

ÁLTALÁNOS ADATVÉDELMI TÁJÉKOZTATÓ

1. Adatkezelés, az érintettek csoportjai

1.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint adatkezelő az Üzletszabályzatban, annak mellékleteiben, az egyes pénzügyi (ideértve a kiegészítő pénzügyi szolgáltatást is) vagy a vonatkozó jogszabályok alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtható egyéb szolgáltatásokra (a továbbiakban: Szolgáltatások) vonatkozó üzletági üzletszabályzatokban, valamint az azokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban (az adatkezelési kérdéseket érintően a Szolgáltatásokra vonatkozó üzletszabályzatok, valamint az azokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatók a továbbiakban együtt: Adatkezelésről szóló Tájékoztató) részletezettek szerint a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016/679/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletnek („**Általános Adatvédelmi Rendelet**”), az információk önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek („**Infotv.**”), továbbá az egyéb jogszabályoknak megfelelően kezeli:

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy,
- b) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásait igénybe vevő jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (pl. polgári jogi társaság, civil társaság, társasház, bíróság által nyilvántartásba nem vett más szervezetek) részéről az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kapcsolatba kerülő természetes személy (pl. törvényes képviselő, rendelkezésre jogosult, tényleges tulajdonos),
- c) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásainak igénybevétele céljából az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kapcsolatba lépő természetes személyek,
- d) az OTP Jelzálogbank Zrt. Szolgáltatásainak igénybevétele céljából az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kapcsolatba lépő jogi személyek vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet (pl. polgári jogi társaság, civil társaság, társasház, bíróság által nyilvántartásba nem vett más szervezetek) részéről a fenti b) pontban meghatározott természetes személyek,
- e) az a) pontban meghatározott személyeket képviselő, illetve érdekében eljáró természetes személy (törvényes képviselő, szülő, gyám, gondnok, meghatalmazott, névítő),
- f) az a) pontban meghatározott személyek örököse(i),
- g) a Szolgáltatás nyújtásával érintett egyéb természetes személy (pl. kezes, fedezetül szolgáló ingatlan tulajdonosa, haszonélvezője, hozzátartozó, eltartott, más együtt költözők, kedvezményezett, zálogkötelezett, óvadékot nyújtó),
- h) tanúk,
- i) szakfordító, tolmács,
- j) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott egyéb harmadik felek (az a)-j) pontokban szereplők a továbbiakban együttesen: „**Érintett**”) személyes adatait.

2. A kezelt adatok csoportjai

2.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezettek szerint az Érintettek személyes adatainak az alábbi főbb csoportjait kezeli:

- a) személyazonosításhoz és ügyfél-átvilágításhoz jogszabály szerint szükséges adatok (ld. különösen az Üzletszabályzat II.2. pontjában hivatkozott Hirdetményt), beleértve az Érintett aláírását is,
- b) kapcsolattartáshoz szükséges adatok,
- c) az adott szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötéséhez, illetve a szerződés teljesítéséhez szükséges adatok, beleértve különösen az adott szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés módosítása, megszűnése, szükség esetén záradékolása, illetve a követelés érvényesítése, engedményezése esetén az ehhez szükséges adatok (beleértve a kockázat mértékének megállapításához szükséges adatokat is), valamint a követelés érvényesítése során keletkezett adatok, valamint a szerződésszerű teljesítésre, hátralékrendezésre, tartozásrendezési lehetőségekre történő felhíváshoz valamennyi ügyfélhez tartozó kommunikációs csatorna,
- d) az Érintettet vagy OTP Jelzálogbank Zrt-t az Érintett vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítéséhez vagy állami támogatás igénybevétele jogszerűségének megállapításához szükséges adatok;
- e) OTP Jelzálogbank Zrt-t az Érintett vonatkozásában terhelő adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítéséhez szükséges adatok,
- f) panaszkezeléshez kapcsolódó adatok,
- g) a Magyar Nemzeti Bank 28/2018. (XII.10.) számú ajánlás teljesítése érdekében az ügyfélcsoport-képzéshez szükséges adatok,
- h) az Érintettre és az Érintett ügyletére vonatkozó, követeléskezelőtől visszakapott, valamint követeléskezelőtől származó igazoláson szereplő azonosító adatok, a követelés összegére, megtérülésére, valamint aktuális állapotára vonatkozó adatok,
- i) *az Érintett által igénybe vett szolgáltatások nyújtása során keletkező személyes adatok (jellemzően online csatornák használata során keletkező adatok).*

2.2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezettek szerint az Érintettek személyes adatait – az Érintettek általi adatszolgáltatáson felül – a következő forrásokból is gyűjtheti:

- a) *az Érintettre vonatkozó adatot tartalmazó nyilvános, illetve – jogának vagy jogos érdekének igazolása esetén – bárki számára hozzáférhető információk, nyilvántartási rendszerek (többek között: cégnyilvántartás, KHR és egyéb hatósági adatbázisok), továbbá a különböző hatóságok (például MNB, Békéltető testület, GVH, NMHH stb.) által közzétett, nyilvánosan, bárki számára elérhető döntések, határozatok,*
- b) az OTP Csoport tagjai rendelkezésére álló, az adott szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés megkötéséhez, illetve a szerződés teljesítéséhez szükséges adatokat tartalmazó nyilvántartási rendszerekből. Az OTP Csoport tagjainak körét az Adatkezelésről szóló Tájékoztató rögzíti;
- c) kötelező adatkezelést szabályozó jogszabályokban meghatározott szervezetektől,

- d) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott egyéb forrásokból.

3. Az adatkezelés céljai

3.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezettek szerint az Érintettek személyes adatait az alábbi főbb célokból vagy azok közül egy vagy több célból kezeli:

- a) az Érintett azonosítása,
- b) kapcsolattartás,
- c) a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítése, beleértve a szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolást, az esetleges garancia vagy kezességbeváltást,
- d) hitelkérelmi és kockázatteljesítő nyilatkozat, *nyilatkozat,*
- e) a szerződés megszüntetéséhez, a követelés engedményezéséhez, szükség esetén a követelés érvényesítéséhez szükséges adatkezelések teljesítése,
- f) közvetlen üzletszerzés,
- g) az OTP Jelzálogbank Zrt-t vagy megbízottját az Érintett vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése,
- h) az OTP Jelzálogbank Zrt-t vagy megbízottját az Érintett vonatkozásában terhelő adatszolgáltatási kötelezettségek teljesítése,
- i) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban részletezett további ügyletspecifikus adatkezelési célok,
- j) *személyre szabott ajánlatok kidolgozása és Érintett részére felkínálása.*

4. Az adatkezelés jogalapjai

4.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja terméke értékesítése, illetve szolgáltatása nyújtása (a továbbiakban együtt: szolgáltatásnyújtás), illetőleg a szolgáltatásnyújtás előkészítése, *illetve kapcsolattartás* során az Ügyfelek adatait a következő jogcímek valamelyike (vagy e jogcímek közül több) alapján kezeli:

- a) a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés megkötésének előkészítése, a megkötött szerződés teljesítése, beleértve a szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme,
- b) az OTP Jelzálogbank Zrt.-re, vagy megbízottjára vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (kötelező adatkezelés),
- c) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos érdeke,
- d) közérdekű feladat ellátása, amelyben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja részt vesz,
- e) a természetes személyek hozzájárulása.

