

Adatkezelési tájékoztató Speciális adatkezelésekhez

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 tájékoztató](#) talál, ugyanakkor a jelen folyamatok 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
címmre 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.

Jelen tájékoztató a Bank által végzett egyes speciális adatkezelésekre vonatkozóan tartalmaz rendelkezéseket.

2. A Központi Hitelinformációs Rendszerrel összefüggő adatkezelés

2.1. Az adatkezelés célja és jogalapja

A Központi Hitelinformációs Rendszerbe („KHR”) való adattovábbítás, illetve tárolás célja, hogy a hitelnyújtók rendelkezésére álljon egy zárt rendszerű adatbázis, és így lehetővé váljon a hitelképesség megalapozottabb megítélése, a felelős hitelezés feltételeinek teljesítése és a hitelezési kockázat csökkentése, mind az adósok, mind pedig a hitelintézetek biztonsága érdekében. A KHR-ben az ún. negatív, azaz lejárt, esedékes tartozással rendelkező adós lista mellett az ún. pozitív, azaz tartozásukat esedékességkor teljesítő adósok adatai is tárolásra kerülnek. Ezt az adatkezelést részletesen a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: „KHR tv.”) szabályozza.

A referenciaadatok KHR-be történő átadását megelőzően a referenciaadat-szolgáltató beszerzi a természetes személy ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e az adatai KHR-ből történő, más referenciaadat-szolgáltató általi átvételéhez. Ezt a hozzájárulást a természetes személy ügyfél - az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt - bármikor megadhatja. Nem szükséges az ügyfél hozzájárulása a 11-13/A. §¹ alapján kezelt adatok átvételéhez. Ha az ügyfél nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a hozzájárulás megtagadását, valamint a KHR tv. melléklete II. fejezetének 1.1 pontja és 1.2 pont a)-d) alpontjai, valamint az 1.5 pontja szerinti adatokat tartalmazza.

Az adatkezelés jogalapja a KHR részére történő adatátadás és lekérdezés tekintetében a Bank GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja szerinti jogszabályi kötelezettsége a KHR tv. 5. § (2) és (7) bekezdésén alapulva, valamint a GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerint az érintett hozzájárulása a KHR tv. 5. § (3) bekezdésében foglaltak szerint.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a KHR-be történő adattovábbítás céljából kizárólag a referenciaadat-szolgáltató által átadott referenciaadatot veheti át, és a KHR-ből kizárólag az általa kezelt referenciaadatot adhatja át a referenciaadat-szolgáltatónak.

A referenciaadat-szolgáltató a pénzügyi szolgáltatásra vonatkozó szerződés, a befektetési hitel nyújtására vonatkozó szerződés, valamint az értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés, továbbá a jogszabályban meghatározott hallgatói hitelszerződés megkötését (a továbbiakban együttesen: **„Szerződések”**) követően írásban átadja a KHR részére a jogszabályban meghatározott referenciaadatokat. Adatkérési igény a Szerződések megkötéséről való döntés alátámasztása céljából nyújtható be, továbbá a nyilvántartott kezdeményezésére, a KHR-ben szereplő adataival kapcsolatos tájékoztatás nyújtása céljából.

A referenciaadat-szolgáltató - az ügyfélvédelmi szabályok figyelembevételével - öt munkanapon belül köteles az általa kezelt referenciaadatokat a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére írásban átadni. Az egymás között történő adatátadás tényéről, időpontjáról és az átadott adatok köréről mind a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak, mind a referenciaadat-szolgáltatónak nyilvántartást kell vezetnie.

A Bank törekszik rá, hogy marketing, illetőleg reklám célú megkeresései a rendelkezésére álló információkon alapuljanak, s így az Ügyfelek számára a lehető leginkább megfelelő, testre szabott ajánlatokat tartalmazza. E körben a Bank a KHR-ből történő lekérdezések eredményét is felhasználhatja, hogy ezzel is biztosítsa, hogy Ügyfeleit csak olyan hitelajánlatokkal keresse meg, amely hiteltörténetüknek és teherviselési képességüknek valószínűsíthetően megfelel. Ennek érdekében a Bank a rendelkezésre álló adatokat használhatja fel, részben pedig tömeges lekérdezéseket indíthat a KHR-ből. A Bank számára kiemelten fontos, hogy azon Ügyfelek számára ne küldjön ilyen jellegű ajánlatokat, akik esetén képes előre jelezni vagy nagymértékben valószínűsíteni, hogy később a hitelképességi vizsgálaton nem felelnének meg. A Bank ezen adatokat kizárólag a hitelképesség vizsgálatához használja fel, a Bank belső, hitelképesség vizsgálatra vonatkozó szabályai szerint az Ügyfél hozzájárulása alapján.

