

Tájékoztató

az érintettek adatkezeléssel összefüggő jogosultságaira vonatkozóan

Hatályos: 2019.02.20.

Jelen Tájékoztató hatálya kiterjed a Raiffeisen Bank Zrt-re és Bankcsoporttagokra. A Raiffeisen Corporate Lízing Zrt-re vonatkozó eltérő szabályokat a Tájékoztató 1. számú melléklete tartalmazza.

A magyar Bankcsoport (a továbbiakban: Bank) tagjai:

- Raiffeisen Bank Zrt (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.)
- RB Szolgáltató Központ Kft (székhely: Székhelye: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/b.)
- Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.)
- Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.)*
- Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft. (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.)

A csoporttagokról részletes információk [ezen linkre kattintva olvashatóak](#).

A Raiffeisen Bank tulajdonosa a Raiffeisen Bank International AG (RBI). A nemzetközi Raiffeisen Bankcsoport tagjairól tájékoztató található a [Bank](#), illetve az [RBI honlapján](#).

A Bankcsoport adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei:

- postai úton: a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest 1700. címen,
- személyesen: bármelyik Raiffeisen bankfiókon keresztül,
- elektronikus úton: az info@raiffeisen.hu címre küldött e-mailben, és
- telefonon: a 06-80-488-588-as telefonszámon érheti el az adatvédelmi tisztviselőt.

Bevezetés

A Bank kiemelt figyelmet fordít rá, hogy Ügyfelei, illetve az érintettek a Bank által nyújtott szolgáltatások, termékek igénybevétele során mindenkor tisztában legyenek az őket megillető jogokkal és kötelezettségekkel az adatvédelem terén is. Az érintettek megillető jogok: tájékoztatáshoz való jog, hozzáférés, helyesbítés, törlés és elfeledtetéshez való jog, adatkezelés korlátozása, adat hordozhatósághoz való jog, tiltakozáshoz való jog és Tiltakozás automatizált döntéshozatal ellen egyedi ügyekben (beleértve a profilalkotást). A következőkben ezen jogok részletezésével, és értekezéssel igyekszünk segíteni az Ügyfelek és egyéb érintettek adatvédelmi tudatosságát, majd az egyes jogokkal való élés folyamatát, a kérelmek elérhetőségét és a benyújtás mikéntjét, végül pedig az egyes jogorvoslatokat taglaljuk. Kérjük Ügyfeleinket és az egyéb érintetteket, olvassák el figyelmesen, hiszen a tájékoztató fontos, gyakorlati jelentőségű ismereteket tartalmaznak.

1. Az érintettek jogai

Tájékoztatáshoz való jog

A Banknak a tájékoztatást tömören, átláthatóan, érthetően, könnyen hozzáférhető formában, világosan, közérthetően fogalmazva kell megadnia. A Bank ezen jog gyakorlásához formanyomtatványt bocsát Ügyfelei rendelkezésére, ugyanakkor ennek használata nem kötelező, tájékoztatási igény bármilyen formában benyújtható.

A Bank a tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 1 hónapon belül adja meg és tájékoztatja a megtett intézkedésekről az Ügyfelet illetőleg egyéb érintettet. Ez a határidő azonban indokolt esetben meghosszabbítható két alkalommal, 1-1 hónappal.

A Bank a választ térítésmentesen bocsátja Ügyfelei illetőleg az egyéb érintettek rendelkezésére, kivéve, ha túlzó, egyértelműen megalapozatlan vagy ismétlődő a kérés, hiszen ebben az esetben díj számítható fel vagy megtagadható a kérés teljesítése. A kérésre történő tájékoztatás mellett az adatvédelmi jogszabályok előírják az előzetes, azaz az adatkezelés megkezdése előtti, valamint az adatokhoz való hozzájutást követő ésszerű időn belül teljesítendő tájékoztatás megadását is.

