

A Europ Assistance Magyarország Kft. (székhely: 1132 Budapest, Váci út 36-38., cg.: 01-09-565790) által a MKB World Elite Metal és/vagy MKB Business Premium Metal kártya típusú bankkártyákhoz nyújtott Concierge szolgáltatás adatkezelési tájékoztatója

Az adatkezelő neve: Europ Assistance Magyarország Kft.

Az adatkezelő képviselőjének neve, elérhetőségei: Kalmár László ügyvezető, 1132 Budapest, Váci út 36-38.

Az adatkezelő székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36-38.

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselője: Europ Assistance S.A. mindenkori adatvédelmi tisztviselője, elérhetősége: EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu

1. Az adatkezelési tevéység általános bemutatása

Az adatkezelő mint megbízott és az MKB Bank Nyrt. mint megbízó megbízási szerződést kötöttek egymással, amely alapján a megbízott az MKB Bank Nyrt. MKB World Elite Metal és/vagy MKB Business Premium Metal kártyával rendelkező ügyfelei részére concierge szolgáltatást nyújt, amelynek díját a megbízó fizeti (ide nem értve a közvetített szolgáltatás díját és költségeit), a megbízási szerződés a concierge szolgáltatás színvonalának biztosítása érdekében minőségbiztosítási rendelkezéseket tartalmaz, amelynek teljesítéséhez az érintett panaszához kapcsolódó személyes adatok kezelése is szükséges lehet.

Az érintett mint ügyfél jogosultsággal rendelkezik a MKB World Elite Metal és/vagy MKB Business Premium Metal kártya típusú bankkártyákhoz nyújtott Concierge szolgáltatás igénybevételére. Az érintett mint ügyfél és az adatkezelő mint megbízott között a szolgáltatási szerződés és concierge általános szerződési feltételek alapján, telefonbeszélgetés útján szóbeli szerződés jött létre, amely alapján a megbízó az ügyfél kérésére és igényei szerint szolgáltatás(ok)at szervez, közvetít az ügyfél részére.

A személyes adatokat a Concierge szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató partnerek (szállodák, jegyárúsító társaságok, bérautó szolgáltatók, légitársaságok stb.) részére adja át az adatkezelő, abban az esetben, ha az érintett által választott szolgáltatás megszervezése, biztosítása, nyújtása érdekében arra szükség van. Az adatok az érintett által választott szolgáltatástól függően, tekintettel arra, hogy a Concierge szolgáltatás bizonyos elemeinek területi hatálya Európa teljes földrajzi területére is kiterjed, amely terület az Európai Gazdasági Térség (EGT) területét meghaladja, harmadik, az EGT-ben nem részes államban székhellyel rendelkező szolgáltató (pl. légitársaság, bérautó-szolgáltató) részére is átadásra kerülhet a GDPR 49. cikk (1) b) alapján.

Az érintett az 3. pontban lévő táblázatban foglalt adatok szükség szerinti nyújtására köteles, azok nélkül a szerződés nem köthető meg az érintett azonosításának hiányában, illetve nem teljesíthető, vagy a szolgáltatás tartalma később nem igazolható.

Az adatkezelő továbbá tájékoztatja az érintettet, hogy a 3. pontban lévő táblázatban foglalt adatokat panaszkezelés kivizsgálása céljából a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontban foglalt jogalap alapján kezeli. A fent részletezett, MKB Bank Nyrt.-vel kötött szerződés minőségbiztosítási rendelkezései szerint eljárásra kizárólag az érintett kifejezett hozzájárulása alapján sor kerülhet arra, hogy panaszával érintett személyes adatok az MKB Bank Nyrt. részére átadásra kerüljenek, az érintett hozzájárulásának hiányában a panaszával érintett személyes adatokat az adatkezelő nem adja át az MKB Bank Nyrt. részére. A hozzájárulást az érintett bármely időpontban visszavonhatja a 2. pontban foglaltak szerint, azonban a visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

2. Az adatkezelés jogalapjainak bemutatása

A lehetséges jogalapok körét AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, továbbiakban: **GDPR**) határozza meg, az adatkezelés során az alább felsorolt jogalapok alkalmazására kerülhet sor, a ténylegesen alkalmazott jogalapokat a 3. pontban lévő táblázat tartalmazza.

- **GDPR 6. cikk (1) b) pontja:** az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- **GDPR 6. cikk (1) f) pontja,** az adatkezelés az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek;
- **GDPR) 6. cikk (1) a) pontja,** az érintett hozzájárulása.