2.2. Az adatkezelés időtartama

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat öt évig kezeli. A határidő számításának tekintetében az alábbi kezdőnap irányadó

- Abban az esetben, ha az érintett a Szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásainak összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll és ha a tartozás nem szűnt meg, az adatátadás időpontjától számított ötödik év vége;

¹ A referenciaszolgáltató az ügyfél hozzájárulása nélkül is átadja annak a természetes személynek a referenciaadatait,

- aki a Szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásainak összege meghaladja a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll,
- aki a Szerződés megkötésének kezdeményezése során valótlan adatot közöl és ez okirattal bizonyítható, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a mindenkor hatályos Büntető Törvénykönyvről szóló törvényben („**Btk.**”) meghatározott közokirat hamisítás, vagy hamis magánokirat felhasználása, vagy okirattal visszaélés bűncselekmény elkövetését állapítja meg,
- akivel szemben készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Btk.-ban meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélés vagy különösen nagy vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás, vagy bünszövetségben vagy üzletszerűen elkövetett jelentős vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás bűncselekmény elkövetését állapította meg.

- Abban az esetben, ha az érintett a Szerződés megkötésének kezdeményezése során valótlan adatot közöl és ez okirattal bizonyítható, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a mindenkor hatályos Büntető Törvénykönyvről szóló törvényben („**Btk.**”) meghatározott közokirat hamisítás, vagy hamis magánokirat felhasználása, vagy okirattal visszaélés bűncselekmény elkövetését állapítja meg, vagy ha az érintettel szemben készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Btk.-ban meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélés vagy különösen nagy vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás, vagy bűnszövetségben vagy üzletszerűen elkövetett jelentős vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás bűncselekmény elkövetését állapította meg, az adatátadás napja.

Az öt év letelte után, illetve a további adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonása esetén a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás haladéktalanul és véglegesen törli a referenciaadatot, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha tudomására jut, hogy a referenciaadat jogellenesen került a KHR-be.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás Szerződésből eredő késedelmes tartozás teljesítése esetén a késedelmes tartozás teljesítésétől számított egy év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli a referenciaadatot azon érintett tekintetében, aki a Szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tett eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásainak összege meghaladta a késedelembe esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késedelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennállt.

A KHR-ről szóló teljes körű tájékoztatót az érintett szerződések, az adatkezelésekre vonatkozó rendelkezéseket és tájékoztatót a Bank Általános Üzleti Feltételei tartalmazzák, mely a Bank honlapján elérhetők. (<https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/uzletszabalyzatok/altalanos-uzleti-feltetelek>)

3. A statisztikai célú adatkezelés

A Bank jogosult az Ügyfelek és egyéb érintettek adatait anonimizált formában a saját statisztikai elemzései céljából felhasználni, illetve ilyen célból másnak átadni.

Fontos, hogy az anonimizáció után az adatokból az érintettek nem vonható le következtetés, illetve az érintett az adatok alapján nem azonosítható be, e tekintetben tehát személyes adat kezelés sem történik.

A Bank jogosult arra, hogy ezen adatokat [a Bankcsoport](#) számára statisztikai-elemzési célokra továbbítsa.

A Bank jogosult és köteles az erre jogszabályban feljogosítottak számára – mint például a Központi Statisztikai Hivatal, vagy a Magyar Nemzeti Bank – e felhatalmazó jogszabályokban, hatósági adatszolgáltatási rendelkezésekben, valamint a Bank vonatkozó belső szabályzataiban foglalt feltételekkel és keretek között adatot szolgáltatni statisztikai célra.