Mivel az adatkezelés célja elsősorban a Bankkal írásban kötött szerződés létrehozása, fenntartása, a benne foglaltak teljesítése vagy végrehajtása, illetve esetleges megszüntetése, ezért a szerződés tartalmaz minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek ismernie kell. Így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. Ugyanakkor a Bank jelen Adatvédelmi tájékoztatót is az első ügyfélkapcsolat létesítésekor átadja az Ügyfeleinek. Az egyéb érintettek vagy olyan kapcsolódó személyek, akik adatain a Bank adatkezelést végez, a honlapról és az Általános Üzleti Feltételekből tájékozódhatnak az adatkezelés kapcsán vagy általános tájékoztatást kérhetnek a Banknak címzett megkeresésükkel.

Hozzáférés

A hozzáférés joga az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek lehetőséget biztosít arra, hogy a Bank által róla kezelt és nyilvántartott adatokat megismerje, azokról tájékoztatást kapjon. A hozzáféréshez való jog gyakorlása körében megadandó információk, hogy folyamatban van-e adatkezelés az Ügyfélre vagy egyéb érintettre vonatkozóan, és ha igen további tájékoztatást kell adni

- az adatkezelés céljairól,
- adatok kategóriáiról,
- azon címzettekről vagy kategóriáikról, akikkel az adatokat közlik,
- a megőrzési időről,
- az Ügyfél vagy egyéb érintett jogairól,
- a felügyeleti hatósághoz fordulás jogáról.

Ha nem az érintettől gyűjtötték az adatokat, akkor

- a forrásukra vonatkozó információkról,
- az automatizált döntéshozatalról, profilalkotásról és ennek következményeiről,
- a harmadik országba való adattovábbításról és
- a megfelelő garanciák alkalmazásáról.

Kérésre a személyes adatokat tartalmazó dokumentum másolatát is ki kell adni, azonban az adminisztratív költségek felmerülése esetén ésszerű díját fel lehet számítani. Amennyiben elektronikus úton kéri az Ügyfél vagy egyéb érintett a tájékoztatást, lehetőleg ilyen módon kell választ adni. Fontos kiemelni, hogy nem érítheti hátrányosan mások jogait az érintett hozzáférési jogának gyakorlása.

Ezen jogosultságnak azonban gátja az azonosíthatóság hiánya. A Bank ugyanis csak olyan esetben jogosult banktitkokat is tartalmazó adatok kiadására, amikor pontosan, kétséget kizáróan azonosítható az Ügyfél vagy egyéb érintett, hiszen ennek hiányában a hitelintézeti és egyéb bankszektorra irányadó speciális jogszabályi rendelkezéseket sértene meg. Ilyen rendelkezés például a bank és befektetési és értékpapírtitok megőrzési kötelezettség, melyet a Bank nem veszélyeztethet.

Továbbá előfordul azonosítást nem igénylő adatkezelés is, mely során nem történik meg az érintett azonosítása, így természetesen az adatkezelő Bank később nem lesz abban a helyzetben, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérelmének megfelelően, általános, banktitkot nem tartalmazó tájékoztatást adjon. Az azonosítást nem igénylő adatkezelésről tájékoztatja Bank az Ügyfeleket vagy egyéb érintetteket.

Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosultságát nem vagy nem megfelelően igazolja, vagy a korábban leírt és szükséges azonosításnak nem kíván eleget tenni, úgy számára csak általános jelleggel biztosít a Bank tájékoztatást a kérelemben foglaltakkal kapcsolatban, egyúttal tájékoztatja, hogy a kérelmében foglaltakat milyen feltételek megléte esetén tudja teljesíteni.

A kérelemben foglaltak teljesítését a Bank a következő esetekben jogosult megtagadni:

- az Ügyfél vagy egyéb érintett nem a saját adataira vonatkozóan terjeszt elő kérelmet és nem rendelkezik érvényes meghatalmazással az adatok megismerésére;
- a kérelmet előterjesztő személy nem tudja vagy nem hajlandó hitelt érdemlő módon igazolni, hogy ő az adatkezeléssel érintett személy, illetve annak meghatalmazottja;
- a Bank az adatokat egy másik adatkezelőtől akként vette át, hogy az adatokat átadó adatkezelő jelezte, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérelmezési joga korlátozott és ezen korlátozás a magyar jog szerint is érvényesülhet;
- az Ügyfél vagy egyéb érintett a költségtérítés összegét nem hajlandó megfizetni;
- a kérelemben foglaltak teljesítését jogszabály zárja ki.

