

## TÁJÉKOZTATÁS ADATKEZELÉS RŐL

Az adatkezelés 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 rendeletnek (Általános Adatvédelmi Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően történik.

A jelen tájékoztató szerinti adatkezelés jellemzőit a következő táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	KEZELT ADATOK KÖRE	ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA
Az ügyfél elégedettség felméréssel kapcsolatos megkeresés és a kérdőívre adott válaszok elemzése	Jogos érdek (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja)	- Név - E-mail cím - Hívás időpontja - Hívás azonosítója - Ügyintéző neve - A felmérés során adott válaszok	A cél megvalósulásáig, de legfeljebb 12 hónapig
Ügyfélélmény javítása céljából végzett elégedettségi felmérésben adott válaszadás	Az érintetti hozzájárulás (Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja)	- Név - E-mail cím - Nem - Életkor - Tartózkodási ország és város megnevezése - Irányítószám - A felmérés során adott egyéb válaszok	A hozzájárulás visszavonásáig, de legfeljebb 12 hónapig

### 1. Az adatkezelő, az adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének adatai

Adatkezelő neve: OTP Bank Nyrt. (székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16., Cg. 01-10-041585; postacíme: OTP Bank Nyrt., 1876 Budapest; e-mail címe: [informacio@otpbank.hu](mailto:informacio@otpbank.hu); telefonszáma: (+36 1/20/30/70) 3 666 666; honlap: [www.otpbank.hu](http://www.otpbank.hu))

Adatvédelmi tisztviselő neve: Gázmár Zoárd (postacíme: 1131 Budapest, Babér u. 9.; e-mail címe: [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu))

### 2. Személyes adatok címzettjei

Az OTP Bank Nyrt., az adatkezelés során, az adatokat a Qualtrics LLC (333 W. River Park Drive Provo, Utah 84604) részére továbbítja, aki az OTP Bank Nyrt. utasításai alapján jár el, így adatfeldolgozónak minősül ezen tevékenység során. A Qualtrics LLC az adatokat az Európai Unión belül tárolja

### 3. Az adatkezelés célja és jogalapja

Az OTP Bank Nyrt. ügyféléledegettségi felmérést végez, melynek célja a Contact Center ügyfélszolgálat fejlesztésének támogatása. Az adatkezelés céljai a következők:

- Az ügyfél elégedettség felméréssel kapcsolatos megkeresés és a kérdőívre adott válaszok elemzése
- Ügyfélélmény javítása céljából végzett elégedettségi felmérésben adott válaszadás.

Az adatkezelés jogalapja az ügyfél elégedettség felméréssel kapcsolatos megkeresés és a kérdőívre adott válaszok elemzése, mint adatkezelés cél vonatkozásában az OTP Bank Nyrt. jogos érdeke az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján.

Az adatkezelés jogalapja az ügyfélélmény javítása céljából végzett elégedettségi felmérésben adott válaszadás, mint adatkezelési cél vonatkozásában az érintett hozzájárulása az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján. A hozzájárulás megadásával az érintett beleegyezését adja személyes adatainak az OTP Bank Nyrt. általi, a jelen tájékoztatóban foglaltak szerinti kezeléséhez. Az érintett jogosult a GDPR 7. cikk (3) bekezdése alapján hozzájárulását visszavonni. A hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a visszavonás előtti, – a hozzájárulás alapján végrehajtott – adatkezelés jogszerűségét.

### 4. Az adatkezeléssel érintettek köre és a kezelt adatok kategóriái

Az adatkezeléssel az OTP Bank Nyrt. ügyfelei érintettek.

Az adatkezelés során az érintettek alábbi személyes adatainak kezelésére kerül sor:

- az ügyfél elégedettség felméréssel kapcsolatos megkeresés és a kérdőívre adott válaszok elemzése, mint adatkezelés cél vonatkozásában: név, e-mail cím, hívás időpontja, hívás azonosítója, ügyintéző neve, a felmérés során adott válaszok;
- az ügyfélélmény javítása céljából végzett elégedettségi felmérésben adott válaszáadás, mint adatkezelési cél vonatkozásában: név, e-mail cím, nem, életkor, tartózkodási ország és város megnevezése, irányítószám, a felmérés során adott egyéb válaszok.

## **5. A személyes adatok forrása**

Az ügyfél elégedettség felméréssel kapcsolatos megkeresés és a kérdőívre adott válaszok elemzése, illetve az ügyfélélmény javítása céljából végzett elégedettségi felmérésben adott válaszáadás, mint adatkezelési célok vonatkozásában a személyes adatok forrásai a következők:

- Az OTP Bank Nyrt. nyilvántartási rendszerei
- Az érintett.