4. A panaszkezeléshez és vitarendezéshez kapcsolódó adatkezelés

A Bank ügyfelei, illetve az egyéb érintettek jogosultak a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölni a Bankkal.

A Bank jogosult és köteles a panaszok kezeléséhez, illetve a vitarendezéshez kapcsolódóan a panaszt benyújtó személy („**panaszt benyújtó személy**” vagy „**panaszos**”) személyes adatait – így elsősorban azonosító adatait, a vitával, illetve panaszával összefüggésben megadott adatait, a panaszhoz mellékelte, a panasz jogosságát alátámasztó, illetve az eljárást elősegítő dokumentumban szereplő személyes adatait – kezelni.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt öt évig megőrzi. Erről az ügyfelet a telefonos ügyintézés kezdetekor tájékoztatja. Az ügyfél kérésére biztosítani kell a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen - kérésének megfelelően - huszonöt napon belül rendelkezésére kell bocsátani a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Amennyiben a panasz helyben nem válaszolható meg és a válasz személyes adatot (és banktitkot) tartalmaz, úgy a Bank a választ – annak indokolásával együtt – kizárólag írásban, postai úton megküldött levélben juttatja el a panaszoshoz. Ha a válasz személyes adatot (és banktitkot) nem tartalmaz, úgy általánosságban a Bank a választ olyan formában juttatja el a panaszoshoz, amelyben azt a panaszos küldte, vagy a választ kérte.

A Bank az adatokat minden esetben a vonatkozó jogszabályoknak, a jelen Tájékoztatónak, valamint a kapcsolódó belső szabályzatainak – így különösen a mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatójának – megfelelően titokként, bizalmasan kezeli.

A panaszkezelési eljárás részletes szabályait a Bank mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatója tartalmazza. A jelen Tájékoztató csak kifejezetten az adatkezelési tevékenységekkel, adatvédelmi kérdésekkel összefüggő panaszok kezelésével összefüggő legfontosabb szabályokat tartalmazza, egyebekben a panaszok kezelésére a Panaszkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók. A Bank által készített és közzétett Érintettek adatkezeléssel összefüggő jogosultságaira vonatkozó tájékoztatója tartalmazza a kérelmekkel kapcsolatos speciális eljárási jellegű szabályokat.

3.1. Az adatkezelés célja

- a) A panasz kivizsgálása, megfelelő elbírálása, a panaszról való döntés meghozatala, a szükséges intézkedések megtétele, illetve a panaszos tájékoztatása.
- b) A Bank a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (a továbbiakban: „**Hpt.**”) 288.§-ában előírt jogszabályi kötelezettségének való megfelelés biztosítása.
- c) Jogi igények előterjesztése, érvényesítése, illetve védelme.

3.2. Az adatkezelés jogalapja

A Bank az érintettek személyes adatait a 3.1. a) és b) pontjában meghatározott célból a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja, a Hpt. 288.§ (1) és (2) bekezdésén alapulva kezeli.

Amennyiben Ön a megkeresés kapcsán különleges személyes adatokat is megad, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés szerinti jogszabályi kötelezettség teljesítése, illetve a GDPR 9. cikk (2) bekezdés f) pontja, ugyanis az adatkezelés jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges.

A Bank a személyes adatokat a 3.1 c) pontban meghatározott célból a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az Adatkezelő jogos érdekén alapulva kezeli.

3.3. Kezelt adatok köre

A panaszkezelés tekintetében különösen, de nem kizárólagosan az alábbi személyes adatok kerülnek kezelésre a Bank által: név, lakcím, levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, panasz előterjesztésének ideje, módja, a panasz részletes leírása és oka, az ügyfél igénye, panasszal érintett termék vagy szolgáltatás, panasz egyedi azonosítószáma, a panaszban, illetve a mellékletként csatolt dokumentumokban szereplő valamennyi személyes adat (akár különleges adat is), meghatalmazott útján eljáró ügyfél esetében a meghatalmazott adatai.

3.4. Az adatkezelés időtartama

A Bank a panaszt, amennyiben az telefonon keresztül került megtételre, a panaszt tartalmazó hangfelvételt és a panaszra adott választ öt évig őrzi meg.

