



**Az OVB Vermögensberatung Általános Biztosítási és Pénzügyi  
Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság**

**ADATKEZELÉSI SZABÁLYZATA**



## **1. Bevezető rendelkezések**

Ezen adatkezelési szabályzat (e dokumentumban a továbbiakban: „Szabályzat”) rendelkezik az OVB Vermögensberatung Általános Bizosítási és Pénzügyi Korlátolt Felelősségű Társaság (Cg.: 01-09-724845) mint adatkezelő (e dokumentumban a továbbiakban: „OVB” vagy „Adatkezelő”) ügyfeleinek, ideértve az OVB bármely szolgáltatását vagy informatikai rendszerét személyesen vagy távoli hozzáféréssel igénybe vevő valamennyi természetes személyt (e dokumentumban a továbbiakban: Ügyfél) személyes adatainak kezelése során érvényesülő elvekről és szabályokról, valamint tájékoztatást tartalmaz az Ügyfelek jogairól és azok gyakorlásának módjáról.

Az OVB elkötelezett a tekintetben, hogy adatkezelési tevékenysége mindenkor a jogszabályi előírásoknak és iparági sztenderdeknek megfelelő legyen, biztosítva ezzel a folyamatok hatékonyságát és az érintettek jogainak érvényesülését. Ezért az OVB rendszeresen elemzi az adatkezelési tevékenységei során nyert információkat és gyakorlati tapasztalatokat, ezek alapján folyamatait rendszeresen felülvizsgálja és bevezeti a szükséges változtatásokat. Erre való tekintettel az OVB fenntartja a jogot arra, hogy jelen Szabályzatot bármikor, egyoldalúan megváltoztassa azzal, hogy erről az Ügyfeleket (érintetteket) kellő időben értesíti.

## **2. Tájékoztatás az adatkezelőről**

Cégnév: OVB Vermogensberatung Általános Bizosítási és Pénzügyi Korlátolt Felelősségű Társaság

Székhely: 1138 Budapest, Váci út 140.

Cg.: 01-09-724845

Adószám: 13231796-2-41

Képviseli: Jánosi Gergely és Papp Ádám ügyvezető

Elérhetőségek adatkezelési ügyekben: e-mail – [iroda@office.ovb.hu](mailto:iroda@office.ovb.hu), tel – 1/231-0670

## **3. A Szabályzat alkalmazása szempontjából irányadó jogszabályok**

Az OVB számára kiemelt jelentőséggel bír az adatkezelési tevékenységei vonatkozásában érintettek személyes adatainak védelme, jogaik gyakorlásának biztosítása. Az OVB az Ügyfelek személyes adatait mindenkor a hatályos jogszabályok előírásai szerint, bizalmasan kezeli, eleget tesz az adatbiztonságra vonatkozó követelményeknek, kialakítja az ennek érvényre juttatására szolgáló eljárásokat és ehhez kapcsolódóan megteszi a szükséges adminisztratív, fizikai biztonsági, valamint technikai és szervezési intézkedéseket.

Az OVB szolgáltatásait igénybe vevő Ügyfél által rendelkezésre bocsátott, illetve az OVB által egyéb módon megszerzett és kezelt személyes adatok gazdasági titoknak (bank-, értékpapír-, pénztár-, biztosítási vagy foglalkoztatói nyugdíjtitoknak) minősülhetnek, ezek kezelése során az OVB figyelembe veszi az ágazati jogszabályok sajátos rendelkezéseit is.

Jelen Szabályzat kialakítása és alkalmazása során figyelembe vett jogszabályok különösen:

- Magyarország Alaptörvénye
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (GDPR)
- 2011. évi CXII. tv. az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról (Infotv.)
- 2014. évi LXXXVIII. tv. a biztosítási tevékenységről (Bit.)

- 2013. évi CCXXXVII. tv. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról (Hpt.)
- 1993. évi XCVI. tv. az önkéntes kölcsönös biztosító pénztárakról (Öpt.)
- 2007. évi CXXXVIII. tv. a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységekről (Bsztv.)
- 2013. évi V. tv. a Polgári Törvénykönyvről (Ptk.)
- 2017. évi LIII. tv. a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról (Pmt.)
- 2001. évi CVIII. tv. az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről (Ekertv.)
- 2008. évi XLVIII. tv. a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól (Grtv.)
- 2005. évi CXXXIII. tv. a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól (Szvtv.)
- 1995. évi CXIX. tv. a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről.

