

## Kiegészítő tájékoztatás ügyfeinkkel folytatott telefonbeszélgetés rögzítéséről

*Felhívjuk Tisztelt Ügyfeink figyelmét, hogy a jelen kiegészítő tájékoztatás a [www.cofidisbank.hu/adatvedelem](http://www.cofidisbank.hu/adatvedelem) oldalon található Adatkezelési Tájékoztató melléklete és azzal együtt kell értelmezni. Bizonyos információk (pl. az érintett személyek jogai, jogérvényesítési lehetőségei) az Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak meg.*

Tájékoztatjuk, hogy Bankunk az Ügyfeivel folytatott telefonbeszélgetéseket rögzíti, kimenő és beérkező hívás esetén is. Amennyiben nem kívánja rögzített telefonbeszélgetés útján intézni ügyeit, elektronikus úton a Bank honlapján, a <https://www.cofidisbank.hu/kapcsolat> oldal segítségével küldhet e-mailt, vagy postai úton a lenti elérhetőségre küldhet levelet, illetve személyesen is megjelenhet ügyfélszolgálatunkon.

Felhívjuk szíves figyelmét arra, hogy amennyiben a telefonos ügyintézészt választja, úgy kérheti a hangfelvétel meghallgatását, illetve a hangfelvételtől készült jegyzőkönyv vagy másolat ingyenes megküldését.

A Banknak jogszabályi kötelezettsége a telefonhívások előtt történő tájékoztatás megadása, amelynek ezúton kívánunk eleget tenni. Ezért kérjük, hogy a tájékoztatót szíveskedjen figyelmesen átolvasni!

### **Az adatkezelés célja:**

A telefonbeszélgetések rögzítésére

- panaszkezelési célból,
- a szerződések létrejöttével és teljesítésével kapcsolatban a szerződésből eredő jogokat és kötelezettségeket érintő nyilatkozatok dokumentálása és az elhangzottak nyomon követhetősége céljából,
- marketing célú telefonos megkeresések érdekében,
- minőségbiztosítási célból,
- az Ön és a Bank jogainak érvényesítése és az utólagos bizonyíthatóság céljából kerül sor.

### **Az adatkezelés jogalapja:**

A beszélgetések rögzítése a panasz bejelentések esetén jogszabályban előírt kötelezettségen alapul, amelyet a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 288. § (2) bekezdése ír elő a Bank számára. Így a panaszkezelési célból rögzített telefonbeszélgetés kezelésének jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet (a továbbiakban: GDPR) 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja szerinti jogi kötelezettség teljesítése.

Amennyiben a beszélgetés tartalmát tekintve szerződés létrejöttével vagy teljesítésével kapcsolatos, illetve ha a szerződés megkötését megelőzően az Ügyfél kérésére történő lépések megtételéhez szükséges nyilatkozatot tartalmaz, akkor szerződéses jogalapon történik az adatkezelés a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja szerint.

Marketing célú megkeresések esetén az Ön hozzájárulásán (GDPR 6. cikk (1) bekezdésének a) pontja), egyéb esetekben a Bank jogos érdekén (GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja) alapul az adatkezelés.

### **A kezelt személyes adatok megjelölése:**

A rögzített telefonbeszélgetés kapcsán kezelt személyes adatok körébe kifejezetten az Ügyfél hangja tartozik. A beszélgetés során elhangzott adatokat a Bank a rendszereiben rögzíti, amely adatkezelési tevékenységéről részletesen a <https://www.cofidisbank.hu/adatvedelem> található adatkezelési tájékoztatókban olvashat részletes tájékoztatást.

### **Az adatok forrása:**

Az Ön által megadott adatok.

### **Adatok tárolásának ideje:**

A rögzített felvételeket a Bank bizalmasan kezeli és 5 évig tárolja. A felvételek meghallgatására kizárólag a Bank azon dolgozói jogosultak, akiknek munkavégzésével összefüggésben ez elengedhetetlenül szükséges.

### **Adattovábbítás:**

Az adatok a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 164. § j) pontja alapján átadásra kerülhetnek a Bank részére kiszervezett tevékenységet végző személyek számára. A kiszervezett tevékenységet végzők listáját az Általános Üzletszabályzat II. számú melléklete tartalmazza.

Az adatok nem kerülnek továbbításra az Európai Gazdasági Térség (EGT) határain túlra.

### **Adatkezeléssel kapcsolatos jogok gyakorlása, jogorvoslat:**

Személyes adatainak kezeléséről tájékoztatást kérhet, kérheti azok helyesbítését, törlését, kezelésük korlátozását, továbbá a kötelezően rögzítendő beszélgetések kivételével tiltakozhat azok kezelése ellen, valamint gyakorolhatja az adathordozhatósághoz való jogát. Marketing célú telefonos hanganyag esetében Ön jogosult a hozzájárulása visszavonására is.

Az érintetti jogok gyakorlása, a jogorvoslat, illetve az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége vonatkozásában az Adatkezelési Tájékoztató tartalmaz részletes információkat. A jelen tájékoztató csak a Bank telefonbeszélgetések rögzítésével kapcsolatos tevékenységével összefüggésben kezelt adatok vonatkozásában nyújt speciális többlet tájékoztatást.

**Magyar Cofidis Bank Zrt. • Levélcím: 1384 Budapest, Pf. 745 • Ügyfélszolgálat: (06 1) 458-6070  
www.cofidisbank.hu • Cégjegyzékszám: 01-10-043269 • Adószám: 12201923-2-44**