

## AZ OTP BANK NYRT. CONTACT CENTER TERÜLETE ÁLTAL FOLYTATOTT ADATKEZELÉSEKRE VONATKOZÓ KIEGÉSZÍTŐ ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

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 (a továbbiakban: GDPR vagy Általános Adatvédelmi Rendelet) és az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.) rendelkezéseinek megfelelően történik.

Az **OTP Bank Nyrt.** (székhely: 1051 Budapest, Nádor u.16., a továbbiakban: OTP Bank vagy Társaság) minden esetben biztosítja az általa kezelt személyes adatok tekintetében az adatkezelés jogszerűségét és célhoz kötöttségét. **A tájékoztató célja, hogy az OTP Bank Contact Center területe által folytatott adatkezelések során az érintettek teljeskörű tájékoztatást kapjanak személyes adataik kezeléséről.**

Jelen Adatkezelési Tájékoztatót az Általános Adatvédelmi Tájékoztatóval együtt kell alkalmazni. Az Általános Adatvédelmi Tájékoztató a következő oldalon érhető el: <https://www.otpbank.hu/portal/hu/adatvedelem>

A Társaság fenntartja a jogot jelen tájékoztató módosítására, az ezzel kapcsolatos értesítésről a módosított Tájékoztató honlapon történő közzétételével gondoskodik.

### 1. ADATKEZELŐ ÉS AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGEI

#### 1.1. Adatkezelő neve és elérhetőségei

Adatkezelő neve: OTP Bank Nyrt.  
Székhelye: 1051 Budapest, Nádor utca 16.  
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)

#### 1.2. Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei

Postacíme: 1131 Budapest, Babér u. 9.  
E-mail címe: [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu)

### 2. AZ ÉRINTETT SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSE

#### 2.1. Az alábbi érintetti kategóriák személyes adatainak kezelésére kerül sor:

##### 2.1.1. ügyfél<sup>1</sup>

##### 2.1.2. ügyfél törvényes képviselője, jogi képviselője, meghatalmazottja, örököse

##### 2.1.3. ügyfélnek nem minősülő természetes személy

##### 2.1.4. ügyfélnek nem minősülő természetes személy törvényes képviselője, jogi képviselője, meghatalmazottja

---

<sup>1</sup> Ügyfél az OTP Bank szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy, egyéni vállalkozó, őstermelő.

## 2.2. Az érintettek személyes adatait az Adatkezelő az alábbi célokból kezeli:

Az OTP Bank Contact Center területet működtet, amely különböző célokból, különböző csatornákon kommunikál az érintettekkel.

- 2.2.A. Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatáshoz, illetve időpontfoglaláshoz kapcsolódó megkeresések
- 2.2.B. Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett, értékesítési tevékenységéhez, referáláshoz kapcsolódó megkeresések
- 2.2.C. Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett, hátralékkezelési tevékenységéhez kapcsolódó megkeresések
- 2.2.D. Az OTP Bank Contact Centere által indított ügyfélelégedettségi felmérések végzése
- 2.2.E. OTP asszisztens használata és fejlesztése
- 2.2.F. Visszahívás kérés

### Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornák:

- telefon
- e-mail
- chat
- Messenger
- videohívás

Az OTP Bankkal lehetősége van az érintettnek telefonos úton, e-mailben, videohívás keretében kommunikálni. Továbbá az érintettnek lehetősége van az OTP Bank honlapján, a Facebook Messenger platformon az OTP Bankot megszólítva, illetve az OTP InternetBank, illetve OTP MobilBank felületén elérhető chat szolgáltatás segítségével általános információk kérésére. A chat szolgáltatás részben automata kiszolgálással.

### 2.2.A. Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett, a termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatáshoz kapcsolódó megkeresések

Az OTP Bank Contact Centere az általa használt alábbi kommunikációs csatornákon keresztül érkezett vagy onnan kezdeményezett, termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatban általános tájékoztatást nyújt az érintettek részére. Ennek keretében az érintettnek lehetősége van időpontfoglalásra, illetve ATM/fiókkereső igénybevételére is. Ezen megkeresések esetén nem keletkezik szerződéses jogviszony.

#### 2.2.A.1. Az Érintettek köre:

Az OTP Bank a termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatáshoz vagy időpontfoglaláshoz kapcsolódó megkeresések esetén a tájékoztató 2.1-es pontban található Érintettek személyes adatait kezeli.

