

## Adatkezelési tájékoztató

### 1. Az Adatkezelési tájékoztató célja, hatálya, irányadó jogszabályok

A jelen Tájékoztató célja, hogy rögzítse a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (a továbbiakban: Társaság) által alkalmazott adatvédelmi és -kezelési elveket, és a Társaság adatvédelmi és -kezelési politikáját, amelyet a Társaság, mint adatkezelő magára nézve kötelező erővel ismer el.

A Tájékoztató rendelkezéseinek kialakításakor a Társaság különös tekintettel vette figyelembe az Európai Parlament és a Tanács 2016/679 Rendeletében („Általános Adatvédelmi Rendelet” vagy „GDPR”), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény („Infotv.”), és a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”) rendelkezéseit.

A Társaság fontosnak tartja ügyfelei (Ügyfél) és minden egyéb érintett természetes személy (a továbbiakban az Ügyfél és az egyéb érintett személy együtt: Érintett) adatkezeléshez kapcsolódó jogának tiszteletben tartását és érvényre juttatását.

A Társaság az adatbiztonsági követelmények betartása érdekében gondoskodik az Érintett személyes adatainak védelméről és biztonságáról, különösen a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

Jelen Adatkezelési tájékoztató hatálya a Társaság által nyújtott szolgáltatásokhoz kapcsolódó, valamint a [www.deltacredit.net](http://www.deltacredit.net) címen elérhető weboldalhoz (a továbbiakban: „Weboldal”) kapcsolódó adatkezelésekre terjed ki.

### 2. Fogalom meghatározások

**Érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy, akinek az adatait az Adatkezelő kezeli.

**Ügyfél:** az az Érintett, aki a Társaságtól pénzügyi szolgáltatást vesz igénybe, vagy az az Érintett, aki a Társaság által hitelintézetektől megvásárolt követelés kötelezettje. A hitel és pénzkölcsön nyújtására irányuló pénzügyi szolgáltatási tevékenység, valamint lízing pénzügyi szolgáltatási tevékenység a hitelképesség vizsgálatával, a hitel és kölcsönszerződések, valamint a lízingszerződések előkészítésével, ezen ügyletek nyilvántartásával, figyelemmel kísérésével, ellenőrzésével és az esetleges behajtással kapcsolatos intézkedéseket is magában foglalják.

**Személyes adat:** bármilyen adat vagy információ, amely alapján egy természetes személy felhasználó – közvetett vagy közvetlen módon – azonosíthatóvá válik.

**Adatfeldolgozás:** az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzése, függetlenül a műveletek végrehajtásához alkalmazott módszertől és eszköztől, valamint az alkalmazás helyétől, feltéve, hogy a technikai feladatot az adatokon végzik.

**Harmadik személy:** olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel vagy az adatfeldolgozóval.

**Adatkezelés:** az alkalmazott eljárástól függetlenül a Személyes adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen a Személyes adatok gyűjtése, rögzítése, rendszerezése, tagolása, tárolása, átalakítása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, betekintése, felhasználása, közlése, továbbítása,

terjesztése vagy egyéb módon hozzáférhetővé tétele, nyilvánosságra hozatala, összehangolása vagy összekapcsolása (ideértve a profilalkotást is), korlátozása, törlése és megsemmisítése.

**Adatkezelő:** az a 3. pontban meghatározott személy, aki az Adatkezelés céljait és eszközeit – önállóan vagy másokkal együtt – meghatározza.

**Adatfeldolgozó:** az a szolgáltató, aki az Adatkezelő nevében személyes adatokat kezel.

**Külső szolgáltató:** az Adatkezelő által, az egyes szolgáltatások biztosításához kapcsolódóan – akár közvetlenül, akár közvetetten – igénybe vett harmadik fél szolgáltató partnerek, amelyek számára a szolgáltatásaik biztosítása érdekében Személyes adatok továbbításra kerülnek vagy kerülhetnek, illetve akik az Adatkezelő részére Személyes adatokat továbbíthatnak.

**Tájékoztató:** az Adatkezelő jelen adatkezelési tájékoztatója

### 3. Az adatkezelő személye és tevékenysége

Az Adatkezelő a DELTA-Credit Hitel és Lízing Pénzügyi Szolgáltató Zrt. (székhely: 8200 Veszprém, Óváros tér 10. adószám: 11781075-1-19, cégjegyzékszám: Cg. 19-10-500424).