A kérelem teljesítésének megtagadása esetén a Bank minden esetben tájékoztatja az Ügyfelet vagy egyéb érintettet a megtagadás okáról, valamint az Ügyfelet vagy egyéb érintettet megillető jogorvoslati lehetőségekről, így a bírósághoz és az adatvédelmi hatósághoz való fordulás jogáról.

A Bank a tájékoztatási, hozzáféréshez való, illetve a másolat kiadása iránti kérelmet a Bankhoz való beérkezését követő lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 30 napon belül - mely határidő két alkalommal, 1-1 hónappal meghosszabbítható - teljesíti. A Bankhoz való beérkezésnek az az időpont számít, amikor az érintett kérelme a Bankhoz hiánytalanul és hiteles módon beérkezik. Amennyiben a Bank úgy érzékeli, hogy a kérelem tartalma nem egyértelmű vagy hiányos, további pontosítást kérhet az érintettől és ebben az esetben az ügyintézési határidő csak a hiánypótlás, illetve pontosítás beérkezését követően kezdődik.

Bank a hozzáféréshez való jog biztosítása során, megtartva a korábban említett titokvédelmi rendelkezéseket, a bankfiókokban illetőleg egyéb közönség számára nyitva álló helyiségről készített kamerafelvételekbe illetőleg készpénzfellevő automata (ATM) által készített felvételekbe betekintést enged. Felhívjuk a figyelmet arra, hogy nem minden ATM készít kamerafelvételt. Ezen felvételeket Bank Ügyfelei és egyéb érintettek számára nem adja ki, ugyanakkor a Bankkal történt időpont egyeztetést követően a felvételekbe betekintést enged. Természetesen bármely hatósági vagy bírósági megkeresésre, a felvételeket jogszabályok nyújtotta keretek között és azok megtartása mellett kiadja.

Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett igényli, a hozzáféréshez való jog keretében kérheti valamely szerződésének vagy kapcsolódó dokumentumnak, mely rá vonatkozó személyes adatokat tartalmaz, kiadását. Az Ügyfél vagy egyéb érintett erre irányuló kérelmét Bank évente egyszer díjmentesen biztosítja. A többszöri adatigénylés teljesítését Bank Hirdetményben meghatározott díj megfizetéséhez kötheti.

Helyesbítés

Bank az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére indokolatlan késedelem nélkül teljesíti a személyes adatok pontosítását. A Bank ezt normál ügyfél adatmódosítási folyamatként kezeli és az Ügyfél vagy egyéb érintett azonosítását követően módosítja az adatokat.

A Bank – lehetőségeihez mérten – biztosítja az adatok pontosságát, teljességét és naprakészségét. Ezek érdekében a hibás személyes adatokat – amennyiben erre lehetősége van – haladéktalanul törli vagy helyesbíti, ha:

- tudomása van vagy tudomást szerez az adatok pontatlanságáról és rendelkezésére állnak a helyes adatok vagy azok nyilvános és hiteles adatbázisokból megszerezhetők;
- az adatok törlésére lehetősége van, és az nem eredményezi az Ügyféllel fennálló szerződés vagy kötelezettség lehetetlenülését;
- a Bank vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítésével összhangban áll.

Az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult és köteles a Bankkal fennálló szerződéses kapcsolata tartama alatt az adataiban – illetve az általa megkötni kívánt, illetve megkötött szerződés teljesítésével összefüggésben érintett egyéb személyek adataiban – beállt változásról haladéktalanul, de legfeljebb az adatváltozás bekövetkeztétől számított **5 munkanapon belül** – amennyiben jogszabály vagy a vonatkozó Üzletszabályzat rövidebb időt nem határoz meg – értesíteni a Bankot és az adatok módosítását, helyesbítését kérni. Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett ezen kötelezettségét elmulasztja, de a Bank más forrásból értesül az adat helytelenségéről, úgy a Bank – amennyiben erre módja és lehetősége van – a helytelen adatot javítja vagy az adat helytelenségét nyilvántartásaiban jelzi, az adatot megjelöli és a helyesbítés végett megkeresi az érintett Ügyfelet vagy egyéb érintettet.

