160. § (1) bekezdése alapján banktitoknak minősülő adatként kezeli, a Hpt. banktitok védelmére vonatkozó szabályai szerint.

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
A Szerződés tekintetében Kedvezményezett, a Szerződéses kapcsolattartó, és a Szerződést kötő fél egyéb közreműködője (különösen tolmács, fordító), valamint a Szerződés megkötése, teljesítése érdekében eljáró Meghatalmazott személyes adatainak és a személyes adatokat tartalmazó esetleges dokumentumok kezelése	A GDPR 6. cikk (1) f) alapján, a Bankkal szerződő fél jogos érdeke alapján	A Szerződés teljes időtartama alatt (azaz a Szerződéshez kapcsolódó utolsó számviteli bizonylat – melynek a Szerződés megszűnése is minősül – kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 év – a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény - a „Számviteli törvény 169. § (2) bekezdése alapján –).

Ha Ön befizető

- tehát az Adatkezelési Tájékoztató 2.3.5. pontjában meghatározott természetes személynek minősül -, személyes adatait a Bank az alábbiak szerint kezeli:

A Bank a jelen pont szerinti Érintettek személyes adatait a személyes adat védelemre vonatkozó szabályok mellett a Hpt. 160. § (1) bekezdése alapján banktitoknak minősülő adatként kezeli, a Hpt. banktitok védelmére vonatkozó szabályai szerint.

Az Ön személyes adatai kezelésének célja	Érintett adatkör	A személyes adat kezelés jogalapja	A személyes adat kezelés időtartama
A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (a „Pmt.”) 6. §, 7. § és 14. §	a) családi és utónév, b) születési családi és utónév, c) állampolgárság, d)	A Pmt. 6. §, 7. §, 14. §, – szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A személyes adat rögzítésétől (az üzleti megbízás teljesítésétől) számított 8

szerinti ügyfél-átvilágítási kötelezettség Bank általi teljesítése	születési hely, idő rögzítése		(nyolc) év (Pmt. 56. §, 57. §)
A Pmt. 6. §, 7. § és 14/A. § szerinti ügyfél-átvilágítási kötelezettség Bank általi teljesítése	Pmt. 7. §, 8. §, 9.§ és 9/A. § szerinti adatok (személyazonosító adatok, okmánymásolás, kiemelt közszereplői nyilatkozat, tényleges tulajdonosi nyilatkozat) rögzítése	A Pmt. 6. §, 7. §, 14/A. § szerinti jogi kötelezettség teljesítése	A személyes adat rögzítésétől (az ügyleti megbízás teljesítésétől) számított 8 (nyolc) év (Pmt. 56. §, 57. §)

Ha Ön egyéb érintett

- tehát az Adatkezelési Tájékoztató 2.3.10. pontjában meghatározott természetes személynek minősül -, személyes adatait (és az ezen személyes adatokat tartalmazó esetleges dokumentumo(ka)t) a Bank az alábbiak szerint kezeli:

I. Amennyiben személyes adatának kezelése a Bank részéről kizárólag hozzájárulásán alapul (és más jogcím személyes adatainak kezelésére a Bank részéről nem áll fenn), személyes adatait az adatkezelési cél megvalósulásig, hozzájárulásának visszavonásáig, legfeljebb azonban 6 (hat) hónapig kezeli, ezen időtartamot követően személyes adatát a Bank véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja.

II. Egyéb Érintettként a Bank személyes adatainak kezelésére hozzájárulásán felül, vagy hozzájárulásának hiányában a jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. fejezetének 4. pontja szerinti valamely jogalapon, jogszerű adatkezelési célból jogosult, e jogalap és adatkezelési cél fennállásáig, ezen időtartamot követően személyes adatát a Bank véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja.

III. Potenciális vállalkozó/vállalati ügyfelek reklámcélú megkeresése közvetlen megkeresés (direct marketing) módszerével:

A Bank közvetlen üzletszerzés céljából potenciális vállalkozó/vállalati ügyfeleket kereshet meg az Opten Informatikai Kft., illetve a Dun & Bradstreet Hungary Kft. adatbázisban feltüntetett e-mail cím, telefonszám útján, valamint a vállalkozások weboldalain elérhető kapcsolattartási címeiken. Ezen adatok banki nyilvántartásba vételét követően ennek tényéről és a tiltakozás lehetőségéről az adatbázisban, vagy a weboldalon elérhető kapcsolattartási mód valamelyikén tájékoztatást küld a vállalkozás részére. A Bank nyilvántartást vezet arról a vállalkozásról, aki tiltakozását fejezte ki, így részükre a továbbiakban reklámcélú közvetlen megkeresést (direct marketing) nem küld. Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdeke. Az adatkezelés időtartama a sikeres érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig, maximum egy évig.

Ha Ön a Bank által a Commerzbank Zrt. felvásárlásával összefüggésben a Commerzbank üzleti ügyfeleinek kapcsolattartója, munkavállalója és egyéb érintettje

(ideértve különösen az üzleti ügyfelek kézbesítési megbízottjait, tényleges tulajdonosait, kiemelt közszereplőit, az üzleti ügyfelek banki termékeihez biztosítékot nyújtó természetes személyeket is) személyes adatait (és az ezen személyes adatokat tartalmazó esetleges dokumentum(ka)t, ideértve különösen az érintettek természetes személyazonosító adatait, kontaktadatait, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséhez és megakadályozásához szükséges ügyfélazonosítási adatokat, egyéb kapcsolódó személyes adatokat) a Bank az alábbiak szerint fogja kezelni (adatkezelést megelőző tájékoztatás)/kezeli.

A jelen pont szerinti Érintettek személyes adatainak forrása a Commerzbank Zrt. A Bank a Commerzbank Zrt. üzleti ügyfeleire vonatkozó információkat a Hpt. 164. § e) pontja, illetve a Bszt. 117. § (9) bekezdése, 120. § f) pontja és 140. § (1) bekezdése alapján szerzi/szerezte meg. Az MNB által elismert érdek a Banknak az az érdeke, hogy az átadó bank (Commerzbank Zrt.) az ügyfelekre vonatkozó információkat átadja az átvevő banknak (a Banknak) annak érdekében, hogy az átvevő bank (a Bank) a szerződés szerinti szolgáltatásokat nyújtsa az ügyfelek számára. A Bank a jelen pont szerinti Érintettek személyes adatait a személyes adat védelemre vonatkozó szabályok mellett a Hpt. 160. § (1) bekezdése alapján banktitoknak minősülő adatként, illetve a Bszt. 117. §-a és 118. §-a szerinti üzleti titokként és/vagy értékpapírtitokként kezeli, az ezen jogszabályok titoktartásra vonatkozó kötelezettségei szerint.

