

**Adatkezelési tájékoztató
követelésérvényesítési és ellenőrzési adatkezeléshez
banki ügyletekhez**

Ki kezeli az Ön személyes adatait?

Az adatkezelő a CIB Bank Zrt. (www.cib.hu; székhelye: 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8.).

Az adatkezelő által végzett tevékenységek

Tevékenység	Kezelt adatok köre
1. ügyféllel történő kapcsolatfelvétel, késedelem okának felderítése	név, telefonszám
2. ügyfelek tájékoztatása a nemfizetés és a felmondás következményeiről, az Ügyfelekkel történt kommunikáció eredményének rögzítése a CIB Bank Zrt. által meghatározott rendszerben, fizetési haladékok kezelése	név, lakcím, telefonszám
3. ügyfelek elérhetőségeinek ellenőrzése, új elérhetőségek felderítése	név, lakcím, telefonszám
4. ügyfelek személyes felkeresése, a lejárt fizetési kötelezettségek beszedése	név, lakcím, telefonszám, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
5. javaslattétel a tartozások rendezése kapcsán	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
6. felmondhatóság vizsgálata és biztosítékok érvényesítése	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
7. külső partnerekkel történő kapcsolattartás, a tőlük érkező jelentések feldolgozása	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
8. kapcsolattartás a finanszírozott eszközök lefoglalásával során az eljáró hatóságokkal, végrehajtókkal, a kapcsolattartáshoz szükséges okiratok átadása	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő, eszköz adatok, fedezet adatok
9. a követelések érvényesítése kapcsán peres és nemperes eljárások indítása, ügyintézése	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő, eszköz adatok
10. haladék és részletfizetési megállapodások megkötése	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
11. hagyatéki hitelezői igény bejelentéséhez és a hagyatéki eljárásokhoz kapcsolódó feladatok és ügyintézés	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
12. végrehajtási eljárások kezdeményezése és ügyintézése	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
13. a fenti feladatokkal kapcsolatban kapcsolattartás külső jogi szolgáltatók és hatóságok felé	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő, szerződéseken szereplő adatok
14. szerződés felmondása	név, lakcím, késedelmes tartozás adatai, anyja neve, születési idő
15. panaszkezelési feladatok ellátása	név, lakcím, anyja neve, születési idő, szerződés adatai, panasz tartalma

Milyen célból, milyen jogalapon és mennyi ideig kerülnek kezelésre az Ön személyes adatai?

A személyes adatok kezelésének célját, az adatkezelés jogalapját és időtartamát az alábbi táblázat foglalja össze:

Az adatkezelés célja	Az adatkezelés jogalapja	Az adatkezelés időtartama	A kezelt adatok köre
Követelés behajtása	a CIB Bank Zrt. követelés behajtásához fűződő jogos érdeke: az adatkezelő ügyfeleivel szemben fennálló követeléseinek behajtásához fűződő jogos érdekének érvényesítéséhez szükséges. A lefolytatott érdek mérlegelési teszt eredménye szerint ezen érdekekkel szemben nem élveznek elsőbbséget az Ön oldalán az érdek mérlegelés során figyelembe veendő érdekek, alapvető jogok és szabadságok.	az adatkezelés az adatkezeléssel szembeni sikeres tiltakozásig tart, de legkésőbb a szerződésből eredő követelés elévüléséig	az Ön személyazonosító adatai: név, születési név, anyja neve, születési hely, idő, lakcím, levelezési cím; tartozással kapcsolatos adatok
Követelés behajtása	az Ön adatkezeléshez adott hozzájárulása	az adatkezelés a hozzájárulás visszavonásáig tart	az Ön által – pl. a személyes felkeresés során vagy a telefonbeszélgetés során – önkéntesen megadott, releváns adatok (pl. rendszeres havi jövedelemre és várható nagyobb összegű bevételekre vonatkozó adatok)