A Bank a személyes adatokat panaszügy esetén a vita jogerős, végleges lezárását követő 5 év elteltével, bírósági, mediációs, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 évig kezeli. A 10 éves megőrzési időt az ellenjegyzett okiratok megőrzésére írja elő a jogszabály, de a kapcsolódó iratok is mind ezen időszak alatt megőrzésre kell kerüljenek a Bank érdekmérlegelési teszttel alátámasztott jogos érdeke okán, így a Bank ezeket 10 évig őrzi egységesen.

4. Az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő adatkezelés

A Bank a tevékenységére irányadó szabályok – elsősorban a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény („Pmt.”), továbbá az erre vonatkozó banki sztxenderdek és szabályzatok – értelmében köteles pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi, befektetési, kiegészítő befektetési szolgáltatás igénylése, illetve igénybevétele esetén az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet azonosítani. A Bank a Pmt. 7. §-ában foglalt ügyfél-átvilágítási kötelezettségének védett, auditált elektronikus hírközlő eszköz útján tesz eleget azokban az esetekben, amikor az Ügyfél személyes megjelenése nem lehetséges (valós idejű ügyfél-átvilágítás). A valós idejű ügyfél-átvilágításra vonatkozó részletes tájékoztatót és ismertetőt a [VideoBank szolgáltatásról szóló adatkezelési tájékoztató](#) tartalmazza.

Amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintett a személyazonosítást megtagadja, vagy nem rendelkezik érvényes személyazonosító okmányokkal, úgy üzleti kapcsolat vele nem létesíthető.

A Bank az ügyfél-azonosítás során jogszabályban – a Pmt-ben – meghatározott személyes adatokat kezel.

4.1. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja az ügyfélazonosítás, végeredményben a Bank jogszabályi kötelezettségének való megfelelés. A Bank köteles az Ügyfél, illetve az egyéb érintett személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványairól, illetve lakcímet igazoló hatósági igazolványáról - kivéve a lakcímet igazoló hatósági igazolvány hátoldalán szereplő személyi azonosítót - másolatot készíteni és azt személyi adatok központi vagy más nyilvános és hiteles nyilvántartásokból (mint például: a polgárok személyi adatainak és lakcímének központi nyilvántartása, központi hitelinformációs rendszer, stb.) való lekérdezésén és egyezőségének ellenőrzésén felül:

- a Bank és az Ügyfél, illetve az egyéb érintett közötti pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási szerződés/megbízás teljesítése, végrehajtása, a szerződés/megbízás alapján vállalt szolgáltatás nyújtása,
- a szerződéssel/megbízással kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása,
- a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő vagy azokról rendelkező személyek egyértelmű azonosítása és ennek révén a tranzakciók biztonságának garantálása,
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása, értékesítése,
- kockázatkezelés (kockázatelemzés, kockázatmérés, kockázatértékelés),
- ügyfél- és hitelképesség minősítés,
- panaszok kezelése,
- a Bankot az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vonatkozásában esetlegesen terhelő adókötelezettségek teljesítése céljából, valamint
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés) céljából kezelni és felhasználni.

4.2. Az adatkezelés jogalapja

A Bank jogszabályi kötelezettsége (GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja) a Pmt. 6.§-án, 7.§-án, valamint 56-57. §§-ain alapulva.

4.3. Az adatkezelés időtartama

A Bank az adatokat és okmánymásolatokat az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel létrejött ügyleti kapcsolat, szerződés vagy ha a szerződésből követelés támad, a követelés megszűnését követő 8. év végéig (amelyik a hosszabb), vagy törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén, az adott törvényben meghatározott határidőig (például a pénzmossási törvényben meghatározott feltételek esetén 8 évig, illetve 10 évig) kezeli és tartja nyilván. A Hpt. rendelkezése szerint a Bank a létre nem jött szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos banktitkot képező ügyféladatokat, személyes adatokat addig kezelheti, ameddig a szerződés létrejöttének megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítés szempontjából - törvény eltérő rendelkezése hiányában - a Ptk.-ban meghatározott általános elévülési idő az irányadó.