Az adatkezelésre sikeres érintetti tiltakozásig, ennek hiányában a Bank jogos érdekének fennállásáig, azaz legkésőbb a Commerzbank Zrt. üzleti ügyfeleivel való szerződéskötésig, vagy a portfóliótranszfer lezárásáig kerül sor. Ezt követően a személyes adatokat a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott további célok és jogalapok mentén kezeli további a Bank.

Ha Ön a Bank weboldalát látogató érintett

I. Látogató: A Látogató olyan természetes személy, aki a Bank weboldalát meglátogatja, de nem ad meg semmilyen személyes adatot, és nem lép kapcsolatba a Bankkal további szolgáltatások igénybevétele céljából.

A Bank által üzemeltetett weboldal használatával a weboldal automatikusan elmenthet információkat az Ön eszközéről (melyből Önre vonatkozó személyes adat nem állapítható meg), illetve azon ún. számítógépes „sütiket” (cookie) helyezhet el a Bank annak céljából, hogy

- a Bank információt gyűjtsön az eszközéről,
- ezen információk segítsék Önt a Bank weboldalainak használatában
- ezen információk felhasználásra kerüljenek a Bank weboldalainak és más weboldalakon található reklámtartalmak optimalizációjához.

A cookie használattal kapcsolatos részletszabályokat a Bank az alábbi webhelyen teszi elérhetővé: <https://www.erstebank.hu/hu/cookie-policy>

II. Kapcsolattartói, meghatalmazotti, egyéb közreműködői személyes adatok kezelése a Bank által kötött, nem pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződések esetében

A Bank és szolgáltató között a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: „Ptk.”) szerint létrejött szerződésben meghatározott kapcsolattartó, meghatalmazott, egyéb közreműködő személyek személyes adatainak kezelése a Bank és a vele szerződést kötő fél közötti szerződés teljesítése jogalapon történő kapcsolattartás

céljából azon fél érdekében történő személyes adat kezelésnek minősül és e célból történik, amely fél részéről az adott természetes személy eljár. A Bank a kapcsolattartó, meghatalmazott, egyéb közreműködő természetes személy, mint Egyéb Érintett személyes adatait a Bank és a vele szerződésben álló szolgáltató között fennálló szerződés teljes megőrzési idejéig kezeli, mely megőrzési idő a Bank és a szolgáltató közötti szerződéses kapcsolat megszűnésétől számított 5 év, amennyiben a Felek között nincs jogvita (és amennyiben az elévülési idő nem szakad meg, vagy az nem nyugszik), kivéve, amennyiben ezen Egyéb Érintett személyes adatainak kezelése ellen tiltakozik a Banknál. A kapcsolattartó, meghatalmazott, egyéb közreműködő természetes személy személyes adatainak kapcsolattartási célú kezelése elleni sikeres tiltakozás esetén a Bank ezen Érintett személyes adat kezelést megszünteti.

III. A Bank Korábbi munkavállalója személyes adatainak kezelése

A Bank Korábbi munkavállalójának személyes adatait a Bank a jelen pontban foglaltak szerinti célból, jogalapon és időtartamig kezeli a jelen Adatkezelési Tájékoztató Általános részében meghatározott módon.

1. A társadalombiztosítási nyugellátásról szóló 1997. évi LXXXI. törvény (Tny.) 99/A. § szerint a Bank, mint foglalkoztató a munkavállaló, mint biztosított, illetve volt biztosított biztosítási jogviszonyával összefüggő, a szolgálati időről vagy a nyugellátás megállapítása során figyelembevételre kerülő keresetről, jövedelemről adatot tartalmazó munkaügyi iratokat a biztosítottra, volt biztosítottra irányadó öregségi nyugdíjkorhatár betöltését követő öt évig köteles megőrizni. E személyes adatok Bank általi kezelésének a célja a Bank jogi kötelezettségének teljesítése.

2. A Bank a jelen pont szerinti Érintett munkaviszonyával összefüggésben kezelt egyéb személyes adatait és az adott személyes adatokat tartalmazó dokumentációkat A munka törvénykönyvéről szóló 2012. évi I. törvény („Mt.”) 286. § (1) alapján a munkaszerződés megszűnését követő 3 évig kezeli, az Érintett hozzájárulása, mint jogalap alapján kezelt személyes adatai kivételével. A jelen pont alá tartozó Érintett hozzájárulása alapján kezelt személyes adatokat a Bank e hozzájárulás visszavonásáig, legkésőbb azonban Mt. 286. § (1) alapján a munkaszerződés megszűnését követő 3 évig kezeli.

IV. Állásajánlatra jelentkezők személyes adatainak kezelése

A Bank a Karrier portálján (<http://karrier.erstebank.hu>) regisztráló Érintett regisztrációban szereplő személyes adatait (ideértve a regisztráló Érintett által felcsatolt dokumentumokat és az azon szereplő személyes adatokat is) az alábbi adatkezelési célokból és időtartamig kezeli:

- az Érintett konkrét álláspályázatra beküldött jelentkezését a kiválasztási folyamat során figyelembe vegye, a jelentkezéstől számítva a kiválasztás lezárultáig, de maximum 1 (egy) évig,

- a Bank a megüresedő munkakörök betöltése során figyelembe vegye e személyes adatokat, és az esetlegesen aktuálissá váló új álláslehetőséggel a regisztrált Érintettet a regisztráció során megadott elérhetőségi adatain megkereshesse az Érintett legutolsó konkrét álláspályázatra jelentkezésétől számított 1 (egy) évig.