### 4. Az adatkezelés elvei, módja, az irányadó jogszabályok

4.1. Az Adatkezelő a jóhiszeműség, a tisztesség és az átláthatóság követelményeinek megfelelően, az Érintettekkel együttműködve jár el az adatkezelés során. Az Adatkezelő csak a törvényben meghatározott, vagy az Érintettek által megadott adatokat kezeli, az alábbiakban meghatározott célokból. A kezelt Személyes adatok köre arányban áll az adatkezelés céljával, azon nem terjeszkedhet túl.

4.2. Minden olyan esetben, ha a Személyes adatokat az Adatkezelő az eredeti adatfelvétel céljától eltérő célra kívánja felhasználni, erről az Érintettet tájékoztatja, és ehhez előzetes, kifejezett hozzájárulását megszerzi, illetőleg lehetőséget biztosít számára, hogy a felhasználást megtiltsa.

4.3. A 16. életévét be nem töltött személy érintett Személyes adatait az Adatkezelő nem gyűjti, és nem kezeli.

4.4. Az Adatkezelő az általa kezelt Személyes adatokat a jelen Tájékoztatóban meghatározott Adatfeldolgozókon kívül harmadik félnek át nem adja.

A jelen pontban foglalt rendelkezés alól kivételt képez az adatok statisztikailag összesített formában történő felhasználása, mely az Érintett beazonosítására alkalmas egyéb adatot semmilyen formában nem tartalmazhatja, ez által nem minősül Adatkezelésnek, sem adattovábbításnak.

Az Adatkezelő bizonyos esetekben – hivatalos bírósági, rendőrségi megkeresés, jogi eljárás szerzői-, vagyoni- illetve egyéb jogsértés vagy ezek alapos gyanúja miatt az Adatkezelő érdekeinek sérelme, a szolgáltatás biztosításának veszélyeztetése stb. – harmadik személyek számára hozzáférhetővé teszi az Érintett Személyes adatait.

4.5. Az Adatkezelő az általa kezelt Személyes adat helyesbítéséről, korlátozásáról, ill. törléséről az Érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban a Személyes adatot Adatkezelés céljára továbbította. Az értesítés mellőzhető, ha ez az Adatkezelés céljára való tekintettel az Érintett jogos érdekét nem sérti.

4.6. Az Adatkezelő a személyes adatokat az irányadó jogszabályoknak megfelelően kezeli.

## **5. Az adatkezelés jogalapja**

5.1. A Társaság az Érintett, vagy követelésvásárlás esetén az engedményező által átadott, illetőleg bármilyen módon (ideértve az Érintettnek a Társasághoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá bármely egyéb formában) rendelkezésére bocsátott személyes adatait a banktitokra, és az adatvédelmi előírásokra vonatkozó jogszabályokkal összhangban, a Társaság és az Ügyfél között létrejött pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szerződés, vagy követelésvásárlás esetén az engedményező és az Ügyfél között létrejött, pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szerződés teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása, a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, kockázatkezelés (kockázatelemzés, kockázatmérséklés, értékelés), ügyfél- és ügyletminősítés, statisztikai elemzés, panaszok kezelése, üzleti ajánlat adása, kapcsolattartás, jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettség (pl.: pénzmosás és terrorizmus finanszírozás megelőzése és megakadályozása érdekében ügyfél-átvilágítás, a Társaságot az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése, a Központi Hitelinformációs Rendszer részére történő törvényben előírt adatszolgáltatás) teljesítése céljából kezeli.

Az Érintett önkéntes hozzájárulása alapján történő adatkezelésre csak akkor kerülhet sor, ha az Érintett egyértelmű megerősítő cselekedettel, például írásbeli – ideértve az elektronikus úton tett –, vagy szóbeli nyilatkozattal önkéntes, konkrét, tájékoztatáson alapuló és egyértelmű hozzájárulását adja a természetes személyt érintő személyes adatok kezeléséhez.

5.2. Az Érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

5.3. Jelen Tájékoztatóban meghatározott Adatfeldolgozók részére történő Adattovábbítás az Érintett külön hozzájárulása nélkül végezhető. Személyes adatok harmadik személynek vagy hatóságok számára történő kiadása – hacsak jogszabály ettől eltérően nem rendelkezik – kizárólag jogerős hatósági határozat alapján, vagy a Felhasználó előzetes, kifejezett hozzájárulása esetén lehetséges.