#### **4. Fogalmak**

Jelen Szabályzatban alkalmazott fogalmak, kifejezések az alábbi jelentéssel bírnak, az itt leírtak szerint értelmezendők:

- a) „személyes adat”: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- b) „személyes adatok különleges kategóriái”: 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;
- c) „adatkezelés”: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés;
- d) „az adatkezelés korlátozása”: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából;
- e) „profilalkotás”: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;
- f) „álnevesítés”: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további

információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni;

g) „adatkezelő”: a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározó fél, jelen Szabályzat alkalmazása tekintetében az OVV;

h) „adatfeldolgozó”: az a természetes vagy jogi személy, amely az OVV nevében személyes adatokat kezel;

i) „címezett”: az a természetes vagy jogi személy, akivel vagy amellyel a személyes adatot közlik, függetlenül attól, hogy harmadik fél-e;

j) „harmadik fél”: az a természetes vagy jogi személy, nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak;

k) „adattovábbítás”: az adat meghatározott harmadik személy számára történő hozzáférhetővé tétele;

l) „az érintett hozzájárulása”: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez;

m) „adatvédelmi incidens”: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;

n) „személyes adatok határokon átnyúló adatkezelése”:

na) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy

nb) személyes adatoknak az Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az adatkezelő vagy az adatfeldolgozó egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érintetteket;

## **5. Az adatkezelés alapelvei**

Az OVV az Ügyfelek személyes adatainak kezelése során az alábbi alapelvek szerint jár el:

a) „jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság elve”: a személyes adatok kezelését az OVV jogszerűen és tisztességesen, valamint az érintett számára átlátható módon végzi;

b) „célhoz kötöttség elve”: a személyes adatokat az OVV csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból végzi, és azokat nem kezeli ezekkel a célokkal össze nem egyeztethető módon;

c) „adattakarékosság elve”: az OVV olyan személyes adatokat kezel, amelyek az adatkezelés céljai szempontjából megfelelőek és relevánsak, továbbá a szükségesre korlátozódnak;

d) „pontosság elve”: az OVV által kezelt adatok pontosak és szükség esetén naprakészek, az OVV minden észszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan személyes adatokat törölje vagy helyesbítse;

- e) „korlátozott tárolhatóság elve” az OVB a személyes adatokat olyan formában tárolja, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé; a személyes adatok ennél hosszabb ideig történő tárolására statisztikai célból kerülhet sor, az érintettek jogainak és szabadságainak védelme érdekében előírt megfelelő technikai és szervezési intézkedések végrehajtása mellett;
- f) „integritás és bizalmas jelleg elve” az OVB a személyes adatok kezelését oly módon végezi, hogy megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve;
- g) „elszámoltathatóság elve” az OVB mint adatkezelő felelős az adatkezelés alapelveinek érvényesüléséért és e megfelelés igazolásáért.

## **6. Az adatkezelések általános célja**

Az OVB az Ügyfelek adatait általánosságban abból a célból kezeli, hogy részükre személyesen vagy távoli eléréssel közvetítői tevékenységet végezzen (szolgáltatást nyújtson), ehhez kapcsolódóan ügyfélazonosítást bonyolítson le, továbbá folyamatait megfelelően dokumentálja, fejlessze, marketingtevékenységeket végezzen. Az adatkezelés célja egyes esetekben - az előbbieken túlmenően - a hatósági és bírósági eljárásban való felhasználás. A személyes adatok saját statisztikai célokra is felhasználhatóak.

Az OVB-nek ajánlott személyek esetében az adatok kezelésére későbbi szolgáltatásnyújtás érdekében kerül sor. Ha a személyes adatok nem közvetlenül az érintettől származnak, akkor az azokat rendelkezésre bocsátó félnek nyilatkoznia kell arról, hogy az adatközlés tekintetében rendelkezik az érintettek felhatalmazásával, valamint részükre az adatkezeléssel összefüggő tájékoztatást megadta.

## **7. Az adatkezelés jogalapja**

Az OVB által végzett adatkezelés alapjául szolgálhat az alábbiak egyike:

- a) ha az érintett hozzájárulását adta személyes adatainak egy vagy több konkrét célból történő kezeléséhez;
- b) ha az adatkezelés olyan szerződés teljesítéséhez szükséges, amelyben az érintett (ügyfél) az egyik fél, vagy az a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges;
- c) az adatkezelés az OVB-re, mint adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges;
- d) az adatkezelés az OVB, mint adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.