Amennyiben az Ügyfélről vagy egyéb érintettől a Bank által kezelt vagy más forrásból rendelkezésre álló adatok nem felelnek meg a valóságnak, az eltérés tisztázása érdekében a Bank jogosult az Ügyfelet vagy egyéb érintettet vagy az adatmódosítással érintett személyt megkeresni, illetve az adatok pontosítására felhívni.

A változás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából az esetlegesen az Ügyfelet vagy egyéb érintettet érő bármilyen kárért a Bank semmilyen felelősséget nem vállal, azért egyedül az Ügyfél vagy egyéb érintett köteles helytállni.

Törlés és az „elfeledtetéshez való jog”

A törléshez való jog lényegét tekintve az Ügyfél vagy egyéb érintett azon joga, hogy a vele kapcsolatban a Bank kezelésében lévő adatok törlését kérje a Banktól. Ennek az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésre indokolatlan késedelem nélkül eleget kell tenni, amennyiben például

- az adatkezelés célja megszűnt, vagy az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt vagy
- az Ügyfél vagy egyéb érintett visszavonja hozzájárulását és nincs más jogalap, ami lehetősége biztosítana az adatkezelésre, esetleg
- az Ügyfél vagy egyéb érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok, jogos érdek a Bank oldalán, ami az Ügyfél vagy egyéb érintett személyes adatai védelméhez való jogát megelőzné (ún. érdekmérlegeléses adatkezelés) vagy
- esetleg jogellenesen kezelték az adatokat,
- a törlést bíróság vagy hatóság jogerősen elrendelte
- az adatok törlését jogi kötelezettség teljesítéséhez kell elvégezni, illetve
- ha információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával, vagyis ha marketing vagy reklám küldéséhez, ügyfelek megkereséséhez kapcsolódóan gyűjtötték az adatokat.

Amennyiben a kérelem egyértelműen valamilyen kommunikációs csatorna (pl.: e-mail cím, telefon, sms, postai út) marketing, reklám célból történő kezelésének megszüntetésére irányul, úgy a természetes személy és a nem természetes személy képviselőjének természetes személyazonosító, vagy a nem természetes személy más azonosító adatokkal történő azonosításra való felhívása nem szükséges. Ezen kérelem nem jelent az érintett ügyféladataiban történő változást, csak a marketing, reklám célból történő adatkezelés megszüntetését.

Amennyiben a Bank az adatokat továbbította Bankcsoporti tag vagy más harmadik felek számára, az adatokat kezelő további adatkezelőket tájékoztatni kell (ésszerűen elvárható lépések megtételével), hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett adatait törölni kell. Ez alól a kötelezettség alól kivételt képez, ha jogi kötelezettség teljesítése, jogi igények előterjesztése, védelme miatt az adatkezelés folytatására van szükség. Ilyen például, amikor az Ügyfél és a Bank perben állnak, hiszen ebben az esetben, még ha el is telt a jogszabályban meghatározott adatmegőrzési idő, az adatokat akkor is tárolja és kezeli a Bank a perben való képviselet és a bizonyítási lehetőségek megőrzése, a Bank érdekeinek megfelelő védelme érdekében.

A Bank bizonyos esetekben az Ügyfél vagy egyéb érintett adatait annak kérése ellenére sem törli. A létre nem jött szerződés adatait a Bank a vonatkozó jogszabályok rendelkezései alapján addig tárolhatja, amíg a szerződés megkötésével kapcsolatban igény érvényesíthető, mely a vonatkozó jogszabály egyéb rendelkezése hiányában a Ptk. szerinti általános elévülési idő, azaz 5 év. A Bank az érintettek adatait az adott jogviszony megszűnte után sem törli minden esetben, tekintettel a speciális jogszabályokban (mint például Pmt., Számviteli tv.) meghatározott adatmegőrzési kötelezettségére.