5. Szerződés megkötésének előkészítése, szerződés teljesítése

5.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a Szolgáltatások nyújtására irányuló szerződés megkötésének előkészítése, illetve az ilyen szerződés teljesítése céljából és jogcímén kezeli a következő adatokat:

- a) az egyes pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó üzletági üzletszabályzatokban meghatározott szerződési feltételek igazolására szolgáló adatokat,
- b) a szerződéskötés előkészítése során benyújtott nyomtatványokon, adatlapokon, egyéb dokumentumokon és kommunikációs csatornákon megadott személyes adatokat,
- c) a szerződés teljesítése során az OTP Jelzálogbank Zrt.-hez vagy megbízottjához benyújtott bármilyen dokumentumban és kommunikációs csatornákon megadott, valamint a szerződés teljesítése során az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja vagy által készített vagy bármely módon a birtokába került dokumentumokban lévő személyes adatokat, továbbá *a szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolásokhoz, az esetleges garancia vagy kezességbevételekhez szükséges adatokat, valamint*
- d) a szerződés megkötésének és teljesítésének elősegítése érdekében küldött információkat, tájékoztatást és az ilyen tájékoztatás küldése érdekében szükséges adatokat, különösen közelgő fizetési határidőre vagy a fizetési határidő elmulasztására, szerződéses feltételek nem teljesítése miatti lehetséges negatív következményekre való figyelmeztetésre vonatkozó adatokat, a fizetéskönnyítési lehetőségekre történő figyelemfelhíváshoz szükséges adatokat, *illetve a szerződés esetleges felmondásához szükséges adattovábbításokhoz szükséges adatokat, valamint a szerződésben kínált kedvezmény megszerzéséhez szükséges követelmények teljesítésére vonatkozó figyelemfelhívással kapcsolatos adatokat,*
- e) *szerződésből fakadó jogok és kötelezettségek érvényesítéshez, a banki szolgáltatásra vonatkozó tájékoztatáshoz, a szerződéses kapcsolattartáshoz szükséges adatokat (így különösen az OTP Jelzálogbank, vagy megbízottja rendelkezésére álló telefonszámot, e-mail címet, levelezési címet).*

5.2. Létrejött szerződések esetén a szerződés előkészítése, illetve a szerződés teljesítése jogalap *alapján* az adatkezelés időtartama a *mindenkor hatályos* pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény (Pmt.) 57. § (1) bekezdésében foglaltak, *valamint a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdése* alapján az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított legfeljebb nyolc év.

5.3. Mivel a szerződés megkötéséhez szükséges személyes adatok szolgáltatása nélkül az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a szerződéskötést előkészíteni, a szerződést megkötni, illetőleg teljesíteni nem tudja, az Érintett köteles e célok eléréséhez szükséges személyes adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja részére megadni. Az adatszolgáltatás elmaradása esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a szerződéskötést, illetőleg a szerződés teljesítését megtagadni.

5.4. Amennyiben a szerződés előkészítése, megkötése céljából az Érintett harmadik félre vonatkozóan ad át adatot az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek, vagy megbízottjának, az Érintett felelős azért, hogy a harmadik felet az adatkezelésre vonatkozóan tájékoztassa, továbbá felel azért, hogy az adatok átadására jogosult.

6. Telefonbeszélgetések és elektronikus kommunikáció rögzítése

6.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő esetekben az Érintettel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot rögzíti:

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja telefonos ügyfélszolgálatára érkezett vagy onnan kezdeményezett telefonhívások;
- b) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja telefonos értékesítési tevékenysége során kezdeményezett telefonhívások;
- c) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja hátralékkezelési tevékenysége során kezdeményezett telefonhívások;
- d) adatvédelmi incidensek bejelentésére vonatkozó telefonhívások;
- e) az Adatkezelésről szóló Tájékoztatásokban meghatározott egyéb esetekben.

6.2. Az adatkezelés jogalapja az a), b) és c) pontban meghatározott esetben főszabály szerint a szerződésben foglalt jogok és kötelezettségek teljesítése során tett nyilatkozatok bizonyíthatósága, illetve a szerződésből eredő jogi igények érvényesítésének elősegítése érdekében az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés b) pontja.

6.3. Amennyiben a hívó fél az 1. pontban meghatározott Érintetti körön kívül eső személy, az adatkezelés jogalapja az a), b) és c) pontban meghatározott esetben az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának többek között az ahhoz fűződő jogos érdeke, hogy a vele kapcsolatba lépő személyek kéréseit teljes körűen megválaszolja és az ezen érintett személyekkel folytatott kommunikáció tartalmát, megfelelőségét szükség esetén igazolni tudja.

6.4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő esetben az Érintettel történt telefonbeszélgetést és a kijelzett hívószámot, illetve elektronikus kommunikáció esetén az elektronikus kommunikáció küldőjének azonosítóját (pl. e-mail cím, fax szám) – jogi kötelezettség teljesítése jogcímén az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján – rögzíti: az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint pénzügyi intézmény, az e tevékenységével kapcsolatos telefonos és *elektronikus úton* érkező panaszok.

6.4.1. Az adatkezelés jogalapja a 6.4. szerinti esetben a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló törvény 288. §-a.

6.4.2. Az adatkezelés jogalapja a 6.1. d) pontban meghatározott esetben az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottjának jogos érdeke.

6.5. A hanganyagokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja létre nem jött szerződések esetén, illetve a jogos érdek vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján rögzített hangfelvételek esetén öt évig, létrejött szerződések esetén pedig – a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény 57. § (1) bekezdésében foglaltak alapján – legfeljebb nyolc évig őrzi meg.

6.6. Az Érintett és az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja pozíciója közötti egyensúly megőrzése érdekében a telefonbeszélgetést folytató Érintett számára is biztosított, hogy rögzítse a beszélgetést. Az Ügyfél ezen tevékenysége kizárólag azon cél elérése érdekében történhet, mely miatt az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja is rögzíti a beszélgetést. Az Érintett a hangrögzítésről a telefonbeszélgetés megkezdésekor köteles tájékoztatni az OTP Jelzálogbank Zrt-t vagy megbízottját. Az Érintett sem az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, sem az Érintett által rögzített hanganyagot nem hozhatja nyilvánosságra, azt kizárólag az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával folytatott esetleges jogvita során használhatja fel. Vita esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja minden esetben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által rögzített hanganyagot veszi figyelembe.

