

TÁJÉKOZTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGHEZ ÉS AZ ELÉRHETŐ SZOLGÁLTATÁSOK HASZNÁLATÁHOZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSRŐL

Jelen adatkezelési tájékoztató az OTP Chat szolgáltatás, valamint a messenger platform használatával kezdeményezett ügyfélszolgálati folyamatok során az Ön által a kapcsolatfelvételkor megadott, továbbá az adott ügyintézési folyamatban keletkező személyes adatok kezelésének feltételeit tartalmazza.

Milyen jogszabályok vonatkoznak erre az adatkezelésre?

Az adatkezelés alábbi jogszabályoknak megfelelően történik:

- a) GDPR: 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 rendelet (a továbbiakban: Rendelet),
- b) Infotv: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- c) Hpt.: a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- d) Bszt.: a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény,

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

ADATKEZELÉS MEGNEVEZÉSE	ADATKEZELÉS CÉLJA	ADATKEZELÉS JOGALAPJA	KEZELT ADATOK KÖRE	ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA
Ügyfélszolgálati tevékenység OTP Chat szolgáltatáson és messenger platformon keresztül	ügyfelek vagy potenciális ügyfelek banki szolgáltatásokkal és termékekkel kapcsolatos kérdéseinek megválaszolása	Jogos érdek	az ügyfél által a megkeresésben közölt adatok	5 év
Ügyfélszolgálati tevékenység OTP Chat szolgáltatáson keresztül azonosított ügyfelek számára	személyes és kapcsolattartási adatok módosítása	szerződés előkészítése, teljesítése	az ügyfél által a megkeresésben megadott adatok	5 év
	termék és szolgáltatás igénylése, módosítása, megszüntetése, szolgáltatástól történő elállás	szerződés előkészítése, teljesítése	az ügyfél által a megkeresésben megadott adatok	5 év
	panasz rögzítése	Hpt.-ben foglalt jogi kötelezettség teljesítése (kötelező adatkezelés)	panaszkezeléshez kapcsolódó adatok	5 év
	Külföldi utazás rögzítése	szerződés előkészítése, teljesítése	az ügyfél által a megkeresésben az utazás részleteivel kapcsolatban megadott adatok	5 év

OTP Bank Nyrt.

Szolgáltatás/funkció használata OTP Chat szolgáltatáson és messenger platformon keresztül	fióki időpontfoglalás	szerződés előkészítése, teljesítése	név, e-mail cím, telefonszám, foglaláshoz szükséges információk	5 év
	ATM/bankfiók kereső		tartózkodási hely	5 év
Szolgáltatás/funkció használata messenger platformon keresztül	visszahívás kérés	szerződés előkészítése, teljesítése	név, telefonszám	5 év
Chat szolgáltatás fejlesztése	A szolgáltatás funkcionális fejlesztéséhez és minőségjavításhoz szükséges adatok biztosítása	Jogos érdek	Az érintett és az adatkezelő között folytatott kommunikáció szöveges leirata	3 év

1. Milyen adatokat kezel Önről a Bank?

1.1. A kezelt adatok köre kiterjed:

1.1.1. Az OTP chat platform csatornán kezdeményezett kapcsolatfelvétel során: az Ön által végrehajtott témaválasztásokra, a chatbotok használata közben a felkínált opciók közötti választásokra, a banki operátorral folytatott chatbeszélgetés tartalmára, valamint a chatbeszélgetés lezárultával az Ön által adott értékelésekre.

1.1.2. Ön által a kapcsolatfelvétel során megadott személyes adatokra: valamennyi az Ön által a kapcsolatfelvétel során megadott pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatás (pl. fizetési számlák vezetésével, hiteltermékek igénybevételével, megtakarítási termékekkel kapcsolatos szolgáltatások), befektetési vagy befektetési kiegészítő szolgáltatás (pl. értékpapírszámla vezetésével) és a Bank által nyújtott bármilyen egyéb szolgáltatás igénylése vagy igénybevételéhez kapcsolódó információ, személyes adat.

1.1.3. Érdeklődés és kalkuláció során keletkező személyes adatokra: a Bank által nyújtott szolgáltatással kapcsolatos előzetes érdeklődés és kalkuláció során az Ön által megadott és a Bank tudomására jutott személyes adatokra,

1.1.4. Külföldi utazás bejelentése során megadott adatokra: a biztonságos kártyahasználat érdekében Ön által az utazás részleteivel kapcsolatban közölt adat.

1.1.5. Szolgáltatások, funkciók nyújtása során keletkező adatokra: az Ön által igénybevett szolgáltatások nyújtása során keletkező személyes adatokra (jellemzően kapcsolati adatok, tartózkodási hely, a szolgáltatás használatához elengedhetetlen adatok).

1.1.6. Automatizált chat kiszolgálás során Ön által megadott adatok, így kifejezett az Ön kapcsolattartási célú vagy jelenlegi és várható földrajzi helyzetre vonatkozó adatai.