E kötelezettség megszűntével az adatok törlésre kerülnek. Általánosságban a Bank az adatokat, hacsak speciális jogszabályok más adatmegőrzési időket nem írnak elő, a szerződés vagy a szerződésből folyó követelés megszűntét követő 8 évig őrzi. E körben a Bank megőrzi minden szerződéses dokumentumot és kapcsolódó adatot, mely a jogviszony során került Bank birtokába. E 8 éves megőrzési idő a Pénzmosási törvény szabályából ered.

A Bank az Ügyfél vagy egyéb érintett kérelmére, vagy a Bank saját érdekére tekintettel az adatokat törlés helyett korlátozhatja is. Erre a Banknak abban az esetben is lehetősége van, ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél vagy egyéb érintett vagy a Bank jogos érdekeit. A korlátozott személyes adatok kizárólag addig kezelhetők a továbbiakban, ameddig fennáll az az adatkezelési cél, amely a személyes adatok törlését kizárta, ezután az adatok törlésre kerülnek, ha az lehetséges.

Amennyiben az ügyféli és/vagy banki követelés nem évül el (például kötvények esetén), úgy az ehhez kapcsolódó személyes adatokat – az Ügyfél, illetve a Bank feltételezett érdekének megfelelően – a Bank megőrzi és korlátozza.

A Bank a helyesbítésről, a korlátozásról, a megjelölésről és a törlésről az érintettet, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot továbbította. Ezen értesítést azonban a Bank mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára, az időmúlásra, vagy az adatkezelés körülményeire való tekintettel az érintett jogos érdekét nem sérti.

Ha a Bank az érintett helyesbítési, korlátozási vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, úgy a kérelemnek a Bankhoz való beérkezését követő 30 napon belül - mely határidő két alkalommal, 1-1 hónappal meghosszabbítható - a ténybeli és jogi indokok megjelölésével, valamint a jogorvoslati jogok feltüntetésével együtt írásban értesíti az érintettet. A tájékoztatás- és másolat igénylés teljesítésének, a tiltakozás kezelésének, illetve az adatok helyesbítésének részletes eljárási szabályait a Bank az Érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogairól szóló tájékoztatója tartalmazza.

Fontos megjegyezni, hogy a kérelemre történő törléshez való jog mellett, az adatkezelő Bank kötelezettsége, hogy amennyiben az adatok kezelésének célja megszűnt, vagy az adatkezelés egyéb okból nem jogszerű, a jogszerű helyzetet helyreállítsa, az adatkezelést megszüntesse, az adatokat, az adatminimalizáció elvének megfelelően törölje vagy anonimizálja.

Adatkezelés korlátozása

Ezen jog gyakorlásának keretében az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult az adatkezelés korlátozására (kérelem előterjesztésével) abban az esetben,

- ha az Ügyfél vagy egyéb érintett vitatja a személyes adatok pontosságát,
- ha az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi az adatok törlését, és korlátozást kér,
- amennyiben már nincs szükség a személyes adatokra az adott célból, de az érintett igényli azokat jogi igény előterjesztése, érvényesítése, védelme céljából vagy,
- ha az Ügyfél vagy egyéb érintett tiltakozott az adatkezelés ellen, és amíg az érdekmérlegelést el nem végzik, korlátozást kell bevezetni.

Az adatkezelés korlátozása tulajdonképpen azt jelenti, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére a Bank csinál egy pillanatfelvételt az Ügyfélre vagy egyéb érintettre vonatkozó adatkezelésről és ezen meghatározott ideig nem változtat, jelöli Bank a rendszereiben, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett korlátozást kér és más műveletet nem végez az adatokon. Megjegyezzük, hogy amennyiben az adatkezelés szolgáltatás teljesítéséhez szükséges, a Bank mindaddig a hatályos szerződés szerint jár el, amíg az a felek között hatályban van, vagyis az adatkezelés korlátozása nem érinti a szerződés teljesítést, ugyanakkor Bank megőrzi a korlátozni kért állapotot rendszereiben.

A helyesbítési, törlési, korlátozási kötelezettségekről a Bank tájékoztatni köteles azokat a címzetteket, akikkel a személyes adatokat közölték, kivéve, ha aránytalanul nagy erőfeszítést igényel vagy lehetetlen. Az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére a Bank tájékoztatja az Ügyfelet vagy egyéb érintettet e címzettekről.