Nem postai kapcsolattartás a követelés behajtás során	az Ön adatkezeléshez adott hozzájárulása	az adatkezelés a hozzájárulás visszavonásáig tart	telefonszám, e-mail cím
Részletfizetési megállapodás megkötése	Az adatkezelés az Ön és a CIB Bank Zrt. közötti szerződés teljesítéséhez szükséges.	az adatkezelés a jogviszonyból eredő jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévülését tart	az Ön személyazonosító adatai és a követelésre vonatkozó adatok
Telefonon tett panasz kivizsgálása, ha a telefonbeszélgetés tárgya panasz megtétele	az adatkezelés az adatkezelőre vonatkozó, jogszabály által előírt kötelezettség teljesítéséhez szükséges	a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. §-ának (2) bekezdésének megfelelően a hangfelvétel öt évig kerül megőrzésre	hangfelvétel, hívás időpontja, hívó fél telefonszáma
A követelésbehajtás kapcsán az Önrel folytatott telefonbeszélgetések nyomon követhetősége és a CIB Bank Zrt. minőségbiztosítási céljainak megvalósítása érdekében a telefonbeszélgetés rögzítése;	az Ön adatkezeléshez adott hozzájárulása	a személyes adatok kezelése a hozzájárulás visszavonásáig tart	hangfelvétel, hívás időpontja, hívó fél telefonszáma
A CIB Bank Zrt.-nek adott megbízás teljesítése, ha a telefonbeszélgetés tárgya valamilyen konkrét megbízás	az adatkezelés az Ön és a CIB Bank Zrt. közötti szerződés teljesítéséhez szükséges	A CIB Bank Zrt. a hangfelvételt a jogviszonyból eredő jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévüléséig kezeli	hangfelvétel, hívás időpontja, hívó fél telefonszáma
Az Önnek nyújtott egyéb szóbeli tájékoztatás esetében az adott szóbeli tájékoztatás, egyeztetés, vagy egyéb kommunikáció nyomonkövethetősége, és a minőségbiztosítás érdekében a telefonbeszélgetés rögzítése	az Ön adatkezeléshez adott hozzájárulása	a személyes adatok kezelése a hozzájárulás visszavonásáig tart	hangfelvétel, hívás időpontja, hívó fél telefonszáma

Tájékoztatás a telefonbeszélgetésekről készített hangfelvételekkel kapcsolatban

A telefonbeszélgetések minden esetben rögzítésre kerülnek. Hozzájárulás vagy jogszabályban rögzített jogalap hiányában a telefonbeszélgetés a felvétel rögzítésétől számított öt munkanapon belül törlésre kerül.

Az Ön hozzájárulása alapján készített hangfelvétel esetében bármikor kérheti a hangfelvétel törlését, ennek a Bank öt munkanapon belül tesz eleget. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Amennyiben a hangfelvétel jogvita esetén a Társaságunk jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, úgy érdekmérlegelési tesztet folytatunk le, és ennek eredménye alapján döntünk a hangfelvétel törléséről.

Amennyiben nem járul hozzá a beszélgetés rögzítéséhez, és a rögzítést nem írja elő kötelezően jogszabály, illetve a beszélgetés nem valamely megbízás teljesítéséhez szükséges, akkor a hangfelvételt öt munkanapon belül töröljük. Felhívjuk figyelmét arra, hogy a hangfelvétel törlése esetén a beszélgetés során elhangzottak nem lesznek utólag megfelelően bizonyíthatóak.

Milyen jogok illetik meg Önt?

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 irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelete alapján Ön

- (i) kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, tájékoztatást kérve az adatkezelőknél kezelt adatokról. A tájékoztatás, illetve a kezelt adatok másolatának megadása ingyenes. Az Ön által kért további másolatokért adminisztratív költségen alapuló, ésszerű mértékű díj számítható fel,
- (ii) kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását,
- (iii) kérheti, hogy az adatkezelő ismertesse, mely címzettek tájékoztatta az adatok helyesbítéséről, törléséről vagy az adatkezelés korlátozásáról,
- (iv) ha az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása, akkor az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármikor visszavonhatja, azonban a hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Az adatkezelő a hozzájárulás visszavonását követően is kezelheti a személyes adatait jogi kötelezettségei teljesítése vagy jogos érdekei érvényesítése céljából, ha az érdekek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll,
- v) ha az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása vagy a szerződés teljesítése, akkor élhet az adathordozhatósághoz való jogával: az Önre vonatkozó, Ön által az adatkezelő rendelkezésére bocsátott és automatizált módon kezelt személyes adatok kapcsán kérheti, hogy ezen adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, illetőleg, hogy ezeket az adatokat az adatkezelő egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Azt is kérheti, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - a személyes adatait az adatkezelő közvetlenül továbbítsa a másik adatkezelőnek,
- (vi) kifejezett nyilatkozatával bármikor jogosult korlátozni vagy megtiltani a bankcsoporton belüli, az alábbiakban ismertetett adattovábbítást,
- (vii) kérheti a hangfelvétellel rögzített telefonbeszélgetések visszahallgatását és másolat kiadását, illetve, ha a telefonbeszélgetés tárgya panasz, akkor a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyv kiadását is,
- (viii) ha az adatkezelés jogalapja érdekmérlegelés, akkor Ön élhet a tiltakozás jogával.