## **8. A kezelt személyes adatok köre**

### **8.1. A [www.ovb.hu](http://www.ovb.hu) honlapot használók adatainak kezelése, „cookie” alkalmazása**

A [www.ovb.hu](http://www.ovb.hu) honlap és aloldalai (e dokumentumban a továbbiakban: „Honlap”) regisztráció illetve személyes adatok megadása nélkül látogathatóak.

Az a látogató, aki közvetlenül a Honlap „Kapcsolat” menüpontjából küld üzenetet, vagy a Honlapon szereplő elérhetőségeken (e-mail, levelezési cím, fax / telefonszám) lép kapcsolatba az OVB-vel, hozzájárulását adja az általa önkéntesen rendelkezésre bocsátott személyes és egyéb adatok kezeléséhez. Az adatkezelés célja a megkeresés tartalmától függően lehet:

- kapcsolatfelvétel igénylése esetén annak nyilvántartása és válaszadás,
- az OVB szolgáltatásai illetve az OVB-vel való együttműködés lehetősége iránti érdeklődés esetén a megkeresés nyilvántartása és válaszadás,
- panasztétel esetén a panasz nyilvántartása és válaszadás, stb.

Az OVB a Honlapon cookie-kat (sütiket) használ. A cookie fájl a Honlap helyezi el a számítógép merevlemezén, azonban az nem okoz kárt a számítógépen, nem alkalmas programkód futtatására, és nem gyűjt semmilyen személyes adatot a felhasználóról, azonban a felhasználó a böngésző beállításainál bármikor letilthatja a cookie-k használatát. Az OVB a cookie-kat a weboldalakon a anonim módon, statisztikai értékelések és a felhasználóbarát jelleg javítása érdekében használja, azokat a felhasználó érvényességi idejük lejárta előtt is törölheti.

## 8.2. Telefonos hangrögzítés

Az OVB a beérkező telefonhívásokat a vonatkozó jogszabályok alapján, minőségellenőrzési okokból rögzíti. A hangrögzítést és a hangfelvételek kezelését a hívó fél – a telefonbeszélgetés lefolytatása, mint ráutaló magatartás útján - tudomásul veszi és elfogadja.

Minőségellenőrzési célú kimenő hívásokat – az erről szóló tájékoztatást követően – az OVB rögzíti, kivéve, ha a hívott fél azt elutasítja.

A rögzített hangfelvételt - amennyiben az panaszbejelentésnek minősül – az OVB 5 évig tárolja. Az egyéb tárgyú, illetve az OVB-vel szerződésben nem álló, valamint a pénzügyi ágazati jogszabályok szerint ügyfélnek nem minősülő féllel folytatott beszélgetést az OVB 5 évig tárolja. A fennálló biztosítási vagy pénzügyi szolgáltatási szerződéssel kapcsolatban folytatott telefonbeszélgetésekről készült hangfelvételt az OVB a szerződés tartama alatt, illetve addig kezelheti, ameddig azzal kapcsolatban igény érvényesíthető.

## 8.3. Adatkezelés közvetlen üzletszerzés céljából

Az OVB ennek érdekében az Ügyfelek következő adatait kezelheti: név, születési hely és idő, e-mail cím, telefonszám, levelezési cím (lakcím). Az adatkezelés célja az OVB szolgáltatásainak népszerűsítése, ajánlása, ismertetése.

Az Ügyfél bármikor dönthet úgy, hogy a továbbiakban nem kér közvetlen üzletszerzési célú adatkezelést az OVB-től, melyet az OVB e Szabályzatban megjelölt elérhetőségeinek valamelyikére küldött írásbeli vagy telefonos megkeresés útján közölhet. Ezt követően az OVB közvetlen üzletszerzés céljából az Ügyfelet nem keresi meg, ilyen célból az adatait a továbbiakban nem kezeli, ennek eredményeképpen azonban az OVB-nek nem áll módjában közvetítői szolgáltatást végezni az Ügyfél részére.