7. Kötelező adatkezelés

7.1. Kötelező adatkezelés jogcímén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja olyan személyes adatokat kezel, amelyek kezelését jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa előír. A kezelendő adatok körét, az adatkezelés célját (céljait), az adatok megőrzésének idejét, az adattovábbítás esetleges címzettjeit, illetve az adatkezelés egyéb feltételeit az adatkezelést előíró jogszabályok részletezik.

7.2. A *Pmt. 57. § (1) bekezdésében foglalt rendelkezés szerint az üzleti kapcsolattal összefüggésben kezelt személyes adatokat (ld. különösen a *terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló jogszabály szerinti ügyfél-azonosítás rendjéről szóló Hirdetményt), valamint a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény 169. § (2) bekezdés alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az üzleti kapcsolat megszűnésétől számított nyolc évig köteles megőrizni.**

7.3. A *mindenkor hatályos számvitelről szóló törvény rendelkezései alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja köteles az üzleti könyvek üzleti év végi zárásához, a beszámoló elkészítéséhez, a mérleg tételeinek alátámasztásához a törvény előírásai szerinti leltárt összeállítani, ami kiterjed az Ügyfelekkel [Üzletszabályzat I. fejezet 2. pontja, benne a jelen melléklet 1.1. pont a) alpontjában meghatározott természetes személyek] szembeni követelések leltározására is.*

7.4. A *mindenkor hatályos* hiteltermékek esetén a központi hitelinformációs rendszerről (a továbbiakban: KHR) szóló törvény alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint referenciaadat-szolgáltató az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződés megkötését követően, illetve az ezen törvényben meghatározott feltételek bekövetkezése esetén írásban átadja a KHR részére a természetes személynek a jogszabályban meghatározott referenciaadatait.

7.5. Különböző jogszabályok ezen felül adatszolgáltatási kötelezettséget írnak elő különböző állami szervek részére *(pl. MNB, PBT, NAIH, MÁK, OBA, közjegyző, nyomozó hatóság stb.)*, melynek az *OTP Jelzálogbank Zrt., valamint megbízottja köteles eleget tenni.*

7.6. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogi kötelezettség alapján kezeli azokat a személyes adatokat, amelyek jogszabályban meghatározott közösségi, valamint állami támogatások közvetítéséhez szükségesek. E körbe tartoznak – az Adatkezelésről szóló Tájékoztatókban részletezettek szerint – a lakáscélú támogatásokról szóló jogszabályok miatt szükséges adatkezelések.

7.7. Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatók további kötelező adatkezeléseket, illetve az azokhoz kapcsolódó adatmegőrzési időt határozhatnak meg.

8. Jogos érdek, mint adatkezelési jogalap

8.1. Jelen Üzletszabályzaton felül az Adatkezelésről szóló Tájékoztató határozza meg azokat az eseteket és adatfajtákat, amelyek tekintetében az adatkezelés jogalapja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos érdeke. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos érdekén alapuló adatkezelése esetén az Érintett tiltakozhat az adatkezelés ellen.

8.2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a természetes személyek személyes adatait – a szükséges és megfelelő adatbiztonsági intézkedések ((például álnevesítés, titkosítás) alkalmazása mellett – termék-, szolgáltatás- vagy folyamat- és *rendszerfejlesztéshez, továbbá az OTP Jelzálogbank Zrt. üzleti tevékenységéről szóló kimutatások, elemzések készítéséhez, illetve fogyasztási szokások elemzéséhez szükséges algoritmusok kifejlesztéséhez és alkalmazásához felhasználni.*

8.3. *Az OTP Jelzálogbank Zrt. által nyújtott, illetve nyújtani tervezett szolgáltatások egyes jellemzőinek meghatározása érdekében az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja a 2. pontban meghatározott személyes adatokon elemzéseket végez, valamint az Érintett OTP Jelzálogbank Zrt.-nél megkötött szerződéseinek teljesítése során tanúsított magatartása alapján általános következtetéseket vonnak le az OTP Jelzálogbank Zrt. ügyfélkörének preferenciái és a bevezetett vagy bevezetni kívánt szolgáltatás jellemzői tekintetében. Ezen elemzések eredményeit az OTP Jelzálogbank Zrt. kizárólag az általa nyújtott vagy nyújtani tervezett szolgáltatások jellemzőinek meghatározására használja fel, ezen elemzések az Érintettre nézve közvetlen hatással (különösen joghatással) nem bírnak.*

8.4. A fenti 8.3. pont magába foglalja a személyes adatoknak a közvetlen üzletszerzési célú tevékenység eredményességének, hatékonyságának visszamérésére, az ebből nyert eredmények későbbi kampányok kialakításánál történő felhasználására irányuló adatkezelést is.

8.5. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult az Érintettek személyes adatait termékfejlesztési, üzletfejlesztés

célből kutatásban való részvételben való megkereséshez felhasználni. A kutatásban történő részvétel a 10. pont alapján történik.

8.6. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja az ügyfélcsoport-képzéshez, valamint az Érintett kockázati értékeléséhez, a követelések monitorozásához, továbbá kockázatelemzések készítéséhez, a csoportszintű céltartalék képzési, hitelezési veszteség számítási és egyéb anyavállalati kötelezettségek teljesítéséhez, jelenlegi vagy jövőbeni szolgáltatás igénybevételéhez, ügyfélminősítéshez (pl. a hitelbírálat lefolytatásához, monitoringhoz, stb.), jogosult az Érintettre, és ügyletére vonatkozó személyes adatait felhasználni. A kezelt adatok forrása az Érintett vagy OTP Jelzálogbank Zrt., illetve megbízottja informatikai rendszerei (az abban rendelkezésre álló természetes személyek lakossági hitelügyleteinek adatai, valamint az azokhoz szolgáltatott további adatok, egyéb banki szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok), továbbá bárki számára hozzáférhető információk, nyilvántartási rendszerek (többek között: cégnyilvántartás, KHR és egyéb hatósági adatbázisok), emellett a különböző hatóságok (például MNB, Békéltető testület, GVH, NMHH stb.) végzései, döntései, határozatai.

8.7. Az ügyfélminősítés során figyelembe kell venni az ügyfél jövedelmi helyzetéről rendelkezésre álló számszerűsíthető adatokat és egyéb objektív információkat (pl. a már fennálló kockázatvállalás mértékét, esetleges késedelmét, illetve hátralék adatát). A minősítés során a Bank a hitelkérelmi nyomtatvány adatait (pl. az ügyfél azonosítására szolgáló, illetve az ügyfél munkaviszonyára, jövedelmére vonatkozó adatokat), a jövedelemigazolások adatait, az ügyfél érintett körülményeiben esetlegesen bekövetkező lényeges kedvezőtlen változás monitorozásához kapcsolódó adatokat, az ügyfélről Bankon belül rendelkezésre álló információkat használja fel. A fentiek szerint kezelt adatokat az Adatkezelő a jogviszony megszűnésétől számított nyolc évig kezeli.

