

# Adatkezelési tájékoztató

Jelen dokumentum elfogadásával és a chatszolgáltatás igénybevételével Ön:

- tudomásul veszi és elfogadja az adatkezelési tájékoztató tartalmát;
- kijelenti, hogy az adatkezelés megkezdése előtt a személyes adatai kezelésére vonatkozóan egyértelmű és részletes tájékoztatást kapott, amelyet megértett és elfogadott;
- hozzájárul ahhoz, hogy a chatszolgáltatás keretében az esetlegesen Ön által önkéntesen megadott személyes adatait a Bank a lentiek szerint tárolja, kezelje és felhasználja;
- kijelenti, hogy az adatkezeléshez történő hozzájárulás vagy a hozzájárulás elutasítása tárgyában hozott döntését a személyes adatai kezelésére vonatkozóan egyértelmű és részletes tájékoztatás, az Adatkezelési tájékoztató alapján hozta meg;
- hozzájárulása esetén kijelenti, hogy a személyes adatok kezeléséhez adott hozzájárulása önkéntes, konkrét, tájékoztatáson alapuló és egyértelmű nyilatkozat

Tájékoztatjuk, hogy a Bank a chatszolgáltatás keretében személyes adatnak minősülő adat megadását kizárólag abban az esetben kér, amennyiben a bővebb tájékoztatás érdekében személyes visszahívásra lenne szükség. Ebben az esetben a Bank az alábbi személyes adatok megadását kéri: név, telefonszám, visszahívás lehetséges időpontja(i).

*Ki kezeli az Ön személyes adatait?* Az adatkezelő a CIB Bank Zrt. (www.cib.hu, 1024-Budapest, Petrezselyem utca 2-8.).

*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:

<i>Az adatkezelés célja</i>	<i>Az adatkezelés jogalapja</i>	<i>Az adatkezelés időtartama</i>
statisztika, elemzések készítése, a szolgáltatást igénybe vevők aktivitásának követése, elemzése a banki termékek iránti érdeklődésének megfelelően, termék- és szolgáltatásfejlesztés, folyamatfejlesztési, üzletfejlesztési célú,	az Ön hozzájárulása	a hozzájárulás visszavonásáig, de legkésőbb a chaten folytatott kommunikációt követő 1 hónap

üzleti tevékenységről, kimutatásokról elemzés készítése		
nem postai úton való kapcsolattartás	az adatkezelés olyan szerződés Ön által kezdeményezett megkötéséhez szükséges, amelyben Ön, mint érintett az egyik fél	<p>(i) ha az előzetes ajánlat alapján Ön úgy dönt, hogy nem köti meg a szerződést, akkor a személyes adatok kezelése</p> <p>- a döntés CIB Bank Zrt.-vel való közléséig,</p> <p>- a közlés elmaradása esetén az adatok megadásától számított 6 hónapig tart,</p> <p>(ii) ha a szerződés megkötésre kerül, a személyes adatok kezelése – ha jogszabály eltérően nem rendelkezik – azon jogviszonyból eredő jogok és kötelezettségek érvényesíthetőségének elévüléséig tart, amely jogviszony kapcsán a személyes adatok kezelésre kerülnek</p>

*Milyen jogok illetik meg Önt?* Az Európai Parlamentnek és a Tanácsnak a természetes személyes adatai kezelésének védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU rendelete alapján Ön

(i) kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, tájékoztatást kérve a CIB Bank Zrt.-nél kezelt adatokról. A tájékoztatás, illetve a kezelt adatok másolatának megadása ingyenes. Az Ön által kért további másolatokért az adminisztratív költségen alapuló, ésszerű mértékű díj számítható fel,

(ii) kérelmezheti az Önre vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésük korlátozását,

(iii) kérheti, hogy a CIB Bank Zrt. ismertesse, milyen címzettek tájékoztatott 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. A CIB Bank Zrt. a hozzájárulás visszavonását követően is kezelheti a személyes adatokat jogi kötelezettségeik 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 az adathordozhatósághoz való jogával: az Önre vonatkozó, Ön által a CIB Bank Zrt.-re 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 egy másik adatkezelőnek továbbítsa. Azt is kérheti, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - a személyes adatait a CIB Bank Zrt. közvetlenül továbbítsa a másik adatkezelőnek,

(vi) kifejezett nyilatkozatával bármikor jogosult korlátozni vagy megtiltani a bankcsoporton belüli, az alábbiakban ismertetett adattovábbítást.

