

## Adatkezelési tájékoztató a reklám-, marketing, lead gyűjtés és ügyfélkapcsolat kezelési tevékenységhez

Hatályos: 2020. október 6.

### 1. Általános rendelkezések

Tisztelt Érintett, tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást a Bank honlapján megtalálható [Általános adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban](#) talál, ugyanakkor a jelen folyamat sajátosságait fontosnak tartjuk Önnel jelen tájékoztatás keretében részletesen ismertetni.

#### 1.1. Adatkezelő: Raiffeisen Bank Zrt. és leányvállalatai (a továbbiakban együttesen: Bank, Bankcsoport).

**A magyar Bankcsoport tagjai** (a csoporttagokról részletes információk [ezen a linken](#) olvashatóak):

- Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)
- RB Szolgáltató Központ Kft. (székhely: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/b.)
- Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)
- Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)
- Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)

#### 1.2. A Bank adatvédelmi tisztviselőinek elérhetőségei



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



Személyesen bármelyik Raiffeisen  
bankfiókban



Elektronikus úton az [info@raiffeisen.hu](mailto:info@raiffeisen.hu)  
címre küldött e-mailben



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

A Bank adatvédelmi tisztviselője: dr. Balázs Gergely, a Leányvállalatok adatvédelmi tisztviselője dr. Dunár Ildikó.

### 2. Az adatkezelés célja

A Bank alapvető üzleti érdeke, hogy az általa értékesített termékekkel és nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan vele üzleti kapcsolatban álló ügyfelekkel (mind lakossági, mind pedig vállalati) és a még vele üzleti kapcsolatban nem álló potenciális ügyfelekkel (mind lakossági, mind pedig vállalati), a jövőbeni együttműködés és szerződéskötés céljából felvegye a kapcsolatot, illetve a sikeres kapcsolatfelvétel után e személyeknek szolgáltatásaira/termékeire vonatkozó ajánlatot tegyen, a céljai elérése érdekében szükséges körben.

A Bank időről időre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelenik meg a piacon, illetve termékei, szolgáltatásai igénybeviteléhez rendszeresen kedvezményeket nyújt különböző akciók keretében. Termékeiről, akcióiról, illetve az igénybe vehető kedvezményekről rendszeresen tájékoztatni szeretné ügyfeleit, illetve leendő ügyfeleit ilyen tárgyú közvetlen megkeresések, ajánlatok, vagy hírlevelek útján.

A hírlevélben - annak típusától függően - az arra feliratkozó ügyfél, vagy leendő ügyfél rendszeres időközönként (pl.: napi, heti, havi rendszerességgel) kap tájékoztatást a Bank új szolgáltatásairól, termékeiről és akcióiról és egyéb hasznos információkról. A hírlevelek reklámüzeneteket is tartalmazhatnak.

A Bank, amennyiben ahhoz az érintett hozzájárult, kapcsolatfelvétel céljából az ügyfél, illetve leendő ügyfél által megadott valamennyi elérhetőségi adatot felhasználhatja, közvetlen levélben, számlalevél mellékleteként, telefonon, SMS-en, email-en, internet-bankon vagy más elektronikus csatornán keresztüli megkeresésekre, kivéve, ha ezt az ügyfél, illetve leendő ügyfél egyes módokra, vagy általános jelleggel megtiltotta.

Az adatkezelés elsődleges célja az ügyfelek és leendő ügyfelek részére reklámok, hírlevelek, ajánlatok, egyéb megkeresések küldése, ennek keretében az ügyfelek és leendő ügyfelek tájékoztatása a Bank új termékeiről, szolgáltatásairól, illetve az ezekhez igénybe vehető kedvezményekről, és ezáltal (új), aktív ügyfelek szerzése a Bank számára.

Az adatkezelés célja továbbá

- a) a piackutatás, ügyfél-elégedettségi felmérések elvégzése, ennek célja, hogy a Bank fel tudja mérni mennyire elégedettek az ügyfelei a részükre nyújtott szolgáltatással, ennek segítségével pedig a lehető legjobb minőségű szolgáltatást tudja nyújtani a számukra.
- b) az ügyfélkapcsolat-kezelése;
- c) a minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása;
- d) a kapcsolattartás,
- e) valamint – amennyiben ez a vonatkozó jogszabályok szerint szükséges, úgy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél kifejezett előzetes hozzájárulásával (ún. opt-in rendszer) – üzleti ajánlatok adása, reklám közlése, hírlevél küldése, illetve marketing célú felhasználás.

A Bank az ügyfelek, illetve leendő ügyfelek, illetve harmadik felek által a rendelkezésére bocsátott személyes adatokat kezeli.

Előfordulhat, hogy az ügyfél, vagy leendő ügyfél a Bank weblapján megtalálható Időpontfoglaló felületen adja meg adatait. Ekkor a Bank regisztrálja az időpont foglalási igényt és ezzel egyidőben, amennyiben az érintett még nem ügyfele a Bank, rögzítésre kerül a rendszerekben a megadott adattal, mint esetleges leendő ügyfél. Ez azzal jár, hogy a Bank, jogszabályok adta keretek között, reklám célú üzenetekkel keresheti az érintettet a megadott elérhetőségeken.