8.8. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja egyes ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben, bankjegykiadó és önkiszolgáló automatáinál bankbiztonsági célből a banki szolgáltatások igénybevételekor fénykép- és videofelvételeket készít. Az erre vonatkozó, az Érintettek figyelmét felhívó jelzések (matricák, piktogramok, stb.) az érintett bankfiókok bejáratánál, a bankjegykiadó és önkiszolgáló automatáknál megtalálhatók. A felvételeket az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatok, az üzleti, bank- és értékpapírtitok védelme, valamint a személy- és vagyonvédelem érdekében, ezen érdekek védelméhez fűződő jogos érdeke alapján kezeli. Az így megvalósuló adatkezelés során a fénykép- és videofelvételek megőrzési ideje az adat keletkezésétől számított 60 nap. A panasz kivizsgálásához, megválaszolásához, büntetőjogi feljelentéshez, továbbá a hozzáférési kérelem megválaszolásához felhasznált fénykép- és videofelvételek megőrzési ideje a panaszkezelésre, büntetőjogi elévülésre, valamint az érintetti megkeresésekre vonatkozó megőrzési időhöz igazodik.

8.9. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult a kommunikációs csatornáira (így különösen postacímére, e-mail címére vagy egyéb online felületére) megküldött üzenetekben szereplő és a küldő fél által az üzenetváltás során megadott személyes adatok kezelésére és öt évig történő megőrzésére azokban az esetekben, ha a küldő fél az 1. pontban meghatározott Érintetti körön kívül esik, többek között az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel vagy

megbízottjával kapcsolatba lépő személyek kéréseinek teljes körű megválaszolása és az ezen személyekkel folytatott kommunikáció tartalmának, megfelelőségének szükség esetén történő igazolása céljából.

8.10. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a létre nem jött ügyletekkel kapcsolatos *előzetes érdeklődéshez, kalkulációhoz kapcsolódó* adatokat az *utolsó interakciótól számított 180. napig* megőrizni, majd azt követően törölni.

8.11. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Általános Adatvédelmi Rendelet alapján jogosult érvényes levelezési cím hiányában - sikeres elérés érdekében - lakcímkeresést folytatni a hátralékkezelésre vonatkozó, postai úton kiküldött leveleken keresztül történő kapcsolatfelvétel céljából, *továbbá jogosult téves vagy hiányzó kapcsolattartási adatok esetén az aktuális kapcsolattartási adatok felkutatására.*

8.12. Az OTP Jelzálogbank Zrt., valamint megbízottja a megszűnt szerződésekből eredő követelések engedményezéséhez szükséges adatkezelések és adattovábbítások a Pmt. 7. § (1) bekezdése és (2) bekezdés a) pont szerinti adatok esetén alkalmazott a jogi kötelezettség teljesítésén kívül eső további adatok tekintetében (pl. elérhetőségi adatok stb.) a Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján jogos érdek érvényesítéséhez szükséges adatkezelésként végzi.

8.13. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja a jelen tájékoztató 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott azon természetes személyek 2. pont szerinti adatait ezen személyek igényeinek jobban megfelelő, magasabb minőségű, személyre szabott ajánlatok kidolgozása és a részükre történő felkínálása céljából is kezeli. Az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja a vele megkötött szerződések teljesítése során keletkezett, például a vásárlási szokásaira utaló adatok elemzéséből, ennek során az Érintett termékhasználati, felhasználói szokásaira, vagyoni és jövedelmi helyzetére vonatkozóan következtetéseket von le és meghatározza annak személyes preferenciáit. Ennek keretében az OTP Jelzálogbank Zrt., vagy megbízottja az 1.1. pont a) és c) alpontjában meghatározott személyekről profilt alkot, azaz az 2. pont szerinti személyes adatokból megállapított személyes jellemzőket kiértékeli.

9. Közérdekű feladat ellátása, mint adatkezelési jogalap

9.1. Amennyiben jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa alapján az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja közérdekű feladat ellátásában vesz részt, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a közérdekű feladatot meghatározó jogszabályban vagy az Európai Uniónak a közérdekű feladatot meghatározó kötelező jogi aktusában meghatározott személyes adatokat az ott meghatározott feltételek szerint és ideig kezeli.

9.2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja közérdekű feladat ellátásaként vesz részt:

- a) az Országos Betétbiztosítási Alap terhére történő kifizetések lebonyolításában mint ügynökbank,
- b) a Befektetés-védelmi Alap terhére történő kifizetések lebonyolításában az említett tevékenységeket szabályozó jogszabályok rendelkezései szerint.

10. Hozzájáruláson alapuló adatkezelés

10.1. Az Üzletszabályzat jelen mellékletében foglaltakon felül az Adatkezelésről szóló Tájékoztató határozza meg azokat a célokat és adatfajtákat, amelyek tekintetében az adatkezelés jogalapja az Érintett hozzájárulása (önkéntes, konkrét és megfelelő, előzetes tájékoztatáson alapuló és egyértelmű akaratnyilvánítása). A hozzájárulást megadható külön nyilatkozatban vagy a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződésben az érintett személyes adatok pontos megjelölésével más nyilatkozatoktól elkülönítetten.

10.2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyes adatait az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott esetekben az Érintett kifejezett hozzájárulása alapján automatizált döntéshozatal, illetve profilalkotás során is kezelheti.

10.3. A fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló törvény szerinti fogyatékos személy fogyatékoságára (mozgáskorlátozott, vak/gyengénlátó, siket/nagyothalló, írásképtelen/olvasni nem tudó) vonatkozó különleges adatot kizárólag az Érintett írásbeli hozzájáruló nyilatkozata alapján kizárólag az ügyfél-tájékoztató és kapcsolatfelvétel módja, valamint a szükséges speciális bánásmód meghatározása céljából – a személyre szabott ügyintézés érdekében – kezeli.

10.4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja kifejezett hozzájárulás alapján kezeli a jelen melléklet 1.1. pontjának a) és c) alpontjában meghatározott személyek személyes adatait a következő célokból:

- a) reklámnak elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján történő közlése a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló törvény rendelkezéseire figyelemmel,
- b) elemzésen alapuló személyre szabott közvetlen üzletszerzési ajánlatok küldése.

10.5. Az Érintett jogosult arra, hogy a hozzájárulását bármikor, korlátozás nélkül az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjához címzett értesítéssel visszavonja. Az értesítést az Érintett az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott 24.1. pontban található kapcsolattartási címek bármelyikére küldheti meg.

10.6. A hozzájárulás visszavonása az Érintettre nézve nem jár következményekkel. A hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

11. Automatizált döntéshozatal egyedi ügyben

11.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatokat olyan automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal során is kezelheti, amelynek eredményeként megszülető döntés a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személyekre nézve jelentős joghatással vagy hasonlóan jelentős mértékű hatással jár.