Érintett adatait berögzítheti, illetve dokumentumként (fényképes) önéletrajzát csatolhatja a <http://karrier.erstebank.hu> oldalon felkínált módon és formátumban. Amennyiben a regisztráló Érintett különleges személyes adatnak minősülő személyes adatot közöl a regisztrációkor, vagy különleges személyes adatnak minősülő személyes adatot tartalmazó dokumentumot csatol fel, az Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet, hogy e személyes adatok kezelésére az Érintett kifejezett hozzájárulásának hiányában az Adatkezelő nem jogosult, és az Adatkezelő köteles ezen típusú személyes adatokat a beérkezést követően haladéktalanul megsemmisíteni/törölni (amennyiben a regisztráló Érintett e különleges személyes adatnak minősülő személyes adat Adatkezelő kezeléséhez nem járul hozzá kifejezetten). Az Adatkezelő felhívja az Érintettet, hogy különleges személyes adatnak minősülő személyes adatot (hozzájárulásának hiányában) legyen szíves ne hozzon az Adatkezelő tudomására, mert az Adatkezelő az Érintett e személyes adatait az Érintett kifejezett hozzájárulása nélkül nem kezeli. Az Érintett által megadott adatokhoz kizárólag a Bank Emberi Erőforrás Menedzsment terület, valamint a kiválasztási folyamatban érintett vezetők férnek hozzá.

Érintett jogosult a felület használatát biztosító jelszavát, vagy rögzített személyes adatait bármikor megváltoztatni, és hozzáférését bármikor megszüntetni. Az Adatkezelő felhívja a regisztráló Érintett figyelmét arra, hogy a regisztráló Érintett által létrehozott regisztráció és az abban szereplő személyes adatok törlését az Érintett tudja elvégezni a Regisztrációkor létrehozott személyes fiókjában, valamint ezt kezdeményezheti a karrier@erstebank.hu e-mailcímrre küldött elektronikus levélben.

Az Érintett tudomásul veszi, hogy Karrier portálon megadott személyes adatait a Bank, mint Adatkezelő a meghirdetett állásokra jelentkezés, célzott munkaviszony létrehozatala céljából a vele szerződött harmadik feleknek átadhatja videó interjú platform szolgáltatás igénybevétele (Indivizo Zrt.), illetve a The Predictive Index® felmérések kitöltése céljából.

A Bank megbízott adatfeldolgozója a Nexum Magyarország Kft. (székhely: 6722 Szeged, Gyertyámos u 13.; cégjegyzékszám: 06-09-004861).

A Bank részletesebb tájékoztatást a pályázati felületén az állásajánlatra jelentkező Érintettek részére meghatározhat és elhelyezhet.

V. Facebook, Viber, banki widget felület használata

A Bank Facebook, Viber felhasználói felületen és a Bank honlapján is lehetővé teszi az Érintettek számára, hogy a Bank szolgáltatásával kapcsolatosan tájékoztatást kérjenek. E felületek panasz beadására, adatvédelemmel kapcsolatos kérések megküldésére nem alkalmazhatók, azon kizárólag általános, banktitoknak, vagy más védett titokkörbe nem tartozó adat kiadására, ezzel kapcsolatos kérdés feltételére nyílik lehetősége az Érintettnek. E felület használata során megadott személyes adatokat a Bank az Érintett hozzájárulása esetén kezeli, az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig, ennek hiányában a személyes adat Bank rendszereibe történő kerülését követő 6 hónapig, ezen időtartamot követően pedig személyes adatát a Bank véglegesen és helyreállíthatatlanul törli/anonimizálja (amennyiben a személyes adat további kezelésére más joga alapja Banknak nem áll fenn).

Speciális érintetti körre (különösen 16 éven aluli személyekre, személyes adat különleges kategóriájában tartozó adatot megadó természetes személyekre) vonatkozó tájékoztatás

I. A 16 éven aluli személyek a GDPR értelmében gyermeknek tekintendők.

A Bank hozzájárulás esetén a közvetlenül gyermekeknek kínált, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások vonatkozásában végzett személyes adatok kezelését kizárólag abban az esetben végzi, ha a gyermek a 16. életévét betöltötte. A Bank 16. életévét be nem töltött gyermek esetén, a

gyermekek személyes adatainak kezelését kizárólag akkor és olyan mértékben végzi, amennyiben a hozzájárulást a gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló adta meg, illetve engedélyezte.

II. **Büntetőjogi felelősség megállapítására vonatkozó határozatokra és a bűncselekményekre, illetve a kapcsolódó biztonsági intézkedésekre vonatkozó személyes adatokat** a Bank a magyar jog által lehetővé tett körben kezel (amennyiben az adott bűncselekmény tekintetében a Bank feljelentőnek, sértettnek minősül, a büntetőeljárásban polgári jogi igényt érvényest). Amennyiben a büntetőeljárásban polgári jogi igényt a Bank nem jelentett be, abban az esetben a büntetőeljárás során meghozott határozat jogerőre emelkedéséig, ellenkező esetben (polgári jogi igény bejelentése esetén) pedig az ítélet jogerőre emelkedését követő 5 évig (azaz a végrehajtási jog elévüléséig) kezeli ezen információkat a Bank, kivéve amennyiben ezen elévülési idő megszakad, vagy nyugszik (ez esetben a Vht. 57. §, Mt. 286. §-ban meghatározottak szerint).

III. A Bank a vele **szerződéses kapcsolatban álló szolgáltatóktól személyes adatokat tartalmazó**, az irányadó jogszabályoknak megfelelően, **adatbázist** vásárolhat, mely adatbázisban, amennyiben az Érintett szerepel, a Bank az Érintettet az adatbázisban szereplő elérhetőségeken megkeresheti az adott megkeresésre irányadó jogszabályi rendelkezések megtartásával.

IV. A Bank az irányadó jogszabályi rendelkezések megtartásával **gazdasági társaságok kapcsolattartásra** kijelölt e-mail címén és telefonszámán a gazdasági társaságokat direct marketing (reklám) céllal megkeresheti.

4. Jogaim az Erste adatkezeléseivel összefüggésben

4.1. Milyen adatvédelemmel összefüggő jogaim vannak?

A Bank tájékoztatja, hogy Önnek, mint Érintettnek **személyes adatai Bank általi kezelésével/védelmével összefüggésben az alábbi jogai vannak:**

Amennyiben személyes adatait a Bank kezeli, személyes adatainak Bank általi kezeléséhez kapcsolódóan Ön

1. kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, tájékoztatást kérve a Banktól a Banknál kezelt személyes adatairól. A tájékoztatás, illetve a kezelt adatok másolatának megadása ingyenes (**Személyes adatokhoz való hozzáférés joga**);
2. kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli helyesbítését/kiegészítését, amennyiben az Önre vonatkozó személyes adatot a Bank pontatlanul/hiányosan kezeli (**Helyesbítéshez való jog**). Amennyiben a személyes adat helyesbítéshez/kiegészítéshez való jog gyakorlása a Bankkal kötött szerződésében szereplő személyes adat módosulását eredményezné, azt a Bank által a szerződésmódosításra az Üzletszabályzatában meghatározottak szerint teheti meg az Érintett, ennek hiányában a hatályos jogszabályok vagy a Bankkal kötött szerződésének szerződésmódosításra irányadó rendelkezései szerint;
3. kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatok törlését teljes egészében, vagy egyes, a Bank által kezelt személyes adatokra vonatkozóan (**Törléshez való jog**). E joga alapján Ön jogosult arra, hogy a Bank helyreállíthatatlanul és véglegesen törölje /anonimizálja azon személyes adatait (és megsemmisítse/anonimizálja a törléssel

Érintett személyes adatait tartalmazó dokumentumokat), amelyek tekintetében

- 3.1 már azon adatkezelési cél megszűnt, amelyre a Bank, mint Adatkezelő a személyes adatait gyűjtötte, vagy kezelte és más jogalap nincs személyes adatainak Bank általi kezelésére, és a személyes adat még nem került törlésre/anonimizálásra, vagy
- 3.2 amennyiben a személyes adatainak kezelése a Banknak adott hozzájárulásán alapul, és e hozzájárulását a Bank irányában a jelen Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak szerint visszavonta (és a Bank számára a személyes adat kezelésére nem áll fenn más, jogszabályon alapuló jogalap);
- 3.3 jogszerűen tiltakozott személyes adatai kezelése ellen, és elsőbbséget élvező ok a Bank általi további személyes adatkezeléshez nincs;
- 3.4 az Ön álláspontja szerint személyes adatai jogellenes kezelése történik.

A Bank a GDPR 11. cikke alapján tájékoztatja, hogy amennyiben a Bank oldalán olyan adatkezelési cél már nem áll fenn, amely okán az Adatkezelő az Érintett személyes adatát kezelni köteles/jogosult, az Érintettől (ügyfélszámmal rendelkező Érintett esetén) a Bank személyes adat törlést/anonimizálást és dokumentum megsemmisítést/anonimizálást követően kizárólag ügyfélszám adatot őriz meg annak érdekében, hogy egy esetleges vitás helyzetben az Érintett által megadott ügyfélszám esetén a törlés/anonimizálás megtörténje a Bank részéről igazolható legyen. A törlés igazolhatóságához az Érintett részéről ügyfélszámának megadása szükséges, ennek hiányában a Bank az Érintettet, vagy az Érintett vonatkozásában jogszerűen információt kérő kizárólag arról tudja tájékoztatni, hogy az Érintett vonatkozásában a Bank személyes adatot jelenleg nem kezel.

A Bank a törlés helyett zárolja az Érintett személyes adatait, ha az Érintett azt kéri, vagy ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Érintett jogos érdekét. Az így zárolt személyes adat kizárólag addig kezelhető, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adat törlését kizárta.

4. kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatok kezelésének korlátozását a korlátozni kívánt személyes adatkörök megjelölésével (**Adatkezelés korlátozásához való jog**). E joga alapján jogosult arra, hogy a Bank korlátozza személyes adatainak kezelését, amennyiben Ön vitatja azok pontosságát, vagy amennyiben az Ön véleménye szerint az adatkezelés jogellenes, ugyanakkor Ön ellenzi a személyes adatok törlését, vagy amennyiben a Banknak, mint Adatkezelőnek nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, vagy védelméhez.
5. kérheti, hogy a Bank ismertesse, milyen címzettek tájékoztatott az adatok helyesbítéséről, törléséről vagy az adatkezelés korlátozásáról;
6. amennyiben az Ön személyes adatai Bank általi kezelésének jogalapja az Ön hozzájárulása, akkor az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja („**Hozzájárulás visszavonásához való jog**”). A Bank az Ön által adott hozzájárulás visszavonását követően is

- kezelheti a személyes adatait jogi kötelezettségének teljesítése vagy jogos érdekei érvényesítése céljából, ha az érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll;
7. jogosult arra, hogy az Ön által az Önre vonatkozóan a Bank rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja. Továbbá jogosult arra, hogy Ön kérje/az Ön által adott jogszerű meghatalmazással harmadik személy kérje a Banktól ezen adatok továbbítását másik adatkezelő részére (amennyiben a Bank általi adatkezelés az Ön hozzájárulásán, vagy a Bankkal kötött szerződésen alapul, amelyben Ön az egyik szerződő fél és amennyiben az adott adatkezelés automatizált módon történik; „**Adathordozhatósághoz való jog**”). Tájékoztatjuk, hogy a Bank az Ön által/harmadik személy által az Ön jogszerű meghatalmazása alapján Önre irányulóan a Bank számára történő személyes adat átadásra vonatkozó kérelmét (azaz az ún. Bankhoz behozni tervezett személyes adat befogadására vonatkozó kérelmét) jelenleg nem tudja teljesíteni, tekintettel arra, hogy a Bank nem rendelkezik olyan adatkezelési folyamattal és adatkezelési céllal, amely alapján e kérelmének eleget tudna tenni, és személyes adatait célhoz kötötten tudná kezelni, így a Bank a személyes adatait tartalmazó, rendelkezésére bocsátott adathordozó átvételére és az azon található személyes adatok kezelésére jelenleg nem jogosult.
 8. Amennyiben a Bank egyedi ügyében automatizált döntéshozatalt alkalmaz, Ön jogosult arra, hogy e hozott döntés ellen kifogást emeljen („**Kifogáshoz való jog**”)
 9. Ön jogosult arra, hogy tiltakozzon a Bank által jogos érdek jogalapon kezelt személyes adatainak kezelése ellen, vagy saját helyzetével kapcsolatos okból személyes adatainak kezelése ellen a GDPR-ban meghatározott esetekben („**Tiltakozáshoz való jog**”);
 10. Személyes adatai Bank általi kezelésének jogszerűsége kapcsán a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (rövidítve: NAIH; székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.; honlap: www.naih.hu, telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a bírósághoz fordulhat („**Jogorvoslathoz való jog**”);

4.2. Hogyan tudok a fentiekre vonatkozóan kérelmet benyújtani?

Érintettként személyes adatkezeléssel kapcsolatos jogainak érvényesítésével kapcsolatos kérdéseit/kéréseit az alábbi **elérhetőségeken** közölheti a Bankkal:

1. Írásban, a Bank székhelyének címére (Erste Bank Hungary Zrt.; 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.) megküldött levélben (a személyes adatkezeléssel kapcsolatos kérelem sablonja a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. sz. melléklete);
2. A Bank bármely bankfiókjában leadott írásbeli kérelem útján;
3. A Bank telefonos ügyfélszolgálatán szóban, rögzített vonalon (TeleBank telefonszáma: +36 (1) 298-0222; kiemelt ügyfeleinknek: +36 (1) 298-0196);
4. E-mail-en az erste@erstebank.hu címen;
5. George felületről továbbított elektronikus üzeneten keresztül.