## 8.4. Adatkezelés pénzügyi elemzés, igényfelmérés céljából

Az OVB a közvetítői tevékenység keretében a biztosítási, pénzügyi szolgáltatási szerződés megkötése előtt, illetve a pénztári belépési nyilatkozat aláírása előtt köteles felmérni, illetve pontosítani az Ügyfél szükségleteit, e célból személyes adatokat rögzít, kezel és tárol. A pénzügyi elemzést az OVB az annak alapján létrejött szerződés(ek) tartama alatt, illetve a legkésőbbi

időpontban megszűnt szerződés tartamának végét követő 5 évig kezelheti. Ha a pénzügyi elemzés alapján közvetített szerződés nem jön létre, akkor a pénzügyi elemzést az OVB annak keltétől számított 2 évig tárolja, amely az Ügyféllel történt ismételt kapcsolatfelvétel esetén 1 évvel meghosszabbodik azzal, hogy az adatok kezelésének maximális időtartama 5 év. Az adatkezelés tartamának lejártával a papír formátumú elemzőfüzet megsemmisítésre, az elektronikus formában tárolt adatok törlésre kerülnek.

#### 8.5. A biztosítási titok és a biztosítási szerződésekkel összefüggő adatok kezelése

A Bit. 379. § (1) bek. értelmében a biztosításközvetítő az ügyfelek azon biztosítási titkait jogosult kezelni, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. Adatkezelés csak a biztosítási szerződés megkötése, módosítása, a biztosítás fenntartása, a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése céljából, vagy a Bit. által meghatározott egyéb célból végezhető.

A személyes adatokat az OVB a székhelyén, anyavállalata székhelyén, illetve az ezekkel szerződött adatfeldolgozók tevékenységének helyén kezeli (dolgozza fel és tárolja) az Európai Unió területén belül. A biztosítási titoknak minősülő adatok másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbítás szabályait kell alkalmazni.

Az ügyfél egészségi állapotára vonatkozó adatokat az OVB nem kezel.

Az OVB adatkezelést a közvetített szerződés tartama alatt, illetve addig végezhet, ameddig azzal kapcsolatban igény érvényesíthető, a létre nem jött biztosítási szerződésekkel kapcsolatos személyes adatokat pedig addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

#### 8.6. A banktitok és a pénzügyi szolgáltatási szerződésekkel összefüggő adatok kezelése

A Hpt. 160. § (1) bek. értelmében banktitok minden olyan, az egyes ügyfelekről az OVB rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik.

A banktitokra vonatkozó rendelkezések szempontjából az OVB ügyfelének tekintendő mindenki, aki (amely) az OVB szolgáltatását igénybe veszi, vagy aki szolgáltatás igénybevétele céljából kapcsolatba lép az OVB-vel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe.

Nem jelenti a banktitok sérelmét a pénzügyi intézmény által a pénzügyi intézménnyel szerződéses kapcsolatban levő közvetítő részére a közvetítő által közvetített pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés teljesítéséhez kapcsolódó adatszolgáltatás, ekként az OVB jogosult ezen adatok kezelésére.

A személyes adatokat az OVB a székhelyén, anyavállalata székhelyén, illetve az ezekkel szerződött adatfeldolgozók tevékenységének helyén kezeli (dolgozza fel és tárolja) az Európai Unió területén belül. A biztosítási titoknak minősülő adatok másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbítás szabályait kell alkalmazni.

Az OVB adatkezelést a közvetített szerződés tartama alatt, illetve addig végezhet, ameddig azzal kapcsolatban igény érvényesíthető, a létre nem jött pénzügyi szolgáltatási szerződésekkel kapcsolatos személyes adatokat pedig addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

#### 8.7. Pénztártitok és a pénztári tagsági jogviszonnal összefüggő adatok kezelése



Az Öpt. 40/A. § (2) bek. értelmében pénztártitok minden olyan, a pénztártagról és a munkáltatói tagról a pénztár vagy a pénztári szolgáltató rendelkezésére álló, a tevékenysége folytán tudomására jutó tény, információ vagy adat, amely a pénztártag, a pénztártag kedvezményezettjének, örökösének, közeli hozzátartozójának személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint egyéni számláján nyilvántartott összegre, illetve amely a munkáltatói tag, illetve a támogató adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira vonatkozik. A pénztár üzleti és pénztártitkot kizárólag a pénztári tevékenység folytatásával összefüggésben kezelhet.

