

TÁJÉKOZTATÓ ÜGYFÉLSZOLGÁLATI TEVÉKENYSÉGHEZ KAPCSOLÓDÓ ADATKEZELÉSRŐL

Milyen jogszabályok vonatkoznak erre az adatkezelésre?

Az adatkezelés alábbi jogszabályoknak megfelelően történik:

- 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),
- Infotv: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- Hpt.: a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény,
- Bszt.: a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény,
- Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. 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	ügyfelek meglévő szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatos kérdéseinek megválaszolása, valamint ügyfelek vagy potenciális ügyfelek érdeklődésére adott válasz a bank szolgáltatásaival, termékeivel kapcsolatban	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
	ügyfelek vagy potenciális ügyfelek nem a bank szolgáltatásaival, termékeivel, promócióival kapcsolatos kérdései	jogos érdek	az ügyfél által a megkeresésben megadott adatok	cél megvalósulásáig

1. Milyen adatokat kezel Önről a Bank?

1.1. A kezelt adatok köre kiterjed:

- 1.1.1. 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 vezetési szolgáltatások) és a Bank által nyújtott bármilyen egyéb szolgáltatás igénylése vagy igénybevételéhez kapcsolódó információ, személyes adat.
- 1.1.2. 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,
- 1.1.3. 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 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 célra kezeli az Ön személyes adatait a Bank?

A jelen tájékoztatóban foglaltak szerinti adatkezelés céljai:

2.1. Szerződés előkészítése, teljesítése esetén:

Az Ön által chat, messenger platform, illetve e-mail-es csatornán kezdeményezett írásos kapcsolatfelvétel során az Ön jelenleg igénybe vett vagy jövőben igénybe veendő banki szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos kérdések teljes körű megválaszolása.

2.2. Jogos érdek esetén:

Az Ön által chat, messenger platform, illetve e-mail-es 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.

2.3. Kötelező adatkezelés esetén:

Az Ön által chat, messenger platform, illetve e-mail-es csatornán kezdeményezett írásban benyújtott panasz felvétele.

3. Mi a jogalapja a Bank adatkezelésének?

3.1. Az Ön által chat, messenger platform, illetve e-mail-es csatornán kezdeményezett írásos kapcsolatfelvétel során az Ön jelenleg igénybe vett vagy jövőben igénybe veendő banki szolgáltatásokkal, termékekkel kapcsolatos kérdések teljes körű megválaszolása esetében az adatkezelés jogalapja a szolgáltatásnyújtásra irányuló szerződés megkötésének előkészítése, a megkötött szerződés teljesítése, beleértve a szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme.

3.2. Az Ön által chat, messenger platform, illetve e-mail-es csatornán kezdeményezett írásos kapcsolatfelvétel során a Bank szolgáltatásaihoz, termékeihez nem kapcsolódó kérdések megválaszolása esetében az adatkezelés jogalapja a Bank azon jogos érdeke, hogy az ügyfeleit, illetve potenciális ügyfeleit, és egyéb, a Bankkal kapcsolatba lépő személyeket maximálisan kiszolgálja és szükség esetén igazolni tudja a Bank, valamint ezen érintett személyek közötti kommunikáció tartalmát, megfelelőségét.

3.3. Az Ön által chat, messenger platform, illetve e-mail-es csatornán kezdeményezett írásban benyújtott panasz felvétele esetében az adatkezelés jogalapja a Hpt. 2013. évi CCXXXVII 288. (2),(3) szerinti kötelező adatkezelés (miszerint: „Telefonon történő panaszkezelés esetén a pénzügyi intézmény, független közvetítő és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt a pénzügyi intézmény hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi.”, illetve „A pénzügyi intézmény és a független közvetítő a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a Felügyelet kérésére bemutatja.”), melynek részleteit az OTP Bank Nyrt. Általános Üzletszabályzatának 5. sz. melléklete (Általános Adatvédelmi Tájékoztató) tartalmazza.

4. Meddig őrzi és tárolja a Bank az Ön adatait?

4.1. A Bank az Önről rendelkezésre álló, 1.1. pont szerinti adatokat a fenti 2.1. pont szerinti Szerződés előkészítése, teljesítése célra meglévő szerződés esetén, illetve a szerződés megkötése esetén az adatokat a jogviszony megszűnésétől számított 5 évig őrzi meg. Szerződés kötés elmaradása esetén az adatok megőrzésének ideje az általános elévülési idő.

4.2. A Bank az Önről rendelkezésre álló, 1.1. pont szerinti adatokat a fenti 2.2. pont szerinti jogos érdek céljából kezelt adatokat a cél megvalósulásáig kezeli.

4.3. A Bank az Önről rendelkezésére álló, 1.1. pont szerinti adatokat a fenti 2.3. pont szerinti kötelező adatkezelés céljából kezelt adatokat az irányadó jogszabály (2013. évi CCXXXVII. 288 (2), (3)) alapján 5 évig kezeli.

5. 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.

6. 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.