5. GIRinfo

A GIRinfo a GIRO olyan szolgáltatása, amelynek célja, hogy az ügyfeleinek, mint a Bank, biztosítsa meghatározott adatbázisokból való adatlekérés lehetőségét. Ennek keretein belül az ügyfelek a GIRO-tól kérelmezik az adatbázisból való lekérést, amelyek alapján a rendszer közhiteles nyilvántartásokban és nyilvános adatbázisokban automatikus lekérdezést végez az ügyfelek által kért adatokra.

A GIRinfo szolgáltatás által elérhető nyilvántartások:

- Közüti Közlekedés Nyilvántartás - Belügyminisztérium Nyilvántartások Vezetéséért Felelős Helyettes Államtitkárság (a továbbiakban: BM NYHÁT)
- Útiokmány-nyilvántartás - BM NYHÁT
- Személyi adat- és lakcímnnyilvántartás - BM NYHÁT

5.1. Az adatkezelés célja

A GIRinfo-n keresztül történő adatlekérés célja

- a hitelezési kockázatok és az ebből eredő veszteségek csökkentése,
- a gyors hitelezési döntéshozatal,
- a pénzmosság elleni küzdelem,

- az ügyfelek (természetes és jogi személyek) megbízható beazonosítása,
- természetes személyek lakcímének és legfontosabb okmányainak ellenőrzése,
- a lehető legfrissebb, széleskörű céginformációk elérése.

5.2. Az adatkezelés jogalapja

A Bank által végzett adatkezelés jogalapja jogos érdek és jogszabályi kötelezettség teljesítése.

A kezelt személyes adatok köre az alábbi linken keresztül érhető el: <https://www.giro.hu/szolgáltatások/girinfo/elerheto-adatbazisok>

A Bank biztosítja, hogy csak az általa feljogosított, hozzáférési jogosultsággal rendelkező felhasználók végezhessenek lekérdezéseket. A Bank a személyes adatokat harmadik személy részére nem továbbítja.

5.3. Az adatkezelés időtartama

A Bank a kezelt adatokat:

- szerződéses jognyilatkozatok, a kapcsolódó dokumentáció részét képező, lekérdezett adatokat a szerződés vagy az abból származó követelés megszűnésétől számított 8 évig, illetőleg
- az ügyfél személyazonosságához, kapcsolattartási adataihoz, az ügyfél-átvilágítási intézkedésekhez kapcsolódó lekérdezett adatokat az ügyféllel való kapcsolat megszűnésétől számított 8 évig

kezeli, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 56-59/A. §§-ai szerint.

Amennyiben a szerződéskötés valamely okból meghíúsul, a Bank az adatokat, az igényléstől számított 5 éven át (a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti elévülési idő) kezeli.

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

6. A követeléskezeléssel összefüggő adatkezelés

6.1. A követeléskezelésre vonatkozó általános szabályok

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelési tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben a Bank mindenkor hatályos lakossági behajtási szabályzatában, illetve az ahhoz kapcsolódó további szabályzatokban foglalt rendelkezések az irányadók.

Mindezen rendelkezéseket a Bank által megbízott külső követeléskezelők is kötelesek eljárásuk során érvényesíteni.

A behajtási folyamat során a vonatkozó szabályzat szerint az illetékes banki területek, illetve megbízottak kötelesek együttműködni az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatni kötelesek az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet:

- a követeléskezelés tényéről és a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről;
- a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az Ügyfél adatainak átadása, stb.);
- a késedelmet kezelő terület elérhetőségeiről, illetve ha ez szükséges a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve az Ügyfelet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről, illetve az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről a Bank honlapján.

6.2. Az adatkezelés célja

A Bank a követeléskezeléssel kapcsolatban, jogszabályi felhatalmazás alapján, jogosult arra, hogy amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek az Ügyfél által megkötött szerződésben vállaltakat nem teljesítik vagy velük összefüggésben erre más okból sor kerül, úgy:

- a) az Ügyfél, illetve az egyéb érintett banktitkot képező személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételre szolgáló adatait, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatait – az Ügyféllel, illetve az egyéb érintett szemben fennálló követelésének rendezése érdekében felhasználja és ennek céljából az adatok kezelje („**Követelés Bank általi behajtása**”);

b) vagy ezen adatokat a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása céljából az általa megbízott és rendszeresen ellenőrzött harmadik személyek – így elsősorban közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők, stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé teszi („**Követelés harmadik fél által történő behajtása**”).