Ön továbbá megadhatja személyes adatait a Bank weboldalán, úgynevezett Lead gyűjtő űrlapokon keresztül a Bank egyes szolgáltatásai, illetve termékei kapcsán történő érdeklődés és tájékoztatás kérés céljából.

A Bank jogosult arra, hogy külső forrásokból, harmadik személy adatkezelőktől reklámtevékenység céljára ügyféladatokat átvegyen, ha az adatátadáshoz eredetileg az ügyfél, vagy leendő ügyfél hozzájárulását adta. A hozzájárulás GDPR-nak való megfeleléséről a Bank minden esetben meggyőződik.

A Bank az Ön által megadott adatok felhasználásával felveszi Önnel a kapcsolatot, melynek során a Bank munkatársa további adatok megadását kérheti Öntől. Amennyiben telefonos úton keresi meg Önt a Bank, tájékoztatjuk, hogy a hívás rögzítésre kerül és azt a hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeljük. Az Öntől kért további adatok az Ön által igényelt, vagy érdeklődési körébe eső szolgáltatáshoz kapcsolódó szerződés megkötésének előkészítéséhez szükségesek.

A Bank, vagy Bankcsoporti tag minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél megtiltsa adatai ilyen célú további felhasználását, vagy a megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa, vagy visszavonja.

Nem természetes személy ügyfél, vagy leendő ügyfél adatait a Bank ezen célokra mindaddig jogosult felhasználni, amíg ez kifejezetten letiltásra nem kerül (ún. opt-out rendszer).

A Bank jogosult az ügyfél, illetve leendő ügyfél adatait a Bankcsoport többi tagjának részére reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés céljára továbbítani.

A Bankcsoporton kívüli harmadik személyek számára reklám célra a Bank adatot főszabály szerint nem ad át, nem tesz hozzáférhetővé, kivéve egyes speciális termékek/szolgáltatások kapcsán (például más szolgáltatókkal együttesen nyújtott szolgáltatások, termékek, stb. esetén).

### 3. Az adatkezelés jogalapja

A 3. pontban részletezett adatkezelési célokból történő adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja alapján az érintett önkéntes, tájékoztatáson alapuló hozzájárulása. A Bank minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél a megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa, vagy visszavonja.

### 4. A kezelt adatok köre

- Azonosító- és kapcsolattartási adatok, pl.: az Ön neve, email címe, telefonszáma, születési dátuma.
- A szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges adatok (pl.: jövedelmi és vagyoni viszonyai, családi állapota, stb.).
- Az Ön által a Banktól, Bankcsoporti tagtól, továbbá a Bank üzleti partnereitől, vagy a Bankkal szerződéses kapcsolatban álló más személyektől, illetve szervezetektől korábban igénybe vett termékekkel, szolgáltatásokkal összefüggő adatok.
- Ezen túl a Bank az adott termék vonatkozásában releváns más adatot is kérhet Öntől pl. személyes adatok, munkaviszonyra vonatkozó adatok, háztartásra vonatkozó adatok, bankkapcsolatokra, illetve a termékre vonatkozó adatok. Ezek mind az esetleges szerződéskötést készítik elő és azt célozzák, hogy a későbbi folyamatokat egyszerűsítsék, az Ön számára kényelmesebbé és ügyfélbaráttá tegyék, vagy a termék igénybevételével kapcsolatos pontosabb tájékoztatást (pl. hitel esetén előszűrést) tudjanak adni.

### 5. Az adatok megőrzésének ideje

A hozzájárulás alapján végzett adatkezelés tekintetében a megadott adatokat a Bank mindaddig kezeli ezen célból, amíg Ön a hozzájárulását vissza nem vonja, de maximum a Ptk. szerinti általános elévülési idő végéig, 5 évig.

A reklám célú megkeresésekhez történő hozzájárulás megadása az ügyfelek, leendő ügyfelek részéről teljesen önkéntes, így a megadott hozzájárulását Ön bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosíthatja, vagy visszavonhatja.

A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájárulás birtokában végzett adatkezelés jogszerűségét.

### 6. Adatfeldolgozás

A Bank jogosult adatfeldolgozókat igénybe venni az adatkezeléshez. Az adatfeldolgozók tekintetében részletes tájékoztatás az [Adatfeldolgozói listában](#) és az [Általános Üzleti Feltételek 2. számú mellékletében \(Kiszervezési Lista\)](#) találhatóak.

### 7. Érintetti jogok

Bármikor jogosult személyes adatai kezeléséről tájékoztatást, a kezelt adatokhoz való hozzáférést kérni a Bank fenti elérhetőségek bármelyikén, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, törlését, hordozását, korlátozását, valamint megilleti a személyes adatai kezelése elleni tiltakozási jog. A jogokról részletesen a Bank [Általános adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatójában](#) olvashat, Az érintettek jogai fejezetben.

### 8. Jogorvoslati lehetőségek

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

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: 1374 Budapest, Pf. 603., telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) fordulhat.

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

## 9. 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.

Amennyiben részletesebb információkra kíváncsi, a [www.raiffeisen.hu](http://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 további tájékoztatás érhető el, valamint tájékoztatás kérhető a Bank bármely fentebb részletezett elérhetőségén is.

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