#### 2.2.A.2. Az adatkezelés jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
Termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos általános tájékoztatáshoz kapcsolódó megkeresések	<b>A tájékoztató 2.1.1. és 2.1.2. pontjában meghatározott személyek esetén:</b> GDPR 6. cikk. (1) bekezdés b)	<b><u>A tájékoztató 2.1.1. és 2.1.2. pontjában meghatározott érintettek esetén:</u></b>	A megkeresés időpontjától számított 400 nap

	<p>pontja szerint szerződés előkészítése és teljesítése jogalap</p> <p><b>A tájékoztató 2.1.3. és 2.1.4. pontjában meghatározott személyek esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek</p>	<p><b>Azonosításhoz szükséges adatok<sup>2</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- születési dátum</li> <li>- születési hely</li> <li>- édesanyja leánykori neve</li> <li>- azonosító okmány száma</li> <li>- állandó lakcím/cím</li> </ul> <p><b>Banki rendszerben az ügyfélkereséshez szükséges adatok:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- számlaszám</li> <li>- kártyaszám</li> <li>- banki azonosító</li> </ul> <p><b>Kapcsolattartáshoz szükséges adatok:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>-</li> </ul> <p><b><u>A tájékoztató 2.1.3. és 2.1.4. pontjában meghatározott érintettek esetén:</u></b></p> <p><b>Azonosításhoz szükséges adatok<sup>3</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- születési dátum</li> <li>- születési hely</li> <li>- édesanyja leánykori neve</li> <li>- azonosító okmány száma</li> <li>- állandó lakcím</li> </ul> <p><b><u>A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott valamennyi érintett esetén:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonos beszélgetés esetén a hangfelvétel</li> <li>- Videóbeszélgetés esetén hang- és videófelvétel</li> <li>- Hang, videó és chat beszélgetésről készült leirat</li> <li>- A beszélgetés során érintett által megadott egyéb adatok</li> <li>- ATM/bankfiók kereső használata esetén tartózkodási hely</li> </ul>	
--	---	--	--

<sup>2</sup> Az azonosításhoz szükséges adatok közül az adott azonosítás típusától függ, hogy pontosan mely adatok megadása szükséges. Az OTP Bank általi azonosítással kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó információk az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak.

<sup>3</sup> Az azonosításhoz szükséges adatok közül az adott azonosítás típusától függ, hogy pontosan mely adatok megadása szükséges. Az OTP Bank általi azonosítással kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó információk az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak.

## 2.2.B. Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett, értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó megkeresések

Az OTP Bank Contact Centere az általa használt alábbi kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett megkeresések esetén értékesítési tevékenységet végez az érintettek részére. Ennek során lehetősége van többek között az érintettek kalkuláció végzésére, szerződés előkészítésére, annak megkötésére, személyre szabott tájékoztatásra és ügyintézésre.

Ezen megkeresések esetén szerződéses jogviszony keletkezhet.

Telefonhívások, videóhívások és chat esetében sor kerülhet referálásra is, amely azt jelenti, hogy az adott ügyintéző egy másik ügyintéző kollégához irányítja az érintettet megkeresésével. Referálás során sor kerülhet kalkulációra, szerződés előkészítésére, valamint annak megkötésére.

### 2.2.B.1. Az Érintettek köre:

Az OTP Bank az értékesítési tevékenységéhez és a referálásokhoz kapcsolódó megkeresések esetén a tájékoztató 2.1-es pontban található Érintettek személyes adatait kezeli.

### 2.2.B.2. Az adatkezelés jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
Értékesítési tevékenységéhez kapcsolódó megkeresések	<p><b>A tájékoztató 2.1.1. és 2.1.2. pontjában meghatározott személyek esetén:</b> GDPR 6. cikk. (1) bekezdés b) pontja szerint szerződés előkészítése és teljesítése jogalap</p> <p><b>A tájékoztató 2.1.3. és 2.1.4. pontjában meghatározott személyek esetén:</b> GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek</p>	<p><b><u>A tájékoztató 2.1.1. és 2.1.2. pontjában meghatározott személyek esetén:</u></b></p> <p><b>Azonosításhoz szükséges adatok<sup>4</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- név</li><li>- születési dátum</li><li>- születési hely</li><li>- édesanyja leánykori neve</li><li>- azonosító okmány száma</li><li>- állandó lakcím</li></ul> <p><b>Banki rendszerben az ügyfélkereséshez szükséges adatok:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- számlaszám</li><li>- kártyaszám</li><li>- banki azonosító</li></ul> <p><b>Kapcsolattartáshoz szükséges adatok:</b></p> <ul style="list-style-type: none"><li>- levelezési cím</li><li>- Telefonszám</li><li>- e-mail cím</li></ul>	<p>Jogviszony keletkezése nélkül: A megkeresés keletkezésétől számított 400 nap</p> <p>Jogviszony keletkezése esetén: az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év</p>