11.2. Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások határozzák meg azt, hogy az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal, beleértve a profilalkotást is,

- a) milyen esetekben,
- b) milyen jogalapon (az érintett személy kifejezett hozzájárulása alapján vagy az OTP Bank Jelzálogbank Zrt-vel kötendő szerződés megkötése és/vagy teljesítése érdekében, illetve az OTP Jelzálogbank Zrt-re irányadó jogszabályi rendelkezés alapján),
- c) a személyes adatok mely körét érintően történik, továbbá
- d) azt, hogy az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal milyen logika szerint történik, valamint
- e) azt, hogy az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal során megszületett döntés milyen következményekkel jár a Szolgáltatás igénybevételével érintett személyekre nézve.

11.3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az automatizált döntéshozatalon alapuló adatkezelés kapcsán biztosítja az e pont első bekezdésében meghatározott természetes személy azon jogát, hogy:

- a) az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja részéről a megfelelő hatáskörrel és jogosultsággal rendelkező személy beavatkozását (emberi beavatkozás) kérje, a döntéshozatal ellenőrzése és esetleges felülbírálata érdekében, továbbá
- b) kifejezze álláspontját az automatizált adatkezelésen alapuló döntéshozatal kapcsán illetve, hogy
- c) a döntéssel szemben az OTP Jelzálogbank Zrt-hez vagy megbízottjához kifogást nyújtson be.

11.4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja továbbá biztosítja, hogy a felülvizsgálatot végző személy valamennyi rendelkezésre álló adatot és tényrt értékel, beleértve a jelen melléklet 1.1. pontja a) és c) alpontjában meghatározott természetes személy által rendelkezésre bocsátott további adatokat is.

12. Adattovábbítás az OTP csoport tagjai között

12.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a jogszabályokban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott eseteken felül (így pl. az adóhatóságnak, más állam adóhatóságának, a Magyar Államkincstárnak, a felügyeleti hatóságoknak történő adattovábbításokon felül) adatot továbbít az OTP csoport egyes tagjainak a következő célokból:

- a) az Érintett kapcsolattartási adatai helyességének megállapítása céljából,
- b) a jelen melléklet 1.1. pontjának c) alpontjában meghatározott természetes személlyel kötendő szerződés előkészítése során a hitelképesség bírálata, kockázat-elemzés és értékelés céljából,
- c) a jelen melléklet 1.1. pontjának a) alpontjában meghatározott természetes személlyel a szerződés teljesítése során a szerződés biztosítékai és azok megfelelőségének, valamint az Ügyfél körülményeiben esetlegesen bekövetkező lényeges kedvezőtlen változás monitorozása céljából,

- d) a Magyar Nemzeti Bank 28/2018. (XII.10.) számú ajánlás teljesítése érdekében az ügyfélcsoport-képzés céljából,
- e) az OTP Jelzálogbank Zrt. szolgáltatásait igénybe vevő jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részéről az OTP Jelzálogbank Zrt.-vel, vagy megbízottjával kapcsolatba kerülő, a jelen melléklet 1.1. pontjának b) alpontjában meghatározott természetes személy szerződés előkészítése során a hitelképesség bírálata, kockázat-elemzés és értékelés, a szerződés biztosítékai és azok megfelelőségének, valamint az Ügyfél körülményeiben esetlegesen bekövetkező lényeges kedvezőtlen változás monitorozása céljából.

12.2. Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások határozzák meg, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az OTP csoport mely tagjainak és milyen adatokat továbbít.

12.3. A jelen pont szerint adattovábbítás jogalapja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja és az OTP csoport egyes tagjainak azon jogos érdeke, hogy ügyfeleikkel, egyéb érintettekkel az általuk kötött szerződés megkötése, illetve teljesítése során szükség esetén kapcsolatba tudjanak lépni, illetve hogy a szerződésből eredő kockázatokat csökkenteni tudják.

13. Harmadik országba történő adattovábbítás

13.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja elsősorban jogszabályban, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott esetekben továbbít harmadik országba vagy nemzetközi szervezet számára személyes adatokat. Harmadik országnak minősül az Európai Unió tagállamain, illetve Izlandon, Lichtensteinen és Norvégián kívül minden egyéb ország.

13.2. Törvénybe foglalt nemzetközi egyezményen alapul a számlatulajdonos személyére, számlájára és számlájának egyenlegére vonatkozó adattovábbítás az Amerikai Egyesült Államok Kormánya számára a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló törvény rendelkezései alapján.

13.3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló törvény, továbbá a pénzügyi számlákkal kapcsolatos információk automatikus cseréjéről szóló, illetékes hatóságok közötti többoldalú Megállapodás kihirdetéséről szóló törvény alapján is köteles a számlatulajdonos személyére, számlájára és számlájának egyenlegére vonatkozó adattovábbításokra.

13.4. Harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez történő adattovábbítás lehetséges akkor is, ha

- a) az Európai Unió Bizottsága a harmadik országot, a harmadik ország valamely területét, vagy egy vagy több meghatározott ágazatát, vagy a szóban forgó

nemzetközi szervezetet megfelelő védelmet biztosító országnak (pl. Svájc, Izrael) vagy nemzetközi szervezetnek minősíti;

- b) az adattovábbítás az Európai Unió Bizottsága által elfogadott vagy jóváhagyott adatvédelmi mintaszerződések alapján történik;
- c) az adattovábbítás az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja és az adattovábbítás címzettje közötti, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által jóváhagyott szerződéses rendelkezések alapján történik;
- d) az adattovábbítás az Európai Unió Bizottsága által jóváhagyott olyan magatartási kódex rendelkezései szerint történik, amihez az adattovábbítás címzettje csatlakozott;
- e) az adattovábbítás az Általános Adatvédelmi Rendelet szerint jóváhagyott és az adattovábbítás címzettje által birtokolt tanúsítvány alapján történik;
- f) az adattovábbítás az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság által jóváhagyott kötelező erejű vállalati szabályai szerint történik.

13.5. Amennyiben az előző bekezdésben írt feltételek nem állnak fenn, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja csak akkor továbbít személyes adatot harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez, ha az alábbi feltételek legalább egyike teljesül

- a) az érintett kifejezetten hozzájárulását adta a tervezett továbbításhoz azt követően, hogy tájékoztatták az adattovábbításból eredő esetleges kockázatokról;
- b) az adattovábbítás az érintett és az adatkezelő közötti szerződés teljesítéséhez, vagy az érintett kérésére hozott, szerződést megelőző intézkedések végrehajtásához szükséges;
- c) az adattovábbítás az adatkezelő és valamely más természetes vagy jogi személy közötti, az érintett érdekét szolgáló szerződés megkötéséhez vagy teljesítéséhez szükséges;
- d) az adattovábbítás fontos közérdekből szükséges;
- e) az adattovábbítás jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme miatt szükséges;
- f) az adattovábbítás az érintett vagy valamely más személy létfontosságú érdekeinek védelme miatt szükséges, és az érintett fizikailag vagy jogilag képtelen a hozzájárulás megadására;
- g) a továbbított adatok olyan nyilvántartásból származnak, amely jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa értelmében a nyilvánosság tájékoztatását szolgálja, és amely vagy általában a nyilvánosság, vagy az ezzel kapcsolatos jogos érdekét igazoló bármely személy számára betekintés céljából hozzáférhető, de csak ha a jogszabály vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusa által a betekintésre megállapított feltételek az adott különleges esetben teljesülnek.