Adathordozhatósághoz való jog

Az adathordozhatósághoz való jog gyakorlásával az Ügyfél vagy egyéb érintett a Bank rendelkezésére bocsátott adatokat ún. tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában megkaphatja, illetve továbbíthatja másik adatkezelőnek, ha hozzájáruláson vagy szerződéses kötelezettség teljesítésén alapul az adatkezelés és az adatkezelés automatizált módon történik. Ez azt jelenti, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett kérésére a Bank köteles például egy excel file-ban kiadni azon adatokat, melyeket az Ügyfél vagy egyéb érintett adott meg magáról vagy melyek az Ügyfél vagy egyéb érintett tevékenysége nyomán generálódtak, keletkeztek abban az esetben, ha maga az adatkezelés is elektronikusan (vagyis nem papír alapon) zajlott.

Az adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását is kérheti a Banktól az Ügyfél vagy egyéb érintett, vagyis kérheti a bankot, hogy másik szolgáltatónak például valamelyik közműszolgáltatónak adja át bank az Ügyfél vagy egyéb érintett jogszabály által meghatározott adatait.

Tiltakozáshoz való jog

A tiltakozáshoz való jog feltételezi azt, hogy a Bank már megkezdte az adatkezelést. Ezen jog bármikor gyakorolható. A Bank minden tiltakozási kérelmet megvizsgál, ugyanakkor, ha az adatkezelés jogszerű például, ha kényszerítő erejű jogos okok indokolják az adatkezelést, amik elsőbbséget élveznek az érintett jogaival szemben vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez kapcsolódnak, úgy a tiltakozási kérelmet el fogja utasítani.

Közvetlen üzletszerzési cél, azaz marketing vagy reklám célú adatkezelés esetén, az Ügyfél vagy egyéb érintett bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen (a profilalkotást is ideértve), ilyen esetben az adatok tovább ilyen céllal nem kezelhetők.

A Bank a tiltakozási kérelmet haladéktalanul, de legfeljebb annak a Bankhoz való beérkezését követő 30 napon belül – mely határidő két alkalommal 1-1 hónappal meghosszabbítható - vizsgálja meg, annak megalapozottsága kérdésében döntést hoz, és döntéséről a kérelmezőt (Ügyfelet vagy egyéb érintettet) írásban tájékoztatja ezen határidőn belül. Egyebekben a tiltakozásra a tájékoztatási kérelemre irányadó szabályok alkalmazandók azzal, hogy a panasz kezelésére a Bank Panaszkezelési szabályzatában foglalt eljárási szabályok szintén kiterjednek.

Amennyiben a Bank egyetért a tiltakozásban foglaltakkal, úgy az adatkezelést megszünteti – és ha erre lehetősége van, az adatokat törli – vagy az adatokat korlátozza, és emellett a tiltakozásról, illetve a megtett intézkedéséről értesíti mindazokat, akik részére korábban az adatokat átadta vagy továbbította, és felhívja őket a szükséges intézkedések megtételére, hogy a tiltakozásban foglaltak megfelelőképp érvényesülhessenek.

A Bank az Ügyfél vagy egyéb érintett adatát nem törölheti, ha az adatkezelést jogszabály rendelte el.

Ha a Bank egyetért a tiltakozásban foglaltakkal – vagy a bíróság a tiltakozás jogosságát megállapította –, úgy a Bank az adatot nem továbbít(hat)ja az adatátvevő részére. Amennyiben azonban az adatátvevő az adatok át nem adása miatt a Bank ellen bírósághoz fordul, úgy a Bank jogosult a tiltakozást előterjesztő Ügyfelet vagy egyéb érintettet is perbe vonni.