4.3. Milyen információkat kell ehhez megadnom?

Tekintettel a Bank Érintetti személyes adatok/banktitok/értékpapír-titok/biztosítási titok/üzleti titok védelmére vonatkozó kötelezettségére, a Bank a személyes adat kezelésre vonatkozó Érintetti kérelem teljesítése esetén az Érintett minőségére (ügyfél, igénylő, stb.) tekintettel, az Érintett megfelelő, jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti azonosítását elvégzi, és az Érintett kérelmének/kérésének a Bank kizárólag az Érintett (Érintetti minőségének megfelelő szintű) azonosítását követően jogosult eleget tenni.

A NAIH által a személyes adatkezelésekkel kapcsolatos kérelmek/beadványok Érintett általi megküldésére rendszeresített kérelmet a Bank befogadja, amennyiben az azon kitöltendőként megjelölt személyes adatok maradéktalanul feltüntetésre kerültek. Amennyiben e kérelem papír alapon került megküldésre, az Érintett általi aláírása szükséges e kérelemnek. Amennyiben e kérelmen az Érintett nem adott meg valamennyi, azonosításhoz szükséges személyes adatot, az Érintettet a Bank személyes adatai kiegészítésére hívja fel a kérelem/beadvány megválaszolhatósága érdekében.

Az írásbeli kérelmek benyújtására a Bank személyes adatkezeléssel kapcsolatos kérelem sablont bocsát az Érintett rendelkezésére a jelen Adatkezelési Tájékoztató 1. sz. melléklete keretében, melynek kitöltésével az Érintett írásbeli kérelmét be tudja nyújtani a Bank részére. A Bank azonban ezen formátumon kívül tett írásbeli kérelmeket is fogad az Érintettől, a jelen Adatkezelési Tájékoztató szerint.

A Bank jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. fejezet 4.1.-4.7. pontok alá tartozó Érintettek személyes adatainak kezelésére vonatkozó (a NAIH által rendszeresített formanyomtatványon felül) kérelmének legalább az Érintett családi nevét és utónevét, születési helyét és idejét, édesanyja születéskori nevét és lakcímét tartalmaznia kell.

A Bank munkavállalója, vagy volt munkavállalója személyes adat kezelésre vonatkozó (a NAIH által rendszeresített formanyomtatványon felül) kérelmének legalább az Érintett családi nevét és utónevét, születési nevét, születési helyét és idejét, édesanyja születéskori nevét kell tartalmaznia.

A Bank jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. fejezet 4.10. pont alá tartozó Érintett (Egyéb Érintett) személyes adat kezelésére vonatkozó kérelmét írásban (a NAIH által rendszeresített formanyomtatványon felül) a Bank részére megadott és a Bank által kezelt személyes adatok típusának felsorolásával (a kezelt adat, pl. név, e-mail cím, telefonszám), valamint a személyes adat kezelés Bank általi okának/céljának feltüntetésével kérheti.

Amennyiben az Érintett személyes adatkezeléssel kapcsolatos kérelmét nem a fentiek szerint tette meg, és a Bank az adott Érintett megfelelő, adatbiztonsághoz és/vagy banktitok védelemhez szükséges (jelen Adatkezelési Tájékoztató szerinti) azonosítását nem tudta elvégezni, az Érintettől a Bank további személyes adatok megadását kérheti, amelynek elmulasztása, vagy nem teljesítése esetén a kérelem megválaszolását a Bank nem tudja teljesíteni. A Bank által kért, szükséges személyes adatok megadására/hiányzó tevékenység elvégzésére történő felhívástól a személyes adat megadásáig eltelt idő a kérelem megválaszolásának határidejébe nem számít bele.

4.4. Mennyi ideig tart a kérelmem feldolgozása?

A Bank a személyes adatkezeléssel kapcsolatos kérések teljesítését/arra történő **válaszadást** indokolatlan késedelem nélkül, legkésőbb azonban a kérelem benyújtásától számított **egy hónapon belül teljesíti**. Figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez az egy hónapos határidő további két hónappal meghosszabbítható a Bank által a Bankhoz történő benyújtásától/beérkezésétől számított egy hónapon belüli indokolt, Érintettnek küldött tájékoztatással.

4.5. Milyen módon válaszolja meg az Erste az érintetti jog gyakorlására vonatkozó kérelmeket?

A Bank jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. fejezet 4.1.-2.4.7. ponton alá tartozó Érintettek - Ügyfél, Igénylő, Adóstárs, kezes, egyéb biztosítékot nyújtó természetes személy, Meghatalmazott, Befizető, Kedvezményezett és Kapcsolattartó – esetén az alábbiak szerint teljesíti:

Az Érintett személyes adat kezeléssel kapcsolatos kérelmét a Bank postai levél útján történő válaszadás megküldésével teljesíti. Amennyiben a válaszlevél mellékleteként másolatok csatolása szükséges, e kötelezettségét a Bank jelszóval védett, elektronikus adathordozó Érintett részére, postai úton (az alap tájékoztató levél mellékleteként) történő megküldésével teljesíti. Az elektronikus adathordozó használatához szükséges jelszót és a jelszó használatának lépéseire vonatkozó információk megküldését a Bank az alap tájékoztató levélhez képest külön levélben (ún. jelszó levélben) teljesíti postai úton az alap tájékoztató levél megküldését követő legalább egy munkanappal történő megküldésével. A Bank az Érintett részére (a Bank banktitokvédelmi és információbiztonsági kötelezettsége okán) titkosított e-mailben kizárólag abban az esetben küld személyes adatnak minősülő információt, amennyiben az Érintett az e-mailben történő megküldést kifejezetten kérte, és ez esetben is kizárólag az Érintett Banknál nyilvántartott e-mail címére, jelszóval védett küldeményként teljesíti a Bank az e-mailben történő megküldést, amennyiben azt az esetleges csatolmányok mérete technikailag lehetővé teszi. Ez esetben a Bank az Érintett részére a titkosított tartalom megtekintéséhez szükséges jelszó megküldést az e-mailen kívüli másik, a Bank által kezelt kapcsolattartási adatra (telefonszám, levelezési cím) történő megküldéssel vagy más azonosításra alkalmas módon teljesíti. A jelszó használatára vonatkozó tájékoztatást a jelszót tartalmazó tájékoztatás tartalmazza.