## **6. Az adatkezelés célja**

Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag meghatározott célból, jog gyakorlása és kötelezettség teljesítése érdekében kezel. Az adatkezelés minden szakaszában megfelel az adatkezelés céljának. Az adatok felvétele és kezelése tisztességesen és törvényesen történik. Az Adatkezelő törekszik arra, hogy csak olyan személyes adat kezelésére kerüljön sor, amely az adatkezelés céljának megvalósulásához elengedhetetlen, a cél elérésére alkalmas. A személyes adat csak a cél megvalósulásához szükséges mértékben és ideig kezelhető.

## **7. A kezelt adatok köre**

Az adott ügylet vonatkozásában kezelt személyes adatok felsorolását a Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenységére vonatkozó Üzletszabályzatai, valamint a konkrét szerződések, szolgáltatás igénylésére vonatkozó nyomtatványok, követelésvásárlások esetében az engedményező hitelintézet üzletszabályzatai, valamint az engedményező hitelintézet és az Ügyfél között létrejött, pénzügyi szolgáltatási tevékenységre vonatkozó szerződéseik tartalmazzák.

## **8. Az adatkezelési folyamat leírása**

Az Adatkezelő személyes adatot kizárólag az Érintett adatszolgáltatása alapján kezel. Az adatok forrása tehát az Érintett, aki az adatokat a szerződéskötés során adta, vagy adja meg. Adatkezelő a személyes adatokat

különösen a követelés-kezelési tevékenysége során jogi érdekből, valamint a munkavállalók esetében a munkaügyi és társadalombiztosítási jogszabályok által előírt körben és módon kezeli.

Az Érintett az önkéntes hozzájárulás alapján kezelt adatokat önállóan adja meg, az Adatkezelő erre vonatkozóan semmilyen kötelező iránymutatást nem ad, tartalmi elvárásokat nem támaszt. Az Érintett az általa megadott adatok kezeléséhez kifejezetten hozzájárul.

#### **9. Adattovábbítás**

Az Adatkezelő személyes adatot csak akkor továbbít harmadik személy részére, ha ahhoz az Érintett egyértelműen – a továbbítandó adatkör és az adattovábbítás címzettje ismeretében – előzetesen hozzájárult, vagy az adattovábbításra törvény felhatalmazást ad.

Harmadik személy részére történő adatátadásra kizárólag törvény alapján (pl. a Hpt. 50-54.§-aiban írt, illetve a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXII. törvényben szereplő esetekben) – az Érintett hozzájárulása nélkül - is sor kerülhet.

Az Adatkezelő jogosult és köteles minden olyan rendelkezésére álló és általa szabályszerűen tárolt Személyes adatot az illetékes hatóságoknak továbbítani, amely Személyes adat továbbítására őt jogszabály vagy jogerős hatósági kötelezés kötelezi. Ilyen Adattovábbítás, valamint az ebből származó következmények miatt az Adatkezelő nem tehető felelőssé.

Az Adatkezelő az adattovábbításokat minden esetben dokumentálja, és az adattovábbításokról nyilvántartást vezet.

#### **10. Adatfeldolgozás**

A Társaság pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó, illetve jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartása mellett jogosult kiszervezni. A kiszervezett tevékenységet végző közreműködőt csak a Társaság előzetes írásbeli jóváhagyásával alkalmazhat. Az adatfeldolgozók önálló döntést nem hoznak, kizárólag az Adatkezelővel kötött szerződés, és a kapott utasítások szerint jogosultak eljárni. Az Adatkezelő ellenőrzi az adatfeldolgozók munkáját. Az adatfeldolgozók további adatfeldolgozó igénybe vételére csak az Adatkezelő hozzájárulásával jogosultak. Az Adatkezelő az igénybe vett adatfeldolgozókat a mindenkor aktuális Tájékoztatóban megjelöli.

#### **11. Külső szolgáltatók**

A Weboldal üzemeltetése során az Adatkezelő Külső szolgáltatókat, mint Adatfeldolgozókat vesz igénybe, amely Külső szolgáltatókkal az Adatkezelő együttműködik.

A Külső szolgáltatók, mint Adatfeldolgozók rendszereiben kezelt Személyes adatok tekintetében a Külső szolgáltatók, mint Adatfeldolgozók saját adatvédelmi szabályzatában foglaltak az irányadók. Az Adatkezelő minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a Külső szolgáltató a részére továbbított Személyes adatokat a jogszabályoknak megfelelően kezelje, és azokat kizárólag a Felhasználó által meghatározott vagy a jelen Tájékoztatóban alább rögzített célra használja fel.