14. Adatfeldolgozó igénybevétele

14.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult – az Érintettek tájékoztatása mellett – egyes adatkezelési műveletek végrehajtásával adatfeldolgozót megbízni. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a hitelintézeti tevékenysége körében a jelen Üzletszabályzatban, illetve az Üzletszabályzat 1. számú mellékletében meghatározott üzletági üzletszabályzatokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban megjelölt személyeket, illetve szervezeteket bízta meg az ott megjelölt adatkezelési tevékenységek, műveletek végzésével. Az Adatkezelésről szóló Tájékoztatások – az általuk szabályozott adatkezelések tekintetében – további adatfeldolgozókat határozhatnak meg rögzítve egyidejűleg az adatfeldolgozók által ellátott adatkezelési tevékenységeket, műveleteket is. Az Érintettek tájékoztatása az Üzletszabályzat jelen mellékletének, valamint az üzletági üzletszabályzatokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatóknak az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja honlapján való nyilvánosságra hozatalával történik.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. az üzletági üzletszabályzatokhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatókban megjelölt adatfeldolgozókon túl az **OTP Bank Nyrt.-t**, mint adatfeldolgozót veszi igénybe az informatikai szolgáltatások, számviteli és pénzügyi szolgáltatási tevékenységek, hitelbírálati és hitelkockázati szolgáltatási tevékenység, informatikai biztonsági ellenőrzés, információbiztonsági incidenskezelés, biztonsági naplóelemzés, irattári és küldeménykezelési feladatok, bankbiztonsági szolgáltatás, tekintetében.

14.2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja, mint adatkezelő felel az adatkezelési műveletekre vonatkozó utasítások jogszerűségéért. Az adatfeldolgozók pedig felelősséggel tartoznak az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogszerű utasításainak, valamint az Általános Adatvédelmi Rendelet értelmében kifejezetten az adatfeldolgozókat terhelő kötelezettségek betartásáért.

15. Adatvédelmi, adatbiztonsági kontrollok

15.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. és megbízottja adatvédelmi, adatbiztonsági és információbiztonsági kontroll környezetét a jogszabályi elvárásoknak megfelelően alakítja ki, mindent megtesz annak érdekében, hogy figyelembe véve a tudomány és technológia mindenkor állását, a megvalósítás költségeit, továbbá az adatkezelés jellegét, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira jelentett kockázatokat a megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket valósítsa meg annak érdekében, hogy a kockázat mértékének megfelelő szintű adatbiztonságot garantálja.

15.2. Az OTP Jelzálogbank Zrt. és megbízottja a biztonság megfelelő szintjének meghatározásakor figyelembe veszi az adatkezelésből eredő olyan kockázatokat, amelyek különösen a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítéséből, elvesztéséből, megváltoztatásából, jogosulatlan nyilvánosságra hozatalából vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférésekből erednek.

Az OTP Jelzálogbank Zrt. és megbízottja a személyes adatokat mindig bizalmasan, korlátozott hozzáféréssel, titkosítással és az ellenálló képesség lehetséges maximalizálásával, probléma esetén visszaállíthatóság biztosításával kezeli.

16. Adatok megőrzésének időtartama

- 15.1.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintettek adatait jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott ideig tárolja, így különösen a jelen tájékoztató 5-9. pontjaiban meghatározott jogszabályokban és ideig.
- 15.2.** Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az adatokat a hozzájárulás visszavonása esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatokat törli, kivéve ha az adatok további kezelése más jogcímen lehetséges.
- 15.3.** A levélküldemények elküldésének igazolására szolgáló postakönyvben (lásd az Üzletszabályzat III.13. pontját) szereplő személyes adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja addig kezeli (tárolja), amíg az abban szereplő valamennyi adat tekintetében le nem jár az adatok megőrzésére meghatározott időtartam. Az Érintettekről papír alapú egyéb dokumentumokban tárolt adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatmegőrzési idő lejártát követően az iratkezelési szabályainak megfelelő selejtezési eljárás lefolytatásáig tovább tárolja. A postakönyvben, valamint egyéb papír alapú dokumentumokban tárolt, már lejárt adatmegőrzési idejű személyes adatok tekintetében a további adatkezelés jogalapja az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja azon jogos érdeke, hogy a papír alapú dokumentumok integritását, bizonyító erejét megőrizze, továbbá az a körülmény, hogy a papír alapú dokumentumokban szereplő adatok egyenkénti törlése az érintettek a személyes adatok védelméhez fűződő jogaival összevetve aránytalan költséget és erőfeszítést igényelne. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja megfelelő adatbiztonsági intézkedésekkel biztosítja ezen adatok tárolását és a hozzáférés korlátozását.

17. Az Érintett jogai

- 16.1.** Az Érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogaira – ideértve a jogorvoslati lehetőséget is – az Általános Adatvédelmi Rendelet, valamint az Infotv. rendelkezései az irányadóak.
- 16.2.** Az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától:
- a) tájékoztatást kérhet személyes adatai (személyes adatnak is minősülő banktitkai) kezeléséről, beleértve azt is, hogy a nyilvántartott adatokról másolatot kérjen (hozzáféréshez való jog);
 - b) kérheti pontatlanul nyilvántartott személyes adatai helyesbítését, illetve vitathatja a nyilvántartott személyes adatok pontosságát (helyesbítéshez való jog);
 - c) kérheti nyilvántartott személyes adatai törlését (törléshez való jog);
 - d) kérheti személyes adatai kezelésének korlátozását (az adatkezelés korlátozásához való jog);
 - e) kérheti, hogy a rá vonatkozó, általa az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére bocsátott és elektronikus adatbázisban kezelt adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja (adathordozhatósághoz való jog);

- f) tiltakozhat személyes adatai kezelése ellen, ha az adatkezelés jogalapja az adatkezelő vagy harmadik személy jogos érdeke (pl. direkt marketing célú adatkezelés), illetve közérdekű feladat vagy közfeladat ellátása, beleértve mindkét esetben a profilalkotást is (tiltakozási jog gyakorlása);
- g) automatizált döntéshozatal alkalmazása esetén az adatkezelő részéről emberi beavatkozást kérhet, közölheti álláspontját;
- h) kifogást nyújthat be az automatizált döntéshozatal alkalmazásával meghozott döntéssel szemben;
- i) panaszt nyújthat be a személyes adatok kezelését, illetve az Általános Adatvédelmi Rendelet szerinti jogaik gyakorlását érintően.