A Bank az Érintett részére a kérelmét George felületen keresztül válaszolja meg, ha azt az Érintett ezen a csatornán küldte be, vagy utólagosan igazolható módon a válaszadást ily módon kérte. Amennyiben a válaszlevélhez mellékelten küldendő dokumentumok mérete a George felületen keresztül történő válaszadást nem teszi lehetővé, abban az esetben a választ postai levélhez csatolt, titkosított CD mellékelésével küldi meg, a fentiekben leírt módon.

A Bank jelen Adatkezelési Tájékoztató 2. fejezet 4.8.-4.10. ponton alá tartozó Érintettek – A Bank munkavállalója, vagy volt munkavállalója, továbbá az Egyéb Érintett - személyes adat kezeléssel kapcsolatos oly kérelmét, amely az Érintett személyes adatainak átadásával jár, a Bank postai levél útján történő válaszadás megküldésével teljesíti, amennyiben az Érintett levelezési címét a Bank kezeli. Amennyiben a válaszlevél mellékleteként másolatok csatolása szükséges, e kötelezettségét a Bank jelszóval védett, elektronikus adathordozó Érintett részére, postai úton (az alap tájékoztató levél mellékleteként) történő megküldésével teljesíti. Az elektronikus adathordozó használatához szükséges jelszót és a jelszó használatának lépéseire vonatkozó információk megküldését a Bank az alap tájékoztató levélhez képest külön levélben (ún. jelszó levélben) teljesíti postai úton az alap tájékoztató levél megküldését követő legalább egy munkanappal történő megküldésével. A Bank munkavállalója, vagy volt munkavállalója, továbbá az Egyéb Érintett részére titkosítással ellátott e-mailben kizárólag abban az esetben küld személyes adatnak minősülő információt, amennyiben az Érintett az e-mailben történő megküldést kifejezetten kéri, vagy amennyiben az Érintett kérelme e-mailben érkezett, és az Érintett a személyes adatot tartalmazó válaszlevél megnyitásához szükséges jelszó megküldése érdekében a Bank részére az e-mailen kívüli másik csatornát is megad a Bank részére (pl. telefonszám, levelezési cím), vagy amennyiben a Bank az e-mail címen kívüli kapcsolattartási személyes adatot is kezel már az Érintett vonatkozásában és azt az esetleges csatolmányok mérete technikailag lehetővé teszi. A Bank a jelszót ez esetben az e-mailen kívüli kapcsolattartási csatornán küldi meg az Érintettnek. A jelszó használatára vonatkozó tájékoztatást a jelszót tartalmazó tájékoztatás tartalmazza.

Amennyiben az Érintett a postai levelet nem vette át (azaz amennyiben a tértivevény nem kereste/nem vette át jelzéssel érkezik vissza a Bankhoz), a Bank további egy alkalommal megkísérli megküldeni a levelet az Érintett részére, teljesítve ezáltal az Érintett adatvédelmi jogának gyakorlásával kapcsolatos kötelezettségét, ezt követően a Bank a már két alkalommal át nem vett küldemény kézbesítését kizárólag az Érintett ez irányú ismételt kérelmére indítja el ismét

Amennyiben az Adathordozhatósághoz való jog gyakorlása során a Bank banktitoknak minősülő személyes adatot harmadik személy részére köteles átadni, a banktitok védelemre vonatkozó jogszabályi rendelkezések alapján a kérelmet a Bank teljes bizonyító erejű okirati vagy közokirati formában leadott kérelem/beadvány benyújtása/leadása esetén teljesíti a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény („Hpt.”) 161. § (1) alapján.

4.6. Járhat költséggel számomra az adatvédelmi jogaim érvényesítése?

Nem, az ilyen kéréseket az Erste alapvetően költségmentesen teljesíti.

Amennyiben az Érintett a személyes adatainak kezelésével/védelmével kapcsolatos, a jelen Adatkezelési Tájékoztató 4. fejezet 1.1. pontja szerinti jogának keretében olyan a Bank által kezelt dokumentum másolat kiadását kéri a Banktól, amelynek kiadására az Érintett személyes adatainak kezelésével/védelmével kapcsolatos joga nem terjed ki, a Bank erről tájékoztatja az Érintettet, jelezve számára, hogy e kérelmét a Bank az adott szolgáltatásra vonatkozóan közzétett szolgáltatási díjon tudja megtenni, és az Érintett e kérelmét a Bank azt követően teljesíti, hogy az Érintett ennek tudatában is kívánja az adott másolat kiadását.

4.7. Milyen lehetőségeim vannak panasz benyújtására?

A Bank az Érintett személyes adat kezelésével kapcsolatos kérelmét nem tekinti panasznak, azonban amennyiben az Érintett személyes adat kezelésével kapcsolatos kérelmében az irányadó jogszabályi rendelkezéseknek és a Bank panaszkezelési szabályzatának megfelelő panaszt tesz, a személyes adat kezelésével kapcsolatos Érintetti kérés és a panasz egy értesítés keretében (a megfelelő tájékoztatások alkalmazása mellett) megválaszolható. Amennyiben a személyes adat kezeléssel kapcsolatos tájékoztatás Bank általi megadását/egyéb személyes adat védelemmel kapcsolatos kérdés Bank általi megválaszolását követően az Érintett a Bank panaszkezelési szabályzata szerinti, nem személyes adat kezeléssel kapcsolatos panaszt tesz az adott Érintett, a Bank ezen kérelmet a panaszként kezeli és válaszolja meg.