Az egészségügyi adatok a GDPR 9. cikk (1) bekezdése alapján a személyes adatok különleges kategóriái közé tartoznak, amelyek kezelése tilos, a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja akként rendelkezik, hogy a (1) bekezdés nem alkalmazandó abban az esetben, ha az érintett kifejezett hozzájárulását adta az említett személyes adatok egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez, *kivéve, ha az uniós vagy tagállami jog úgy rendelkezik, hogy az (1) bekezdésben említett tilalom nem oldható fel az érintett hozzájárulásával.*

Az egészségügyi és a hozzájuk kapcsolódó személyes adatok kezeléséről és védelméről 1997. évi XLVII. törvény 4. § (3) bekezdése értelmében az (1) és (2) bekezdésben meghatározott céloktól eltérő célra is lehet az érintett, illetve törvényes vagy meghatalmazott képviselője (a továbbiakban együtt: törvényes képviselő) - megfelelő tájékoztatáson alapuló önkéntes, egyértelműen kifejezett akaratot tartalmazó, és a szabályszerű nyilatkozat megtételét hitelt érdemlően bizonyító módon tett - hozzájárulásával egészségügyi adatot kezelni teljes körűen vagy egyes adatkezelési tevékenységre kiterjedően.

A személyes adatok kezeléséhez történő hozzájárulás megadására rögzített telefonhívás keretében kerül sor. A hozzájárulás megadása önkéntes, ennek elmaradása esetén Ön a „Egészségügyi assistance-TeleDoktor”, a „Egészségügyi szolgáltatások” és „Életmód tanácsadás, sportolási lehetőségek ajánlása” szolgáltatásokat nem tudja igénybe venni.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy joga van a hozzájárulását bármely időpontban visszavonni, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét. A hozzájárulását az Asszisztencia Központ részére történő bejelentéssel tudja visszavonni, melyet az alábbi elérhetőségeken kezdeményezhet:

- telefonos bejelentés +36 1 465 3760-as telefonszámon (az adatkezelő Asszisztencia Központja) az azonosítást lehetővé tevő adatok megadása mellett. A személyes adatok kezelésére vonatkozó hozzájárulás visszavonása céljából kezdeményezett telefonhívását az adatkezelő rögzíti.
- postai úton a Europ Assistance Magyarország Kft.-nek címzett levélben (1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország)
- e-mail útján az EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu címen.

3. A kezelt személyes adatok, személyes adat-kategóriák megnevezése, az adatkezelési tevékenység céljai, az adatkezelés jogalapja, egyéb tájékoztatás

személyes adat / személyes adat-kategória megnevezése	személyes adat / személyes adat-kategória kezelésének célja	személyes adat / személyes adat-kategória kezelésének jogalapja	Egyéb tájékoztatás
név, születési dátum, születési hely, MKB World Elite Metal és/vagy MKB Business Premium Metal kártya számának első 8 számjegye, telefonszám, e-mail cím, szolgáltatás függvényében a szolgáltatás igénybevételének helye, az adatkezelővel mint szolgáltatóval folytatott telefonbeszélgetések hangfelvétele	az ügyfél által a szolgáltatási szerződés és concierge általános szerződési feltételek alapján igénybe vett concierge szolgáltatás nyújtása, biztosítása, teljesítése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
kapcsolattartó telefonszáma	az ügyfél által a szolgáltatási szerződés és concierge általános szerződési feltételek alapján igénybe vett concierge szolgáltatás nyújtása, biztosítása, teljesítése érdekében az ügyféllel való kapcsolattartás biztosítása	GDPR 6.cikk (1) f) pontja	az adatkezelő jogos érdeke a kapcsolattartás lebonyolítása a concierge szolgáltatás nyújtása, biztosítása, teljesítése érdekében
kulturális, sport egyéb szórakoztató eseménnyel kapcsolatos érdeklődésre vonatkozó személyes adatok	Kulturális információ szolgáltatás nyújtása, megszervezése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
foglalási szolgáltatás nyújtásával, megszervezésével kapcsolatos személyes adatok (célállomás, közlekedési eszköz, bérautó-szolgáltatás, szállítási szolgáltatás, vendéglátó szolgáltatás, szálláshely, kulturális és sport érdeklődés)	Foglalási szolgáltatás nyújtása, megszervezése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	