1.1.7. Panaszkezelési folyamat során megadott adatokra: valamennyi az Ön által a panaszkezelési folyamat során megadott pénzügyi vagy kiegészítő pénzügyi szolgáltatás (pl. fizetési számlák vezetésével, hiteltermékek igénybevételével, megtakarítási

OTP Bank Nyrt.

termékekkel kapcsolatos szolgáltatások), befektetési vagy befektetési kiegészítő szolgáltatás (pl. értékpapírszámla vezetési szolgáltatások) és a Bank által nyújtott bármilyen egyéb szolgáltatás igénylése vagy igénybevételéhez kapcsolódó információ, személyes adat.

1.2. A jelen tájékoztató szerint kezelt adatok banktitoknak vagy értékpapírtitoknak is minősülhetnek, attól függően, hogy a Bank a Hpt. vagy a Bszt. tárgyi hatálya alá tartozó szolgáltatásnyújtási tevékenységet végez-e. A Bank az itt hivatkozott ágazati titokfajták kezelésével kapcsolatos törvényi szabályokat teljes körűen betartja a jelen tájékoztató szerinti adatkezelések során.

1.3. A Bank a jelen tájékoztatóban foglalt adatkezelések körében nem kezel a személyes adatok különleges kategóriába tartozó személyes adatokat (faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok), valamint büntetőjogi felelősség megállapításával kapcsolatos személyes adatokat sem.

2. Milyen célból kezeli az Ön személyes adatait a Bank?

A jelen tájékoztatóban foglaltak szerinti adatkezelés célja és jogalapja:

2.1. Szerződés előkészítése, teljesítése esetén:

Az Ön által OTP chat szolgáltatás csatornán kezdeményezett adatmódosítás végrehajtása.

Az Ön által OTP chat szolgáltatás csatornán kezdeményezett termék- és szolgáltatás-igénylés, módosítás, megszüntetés, illetőleg online igényelt terméktől és szolgáltatástól történő elállás rögzítése.

Az Ön által kezdeményezett bankfióki időpontfoglalás használata.

Az Ön által kezdeményezett ATM, illetve bankfiókkereső funkció használata.

Az Ön által OTP chat és messenger platform csatornán kezdeményezett visszahívás kérés funkció használata.

Az Ön által az OTP chat szolgáltatás használatával kezdeményezett külföldi utazás bejelentése esetén a mindenkor hatályos Betéti Kártya Üzletszabályzat I. Általános rendelkezések szerinti bejelentés nyilvántartásba vétele

2.2. Jogos érdek esetén:

Az Ön által chat és messenger platform csatornán kezdeményezett írásos kapcsolatfelvétel során a Bank szolgáltatásaihoz, termékeihez nem kapcsolódó kérdések megválaszolása és a bankkal kapcsolatba lépő az ügyfelek, potenciális ügyfelek vagy egyéb, a Bankkal kapcsolatba lépő személyek igényeinek maximális kiszolgálása és a Bank, valamint ezen érintett személyek közötti kommunikáció tartalmának, megfelelőségének szükség esetén történő igazolása.

OTP Bank Nyrt.

A chatbotok használatával lezajlott automatikus, valamint az ügyintézői közreműködéssel végződő ügyfélszolgálati folyamatok elemzése alapján az OTP chat platformon keresztül igénybe vehető ügyfélszolgálati folyamatok minőségbiztosítása, valamint a szolgáltatás fejlesztése.

2.3. Kötelező adatkezelés esetén:

Az Ön által OTP chat szolgáltatások keresztül kezdeményezett írásban benyújtott panasz felvétele.

2.4. Hozzájárulás esetén: Az Ön által a Bank weboldalán tett „süti nyilatkozat”, valamint a Bank számára korábban megadott üzleti célú megkeresésekre vonatkozó pozitív nyilatkozata alapján a chat felületén a Bank jogosult saját banki szolgáltatásaival kapcsolatban releváns ajánlatok megjelenítésére.

3. A személyes adatok címzettje

A Bank – az Általános Üzletszabályzat [2. sz. mellékletében](#) meghatározott adatfeldolgozókon felül – az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:

Adatfeldolgozó 1: Meta Platforms Ireland Limited (4 Grand Canal Square, Grand Canal Harbour, Dublin 2, Írország)

Adatfeldolgozó 2: Mito Social Kft. (1051 Budapest Nádor utca 23. cégjegyzékszám: 01-09-956155)

4. Egyéb rendelkezések

A fenti rendelkezések az Önnel esetlegesen korábban már létrejött adatok, információk kezelésére vagy felhasználására vonatkozó megállapodásokat, adatkezelési hozzájáruló nyilatkozatokat nem váltják fel, azokat csupán kiegészítik.

5. Milyen jogai vannak adatkezeléssel kapcsolatban?

Ön – a Rendelet 12-21. cikkei szerint – kérelmezheti a Banktól az Önre vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és – jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén – tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint élhet az adathordozhatósághoz való jogával. Az Ön jogainak gyakorlásával, illetve jogorvoslati lehetőségeivel kapcsolatos rendelkezéseket az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzatának 5. sz. melléklete (Általános Adatvédelmi Tájékoztató) tartalmazza, amely megtalálható a www.otpbank.hu/adatvedelem honlapon.

A Bank elérhetőségét, illetve adatvédelmi tisztviselőjének nevét és elérhetőségeit az Általános Adatvédelmi Tájékoztató tartalmazza, amely elérhető a <https://www.otpbank.hu/portal/hu/adatvedelem> weboldalon.

Budapest, 2023. október 27.