5. Továbbíthatja-e a személyes adataimat az Erste?

A Bank a GDPR 13. Cikkének (1) e) bekezdése alapján tájékoztatja, hogy személyes adatait az alábbi címzett kategóriák részére, az alábbi jogalapon továbbítja:

5.1. A Bank a pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenysége keretében az Érintett személyes adatait az általa megbízott, kiszervezett tevékenységet végző, és az Erste Bank mindenkor Üzletszabályzatának 1. sz. mellékletében meghatározott (a „**Pénzügyi Üzletszabályzat 1. sz. melléklete**”) adatfeldolgozók részére továbbíthatja Hpt. 164. § j) pontja, egyben a kiszervezett tevékenységet végzővel kötött adatfeldolgozási szerződés alapján. Az Üzletszabályzat 1. sz. mellékletének mindenkor hatályos változata az <https://gate.erstebank.hu/uzletszabalyzat> webhelyen érhető el. Ezen adattovábbítás célja a Pénzügyi Üzletszabályzat 1. sz. mellékletében az adott adatfeldolgozó által ellátandó tevékenység, mint kiszervezett tevékenység végzése, időtartama pedig az adatkezelési cél megvalósulásának időtartama.

5.2. A Bank a Hpt. 161. c) pontja alapján az e pontban meghatározott követeléskezelési célból személyes adatai a Bankkal szerződéses kapcsolatban álló, követeléskezeléssel foglalkozó gazdasági társaság(ok) részére kerülhet(nek) átadásra a Bank által az adatkezelési cél megvalósulásáig szükséges időtartamra.

5.3. A Hpt. 164. q) pontja alapján a közvetítő által közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítéséhez személyes adatai a Bankkal szerződéses kapcsolatban álló közvetítő részére kerültek átadásra a Bank által az adatkezelési cél megvalósulásáig szükséges időtartamra. A Bankkal szerződéses kapcsolatban álló közvetítők listája a Magyar Nemzeti Bank <http://www.mnb.hu/felugyelet/engedelyezes-es-intezmenyfelugyeles/piaci-szereplok-keresese/kozvetitok-keresese> weboldalán érhető el. A közvetítők a Bankkal kötött szerződésük értelmében jogosultak a Bank részére közvetítési tevékenységük során jogszerűen megszerzett és szerzett személyes adatot a Bank részére átadni.

5.4. A Bank a Hpt. 164. s d) pontja alapján, valamint adatfeldolgozási szerződés alapján a Bank által felhatalmazott könyvvizsgálónak és megbízott vagyonellenőrnek, a Bankkal szerződésben álló jogi szakértőnek (egyéni ügyvéd és ügyvédi iroda) vagy egyéb szakértőnek teljesíthet Érintetti személyes adat átadást, könyvvizsgálati/jogi, vagy egyéb szakértői tevékenység ellátása céljából e cél megvalósulásának időtartamáig.

Amennyiben az adatkezelés címzett általi, adatfeldolgozóként történő kezelésének jogalapja az Érintett hozzájárulása, az Érintett hozzájárulásának visszavonásáról a Bank az adatfeldolgozót tájékoztatja, és az adatfeldolgozó e tájékoztatás időpontjától az adott Érintett hozzájáruláson alapuló személyes adatát a továbbiakban nem jogosult kezelni. Amennyiben az adatfeldolgozó által kezelt Érintetti személyes adatok törlése/anonimizálása, helyesbítés, zárolása, vagy az egyéb személyes adatkezelési kérés esetén más kötelezettség teljesítése szükséges az adatfeldolgozó részéről, a Bank az adatfeldolgozót értesíti erről.

5.5. A Bank az Érintettel szemben fennálló követelését engedményezheti, melynek esetén az engedményezési szerződés alapján az engedményes részére az Érintett fennálló követelésével kapcsolatos valamennyi adatot és dokumentumot átadja (amennyiben az engedményező és az engedményes az engedményezési szerződésben másként nem állapodtak meg). Az engedményezéssel összefüggő számviteli bizonylatokat, és az azt alátámasztó dokumentációkat a Bank a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) alapján az engedményezésről kiállított számviteli bizonylat kiállításának évéről szóló éves beszámoló elfogadásának évét követő 8 évig kezeli.

5.6. A Bank a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóságok részére továbbíthatja az Érintett személyes adatait, amennyiben az irányadó jogszabályok a Bankot e személyes adat kezelésére kötelezik, vagy amennyiben a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező hatóság megfelelő tartalmú megkeresést küldött a Bank részére.

A Bank hozzáférési jogának gyakorlása keretében (kérésére) tájékoztatja Önt a fentiekben felüli címzetti kategóriákról történő tájékoztatáson felül (cégnév és székhely adatok megadásával) azon címzettekről, amelyek részére személyes adatai továbbításra kerülnek/kerültek.

5.7. A nyílt bankolással (API csatorna) kapcsolatos adattovábbítás

A Fizetéskezdeményezési Szolgáltató (továbbiakban: PISP), Számlainformációs Szolgáltató (továbbiakban: AISP), Kártyaalapú készpénzhelyettesítő fizetési eszközt kibocsátó pénzforgalmi szolgáltató (CBPII) (továbbiakban együttesen: harmadik feles pénzforgalmi szolgáltató – TPP) pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény 31§,

31/AS, 38/A -ben foglalt kötelezettségeinek teljesítése érdekében a Bank átadja a TPP szolgáltatása teljesítéshez szükséges személyes adatokat, amennyiben erre az Érintett előzetesen a TPP részére felhatalmazást adott.

A Bank a lakossági ügyfél esetén, az Érintett külön rendelkezése nélkül, automatikusan alapértelmezettként biztosítja a Közvetett Elektronikus Csatorna (API) hozzáférést, amennyiben Számlatulajdonos rendelkezik internetbanki szolgáltatással és a Fizetési számlája online módon hozzáférhető. A Közvetett Elektronikus Csatorna (API), valamint a TPP a vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint tiltható.

A Bank vállalati ügyfelek esetén kizárólag a cégjegyzésre jogosult Érintett (természetes személy) számára biztosítja annak külön rendelkezése nélkül, automatikusan a Közvetett Elektronikus Csatorna (API) hozzáférést, amennyiben Számlatulajdonos rendelkezik internetbanki szolgáltatással és a Fizetési számlája online módon hozzáférhető. A Közvetett Elektronikus Csatorna (API), valamint a TPP a vonatkozó Általános Szerződési Feltételekben foglaltak szerint tiltható.