*Kik az Ön személyes adatainak a címzettjei?*

A személyes adatok címzettjei az adatkezelő 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](http://www.cib.hu) honlapról, valamint a CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban elhelyezett tájékoztatóból ismerhetők meg.

*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 ügyfeivel való kapcsolatfelvételre.

A CIB Bank Zrt.-nek és az ellenőrző befolyása alatt működő egyéb vállalkozásoknak a fentiek szerinti adatok megismerésére és kezelésére lehetősége 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](http://www.cib.hu) honlapról, valamint a CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban elhelyezett tájékoztatóból ismerhetők meg.

Az ügyfél kifejezett nyilatkozatával bármikor jogosult korlátozni vagy megtiltani a fentiek szerinti adattovábbítást. Nyilatkozatát megteheti a CIB Bank Zrt. bankfiókjaiban, illetve telefonon a (+36 1) 4 242 242 számon.

*Milyen jogorvoslati lehetőségek állnak az Ön rendelkezésére?*

Az adatkezelés jogszerűsége kapcsán a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., postacím: 1534 Budapest, Pf.: 843, honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu), telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi email cím: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) eljárását kezdeményezheti, illetőleg a bírósághoz fordulhat. Javasoljuk, hogy mielőtt a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz vagy a bírósághoz fordulna, keresse meg adatvédelmi tisztviselőnket.

*Ki az adatvédelmi  
tisztviselő és miként  
érhető el?*

A CIB Bank Zrt. adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: CIB Bank Zrt. Adatvédelem  
1024-Budapest, Petrezselyem u. 2-8. Telefon: (06 1) 423 1112, adatvedelem@cib.hu

## **Tudnivalók a CIB Bank Chat szolgáltatásáról**

A CIB Bank Chat szolgáltatással (továbbiakban: CIB Bank Chat) a CIB Bank chat felülete valós idejű kommunikációt biztosít a Bank érdeklődő ügyfelei és a bank ügyfélszolgálati munkatársai között.

A chatszolgáltatás igénybevételéhez nincs szükség regisztrációra. A beszélgetés során a bank termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos általános kérdésekben és a honlapon található információk között való eligazodásban nyújtanak segítséget munkatársaink.

A Chat szolgáltatás keretében kizárólag banki termékekkel, kondíciókkal és szolgáltatásokkal kapcsolatos általános jellegű, nem személyre szabott tájékoztatás kérhető, azonosítást igénylő számlaműveletek, tranzakciós megbízások elvégzésére nincs mód.

Számlájával kapcsolatos információt nem tud kérni a CIB Bank Chat-en keresztül, meglévő termékével, szolgáltatásával kapcsolatban, illetve azzal kapcsolatos ügyintézés tekintetében kérjük, hívja a CIB24-et a (+36 1) 4 - 242 - 242 számon, illetve fáradjon be valamelyik bankfiókunkba.

A CIB Bank Chat a CIB Bank honlapjának termékekhez kapcsolódó oldalain érhető el.

## **A CIB Bank Chat szolgáltatás nyitva tartási ideje**

Hétköznapokon: 08:00-18:00 óráig Szombatokon: 10:00-18:00 óráig
--

A Chat szolgáltatásának keretében a CIB Bank banki termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatban ügyintézés nem végez, azon keresztül fizetési megbízások benyújtása nem lehetséges.

A Chat szolgáltatáson keresztül az CIB Bankhoz eljuttatott kérdés, észrevétel, kifogás nem minősül a bankunkhoz hivatalosan benyújtott panasznak. Kérjük, hogy panaszát bankfiókban, telefonos ügyfélszolgálaton, faxon, honlapon, elektronikus vagy postai úton keresztül jelentse be. A CIB Bank honlapján a Kapcsolat elérhetőségek között a Panaszbejelentés menüpont alatt részletes információkat talál ezzel kapcsolatban.

A CIB Bank Chat szolgáltatásának használatával CIB Bank honlapjának látogatói elfogadják az CIB Bank Chat szolgáltatás igénybevételének feltételeit.