<sup>4</sup> Az azonosításhoz szükséges adatok közül az adott azonosítás típusától függ, hogy pontosan mely adatok megadása szükséges. Az OTP Bank általi azonosítással kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó információk az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak.

		<p><b><u>A tájékoztató 2.1.3. és 2.1.4. pontjában meghatározott személyek esetén:</u></b></p> <p><b>Azonosításhoz szükséges adatok<sup>5</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- születési dátum</li> <li>- születési hely</li> <li>- édesanyja leánykori neve</li> <li>- azonosító okmány száma</li> <li>- állandó lakcím</li> </ul> <p><b><u>A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott összes érintett esetén:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonos beszélgetés esetén a hangfelvétel</li> <li>- Videóbeszélgetés esetén hang- és videófelvétel</li> <li>- Hang, videó és chat beszélgetésekről készült leirat</li> <li>- A beszélgetés során érintett által megadott egyéb adatok</li> <li>- Szerződés megkötéséhez szükséges adatok</li> <li>- Adott termékhez, szolgáltatáshoz kapcsolódó egyéb adatok</li> <li>- <b>Referáláshoz szükséges adat:</b></li> <li>- személyi igazolvány száma</li> </ul>	
--	--	--	--

## **2.2.C. Az OTP Bank Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett, hátralékkezelési tevékenységéhez kapcsolódó megkeresés a szerződés teljesítése érdekében**

Az OTP Bank a Contact Centere által használt kommunikációs csatornákra érkezett vagy onnan kezdeményezett, hátralékkezelési tevékenységéhez kapcsolódó megkeresésre kerül sor a szerződés teljesítése érdekében. A megkeresésekben az ügyfél adott hátralékos hitelével/kölcsönével kapcsolatban történik tájékoztatás, valamint hátralékrendezésére vonatkozó szóbeli megállapodás köthető, illetve az érintettnek lehetősége van a hívás keretében rendezni a tartozását.

### **2.2.C.1. Az Érintettek köre:**

Az OTP Bank hátralékkezelési tevékenységével kapcsolatos megkeresés a szerződés teljesítés érdekében a tájékoztató 2.1.1. és 2.1.2. pontban található Érintettek személyes adatait kezeli.

<sup>5</sup> Az azonosításhoz szükséges adatok közül az adott azonosítás típusától függ, hogy pontosan mely adatok megadása szükséges. Az OTP Bank általi azonosítással kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó információk az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak.

## 2.2.C.2. Az adatkezelés jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
Hátralékkezelési tevékenységéhez kapcsolódó megkeresés a szerződés teljesítése érdekében	GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pont szerint szerződés teljesítése	<p><b><u>A tájékoztató 2.1.1. és 2.1.2. pontjában meghatározott személyek esetén:</u></b></p> <p><b>Azonosításhoz szükséges adatok<sup>6</sup>:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- születési dátum</li> <li>- születési hely</li> <li>- édesanyja leánykori neve</li> <li>- azonosító okmány száma</li> <li>- állandó lakcím</li> </ul> <p><b>Banki rendszerben az ügyfélkereséshez szükséges adatok:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- számlaszám</li> <li>- kártyaszám</li> <li>- banki azonosító</li> </ul> <p><b>Kapcsolattartáshoz szükséges adatok:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- levelezési cím</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> </ul> <p><b><u>Egyéb adatok:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Telefonos beszélgetés esetén a hangfelvétel</li> <li>- Hang - és chat beszélgetésről készült leirat</li> <li>- A beszélgetés során érintett által megadott egyéb adatok</li> <li>- A hátralékkezelésben érintett szerződéses adatok</li> <li>- A hátralék rendezéséhez kapcsolódó tranzakciós adatok</li> </ul>	Az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év

## 2.2.D. Az OTP Bank Contact Centere által ügyfélelégedettségi felmérés végzése

Az OTP Bank Contact Centere ügyfélelégedettségi felmérést végez az érintettek termékekkel, szolgáltatásokkal, ügyintézással kapcsolatos véleményének rögzítése érdekében.