Az Adatkezelő a Külső szolgáltatók, mint Adatfeldolgozók számára végzett adattovábbításról a jelen Tájékoztató keretében tájékoztatja a Felhasználókat.

## **12. Adatbiztonság, az adatok megismerése**

Az Adatkezelő gondoskodik az adatok biztonságáról, megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket és kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az irányadó jogszabályok, adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek. Az Adatkezelő az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen.

Az Adatkezelő az általa kezelt adatokat az irányadó jogszabályoknak megfelelően tartja nyilván, biztosítva, hogy az adatokat csak azok a munkavállalók, és egyéb az Adatkezelő érdekkörében eljáró személyek (adatfeldolgozók) ismerhessék meg, akiknek erre munkakörük, feladatuk ellátása érdekében szükségük van.

Az Adatkezelő az adatok biztonságát szolgáló intézkedések meghatározásakor és alkalmazásakor tekintettel van a technika mindenkori fejlettségére. Az Adatkezelő több lehetséges adatkezelési megoldás közül azt választja, amely a személyes adatok magasabb szintű védelmét biztosítja, kivéve, ha az aránytalan nehézséget jelentene.

Az Adatkezelő az informatikai védelemmel kapcsolatos feladatai körében gondoskodik különösen:

A jogosulatlan hozzáférés elleni védelmet biztosító intézkedésekről, ezen belül a szoftver és hardver eszközök védelméről, illetve a fizikai védelemről (hozzáférés védelem, hálózati védelem);

Az adatállományok helyreállításának lehetőségét biztosító intézkedésekről, ezen belül a rendszeres biztonsági mentésről és a másolatok elkülönített, biztonságos kezeléséről (tükrözés, biztonsági mentés);

Az adatállományok vírusok elleni védelméről (vírusvédelem);

Az adatállományok, illetve az azokat hordozó eszközök fizikai védelméről, ezen belül a tűzkár, vízkár, villámcsapás, egyéb elemi kár elleni védelemről, illetve az ilyen események következtében bekövetkező károsodások helyreállíthatóságáról (archiválás, tűzvédelem).

A munkavállalók, és egyéb, az Adatkezelő érdekében eljáró személyek az általuk használt, vagy birtokukban lévő, személyes adatokat is tartalmazó adathordozókat, függetlenül az adatok rögzítésének módjától, kötelesek biztonságosan őrizni, és védeni a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés ellen.

Az Adatkezelő az elektronikus nyilvántartást informatikai program útján üzemelteti, amely megfelel az adatbiztonság követelményeinek. A program biztosítja, hogy az adatokhoz csak célhoz kötötten, ellenőrzött körülmények között csak azon személyek férjenek hozzá, akiknek a feladataik ellátása érdekében erre szükségük van.

## **13. Az adatkezelés időtartama**

A Társaság és az érintett között fennálló szerződésből folyó kötelezettség teljesítése és jogosultság gyakorlásának megszűnésétől számított tíz év. Az Érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés esetében a Társaság az Érintett hozzájárulásának visszavonásáig kezeli az adatot.

## **14. Az Érintettek jogai és érvényesítésük**

14.1. Az Adatkezelő az Érintettet a kapcsolatfelvétellel egyidejűleg tájékoztatja az adatok kezeléséről. Az Érintett emellett bármikor jogosult arra, hogy az adatkezelésről tájékoztatást kérjen írásban, az Adatkezelő címére

küldött ajánlott vagy tértivevényes ajánlott levélben, illetve az [info@delta-credit.hu](mailto:info@delta-credit.hu) e-mail címre küldött emailben

A levélben küldött tájékoztatáskérést az Adatkezelő akkor tekinti hitelesnek, ha a megküldött kérelem alapján a Érintett egyértelműen beazonosítható. E-mailben küldött tájékoztatáskérést az Adatkezelő csak akkor tekinti hitelesnek, ha azt az Érintett a megadott e-mail címről küldi.

Az Érintett kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az Érintett általa kezelt, illetve az általa vagy rendelkezése szerint megbízott adatfeldolgozó által feldolgozott adatairól, azok forrásáról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatfeldolgozó nevéről, címéről és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi incidens körülményeiről, hatásairól és az elhárítására megtett intézkedésekről, továbbá – az Érintett Személyes adatainak továbbítása esetén – az adattovábbítás jogalapjáról és címzettjéről. Az Adatkezelő köteles a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül, közérthető formában, az Érintett erre irányuló kérelmére írásban megadni a tájékoztatást. A tájékoztatás ingyenes, ha a tájékoztatást kérő a folyó évben azonos adatkörre vonatkozóan tájékoztatási kérelmet még nem nyújtott be. Egyéb esetekben költségtérítés állapítható meg. A már megfizetett költségtérítést vissza kell téríteni, ha az adatokat jogellenesen kezelték, vagy a tájékoztatás kérése helyesbítéshez vezetett.