A Bank az Érintett alábbi táblázatba foglalt személyes adatait adja át a harmadik feles pénzforgalmi szolgáltatónak (TPP):

Szolgáltató	Adattovábbítás célja	Adattovábbítással érintett személyes adatok
Számlainformációs Szolgáltató (AISP)	Számla lista lekérdezés	IBAN szám devizanem számla kategóriája (pl.: folyószámla) számlanyitás dátuma
	Számla egyenleg lekérdezés (egy konkrét számlára vonatkozóan)	könyvelt egyenleg elérhető egyenleg zárolások egyenlege
	Számlatörténet lekérdezés (egy konkrét számlára vonatkozóan)	A lekérdezett intervallumba eső könyvelt tranzakció, illetve a számlán lévő élő zárolások, amennyiben a lekérdezési intervallumba az adott nap (lekérdezés napja) beleesik.
Fizetéskezdeménnyezési Szolgáltató (PISP)	Fizetés kezdeménnyezési szolgáltatás	API-n benyújtott fizetési megbízás státuszának lekérdezése; Eseti értéknapos HUF megbízás visszavonásának státusza
CBPII Kártyaalapú készpénzhelyettesítő fizetési eszközt kibocsátó pénzforgalmi szolgáltató (Card Based Payment Instrument Issuer)	Fedezet rendelkezésre állásának lekérdezése (kártyaalapú fizetési művelethez kapcsolódóan)	A Lekérdezés eredményeként a Bank kizárólag „igen”, vagy „nem” tájékoztatást nyújt.

5.8. Erste Wizz hitelkártya igénylés során történő adatátadás

Tájékoztatjuk, hogy az Erste Wizz hitelkártya igénylése esetén az igényléskor megadott személyes adatai a szerződés teljesítése, mint jogalap alapján a WIZZ Air Hungary Zrt. (Székhely: 1103 Budapest, Kőér utca 2/A B. ép. II-V) részére kerül átadásra a Bank által, az adatkezelési cél megvalósulásáig szükséges időtartamra.

5.9. Erste Diákhitel Száma Díjcsomaggal összefüggő adattovábbítás

A Keretszerződés Erste Diákhitel Száma Díjcsomag (továbbiakban: Erste Diákhitel Számla) választására csak a Számlatulajdonos jogosult, aki a Diákhitel Központ Zrt. által meghatározott feltételek szerinti diákhittel rendelkezik vagy a diákhitelre való jogosultságát a Diákhitel Központ Zrt. leigazolta és nyilatkozott az Erste Diákhitel Számla igénybevételéről. A Bank az Erste Diákhitel Számla megnyitásakor és megszűnésekor a Diákhitel Központ Zrt. részére lentiekben részletezett adatokat továbbítja, annak érdekében, hogy Diákhitel Központ Zrt. azokat nyilvántartásba vegye a jogosultsági feltételek ellenőrzése céljából.

Az adattovábbítás a szerződés teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) b)), az alábbi adatok tekintetében történik:

- (1) Erste Diákhitel Számla bankszámlaszáma,
- (2) Erste Diákhitel Számla megnyitásának dátuma
- (3) Erste Diákhitel Számla megszűnésének dátuma.

Az adattovábbítással érintett adatok Diákhitel Központ Zrt. általi megőrzési idejére a Diákhitel Központ Zrt. mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatója irányadó."

5.10. Erste Bevásárló Hitelkártyán történő pontgyűjtéssel összefüggő adattovábbítás

Az Erste Bevásárló Hitelkártyán történő pontgyűjtés feltétele, hogy a Kártyabirtokos rendelkezzen érvényes Tesco Clubcard-dal. A Kártyabirtokos az Erste Bevásárló Hitelkártya igénylésekor az igénylőlapon megadja a Tesco Clubcard kártyája számát. A Bank a Tesco-Global Áruházak Zrt. részére a lentiekben részletezett adatot továbbítja a Tesco-Global Áruházak Zrt. részére, annak érdekében, hogy az összegyűjtött pontok a Kártyabirtokos Clubcard egyenlegén jóváírásra kerüljenek.

Az adattovábbítás a szerződés teljesítése érdekében jogalappal (GDPR 6. cikk (1) b)) az alábbi adatok tekintetében történik: (1) Clubcard kártya száma, (2) adott elszámolási időszakban gyűjtött pontok összege. Az adattovábbítással érintett adatok Tesco-Global Áruházak Zrt. általi megőrzési idejére a Tesco-Global Áruházak Zrt. mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatója irányadó.

5.11. Az Adatkezelő tájékoztatja az Érintettet, hogy a George nevű digitális szolgáltatás (George Digitális Platform – George Web, George App) használatával kapcsolatos személyes adatokat a szolgáltatásaink nyújtásának céljából, az Önnel fennálló szerződés teljesítése érdekében (GDPR 6. cikk (1) b) pontja) kezeljük. Az Üzletszabályzat 1. sz. mellékletében feltüntetettek szerint az Erste Digital GmbH-val fennálló szerződéses kapcsolat alapján igénybe vett publikus felhőszolgáltató, az Amazon Web Services, mint adatfeldolgozó kezeli a szolgáltatás nyújtása érdekében a következő személyes adatokat: név, lakcím, számlainformációk, bankkártya adatok, pénzügyi tranzakciók. Az Amazon Web Services adatkezelésének helyszínei az Ír Köztársaság, Németország és Ausztria. A személyes adatok az Amazon Web Services által üzemeltetett felhőben kerülnek tárolásra, az adatfeldolgozó által végzett adatkezelés megfelelőségének biztosítékát jelenti a Hpt-ben foglalt kiszervezésre vonatkozó követelményeknek történő megfelelés.

5.12. Harmadik országba / nemzetközi szervezet részére történő adattovábbítás

Harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő adattovábbítás esetén az Adatkezelő a GDPR-ban, további európai uniós és nemzeti jogszabályokban foglaltak szerint biztosítja az adattovábbítás megfelelő védelmi szintjét.

5.12.1. Egyéb külső digitális felületek felé történő adattovábbítás (Érintettek: Ügyfél, Igénylő, Érdeklődő)

A Bank által futtatott marketing célú kampányok személyre szabott megjelenítéséhez az érintettek hozzájárulása esetén a Bank továbbítja azok e-mail címeit a Google* (**Google Ireland Limited**) és a Meta** (**Meta Platforms Ireland Limited**), valamint az erre a célra létrehozott azonosítókat az Adform*** (**Adform A/S**) számára.

A Google Ireland Limited, a Meta Platforms Ireland Limited, valamint az Adform A/S számára továbbított adatok EU-n belüli adattovábbításnak minősülnek, azonban a Data Privacy Framework keretén belül a Google és a Meta bizonyos esetekben továbbíthatja az e-mail címet az Egyesült Államokban lévő adatközpontjaiba.