szállítási szolgáltatással kapcsolatos személyes adatok	Szállítási szolgáltatás nyújtása, megszervezése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
szállítási szolgáltatás címzettjének elérhetőségi adatai	Szállítási szolgáltatás nyújtása, megszervezése	GDPR 6.cikk (1) f) pontja	az adatkezelő jogos érdeke a címzett elérhetőségi személyes adatainak kezelése a szállítási szolgáltatás nyújtása, megszervezése érdekében
egészségügyi személyes adatok, egészségügyi állapotra vonatkozó személyes adatok	egészségügyi assistance -Teledoktor szolgáltatás, egészségügyi szolgáltatások nyújtása, megszervezése, életmód tanácsadás, sportolási lehetőségek ajánlása	GDPR) 6. cikk (1) a) pontja	
tartózkodási helyre vonatkozó adatok	egészségügyi szolgáltatások nyújtása, megszervezése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
háztartási szolgáltatások nyújtásával, megszervezésével kapcsolatos személyes adatok, háziállattartásra vonatkozó személyes adatok	háztartási szolgáltatások nyújtása, megszervezése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
exkluzív utazások nyújtásával, megszervezésével kapcsolatos személyes adatok, utazási igényrel kapcsolatos személyes adatok	exkluzív utazások megszervezése, nyújtása	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
esemény, rendezvény megszervezésével kapcsolatos személyes adatok	események, rendezvények megszervezése	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	
életmód tanácsadás, sportolási lehetőségek ajánlásával kapcsolatos személyes adatok	életmód tanácsadás, sportolási lehetőségek ajánlása	GDPR 6. cikk (1) b) pontja	

4. A személyes adatok címzettjei, adattovábbítás

Egészségügyi assistance – Teledoktor szolgáltatás, egészségügyi szolgáltatások igénybevétele esetén az érintett személyes adatait a tanácsadást nyújtó egészségügyi szolgáltató partnerek (orvos) részére adja át az adatkezelő, abban az esetben, ha az érintett által választott szolgáltatás megszervezése, nyújtása érdekében arra szükség van. A szolgáltatásokat nyújtó egészségügyi szolgáltató partnerek (orvos) az adatkezelőként/adatfeldolgozóként járnak el.

A személyes adatokat a Concierge szolgáltatásokat nyújtó szolgáltató partnerek (szállodák, jegyárusító társaságok, bérautó szolgáltatók, légitársaságok stb.) részére adja át az adatkezelő, abban az esetben, ha az érintett által választott szolgáltatás megszervezése, biztosítása, nyújtása érdekében arra szükség van. Az adatok az érintett által választott szolgáltatástól függően, tekintettel arra, hogy a Concierge szolgáltatás bizonyos elemeinek területi hatálya Európa teljes földrajzi területére is kiterjed, amely terület az Európai Gazdasági Térség (EGT) területét meghaladja, harmadik, az EGT-ben nem részes államban székhellyel rendelkező szolgáltató (pl. légitársaság, bérautó-szolgáltató) részére is átadásra kerülhet a GDPR 49. cikk (1) b) alapján.

5. A személyes adatok tárolásának időszaka

Az érintett és az adatkezelő közötti szerződés fennállásának időtartama továbbá a megszűnést követő öt éves időszak.

6. Biztonsági intézkedések összefoglalása

Az adatkezelő által kezelt adatokhoz az adatkezelő munkavállalói közül azok férnek hozzá, akik munkaköri feladataik alapján a szolgáltatás nyújtásában, szervezésében, az esetleges panaszkezelésben részt vesznek. A hozzáféréseket a szükségesség és arányosság alapján az adatkezelő rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek tűzfal védelemmel, és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági mentése napi rendszerességű. Az adatkezelő rendelkezik üzletmenet folytonosság tervvel.

A rögzített hangfelvételekhez az adatkezelő supervisor és minőségbiztosítási területen dolgozó munkavállalói férnek hozzá.

7. Az adatkezelésekkel kapcsolatos jogok és érvényesítésük

- A hozzáférés joga

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a GDPR-ban felsorolt információkhoz hozzáférést kapjon.

- A helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

- A törléshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje meghatározott feltételek esetén.

- Az elfeledtetéshez való jog

Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi az ésszerűen elvárható

lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.

- Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

- Az adathordozhatósághoz való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha a személyes adatokat hozzájáruláson vagy szerződéses jogalapon kezelik és az adatkezelés automatizáltan történik.

- A tiltakozáshoz való jog

A jogos érdeken, illetve a közhatalmi jogosítványon, mint jogalapokon alapuló adatkezelések esetében az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

A személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az alábbi módokon tudja érintett kezdeményezni:

- postai úton a Europ Assistance Magyarország Kft.-nek címzett levélben (1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország)
- e-mail útján az EAGlobalDPO@europ-assistance.com vagy dpo@europ-assistance.hu címen.

Az érintett a jogainak vélelmezett megsértése esetében bírósághoz fordulhat és/vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) nyújthat be panaszt. A NAIH elérhetőségei:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Tel.: +36 (30) 683-5969

+36 (30) 549-6838

+36 (1) 391 1400

Fax +36 (1) 391-1410

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: naih.hu