14.2. Az Érintett kérheti, hogy a tévesen szereplő személyes adatát az Adatkezelő helyesbítse. Abban az esetben, ha a helyesbítendő adatok alapján rendszeres adatszolgáltatás történik, az Adatkezelő szükség esetén a helyesbítésről tájékoztatja az adatszolgáltatás címzettjét, illetve a Felhasználó figyelmét felhívja arra, hogy a helyesbítést más adatkezelőnél is kezdeményeznie kell.

14.3. Az Érintett a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével kérheti a személyes adatai törlését. Az Adatkezelő az Érintettet a törlésről tájékoztatja.

14.4. Az Érintett a törvényben meghatározottak szerint tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen.

14.5. Az Érintett tájékoztatás, helyesbítés, törlés iránti kérelmét előterjesztheti írásban, az Adatkezelő székhelyére címzett levélben.

14.6. Az Érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza, ha az Érintett vitatja a kezelt Személyes adatok pontosságát. Ebben az esetben ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az Adatkezelő ellenőrizze a Személyes adatok pontosságát. Az Adatkezelő megjelöli az általa kezelt Személyes adatot, ha az Érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott Személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen.

Az Érintett kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza akkor is, ha az Adatkezelés jogellenes, de az Érintett ellenzi a kezelt Személyes adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását.

Az Érintett továbbá akkor is kérheti, hogy Személyes adatainak kezelését az Adatkezelő korlátozza, ha az Adatkezelés célja megvalósult, de az Érintett igényli azok Adatkezelő általi kezelését jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez.

14.7. Az Érintett kérheti, hogy az Adatkezelő az Érintett által rendelkezésére bocsátott és az Érintett által automatizált módon kezelt Személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban részére átadja és/vagy azokat egy másik adatkezelő részére továbbítsa.

14.8. Ha az Adatkezelő az Érintett helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, a kérelem kézhezvételét követő 1 hónapon belül írásban közli a helyesbítés, zárolás vagy törlés iránti kérelem

elutasításának indokait. A helyesbítés, törlés vagy zárolás iránti kérelem elutasítása esetén az adatkezelő tájékoztatja az Érintettet a bírósági jogorvoslat, továbbá a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz fordulás lehetőségéről.

14.9. Az Érintett a fenti, jogainak gyakorlásával kapcsolatos nyilatkozatokat megteheti az adatkezelő 3. pontban írt elérhetőségein.

14.10. Az Érintett panaszával fordulhat közvetlenül a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; telefon: +36-1-391-1400; e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu); honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) is. Az Érintett jogosult jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulni. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható. Az Adatkezelő kérésre az az Érintettet részletesen tájékoztatja a jogorvoslat lehetőségéről és eszközeiről.

## **15. Panaszkezelés, hangfelvétel**

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Társaság és a panaszt közlő Ügyfél közötti telefonos kommunikációt a Társaság hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 (öt) évig megőrzi. A panaszt közlő Ügyfél kérésére a Társaság biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet. Egyebekben a panaszt és az arra adott választ a Társaság 5 (öt) évig őrzi meg. A panaszkezelés körébe nem tartozó hívások rögzítése esetén a hangfelvétel őrzési ideje 5 (öt) év.

A Társaság a banktitokra vonatkozó rendelkezések betartása érdekében közönséges (nem titkosított, elektronikus aláírást nem tartalmazó) elektronikus levélben (e-mail) csak és kizárólag általános tájékoztatást tud nyújtani, banktitoknak minősülő információkat nem áll módjában kiszolgáltatni. Az Ügyfél ilyen információkat tartalmazó vagy kérő közönséges e-mailen küldött panaszára minden esetben az Ügyfél bejelentett levelezési címére postai úton megküldött levélben válaszol. A Társaság Panaszkezelési Szabályzattal rendelkezik, amely az ügyfélszolgálaton kifüggesztésre kerül, valamint a Társaság honlapján is megtalálható.

## **16. Az Adatkezelési tájékoztató módosítása**

Az Adatkezelő fenntartja magának a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalú döntésével bármikor módosítsa.

Veszprém, 2025. június 2.