

Adatkezelési tájékoztató szövegfelismerő és elemző algoritmus alkalmazásáról

Hatályos: 2025. január 15.

1. Általános rendelkezések

Tisztelt Érintett, tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Bank Zrt.-nek (a továbbiakban: Bank), mint adatkezelőnek, a személyes adatai kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatását a Bank honlapján megtalálható [Általános adatkezelési tájékoztatóban](#) talál, ugyanakkor fontosnak tartjuk részleteiben ismertetni Önnel a jelen adatkezelés adatvédelmi sajátosságait.

1.1. Adatkezelő: Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)

1.2. A Bank adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei



Írásban a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest
1700. címre küldött levél formájában



Személyesen bármelyik Raiffeisen
bankfiókban



Elektronikus úton az info@raiffeisen.hu
címmre küldött e-mailben



Telefonon a 06-80-488-588-as
telefonszámon

A Bank adatvédelmi tisztviselője: dr. Balázs Gergely.

2. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja, hogy a Bank az érintett (a továbbiakban: Ügyfél) és az ügyintéző munkavállalói között lezajlott telefonbeszélgetés szövegelemzésén alapuló, alábbiakban részletezettek szerinti értékelésével hatékonyan ellenőrizze a kommunikációs szabályok betartását, továbbá a jogszabályokban, belső szabályzataiban és egyéb jogi szabályozókban meghatározott információk az Ügyfél számára történő közlését, így növelve az ügyintézés minőségét és pontosságát, valamint hatékonyabban biztosítva azt, hogy az Ügyfél valamennyi a jogszabályokban, belső szabályzataiban és egyéb jogi szabályozókban rögzített információhoz hozzájusson a beszélgetés során.

A Bank adatkezelésének további célja az ügyfélelégedettség fokozása és a panaszmegelőzés azáltal, hogy a Bank a jelen kor technológiai szintje szerint elérhető, lehető legfejlettebb megoldást alkalmazva biztosítja, hogy Ügyféllel szemben eljáró ügyintéző munkavállalói az eljárásuk során a jogszabályokat, belső szabályzatokat, egyéb jogi szabályozókat és az általános kommunikációs normákat a lehető legteljesebben betartják.

Az Ügyfél és az ügyintéző munkavállaló között lezajlott beszélgetésről készült felvétel másolatának felhasználásával a Bank egy szövegfelismerő algoritmus (továbbiakban: Alkalmazás) segítségével előre beállított paraméterek (kulcsszavak, mondatok) mentén leíratot készít a rögzített beszélgetésről és azt elemzi.

A Bank a kulcsszó adatbázist kifejezetten felkészítette az indulatszavak, káromkodások, magyar és általánosságban használt idegen nyelvű kifejezések kiszűrésére, amely így alkalmas arra, hogy megállapítsa, a beszélgetés során olyan kommunikációs formában hangzottak-e el a jogszabályok, belső szabályzatok és egyéb jogi szabályozók által előírt információk, hogy azok az Ügyfél számára világosak és közérthetőek legyenek, és könnyen, egyszerűen, félreértés nélkül megérthesse.

Az Alkalmazás felismeri és jelöli a párbeszédben résztvevőket, az egymásra beszélési szakaszokat, a várakozási időt, illetve a várakoztató zene helyét és idejét a beszélgetés folyamatában, továbbá jelöli a kommunikáció szempontjából hatékony részeket a hanganyagban és a leiratban is.

Az Alkalmazás képes a rögzített hangállomány másolata alapján azonosítani a beszélgetés karakterisztikai jegyeit, beleértve a hanglejtést, beszéd sebességet, hangerőt, hamvasságot, artikuláltságot, a csendet, az egymásra beszélést és ezen paraméterek változásait.

Az Alkalmazás felhasználása során nem történik Ügyfél profilalkotás és az Ügyfelet nem éri semmilyen hátrány vagy negatív jogkövetkezmény, továbbá teljes egészében, az elejétől a végéig gép által végzett automatikus döntéshozatal sem történik. Az Alkalmazás csupán a szöveg feldolgozására (leirat készítés, különböző szempontok szerinti szövegelemzés) irányuló emberi tevékenység kiváltására hivatott, de az értékelést, bármilyen következtetés levonását, döntés meghozatalát minden egyes esetben ember végzi.

3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a Bank jogos érdeke, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján.

4. Az érintettek köre

Azon Ügyfelek, akik a Bank ügyfélszolgálatától vagy Behajtási Főosztályától hívást fogadnak, vagy a Bank felé hívást kezdeményeznek. A Bank a személyes adatokat közvetlenül az érintettől gyűjti.

5. A kezelt adatok köre

Ügyfél neve, hívásazonosító, hívószám, hívás iránya, eredeti hangfelvétel másolata, az azonosított kulcsszavak, a hívás szöveges leirata, IVR root adat, beszédkarakterisztikai adatok.