Az Öpt. 2. § (4) bek. i) pontja értelmében a tagszervezői tevékenység a pénztári tagsági jogviszony létrehozására irányuló rendszeres, üzletszerű tevékenység, mely kiterjed a tagsági jogviszony létrehozatalának elősegítésére, pénztári termékek ismertetésére, ajánlására, az ezzel kapcsolatos felvilágosításra, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvényben meghatározott kötelezettségek teljesítésére, illetve a tagsági jogviszony létrehozatalában, a tagsági jogviszonyt érintő adat- és egyéb módosítási igények - így különösen személyi adatváltozás, portfólióváltás, kedvezményezett jelölés, tagdíjmódosítás -, valamint a kifizetési igények felvételére és a pénztár részére való továbbítására, továbbá a tagsági jogviszonyból fakadóan a pénztártagot megillető kifizetések igénylésében való közreműködésre.

Az Öpt. 11/B. § értelmében a tagszervező a tagszervezés során tudomására jutott, valamely természetes személyre vonatkozó személyes adatokat csak az adott természetes személy pénztártaggá válása érdekében használhatja fel, és korlátlan ideig köteles megőrizni a tudomására jutott pénztár-, illetve üzleti titkot.

A személyes adatokat az OVB a székhelyén, anyavállalata székhelyén, illetve az ezekkel szerződött adatfeldolgozók tevékenységének helyén kezeli (dolgozza fel és tárolja) az Európai Unió területén belül. A pénztártitoknak minősülő adatok másik tagállamba történő továbbítása esetén a belföldre történő adattovábbítás szabályait kell alkalmazni.

Az OVB adatkezelést a tagsági jogviszony tartama alatt, illetve addig végezhet, ameddig azzal kapcsolatban igény érvényesíthető, a létre nem jött ügyletekkel kapcsolatos személyes adatokat pedig addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

#### 8.8. Adatkezelés ügyfélpanaszokkal kapcsolatban

Az OVB köteles az ügyfélnek a szerződés megkötésével, a szerződés OVB részéről történő teljesítésével, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződést érintő jogvita rendezésével összefüggő tevékenységét vagy mulasztását érintő kifogását teljeskörűen kivizsgálni és megválaszolni.

A panasznak minősülő szóbeli vagy írásbeli megkeresés beérkezésétől a panaszügy lezárásáig tart.

Az OVB a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. 382. § (1) bekezdésében foglaltak szerint kezeli („a többes ügynök és az alkusz biztosítja, hogy az ügyfél a többes ügynök és az alkusz magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse”). A többes ügynök panaszkezelésére vonatkozó részletes szabályokat a 437/2016 (XII. 16.) Korm. rendelet valamint a 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet határozza meg.

Továbbá az OVB a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Hpt. 288. § (1) bekezdésében foglaltak szerint kezeli („a pénzügyi intézmény és a független közvetítő biztosítja, hogy az ügyfél a pénzügyi intézmény és a független közvetítő magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy



más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.”) A független közvetítő panaszkezelésére vonatkozó részletes szabályokat a 435/2016. (XII. 16.) Korm. rendelet valamint a 28/2014. (VII. 23.) MNB rendelet tartalmazza.

Az OVB az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet, telefonon történő panaszkezelés esetén a telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti a Bit. valamint a Hpt. rendelkezései értelmében.

Az OVB a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg, és azt a felügyeleti hatóságnak (MNB) erre irányuló megkeresés esetén köteles bemutatni.

## **9. Az Ügyfél adatkezeléssel kapcsolatos jogai**

### **9.1. Tájékoztatás és hozzáférés a személyes adatokhoz**

#### **9.1.1. Előzetes tájékoztatás**

Az OVB a személyes adatok megszerzésének időpontjában az Ügyfél rendelkezésére bocsátja a következő információkat:

- a) az adatkezelő és képviselőjének megnevezése és elérhetőségei,
- b) a személyes adatok kezelésének tervezett célja, az adatkezelés jogalapja,
- c) jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén az adatkezelő vagy harmadik fél jogos érdekeinek meghatározása,
- d) a személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái,
- e) a személyes adatok tárolásának időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai,
- f) az érintett egyes jogai érvényesítésének módja,
- g) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga,
- h) jogszabályon vagy szerződéses kötelezettségen alapuló adatszolgáltatás esetén arról, hogy az a szerződés megkötésének előfeltétele -e, valamint hogy az érintett köteles -e a személyes adatokat megadni, mik az adatszolgáltatás elmaradásának lehetséges következményei,
- i) az automatizált döntéshozatal lehetőségéről (ideértve a profilalkotást is), és annak módszertanáról, valamint arról, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár,
- j) ha a személyes adatokat nem az érintettől gyűjtik, az adatok forrásáról.