## **6. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei**

Az érintett – az Általános Adatvédelmi Rendelet 12-21. cikkei szerint – kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, továbbá joga van az adatkezeléssel szemben tiltakozni.

Az érintett az Általános Adatvédelmi Rendeletben meghatározott jogai megsértése esetén panasszal fordulhat az adatkezelőhöz az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken.

Önt, mint érintettet az alábbi jogok illetik meg:

### **5.1. Hozzáféréshez való jog**

Önnek joga van ahhoz, hogy tájékoztatást kapjon arról, hogy a személyes adatait kezeljük-e, továbbá ahhoz is joga van, hogy a következő információkat megismerje:

- az adatkezelés célját vagy céljait;
- a kezelt személyes adatainak kategóriáit;
- azok körét, akiknek a személyes adatait továbbítjuk, különös tekintettel azokra az esetekre, amikor a személyes adatait harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez továbbítjuk;
- a személyes adatok kezelésének tervezett időtartamát;
- azokat a közigazgatási vagy igazságszolgáltatási szerveket, amelyeknél panasszal élhet;
- amennyiben nem Öntől közvetlenül származnak a személyes adatok, akkor annak a forrását;
- annak a tényét, hogy a személyes adatait automatizáltan kezeljük, azaz egy olyan eljárásban amelynek során a személyes adatokat az Ön személyéhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, elemzésére vagy előrejelzésére használjuk. Személyes jellemzők lehetnek például a munkahelyi teljesítménye, a gazdasági helyzete, az egészségi állapota, a személyes preferenciái, az érdeklődése, a megbízhatósága, a viselkedése, a tartózkodási helye vagy a mozgása.

Ön a személyes adatairól egy alkalommal ingyenes másolatot kérhet, illetve, ha elektronikusan adta be a kérelmét, akkor joga van arra, hogy olyan elektronikus formátumban kaphassa meg a másolatot, amelyet széles körben használnak, kivéve, ha Ön más formátumban kéri és annak a teljesítésére az adatkezelő képes. Felhívjuk a szíves figyelmét arra, hogy a másolat készítését megtagadhatjuk, amennyiben az más érintettek jogaira és szabadságára nézve hátrányos helyzetet teremthet.

### **5.2. Helyesbítéshez való jog**

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, ahhoz is joga van, hogy kérje a hiányos személyes adatainak a kiegészítését.

### **5.3. Törléshez való jog**

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje az Önre vonatkozó személyes adatokat.

Az Adatkezelő köteles arra, hogy az Önre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- Ön visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az adatkezelés jogalapja jogos érdek, közérdek vagy közhatalmi jogosítvány, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy
- ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- a személyes adatok gyűjtése 16. életévét be nem töltött kiskorú személyes adataival összefüggésben és az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

Az adattörlési kérelmet nem lehet teljesíteni, amennyiben az adatkezelés szükséges. Az adatkezelés szükséges az alábbi célok elérése érdekében:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, az Adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- az adatkezelésre egészségügyi vagy munkahelyi egészségügyi célokból, valamint népegészségügyi közérdekből kerül sor.
- A személyes adatok kezelése közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból történik és a személyes adatok törlése valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést;
- vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

#### 5.4. Az adatkezelés korlátozása (zárolás)

Ön jogosult arra, hogy kérésére az Adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül: Ön 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, Ön azonban ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- az adatkezelés jogalapja jogos érdek, közérdek vagy közhatalmi jogosítvány és Ön tiltakozik az adatkezelés ellen;
- ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az Adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

#### 5.5. Tiltakozás az adatkezelés ellen

Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a jogos érdeken, közérdeken vagy közhatalmi jogosítványon alapuló kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben az Adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az Adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, Ön jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az Önre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. A személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Ön a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.

Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson a rá vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

#### 5.6. Jogérvényesítés

Az érintett továbbá panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál is (<http://naih.hu/>; 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.; Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; Telefon: +36-1-391-1400; Fax: +36-1-391-1410; E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)). Az érintettnek joga van más, így különösen a szokásos tartózkodási helye szerinti európai uniós tagállamban létrehozott, felügyeleti hatóságnál is panaszt tenni.

Az adatkezelővel szemben bíróság előtt is indítható per a személyes adatok kezelésére vonatkozó szabályok megsértése miatt. Az érintett a pert a Fővárosi Törvényszék előtt vagy a lakóhelye szerinti törvényszék előtt indíthatja meg. Magyarországon a törvényszékek elérhetősége az alábbi linken található: <http://birosag.hu/torvenyszekek>. Amennyiben az érintett szokásos tartózkodási helye az Európai Unió más tagállamában van, akkor a per a szokásos tartózkodási hely szerinti tagállam hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósága előtt is megindítható.