

## Telefonos ügyfélszolgálat

részletes adatkezelési tájékoztató

### Telefonos ügyfélszolgálat

Adattípus	Kezelt adatok	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Adatfeldolgozók
<b>tag adatai</b>	Családi és utónév; születési név; neme; születési helye és ideje; állampolgárság; anyja születési neve; adóazonosító jele; TAJ száma; személyazonosító okmány(ok): száma, érvényességi idejének lejáratára; állandó és levelezési cím; telefonos és e-mail-es elérhetősége;	A tag által kezdeményezett ügyfélszolgálati telefonhívások kezelése	Lásd Belépési nyilatkozat	jogszabályi megfelelés; Budapest Bank Zrt. és Pénztár közti szerződés	Budapest Bank Zrt.
<b>tag azonosítója</b>	Tagi azonosító; adóazonosító jel; TAJ szám				
<b>kedvezményezett adatai</b>	Családi és utónév; születési név; állampolgárság; születési helye és ideje; anyja neve; állandó lakcím				

## Panaszkezelés

részletes adatkezelési tájékoztató

Adattípus	Kezelt adatok	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Adatfeldolgozók
<b>tag adatai</b>	Családi és utónév; születési név; neme; születési helye és ideje; állampolgárság; anyja születési neve; adóazonosító jele; személyazonosító okmány: típusa, száma, érvényességi idejének lejáratja; állandó és levelezési cím; telefonos és e-mailes elérhetősége;	ügyfél által benyújtott panasz kezelése	Panaszra adott választól, illetve a panasz elintézésétől számított 5 év.	jogszabályi megfelelés; Budapest Bank Zrt. és Pénztár közti szerződés	Budapest Bank Zrt.  Első Hazai Pénztárszolgáltató Zrt.
<b>tag azonosítója</b>	tagi azonosító, adóazonosító jel, TAJ szám				
<b>panasz azonosítói, adatai, részletei</b>	beérkezési csatorna; bejelentés dátuma; panasz referencia száma; bejelentés típusa; visszatérő panasz-e; panaszkategória; adott esetben reklamált összeg; bejelentés súlyossága; előzménypanaszok azonosítói				
<b>panasz részletei</b>	panasz részletes leírása; panaszlevél; egyéb csatolmányok				
<b>megoldás részletei</b>	panasz részletes megoldása; adott esetben jóváírt összeg; panasz válaszlevél				

## Elektronikus csatornák

részletes adatkezelési tájékoztató

### Online Ügyfélszolgálati Rendszer

Adattípus	Kezelt adatok	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Adatfeldolgozók
tagi adatok	Név; anyja neve; születési hely; születési dátum; adóazonosító jel; tagi azonosító; állandó lakcím; levelezési cím; telefonszám; mobiltelefonszám; email címe	egyéni számlához elektronikus csatorna szolgáltatás nyújtása	Lásd Belépési Nyilatkozat	Regisztráció az online felülethez	Első Hazai Pénztárszolgáltató Zrt. és alvállalkozója a Creo Kft.
elektronikus szolgáltatás alapján ügyfélhez tartozó azonosító	IP cím				

### Webes bankkártyás fizetés

Adattípus	Kezelt adatok	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Adatfeldolgozók
tagi adatok	születési dátum; adóazonosító jel	egyéni számlára online bankkártyás fizetéssel teljesített befizetés azonosítása	Lásd Belépési Nyilatkozat	Online rendelkezés	Első Hazai Pénztárszolgáltató Zrt. és alvállalkozója a Creo Kft.

### Általános tagi nyilvántartás

Adattípus	Kezelt adatok	Az adatkezelés célja	Az adatkezelés időtartama	Az adatkezelés jogalapja	Adatfeldolgozók
<b>tag adatai</b>	Családi és utónév; születési név; születési helye és ideje; neme, állampolgárság; anyja születési neve; adóazonosító jele; TAJ száma; személyazonosító okmány típusa, száma, érvényességi idejének lejáratára, állandó cím, lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma, értesítési cím, aláírása, nyugdíjkorhatár betöltésének igazolására szolgáló dokumentumok, határozatok, rokkantsági állapottal összefüggő dokumentumok/határozatok	tag, kedvezményezett és/vagy örökös azonosítása	Lásd Belépési nyilatkozat	jogszabályi megfelelés	Első Hazai Pénztárszolgáltató Zrt.  Budapest Bank Zrt.  EPDB Nyomtatási Központ Zrt.
<b>kedvezményezett/örökös adatai</b>	Családi és utónév; születési név; állampolgárság; születési helye és ideje; anyja neve; állandó lakcím  Elhunyt tag egyéni számlája reá jutó részéről rendelkezés esetén: Családi és utónév; születési név; születési helye és ideje; állampolgárság; anyja születési neve; adóazonosító jele; személyazonosító okmány: típusa, száma, érvényességi idejének lejáratára; állandó cím; lakcímet igazoló hatósági igazolvány száma, értesítési cím, aláírása				
<b>Rögzítő adata</b>	A Budapest Bank fiókban a rögzítést, azonosítást végző fióki tanácsadó neve, aláírása				