6.3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a 6.2 pont a) alpontjában meghatározott adatkezelési cél, azaz a Követelés Bank általi behajtása tekintetében a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződés teljesítése.

Az adatkezelés jogalapja a 6.2 pont b) alpontjában meghatározott adatkezelési cél, azaz az adatok Követelés harmadik fél által történő behajtása érdekében történő adattovábbítás tekintetében elsődlegesen a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti szerződés teljesítése, másodlagosan a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogos érdek.

Amennyiben az érintett a követeléssel kapcsolatban önkéntesen további információt szolgáltat a Bank számára, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdése alapján az érintett hozzájárulása, illetve különleges adatok esetén a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerinti kifejezett hozzájárulása.

6.4. Adattovábbítás

A Bank a Hpt. 161.§ c) pontja alapján a Követelés harmadik fél által történő behajtása érdekében közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők részére továbbítja a személyes adatokat.

6.5. A megkeresésre vonatkozó szabályok

Követeléskezelési tevékenységével összefüggésben a Bank, illetve megbízottja jogosult:

- a fizetési késedelembe esett Ügyfelet (ide értendő az adóstárs, kezes, zálogkötelezett, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket írásban, személyesen vagy telefonon megkeresni;
- valamint az Ügyfél, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával a törlesztés-elmaradás okát felderíteni, illetve az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - o a nem-teljesítés oka és ideje;
 - o a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - o az Ügyfél, illetve az egyéb érintett foglalkozása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa;
 - o az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jövedelme, egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek (rezsi, élelmezés, ruházkodás);
 - o a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az Ügyfél, illetve az egyéb érintett tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke/érték-terhek, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányad, a fedezet állaga (ideértve az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak mint például gépjármű (típusa, értéke, stb.) vagy az Ügyfél, illetve az egyéb érintett által birtokolt üzletrész (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhek, stb.);
 - o az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben fennálló összkövetelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt), összege (teljes, lejárt, nem lejárt),
 - o az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per, stb.);
 - o egyéb a követelés kezelésével kapcsolatban információk.

A követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve esetleges panaszok kapcsán, illetve a tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel.

Tilos a kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviseletében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.

A kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a követeléskezelésről – ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatnak minősülő információkat –, ezért a kapcsolatfelvételkor az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel vette fel a kapcsolatot, és az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet személyes adatainak, vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani.

Az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) és személyes megkereséseket, valamint, ha több követeléskezelő részére ad a Bank megbízást.

A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ügyfél, illetve az egyéb érintett kifejezett kérése alapján lehet eltérni, mely ügyfélnyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a Bank címére, és azokat a behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzíteni kell.

Az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) a Bank, illetve megbízottja hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek figyelmét. A nem rögzített mobiltelefonos kommunikációról pedig, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

6.6. A követeléskezelési tevékenységek nyilvántartására vonatkozó szabályok

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatokat visszakereshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában a Bank rendszereiben nyilvántartja, illetve megbízottjaitól ezt szintén megköveteli.

E nyilvántartásban rögzíteni kell:

- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel (adóstårs, zálogkötelezett, kezes, örökös) szembeni követelésre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyaga, a kiküldött levelek, hangüzenetek és szöveges üzenetek, nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);
- valamennyi, az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben foganatosított követeléskezelési lépést;
- valamennyi a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - o a felajánlott áthidaló megoldásokat, részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - o az Ügyfél, illetve az egyéb érintett nyilatkozatait és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;
 - o a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
 - o a behajtás során felmerülő jogi kérdéseket.

6.7. Az adatkezelés időtartama

A hangfelvételeket a Bank rendszereiben az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre a Bank a hangfelvételtől másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

A nyilvántartásban az adatokat a Bank azon időpontig jogosult kezelni, ameddig az Ügyfélnek, illetve az egyéb érintettnek az érintett ügyletből eredően lejárt, vagy nem lejárt tartozása áll fenn.

Az adatokat törölni kell az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például a Bank vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, vagy az ügyletnek a Bank könyveiből történő kivezetésekor.