A személyes adatainak érdekmérlegelés alapján történő kezelése ellen bármikor tiltakozhat.
Tiltakozását díjmentesen előterjeszheti a CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban.

Miként továbbíthatók az Ön személyes adatai a bankcsoporton belül?

A CIB Bank Zrt. és az ellenőrző befolyása alatt működő pénzügyi intézmény, pénzforgalmi intézmény, elektronikuspénz-kibocsátó intézmény, befektetési vállalkozás, biztosító, ABAK és ÁÉKBV-alapkezelő az általuk az ügyfélről kezelt személyes adatokat, bank-, értékpapír-, fizetési-, illetve biztosítási titoknak minősülő adatokat, valamint az üzleti titoknak minősülő adatokat tevékenységi körük ellátásával összefüggésben a szolgáltatásaik nyújtásához szükséges mértékben kölcsönösen megismerhetik, és a közös adatkezelésben részt vevő adatkezelők általános szerződési feltételeinek megfelelően, az egyedi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása céljából egymásnak továbbíthatják és az így átvett adatokat az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában kezelhetik, és ennek során jogosultak az egymás ügyfeleivel való kapcsolatfelvételre.

A CIB Bank Zrt. és az ellenőrző befolyása alatt működő egyéb vállalkozások tekintetében a fentiek szerinti adatok megismerésére és kezelésére lehetőség van olyan vállalkozások esetében,

(i) amelyek

- a készpénzkímélő digitális pénzforgalmi szolgáltatások ügyfelek általi hozzáféréseinek elősegítésével,
- b) fogyasztónak nem minősülő ügyfelek gazdálkodásának digitális megoldásokkal való támogatásával,
- c) az ügyfelek pénzügyi tudatosságának és digitális pénzügyi megoldásokról való tájékozottságának növelésével

kapcsolatos tevékenységet végeznek, és

(ii) az adatkezelés e tevékenységekhez kapcsolódó ügyfélkapcsolat kiépítéséhez kötődik.

A CIB Bank Zrt. ellenőrző befolyásolása alatt álló vállalkozások aktuális listája a www.cib.hu honlapról, valamint a CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban elhelyezett tájékoztatóból ismerhetők meg.

Kifejezett nyilatkozatával bármikor jogosult korlátozni vagy megtiltani a fentiek szerinti adattovábbítást. Nyilatkozatát megteheti CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban, valamint a CIB24 telefonos ügyfélszolgálatán a +36 (1) 4 242 242 telefonszámon.

A hangfelvételeket kizárólag az esetleges jogvitás esetek eldöntésében illetékes szervek részére továbbítjuk.

Kik az Ön személyes adatainak a címzettjei?

A személyes adatok címzettjei az adatkezelők megbízottjai, valamint adatfeldolgozói. A megbízottak és az adatfeldolgozók, valamint az általuk ellátott feladatok aktuális listája, és az adatkezelés további részletes körülményei a www.cib.hu honlapról, valamint a CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban elhelyezett tájékoztatóból ismerhetők meg.

A hangfelvételeket kizárólag az esetleges jogviták eldöntésében illetékes szervek részére továbbítjuk.

Milyen jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére?

Az adatkezelés jogszerűsége kapcsán a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1055 Budapest, Falk Miksa u. 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 bírósághoz fordulhat. Javasoljuk, hogy mielőtt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy bírósághoz fordulna, keresse meg adatvédelmi tisztviselőnket.

Miként érhető el az adatvédelmi tisztviselő?

A CIB Bank Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: CIB Bank / Adatvédelem 1024 Budapest, Petrezselyem u. 2-8., adatvedelem@cib.hu