## Hogyan használja az CIB Bank Chat szolgáltatását?

A CIB Bank Chat szolgáltatása a CIB Bank honlap szolgáltatásának része, semmilyen külön program/letöltés nem szükséges hozzá.

A chat sáv a CIB Bank Chat szolgáltatás nyitvatartási idején kívül nem látható a honlapon.

A CIB Bank Chat indítása:

1. Chatet a CIB Bank Chat szolgáltatás nyitva tartási idejében a CIB Bank honlapjának meghatározott oldalait böngészve tud kezdeményezni a képernyő jobb szélén található chat sávra kattintva.
2. Miután a chat sávra kattint, az adatkezelési és a CIB Bank Chat szolgáltatásról szóló tájékoztatót – annak megismerése után - a tovább gombra való kattintással tudja elfogadni. Ezután küldheti el az üzenetét, így kerülhet automatikusan beszélgetésbe munkatársunkkal. Amennyiben nincs elérhető szabad chat ügyintéző, akkor a chat ablak nem jelenik meg.
3. Az üzenet küldésénél nincs karakterkorlátozás, és a chat ablakba linket is másolhat. A rövid üzenetváltásoknak köszönhetően ügyintézőnk azonnal tud reagálni az Ön kérdéseire.

## A CIB Bank Chat szolgáltatásának igénybevételi feltételei

A CIB Bank nem felel Chat szolgáltatásának működésével kapcsolatosan felmerült hibáért, vagy üzemzavarért.

Felhívjuk a figyelmét, hogy a Chat szolgáltatáson keresztül a szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatban nyújtott tájékoztatás nem teljes körű, valamint a termékek, szolgáltatások feltételei, kondíciói változhatnak, így szerződéskötés esetén feltétlenül szükséges előzetesen a szerződési feltételekről, kondíciókról tájékozódni, azokat megismerni. Javasoljuk a Chat szolgáltatást igénybe vevő személyeknek, hogy ügyleti döntéseiket ne kizárólag az ezen szolgáltatás keretében kapott tájékoztatásra alapozzák, hanem tanulmányozzák át az adott szolgáltatás, termék részletes feltételeit is.

Ügyfélnek lehetősége van a CIB Bank termékéről és/vagy szolgáltatásairól ügyintézőnktől visszahívást kérni nevének és telefonszámának a megadását követően.

A CIB Bank Chat szolgáltatásában a CIB Bank szolgáltatásaival kapcsolatban nyújtott tájékoztatás nem minősül ajánlattételnek, befektetési ajánlásnak, befektetési elemzésnek, befektetési- vagy adótanácsadásnak. A termékek és szolgáltatások részletes leírását a bankfiókokban és az CIB Bank honlapján található információk tartalmazzák.

A CIB Bank jogosul arra, hogy a chat szolgáltatást megszakítsa azzal a látogatóval, aki trágár, vagy becsületsértő kifejezéseket használ, illetve rasszista, gyűlöletkeltésre alkalmas megnyilvánulásokat tartalmazó vagy a CIB Bank szolgáltatásaihoz semmilyen módon nem kapcsolódó üzeneteket küld az ügyintézőnek. Amennyiben a chat látogató olyan magatartást tanúsít, hogy az felveti a bűncselekmény, szabálysértés gyanúját, úgy a Bank megteszi ezzel kapcsolatosan a szükséges lépéseket.

A CIB Bank Chat szolgáltatás igénybe vételéhez nincs szükség személyes adatok, banktitkot képező adatok, információk, banki azonosító adatok megadására. Ügyintézőink semmilyen körülmények között nem kérik el Öntől jelszavait, azonosítóit, bankkártya- és bankszámlaszámát vagy a PIN- kódját, és nem is kérik fel ezen adatok módosítására! **Kérjük, hogy ezeket saját érdekében semmilyen formában ne közölje, ne tegye közzé.**

A CIB Bank Chat szolgáltatással kapcsolatos személyes adatkezelés részleteit az Adatkezelési tájékoztató tartalmazza. A Chat szolgáltatás az Adatkezelési és a - jelen - CIB Bank Chat szolgáltatásról szóló tájékoztató megismerését és azok elfogadását követően használható.