16.3. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintettől a kérelem teljesítését megelőzően, annak tartalmának pontosítását, a kérelmezett információk illetve adatkezelési tevékenységek pontos megjelölését kérheti.

16.4. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja – a fenti kérelmek (tiltakozás) benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban egy hónapon belül – tájékoztatást ad az Érintett részére a kérelem, illetőleg tiltakozás nyomán tett intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, a fenti határidő további két hónappal meghosszabbítható.

16.5. Amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának a jelen pont szerinti kérelem előterjesztőjének kilétével kapcsolatban megalapozott kétsége támad, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyazonosságának megerősítéséhez szükséges további információk rendelkezésre bocsátását igényelheti.

16.6. Abban az esetben, amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt.-nek vagy megbízottjának bizonyítottan nem áll módjában az Érintettet azonosítani, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmének teljesítését megtagadhatja.

16.7. Amennyiben az Érintett kérelme az Általános Adatvédelmi Rendelet értelmében egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a következő költségelemek figyelembe vételével díjat számíthat fel:

- a) papír alapon nyújtott másolat esetén az adathordozó közvetlen önköltsége;
- b) optikai adathordozón nyújtott másolat esetén az adathordozó közvetlen önköltsége;
- c) elektronikus úton használható egyéb adathordozón nyújtott másolat esetén az adathordozó közvetlen önköltsége;
- d) az adatigénylő részére postai úton való kézbesítés esetén a térítvény többlétszolgáltatással feladott, könyvelt küldeményre vonatkozó postai szolgáltatás díja;
- e) az adatigénylés teljesítésével összefüggő munkaerő-ráfordítás költsége (az adat felkutatásához, összesítéséhez és rendszerezéséhez, az igényelt adat adathordozójáról másolat készítéséhez és a másolaton a meg nem ismerhető adatok felismerhetetlenné tételéhez szükséges tényleges munkaerőköltség), amelyet az adatigénylés teljesítéséhez szükséges időtartam és az adatigénylés

teljesítésében közreműködő személyek egy munkaóra eső rendszeres személyi juttatások összegének szorzataként kell meghatározni.

17. A hozzáférés joga

- 17.1.** Jogszabály, illetve az Európai Unió kötelező jogi aktusa eltérő rendelkezése hiányában az Érintett jogosult megismerni minden olyan személyes adatot, melyet az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja személyével kapcsolatban kezel.
- 17.2.** Az Érintett kérelmére továbbá az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy az Érintettnek a személyes adatait kezeli-e és amennyiben igen, úgy a kezelt személyes adatok másolatát és az alábbi információkat bocsátja az Érintett rendelkezésére:
- a) az adatkezelés célja;
 - b) a kezelt személyes adatok kategóriái;
 - c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyes adatait közölte vagy közölni fogja;
 - d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ezen információ rendelkezésre bocsátása nem lehetséges, az időtartam meghatározásának szempontjai;
 - e) az Érintett azon jogáról szóló tájékoztatás, hogy kérelmezheti az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - f) az Üzletszabályzat jelen mellékletének 23. pontja alapján az Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;
 - g) a nem az Érintettől származó adatok tekintetében, a személyes adatok forrására vonatkozó információ;
 - h) amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett személyes adatait automatizált döntéshozatal céljából is kezeli, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által alkalmazott logika és arra vonatkozó információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az Érintettre nézve milyen várható következményekkel jár;
 - i) azon garanciákra vonatkozó információ, amelyek az Érintett személyes adatainak megfelelő védelmét harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére történő továbbítás esetén biztosítják.
- 17.3.** A jelen melléklet 6. pontjában meghatározott esetekben rögzített hanganyagot – amennyiben az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja számára kétséget kizáróan azonosítható – kérés esetén az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül az Érintett rendelkezésére bocsátja az alábbi feltételek valamelyikének teljesülésekor:
- az OTPdirekt és a *Digitális Szolgáltatások szerződés* alapján kezdeményezett, azonosított hívásoknál a hívás idejének megadása,
 - a nem OTPdirekt, *illetve Digitális Szolgáltatások szerződés* alapján kezdeményezett hívások esetén

- az ügyintéző nevének és a hívás pontos idejének vagy
- az indító telefonszám és a hívás pontos idejének vagy
- az érintett telefonbeszélgetés hívásazonosítójának megadása.

17.4. Abban az esetben, amennyiben az Érintett a fenti tájékoztatást több példányban kéri, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogosult a többletpéldányok elkészítésének adminisztratív költségeivel arányos és ésszerű mértékű díjat felszámítani a jelen tájékoztató 16.7. pontjában meghatározott költségelemek figyelembe vételével.

17.5. Amennyiben az Érintett jelen pont szerinti tájékoztatásra vonatkozó (hozzáférési) joga hátrányosan érinti mások jogait és szabadságait, így különösen mások üzleti titkait, vagy szellemi tulajdonát, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmének teljesítését megtagadhatja.

18. A helyesbítés joga

18.1. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmére kijavítja vagy kiegészíti az Érintettre vonatkozó pontatlan vagy hiányos adatokat. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett helyesbítéshez való jogának érvényesítésére irányuló kérelmének teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja azon személyeket, akikkel az Érintett személyes adatait közölte, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától aránytalan erőfeszítést.

19. A törléshez való jog

19.1. Az Érintett az alábbi esetekben jogosult a rá vonatkozó személyes adatok törlését kezdeményezni:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja gyűjtötte vagy más módon kezelte;
- b) az Érintett visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását, feltéve, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által megvalósítandó adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és – a jogos érdeken alapuló közvetlen üzletszerzési célú adatkezelés kivételével – nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre,
- d) az Érintett személyes adatait az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogellenesen kezelte;
- e) jogszabály vagy Európai Unió kötelező jogi aktusa által az OTP Jelzálogbank Zrt-re vagy megbízottjára előírt kötelezettség teljesítése érdekében a személyes adatokat az OTP Jelzálogbank Zrt-nek vagy megbízottjának törölnie kell; vagy
- f) a személyes adatok gyűjtésére gyermekeknek kínált információs társadalommal összefüggő szolgáltatásokkal kapcsolatosan került sor.

19.2. Abban az esetben, amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az érintett személyes adatait korábban nyilvánosságra hozta és annak törlésére köteles, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja minden olyan ésszerű

lépést megtesz – ideértve a technikai intézkedések alkalmazását is – amely ahhoz szükséges, hogy a személyes adatok kötelező törléséről tájékoztassa azon adatkezelőket is, akik az Érintett személyes adatait azok nyilvánosságra hozatala következtében ismerték meg. Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a tájékoztatójában arról köteles a többi adatkezelőt értesíteni, hogy az Érintett személyes adataira mutató linkek vagy e személyes adatok másolatának illetve másolatpéldányának törlését az Érintett kérelmezte.

