

Merkantil Bank Zrt.

PANASZKEZELÉSRE VONATKOZÓ

KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA

Jelen Adatkezelési Tájékoztató a Merkantil Bank Zrt. Általános Adatvédelmi Tájékoztatójának kiegészítése, a panaszkezelés során végzett adatkezelések pontosítása. A jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni.

Hatályos: 2023. augusztus 28-tól

1 AZ ADATKEZELŐ ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

1.1 Az adatkezelő neve: Merkantil Bank Zrt. (a továbbiakban: „Adatkezelő”)

Székhelye: 1051 Budapest, József Attila u. 8.

Postacíme: 1365 Budapest, Pf.: 676

E-mail címe: informacio@mail.merkantil.hu

Telefonszáma: (06 1) 2-68-68-68

Fax: (06 1) 2-68-68-80

Honlap: www.merkantil.hu

Az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének az adatai a következők:

Neve: Sudár Gábor

Postacíme: 1365 Budapest, Pf.: 676

E-mail címe: adatvedelem@mail.merkantil.hu

2 AZ ÜGYFELEK (ÉRINTETTEK) ADATAINAK KEZELÉSE

2.1 Az ügyfelek köre

Az Adatkezelő a panaszkezelés során az alábbi természetes személyek (a továbbiakban: Érintett) személyes adatait kezeli:

- 1) Panaszos szerződött ügyfél
- 2) Panaszos nem ügyfél
- 3) Panaszos által meghatalmazott

2.2 A kezelt adatok köre

A Merkantil Bank Zrt. a panaszkezelés során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 2. pontjában meghatározott adatcsoportokon felül az alábbi adatcsoportba tartozó adatot kezel az Érintettekről:

a) Panaszos által a bejelentésében közölt egészségügyi adat, amit az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelez, miszerint beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

A panaszkezelés során kezelt/tárolt adatok pontos körét a Panaszkezelési Szabályzat rendelkezései, illetve a panaszkezelés során keletkezett egyéb dokumentumok tartalmazzák.

2.3 Az adatkezelés céljai

Az Adatkezelő a 2.2. pontban meghatározott adatokat az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 3. pontjában meghatározott célokra felül a következő célokból, illetve az ott meghatározottakhoz képest az alábbi kiegészítések szerint kezeli:

- A panaszok rögzítése, nyilvántartása, kezelése, rendezése.
- A panaszok nyomon követése az alábbiak érdekében:
 - a panasz okát képező tények feltárása alapján termékek, banki folyamatok javítása,
 - rendszerszintű problémák, jogi kockázatok feltárása.
- Panaszos által telefonon kezdeményezett hívás esetén panaszjegyzőkönyv rögzítés.
- A Merkantil Bank Zrt. panaszkezelési tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett intézkedések biztosítása felügyeleti, hatósági megkeresés érdekében.

2.4 Az adatkezelés jogalapjai

Az Adatkezelő a panaszok kezelése során az Általános Adatvédelmi Tájékoztató 4. pontjában felsorolt jogcímek alapján kezeli.

3 A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

Az Adatkezelő az Érintettek személyes adatait – a jogszabályban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott azon közhatalmi szervek kivételével, akik egyedi ügyben folytatott vizsgálatukhoz igényelnek személyes adatot a Merkantil Bank Zrt.-től – az alábbi harmadik személyek, szervezetek számára továbbítja:

- Adatfeldolgozó:
 - a) Az OTP Bank Nyrt. a Merkantil Bank Zrt. üzleti folyamatainak támogatása során az irattári anyagok kezelésével/tárolásával kapcsolatosan kezel adatokat, mint adatfeldolgozó.