6. Az adatok megőrzési ideje

A Bank a személyes adatokat a keletkezésüktől számított 60 napig őrzi meg.

7. Adatfeldolgozás

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezelés során a Bank adatfeldolgozót nem vesz igénybe.

8. Érintetti jogok

Tájékoztatjuk, hogy Önt az alábbi GDPR szerinti Érintetti jogok illetik meg.

Érintetti jog	Az Önt megillető jogosultságok
Hozzáféréshez, tájékoztatáshoz való jog	Tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy a Bank kezeli-e az Ön személyes adatait, és ha igen kérheti, hogy a Bank tájékoztassa arról, hogy - milyen célból, - milyen személyes adatait, - mely jogalap alapján, - kinek továbbította és - mennyi ideig kezeli. Amennyiben a személyes adatait nem Ön adta meg a Bank részére, tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy azok milyen forrásból származnak.
Helyesbítéshez való jog	Joga van kérni az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és kérésére a Banknak indokolatlan késedelem nélkül helyesbítenie kell az ilyen pontatlan személyes adatokat. A Bank kérheti Öntől, hogy a személyes adat pontosságát hitelt érdemlő módon igazolja. Ön kérheti továbbá az adatkezelés céljának figyelembe vételével a hiányos személyes adatainak a kiegészítését is.
Törléshez, „elfeledtetéshez” való jog	Joga van kérni a személyes adatainak törlését, amelyet a Banknak indokolatlan késedelem nélkül teljesíteni kell. A Bank az Ön kérelme alapján sem köteles törölni a személyes adatait, ha a személyes adatok kezelése - uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség írja elő (pl. pénzmosás megelőzési és számviteli törvény alapján kezelt adatok); - a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából szükséges; - közérdekű archiválás, tudományos és történelmi kutatási vagy statisztikai célból szükséges és a törlés lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné az adatkezelést; - jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges (pl. az adatokra bírósági eljárásban, bizonyítékként való felhasználás céljából van szükség). Ezen túlmenően a Bank is köteles az Önre vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlésére a GDPR. 17. cikkében részletezett feltételek fennállása esetén.

Érintetti jog	Az Önt megillető jogosultságok
Korlátozáshoz való jog	Joga van kérni, hogy a Bank az Ön személyes adatainak kezelését korlátozza, amely az Ön személyes adatainak egyértelmű megjelölését jelenti annak érdekében, hogy a személyes adatain további adatkezeléseket ne lehessen végezni. Tájékoztatjuk, hogy az alábbi feltételek valamelyikének teljesülése esetén kérheti az adatai korlátozását: - vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás addig tart, ameddig a Bank ezt ellenőrizni tudja; - az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és törlés helyett az adatok felhasználásának korlátozását kéri; - a Banknak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; - tiltakozik az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Bank jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.
Tiltakozáshoz való jog	Joga van saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozni az adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a Bank az Ön személyes adatait a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a Banknak kell igazolnia, hogy a személyes adatainak kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Önt megillető jogokról részletesebben a Bank [Általános adatkezelési tájékoztatójában](#) olvashat, Az Érintettek jogai fejezetben.

9. Jogorvoslati lehetőségek

Lehetősége van arra, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, a Bank Adatvédelmi tisztviselőjéhez forduljon és a Bank adatkezelését érintő problémát nála is jelezze, továbbá tájékoztatását, véleményét kérje.

Amennyiben nem ért egyet a Bank Adatvédelmi tisztviselőjének álláspontjával, de ettől függetlenül is, személyes adatainak védelméhez fűződő joga sérelme esetén panaszával, jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhelycím: 1055 Budapest, 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) fordulhat.

Jogában áll bírósághoz is fordulni, amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi. A peres eljárást, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz, azaz az alperes székhelye, vagy az Ön választása szerint az Ön lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéken kezdeményezheti. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék a következő linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illeteksegkereso>.

10. További információ

A Bank bármikor jogosult a jelen tájékoztatás tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. Ezen módosításra az [Általános Üzleti Feltételek](#) XIX. Fejezetében foglaltak nem irányadók.

További részletes információ, a www.raiffeisen.hu oldalon [Adatkezelés](#) címszó alatt fellelhető adatvédelmi tájékoztatókból, az [Általános Üzleti Feltételekből](#), valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekből, így elsősorban az [Európai Parlament és a Tanács \(EU\) 2016/679 Rendeletének](#) (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) rendelkezéseiből érhető el, valamint tájékoztatás kérhető a Bank bármely fentebb részletezett elérhetőségén is.

A [Bank honlapján](#) megtalálható [Általános adatkezelési tájékoztató](#) e jogviszony szempontjából releváns rendelkezései irányadók az itt nem, vagy nem részletesen szabályozott kérdésekben.