#### **9.1.2. A hozzáférés joga**

Az OVB Ügyfele, mint érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon arról, hogy személyes adatait az OVB kezeli –e, és ha igen, jogosult arra, hogy hozzáférést kapjon a személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz:

- a) az adatkezelés céljai;
- b) a kezelt személyes adatok kategóriái;
- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel, illetve amelyekkel a személyes adatokat közölték vagy közölni fogják, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
- d) a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
- e) az érintett azon joga, hogy kérelmezheti az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
- f) a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga;

g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;

h) az automatizált döntéshozatal ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.

Az OVB az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát (egy példányban) költségmentesen az Ügyfél rendelkezésére bocsátja, a további másolatokért adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az Ügyfél a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

Az OVB indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem benyújtásától számított egy hónapon belül tájékoztatja az Ügyfelet a kérelem alapján megtett intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható, melyről a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül kell tájékoztatni az Ügyfelet. Ha az Ügyfél elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha azt másként kéri.

Ha az OVB nem tesz intézkedéseket az Ügyfél kérelme alapján, akkor legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az Ügyfelet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az Ügyfél panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

## 9.2. Helyesbítéshez való jog

Az Ügyfél jogosult kérni az OVB-től a pontatlan személyes adatainak helyesbítését, illetve a hiányos adatok kiegészítését, melyet az OVB a 9.1.2. pontban leírtakkal egyező módon, indokolatlan késedelem nélkül elvéggez.

## 9.3. Törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

Az Ügyfél jogosult kérni az OVB-től a rá vonatkozó személyes adatok törlését, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az Ügyfél visszavonja az adatkezeléshez adott hozzájárulását és az adatkezelésnek más jogalapja nincs;
- c) az Ügyfél tiltakozik az adatkezelés ellen;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások gyermekek részére történő kínálásával kapcsolatosan (hozzájárulás alapján) került sor.

A fentiekől eltérően a személyes adatokat nem kell törölni, ha az adatkezelés az alábbiak valamelyikéhez szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) 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;

- c) népegészségügy területét érintő közérdek alapján;
- d) közérdekű archiválás, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben a törléshez való jog gyakorlása valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

Az Ügyfél e pont szerinti megkeresése alapján az OVB a 9.1.2. pontban leírtakkal egyező módon, indokolatlan késedelem nélkül jár el.

#### 9.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog

Az Ügyfél jogosult arra, hogy kérésére az OVB az alábbi feltételek valamelyikének teljesülése esetén korlátozza az adatkezelést:

- a) az Ügyfél vitatja a személyes adatok pontosságát (arra az időtartamra, ameddig az OVB számára lehetővé válik a személyes adatok pontosságának ellenőrzése);
- b) az adatkezelés jogellenes, és a Ügyfél ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) az OVB-nek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az Ügyfél igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) az Ügyfél tiltakozott az adatkezelés ellen (arra az időtartamra, ameddig megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben).

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak a Ügyfél hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

Az OVB azt az Ügyfelet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

Az Ügyfél e pont szerinti megkeresése alapján az OVB a 9.1.2. pontban leírtakkal egyező módon, indokolatlan késedelem nélkül jár el.

A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség keretében az OVB minden olyan címzettet tájékoztat a személyes adatok helyesbítéséről, törléséről vagy az adatkezelés korlátozásáról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az OVB az Ügyfelet – kérésére - tájékoztatja e címzettekről.

#### 9.5. Az adathordozhatósághoz való jog

Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az Ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó személyes adatokat az OVB-től megkapja, illetve ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa, vagy kérje a személyes adatok adatkezelők közötti továbbítását.

Az Ügyfél e pont szerinti megkeresése alapján az OVB a 9.1.2. pontban leírtakkal egyező módon, indokolatlan késedelem nélkül jár el.

#### 9.6. A tiltakozáshoz való jog

Az Ügyfél jogosult tiltakozni személyes adatainak kezelése ellen, ha az OVB az adatokat saját vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése érdekében kezeli, vagy az profilalkotáson alapul.

Az Ügyfél tiltakozása esetén az OVB a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ügyfél érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelésének célja közvetlen üzletszerzés, illetve az ehhez kapcsolódó profilalkotás, akkor az Ügyfél jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, mely esetben a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

Az Ügyfél e pont szerinti megkeresése alapján az OVB a 9.1.2. pontban leírtakkal egyező módon, indokolatlan késedelem nélkül jár el.