Az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jogosult az adatok törlését, módosítását kérni, az erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát vagy hangfelvételen kell rögzíteni vagy írásban kell eljuttatni a Bank részére.

6.8. A követeléskezelési tevékenységek ellenőrzésére vonatkozó szabályok

A követeléskezelési tevékenység, valamint az Ügyfelekkel, illetve az egyéb kötelezettekkel és adósokkal való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében a Bank erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni vagy azokat informatikai rendszerekkel elemezni;
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- a személyes felkereséseken, illetve Ügyféllel történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel.

7. Automatizált adatkezeléssel hozott döntések

A Bank jogosult arra – ha az az Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítésére vonatkozik, vagy azt egyébként jogszabály lehetővé teszi –, hogy az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára olyan módszert alkalmazzon, mely kizárólag automatizált adatkezelés révén valósul meg (például hiteljellegű szerződéskötés esetén a hitelbírálat egyes részei). Ilyen esetben a Bank minden esetben előzetesen tájékoztatja az Ügyfelet az ilyen automatizált egyedi döntés lehetőségéről, alkalmazásáról, illetve az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint biztosítja számára a lehetőséget, hogy az álláspontját kifejtse az adatkezelés kapcsán.

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy Bank ilyen döntés során pl. hitelezési döntés esetén legtöbbször csak részben alkalmaz automatizált döntéshozatali mechanizmust, hiszen egyéb körülmények mérlegelésére és egyéb információk becsatornázására minden esetben lehetőség van pl. adóstárs bevonásával vagy újabb fedezet bevonásával növelhető a hitelképesség. Amikor kizárólag automatizált döntéshozatal történik, a Bank erre a figyelmet vagy jelen tájékoztatóban foglaltak vagy külön figyelemfelhívással jelzi.

A Bank az alábbi adatkezelések kapcsán végezhet automatizált döntéshozatalt:

- bizonyos hitelbírálati folyamatok, folyamatok
- marketing jellegű üzenetek küldésénél a célcsoport képzés során
- bizonyos szerződéskötésekkel kapcsolatos döntéshozatal során pl. pénzmossa megelőzéssel kapcsolatos esetekben (Pmt. szerinti szűrőrendszer)
- csalás és visszaélés megelőzési célú tranzakció-figyelés esetén
- bizonyos kedvezményekre való jogosultság megállapítása során

8. Felhő szolgáltatások igénybevételével történő szolgáltatásnyújtás

A Bank felhő szolgáltatást vesz igénybe bizonyos szolgáltatásai teljesítéséhez, belső folyamatai működtetéséhez. A Bank ennek körében a Magyar Nemzeti Bank által a közösségi és publikus felhőszolgáltatások igénybevétele kapcsán kibocsátott ajánlása, szabályozása szerint jár el. A Bank által igénybe vett felhőszolgáltatók elsődlegesen:

- Amazon Web Services, Inc. (410 Terry Avenue North, Seattle, WA 98109-5210),
- International Business Machines (1 New Orchard Road Armonk, New York 10504-1722 United States US: 914-499-1900), valamint
- Microsoft Ireland Operations Ltd. (South County Business Park, One Microsoft Place, Carmanhall and Leopardstown, Dublin, D18 P521, Írország).
- Netscope Inc (2445 Augustine Dr., 3rd floor Santa Clara, CA 95054)

A felhőben történő adatkezelés a Bank anyavállalatának közreműködésével:

- Raiffeisen Bank International AG társasággal (RBI, Am Stadtpark 9, 1030 Vienna, Austria), illetőleg a
- Raiffeisen Informatik GmbH (Lilienbrunnngasse 7-9, 1020 Vienna, Austria) társasággal szerződve történik.

Minden további szolgáltató a Bank Általános Szerződési Feltételeinek Kiszervezési mellékletében megtalálható. A szerződéses közreműködők vállalják, hogy biztosítják az adatvédelmi és adatbiztonsági követelmények teljesülését. Az adatkezelés, adatfeldolgozás az Európai Gazdasági Térség területén történik.

9. 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.

10. 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) 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 szerinti illetékes törvényszékhez fordulhat jogorvoslatért. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék a következő linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illetekesselkereso>.

11. 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 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.