

**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: 2024. június 17-től**

**1 AZ ADATKEZELŐ ÉS ELÉRHETŐSÉGEI**

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

Székhelye: 1138 Budapest, Föveny utca 4-6.

Postacíme: 1365 Budapest, Pf.: 676

E-mail címe: [informacio@mail.merkantil.hu](mailto:informacio@mail.merkantil.hu)

Telefonszáma: (06 1) 2-68-68-68

Honlap: [www.merkantil.hu](http://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](mailto: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 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.