#### 9.7. Automatizált döntéshozatal, profilalkotáshoz kapcsolódó jogok

Profilalkotás a személyes adatok automatizált kezelésének olyan formája, amelynek során a személyes adatokat a személyhez fűződő személyes jellemzők értékelésére használják.

Az Ügyfél jogosult kérni, hogy ne terjedjen ki rá az olyan automatizált adatkezelésen (ideértve a profilalkotást) alapuló döntés hatálya, amely rá nézve joghatással járna, kivéve, ha a döntés:

- a) közte és az adatkezelő közötti szerződés megkötése vagy teljesítése érdekében szükséges,
- b) a döntés meghozatalát tagállami vagy uniós jog teszi lehetővé, vagy
- c) az érintett kifejezett hozzájárulásán alapul.

Az Ügyfél jogosult továbbá arra, hogy az őt érintő profilalkotással összefüggésben álláspontját kifejezze, illetve a profilalkotással összefüggő automatizált adatkezelésen alapuló adatkezelői döntéssel szemben kifogást nyújtson be.

### **10. Adatbiztonság**

Adatbiztonsági követelményrendszer alatt értendők mindazon technikai és szervezési intézkedések, amelyeket az OVB a személyes adatok védelmének érdekében alkalmaz.

Az OVB, mint adatkezelő intézkedik annak érdekében, hogy a megbízásából eljáró adatfeldolgozók rendelkezzenek azokkal a személyi és tárgyi feltételekkel, amelyeket a jogszabályok előírnak, és amelyek elősegítik az adatbiztonsági követelményrendszer érvényesülését.

Az OVB az Ügyfelek személyes adatait megfelelő fizikai és szoftveres védelemmel ellátott szervereken tárolja, és minden szükséges technológiai és szervezési intézkedést megtesz az adatvédelmi incidensek (ideértve minden olyan eseményt, ami az OVB által kezelt személyes adat jogellenes kezelését vagy feldolgozását eredményezi, különösen: jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés) megelőzése és megakadályozása érdekében.

Szükséges technológiai és szervezési intézkedés alatt értendők többek között a következők:

- a) korlátozott, kizárólag az adatkezelés céljának megvalósítása érdekében és arra jogosultaknak biztosított külső és belső hozzáférés a tárolt adatokhoz
- b) a számítástechnikai eszközök, adatbázisok megfelelő fizikai és logikai védelme
- c) az adatkezelés során használt hardver- és szoftverelemek rendszeres karbantartása, fejlesztése
- d) rendszeres adatmentés és archiválás az adatvesztés megakadályozása illetve az adatvesztés hatásainak mérséklése érdekében.

A fentiekkel kapcsolatos részletes szabályokat az OVB belső adatbiztonsági szabályzata tartalmazza.

Az OVB nem kéri személyes adatok közlését a [www.ovb.hu](http://www.ovb.hu) honlap látogatóitól, így az adatforgalom nem kerül titkosításra.

## **11. Jogorvoslati lehetőségek**

Az OVB, mint adatkezelő az Ügyfél adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárt köteles megtéríteni, illetve ha az érintett személyiségi jogát e módon megsérti, az Ügyfél jogosult sérelemdíjat követelni. Az OVB, mint Adatkezelő felel az adatfeldolgozó által okozott kárért és az Adatkezelő köteles megfizetni az érintettnek az adatfeldolgozó által okozott személyiségi jogsértés esetén járó sérelemdíjat is. Az Adatkezelő mentesül a felelősség és a sérelemdíj megfizetésének kötelezettsége alól, ha bizonyítja, hogy a kárt vagy az érintett személyiségi jogának sérelmét az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Nem kell megtéríteni a kárt és nem követelhető sérelemdíj annyiban, amennyiben az a károsult vagy a személyiségi jog megsértésével okozott jogsérelem az érintett szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

Az Ügyfél jogainak megsértése esetén - a döntés közlésétől, illetve a határidő utolsó napjától számított 30 napon belül:

- bírósághoz fordulhat, vagy
- panasszal élhet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál:

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C,

levelezési cím: 1530 Budapest, Pf.: 5.

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

A jelen Szabályzatot az OVB ügyvezetése jóváhagyta és elfogadta.

K.m.f.