### 2.2.D.1. Az Érintettek köre:

Az OTP Bank az ügyfélelégedettségi felmérésekhez kapcsolódó megkeresések esetén a tájékoztató 2.1-es pontban található Érintettek személyes adatait kezeli.

<sup>6</sup> Az azonosításhoz szükséges adatok közül az adott azonosítás típusától függ, hogy pontosan mely adatok megadása szükséges. Az OTP Bank általi azonosítással kapcsolatos adatkezelésre vonatkozó információk az Általános Adatkezelési Tájékoztatóban találhatóak.

## 2.2.D.2. Az adatkezelés jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
Ügyfélelégedettségi felmérés végzése	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek	<p><b><u>A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott összes érintett esetén:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- telefonszám</li> <li>- ügyfélazonosító</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- termékekkel, szolgáltatásokkal, ügyintézással kapcsolatos információk</li> <li>- kérdésekre adott válaszok</li> <li>- az érintett által megadott egyéb adatok</li> </ul>	A megkeresés időpontjától számított 400 nap

## 2.2.E. OTP asszisztens használata és fejlesztése

Az OTP asszisztens egy hangvezérléssel működő gépi tanulást alkalmazó szolgáltatás. Az OTP Bank telefonos ügyfélszolgálatán elsősorban a hagyományos nyomógombos menürendszert hivatott leváltani. Az OTP asszisztens egy olyan hangvezérelt telefonos menürendszer, amely felismeri az érintett által elmondottak alapján a hívás célját, és annak megfelelő ügyintézői csoporthoz kapcsolja. Az OTP asszisztens élő erőforrás nélküli ügyfélazonosítást is végez, illetve automata nyugdíjlekérdező és tranzakció lekérdező szolgáltatást nyújt az OTP Bank ügyfeleinek.

### 2.2.E.1. Az Érintettek köre:

Az OTP Bank az OTP Asszisztens használata és fejlesztése során a tájékoztató 2.1-es pontjában található Érintettek személyes adatait kezeli.

### 2.2.E.2. Az adatkezelés jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
OTP Asszisztens használata	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek	<p><b><u>A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott összes érintett esetén:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bankkártya utolsó 10 számjegye</li> <li>- telefonszám</li> <li>- születési név</li> <li>- születési hely</li> <li>- anyja neve</li> <li>- Telekód</li> <li>- OTPdirekt szerződés szerinti titkos jelszó véletlenszerűen kiválasztott számjegyei</li> <li>- születési év</li> <li>- születési hónap</li> <li>- születési nap</li> <li>- lakcím irányítószáma</li> <li>- azonosító okmány számának számjegyei</li> <li>- ügyfél által megadott egyéb adatok</li> </ul>	<p>Jogviszony keletkezése nélkül: A megkeresés keletkezésétől számított 400 nap</p> <p>Jogviszony keletkezése esetén: az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- hang</li> <li>- leirat</li> </ul>	
OTP Asszisztens fejlesztése	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek	<p><b><u>A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott összes érintett esetén:</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- bankkártya utolsó számjegye 10</li> <li>- telefonszám</li> <li>- születési név</li> <li>- születési hely</li> <li>- anyja neve</li> <li>- Telekód</li> <li>- születési év</li> <li>- születési hónap</li> <li>- születési nap</li> <li>- lakcím irányítószáma</li> <li>- azonosító okmány számának számjegyei</li> <li>- ügyfél által megadott egyéb adatok</li> <li>- leirat</li> </ul>	A megkeresés keletkezésétől számított 400 nap

## 2.2.F. Visszahívás kérés

Az OTP Bank honlapján lehetősége van az érintetteknek ún. visszahívás kérési űrlap kitöltésre, amelynek segítségével igényelheti, hogy az OTP Bank munkatársa visszahívja őt, az általa megadott időszámban. Ennek keretében az OTP Bank megerősítő e-mailt küld az érintettnek a visszahívás kérés vonatkozásában, felveszi a kapcsolatot az érintettel, valamint statisztikai adatokat kezel.

### 2.2.F.1. Az Érintettek köre:

Az OTP Bank a szolgáltatás minőségének javításához, szolgáltatásfejlesztési célú elemzéshez, minőségbiztosításhoz a tájékoztató 2.1-es pontjában található Érintettek személyes adatait kezeli.