- 19.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett törléshez való jogának érvényesítésére irányuló kérelmének teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja azon személyeket, akikkel az Érintett személyes adatait közölte, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától aránytalan erőfeszítést.
- 19.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem köteles a személyes adatok törlésére abban az esetben, ha az adatkezelés szükséges:
- jogszabály vagy Európai Unió kötelező jogi aktusa által az OTP Jelzálogbank Zrt-re vagy megbízottjára telepített, személyes adatok kezelésére irányuló kötelezettség teljesítéséhez;
 - közérdekből végzett feladat végrehajtásához;
 - maradandó értékű irat levéltárba adása céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, feltéve, hogy az Érintett elfeledtetéshez való jogának gyakorlása következtében valószínűsíthetően lehetetlenné vagy komolyan veszélyeztetetté válna az adatkezelés;
 - jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

20. Az adatkezelés korlátozásához való jog

- 20.1.** Az Érintett jogosult arra, hogy kérésére az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
- az Érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - az adatkezelés jogellenes, és az Érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - az OTP Jelzálogbank Zrt-nek vagy megbízottjának már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - az Érintett tiltakozik az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- 20.2.** Ha az adatkezelés a fentiek szerint korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Európai Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekből lehet kezelni.

- 20.3.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az adatkezelés korlátozásának feloldásáról az Érintettet előzetesen tájékoztatja.
- 20.4.** Az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett korlátozásához való jogának érvényesítésére irányuló kérelmének teljesítését követően haladéktalanul tájékoztatja azon személyeket, akikkel az Érintett személyes adatait közölte, feltéve, hogy az nem lehetetlen vagy nem igényel az OTP Jelzálogbank Zrt-től vagy megbízottjától aránytalan erőfeszítést.

21. A tiltakozáshoz való jog

- 21.1.** Amennyiben az adatkezelés az Üzletszabályzat jelen melléklete, valamint az Adatkezelésről szóló Tájékoztatásokban foglaltak szerint az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a saját vagy bármely harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, az Érintettnek jogában áll tiltakozni a személyes adatainak ilyen célból történő kezelése ellen. Abban az esetben, amennyiben az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja nem tudja bizonyítani, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Érintettnek az ilyen tiltakozásában hivatkozott érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a személyes adatokat ilyen célból nem kezelheti tovább és azokat köteles törölni. Abban az esetben, amennyiben az Érintett közvetlen üzletszerzés céljából folytatott adatkezelés ellen tiltakozik, személyes adatai a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

22. Az adathordozhatósághoz való jog

- 22.1.** Az Érintett kérheti, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja a rá vonatkozó, általa az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban bocsássa rendelkezésre. Ezen adathordozhatósághoz való jogát az Érintett azon adatok kapcsán gyakorolhatja, amelyeket az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja:
- a) az Érintett hozzájárulása alapján kezel, vagy
 - b) amely adatok kezelése az Érintettnek az OTP Jelzálogbank Zrt-vel vagy megbízottjával kötött olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az Érintett az egyik fél, vagy az adatkezelés a szerződés megkötését megelőzően az Érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges.
- 22.2.** Az adathordozhatóság joga úgy gyakorolható, ha az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja valamely fiókjában személyesen megjelenik és személyazonosságát hitelt érdemlően igazolja.
- 22.3.** Amennyiben az egyébként technikailag megvalósítható, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérésére a fenti személyes adatokat közvetlenül egy másik, az Érintett kérelmében megjelölt adatkezelő részére továbbítja. A fenti adathordozhatósághoz való jog nem teremt kötelezettséget

arra vonatkozóan, hogy az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja egy másik adatkezelővel műszakilag kompatibilis adatkezelő rendszert vezessen be vagy tartson fenn. Abban az esetben, amennyiben az Érintett adathordozhatóságához való joga hátrányosan érinti mások jogait és szabadságait, így különösen mások üzleti titkait, vagy szellemi tulajdonát, az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja az Érintett kérelmének teljesítését megtagadhatja.

23. Jogorvoslat

23.1. Az Érintett az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja által végzett adatkezeléssel összefüggő kérdéseivel, kifogásaival, panaszaival az OTP Jelzálogbank Zrt. vagy megbízottja adatvédelmi tisztviselőjéhez (lásd a jelen tájékoztató 24. pontjában) fordulhat.

23.2. Ha az Érintett úgy ítéli meg, hogy a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályok szerinti jogait megsértették, jogában áll a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panaszt benyújtani.

23.3. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Honlap: <http://naih.hu/>;

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.;

Postacím: 1363 Budapest, Pf. 9.;

Telefon: +36-1-391-1400;

Fax: +36-1-391-1410;

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

23.4. Az Érintett a jogait bírósági úton is érvényesítheti. A peres eljárás lefolytatása a törvényszék hatáskörébe tartozik, a perre a Fővárosi Törvényszék illetékes. A per az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek elérhetősége az alábbi linken található: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).

23.5. Az Érintettnek továbbá jogában áll a panasznak az Érintett nevében történő benyújtásával, bíróság előtti eljárás lefolytatásával, valamint – ha jogszabály ezt lehetővé teszi – a kártérítési jogának a nevében történő érvényesítésével egy olyan nonprofit jellegű szervezetet vagy egyesületet megbízni, amelyet a magyar jognak megfelelően hoztak létre, és amelynek alapszabályban rögzített céljai a közérdek szolgálata, valamint az érintettek jogainak és szabadságának a személyes adatok vonatkozásában biztosított védelme.

24. Az adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő adatai

24.1. Az Üzletszabályzatban, valamint az Adatkezelésről szóló Tájékoztatóban meghatározott adatkezelések tekintetében az adatkezelő, illetve az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének személye és elérhetősége:

Az adatkezelő neve: OTP Jelzálogbank Zrt.

Székhelye: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. ép.

Postacíme: OTP Jelzálogbank Zrt. 1364 Budapest Pf. 280

E-mail címe: jzb@otpjzb.hu

Telefonszáma: (+36 1/20/30/70) 3 666 666
Honlap: <https://www.otpbank.hu/otpjelzalogbank>

Az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének:
Neve: *Czerweny Réka*
Postacíme: 1138 Budapest, Váci út 135-139. D. ép.
E-mail címe: adatvedelem@otpjzb.hu

24.2. Amennyiben az adatkezelés más adatkezelővel közös adatkezelésnek minősül, az Adatkezelésről szóló Tájékoztató tartalmazza a további adatkezelő(k) és a további adatkezelő(k) adatvédelmi tisztviselőjének(-inek) adatait.