### 2.2.F.2. Az adatkezelés jellemzőit az alábbi táblázat foglalja össze:

ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	ÉRINTETTEK ÉS KEZELT ADATOK KÖRE	ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA
Űrlap kitöltése után megerősítő email küldése	GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pont szerint jogos érdek	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- telefonszám</li> <li>- email cím</li> </ul>	<p>Jogviszony keletkezése nélkül: A visszahíváskérés keletkezésétől számított 400 nap</p> <p>Jogviszony keletkezése esetén: az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év</p>



<p>Kapcsolatfelvétel az érintettel, aki kitölti a visszahívás kérésre vonatkozó űrlapot</p>	<p>GDPR 6.cikk (1) bekezdés a) pont szerint az érintett hozzájárulása</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- a megjelölt időpont, amikor kereshető a visszahívást kérő személy</li> </ul>	<p>Jogviszony keletkezése nélkül: A visszahíváskérés keletkezésétől számított 400 nap</p> <p>Jogviszony keletkezése esetén: az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év</p>
<p>Statisztikai adatok gyűjtése</p>	<p>GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pont szerint jogos érdek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> <li>- szolgáltatás igénybevételére vonatkozó információ</li> </ul>	<p>Jogviszony keletkezése nélkül: A visszahíváskérés keletkezésétől számított 400 nap</p> <p>Jogviszony keletkezése esetén: az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év</p>
<p>Sikertelen visszahívás esetén online kapcsolatfelvétel</p>	<p>GDPR 6.cikk (1) bekezdés f) pont szerint jogos érdek</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- név</li> <li>- telefonszám</li> <li>- e-mail cím</li> </ul>	<p>Jogviszony keletkezése nélkül: A visszahíváskérés keletkezésétől számított 400 nap</p> <p>Jogviszony keletkezése esetén: az adott termék jogviszonyának megszűnésétől számított 8 év</p>

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésre a **Panaszkezelésre vonatkozó kiegészítő Adatkezelési Tájékoztató** vonatkozik.

Az OTP Bank Nyrt. Contact Center területe tevékenységének ellátása során jelen Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott adatcsoportokon felül az érintett által a megkeresésében, illetve a visszahívás során közölt egészségügyi adatot, illetve harmadik fél szolgáltató igénybevételeivel kapcsolatban megadott adatokat is kezeli, mivel ez esetben azt az Általános Adatvédelmi Rendelet 4. cikk 11. pontjában foglaltak alapján az Érintett félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi. A megkeresésben, illetve visszahívás során történő egészségügyi adatközléssel az érintett a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti beleegyezését adja az őt érintő személyes adat kezeléséhez.

### 3. A SZEMÉLYES ADATOK FORRÁSA

A személyes adatok forrásai:

- a) érintett
- b) OTP Bank rendszerei
- c) harmadik fél

### 4. A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI

Címzettnek tekinthető az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e.

#### 4.1. ADATTOVÁBBÍTÁSOK

A fentiekben túl további címzettek körében előfordulhat, hogy egyes hatóságok, közfeladatot ellátó szervek, bíróságok, személyes adatok közzétevése céljából megkereshetik Társaságunkat. Társaságunk e szervek részére – amennyiben az érintett szerv a pontos célt és az adatok körét megjelölte – személyes adatot csak annyit és olyan mértékben ad ki, amely a megkeresés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges, és amennyiben a megkeresés teljesítését jogszabály írja elő.

#### 4.2. ADATFELDOLGOZÓ

Az OTP Bank a Contact Center területe által végzett tevékenység során létrejött szerződések teljesítése érdekében adatfeldolgozóként jár el a lenti táblázatban megjelölt célokból:

<b>ADATTOVÁBBÍTÁS CÍMZETTJE</b>	<b>AZ ADATTOVÁBBÍTÁSB AN ÉRINTETT ADATOK</b>	<b>ADATTOVÁBBÍTÁS CÉLJA</b>
OTP Pénztárszolgáltató és Tanácsadó Zrt.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Pénztárszolgáltató Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása és visszahívás kérés szolgáltatás nyújtása
OTP Ingatlanpont Kft.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Ingatlanpont Kft. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása

OTP Mobil Szolgáltató Kft.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Mobil Szolgáltató Kft. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Pénzügyi Pont Kft.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Pénzügyi Pont Kft. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Ecosystem Kft. - eBIZ	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Ecosystem Kft. - eBIZ ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Ecosystem Kft. - fizza.hu	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Ecosystem Kft. – fizza.hu ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Életjáradék Zrt.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Életjáradék Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Otthonmegoldások Kft.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Otthonmegoldások Kft. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása és visszahívás kérés szolgáltatás nyújtása

OTP Pénzügyi Pont Kft.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Pénzügyi Pont Kft. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Ingatlanlízing Zrt.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Ingatlanlízing Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása
OTP Lakástakarék Zrt.	A tájékoztató 2.1. pontjában meghatározott érintetti kategóriák esetén, az adott célhoz szükséges személyes adatok	Az OTP Lakástakarék Zrt. ügyfélszolgálati tevékenységének ellátása

Társaságunk a 2. pontban rögzített adatkezelései kapcsán adatfeldolgozókat vesz igénybe az alábbiak szerint:

<b>Adatfeldolgozó neve</b>	<b>Székhely</b>	<b>Adatfeldolgozói feladat leírása</b>
Callcomm Zrt.	4400 Nyíregyháza Sóstó út 31/B	A Callcomm Zrt. telefonos ügyfélszolgálati hívások fogadására és kimenő hívások indítására vonatkozó tevékenységet végez. A Callcomm Zrt. további adatfeldolgozót, a VCC Live Kft.-t veszi igénybe, aki a híváskezelő rendszert biztosítja számára.
Telekom Rendszerintegráció Zrt.	1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 36.	A Telekom Rendszerintegráció Zrt. biztosítja a telefonos csatornán elérhető OTP Asszisztens működését kiszolgáló alkalmazás (Advanced IVR Framework - AIF) üzemszerű működését és karbantartását.
Euronet Magyarország Nyrt.	1047 Budapest, Főti út 56.	A Contact Center híváskezelő rendszerével kapcsolatos megvalósítási, fejlesztési, tanácsadási és rendszertámogatási (támogatási) feladatok ellátása.
Meta Platforms Ireland Limited	4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Írország	Az OTP Bank közösségi felületén indított Facebook Messenger chat funkció biztosítása érdekében

## 5. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai és jogorvoslati lehetőségei

A személyes adatai felett Ön rendelkezik. A GDPR alapján ezt többféleképpen teheti meg. Az alábbiakban arról tájékoztatjuk, hogy a jelen Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott adatkezeléseink során milyen jogokat gyakorolhat.

Felhívjuk a figyelmét arra, hogy a jogait a saját személyes adatai felett gyakorolhatja. Az Adatkezelő a beazonosításáig megtagadhatja az Ön jogainak az érvényesítését. Az Adatkezelő kizárólag az Önről kezelt személyes adatai alapján igyekszik beazonosítani Önt, és nem kötelezhető arra, hogy további adatokat szerezzen be ehhez.

A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetében a hozzájárulás minden esetben önkéntes és – az adatkezelés időtartama alatt – bármikor visszavonható. A hozzájárulás visszavonásának szándékát az 1. pontban megjelölt elérhetőségek bármelyikén jelezheti az Adatkezelő számára. A visszavonás nem érinti az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét.

Az érintett – GDPR 12-21. cikkei szerint – kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, illetve tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint élhet az adathordozhatósághoz való jogával.

### 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. Tiltakozás az adatkezelés ellen

Önt megilleti, hogy a jogos érdeken alapú adatkezelés ellen tiltakozzon az [adatvedelem@otpbank.hu](mailto:adatvedelem@otpbank.hu) e-mail címen keresztül.

### 5.4. 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.

### **5.5. 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.

## 5.6. Adathordozhatóság

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó és az Ön által az 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 Adatkezelőt, ha:

- Az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
- az adatkezelés automatizált módon történik.

Joga van ahhoz, hogy az Adatkezelő közvetlenül továbbítsa egy másik adatkezelőnek, amennyiben ez technikailag megvalósítható.

Az adathordozhatóság korlátját képezheti más érintettek jogai és szabadságai.

## 5.7. Jogorvoslati lehetőségek

Az érintett a GDPR-ban meghatározott jogai megsértése esetén panasszal fordulhatnak az adatkezelőhöz az 1. pontban meghatározott elérhetőségeken.

Az érintett továbbá panaszt tehet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (cím: Falk Miksa utca 9-11; Levelezési cím: 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.

**2025. 06. 01.**