Ha az Ügyfél vagy egyéb érintett a Bank tiltakozást elutasító döntésével nem ért egyet, illetve ha az azt tartalmazó írásos tájékoztatás az Ügyfél vagy egyéb érintett részére történő kiküldése a törvényben rögzített 30 napos határidőben - mely határidő két alkalommal, 1-1 hónappal meghosszabbítható - nem történik meg, úgy az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult a döntés közlésétől, illetve annak megadására nyitva álló határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulni vagy a Nemzeti Adatvédelmi Hatóság eljárását kezdeményezni.

Tiltakozás automatizált döntéshozatal ellen egyedi ügyekben (beleértve a profilalkotást)

Az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult arra, hogy kizárólag automatizált adatkezelésen alapuló döntés hatálya ne terjedjen ki rá, amely rá nézve joghatással járna, vagy jelentős mértékben érintené (profilalkotást is ideértve). Vagyis amikor a Bank úgy hoz döntést, hogy abba emberi beavatkozás nem történik, kizárólag a beépített, gépiesített döntési mechanizmusok révén automatizáltan történik a döntéshozatal, és ez az Ügyfélre vagy egyéb érintettre ez hatással van, például elutasítja Bank a hitelkérelmét, akkor ez ellen az automatizált mechanizmussal hozott döntés ellen, azt megkérdőjelezve tiltakozhat.

Ezen szabály azonban nem alkalmazható, ha

- az adatkezelés szerződés megkötése, teljesítése vagy,
- ha olyan jogi kötelezettség teljesítése érdekében szükséges, amely az érintett jogainak, jogos érdekének védelmét szolgálja vagy,
- ha kifejezett hozzájáruláson alapul.

A megfelelő intézkedéseket e fenti esetekben is meg kell tenni az Ügyfél vagy egyéb érintett jogainak, szabadságainak, jogos érdekeinek védelme érdekében, valamint álláspontját kifejezheti, panaszt nyújthat be. Vagyis még ha az automatizált döntéshozatal szerződés megkötéséhez, teljesítéséhez, jogi kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódik vagy hozzájáruláson alapul is joga van az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek panaszt tenni, álláspontját kifejezteni, és erre a Banknak kötelezettsége megalapozott választ adni és figyelembe venni az észrevételeket.

Fontos kiemelni, hogy az ilyen döntéshozatal nem alapulhat a személyes adatok különleges kategóriáin.

2. Kérelem benyújtásának gyakorlati kérdései

(a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. esetében az eltéréseket a Tájékoztató 1. számú melléklete tartalmazza)

Bank az Ügyfelei és egyéb érintettek jogainak gyakorlását két kérelmi formanyomtatvány előkészítésével és honlapon való közzétételével igyekezett segíteni és támogatni. A formanyomtatványok [a Bank honlapján](#) érhetők el vagy a főoldal aljára görgetve jobb oldalon lent, láblécben Adatkezelés feliratra kattintva vagy akár a főoldal alján Jogi nyilatkozatok cím alatt az Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatót megkeresve. A kérelmek az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató alatt találhatóak és annak szerves részét képezik. A honlapon megtalálható verzió a mindenkor hatályos, így azt kell irányadónak tekinteni esetleges eltérések esetén. Ugyanez igaz a Bank összes adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatójára is.

Elnevezésüket tekintve Kérelem- adathozzáférés és Kérelem- adatkezelés címet viselik. Ennek oka, hogy a jogszabályok által nevesített adatvédelmi jellegű jogosultságokból két csoportot képezett a Bank, egy tájékoztatósi, hozzáférési típusú és egy egyéb adatkezelési jogosultságokat, melyek keretén belül igyekezett közérthető módon lehetővé tenni az egyes jogosultságokkal élést. Míg az egyes jogosultságok szakmaiak és Ügyfelek illetőleg egyéb érintettek számára nehezen érthetőek, Bank azt reméli, hogy a fent nevesített megosztásban könnyebben áttekinthetőbbek, könnyebben értelmezhetőek.

A Kérelem- adathozzáférés című kérelem alatt a tájékoztatáshoz való jog, hozzáféréshez való jog és adathordozhatósághoz való jog gyakorlását segítő kérdések és útmutató található, míg a Kérelem- adatkezelés című kérelem alatt a tiltakozáshoz való jog (tiltakozás az adatkezelés, illetve az adattovábbítás ellen), a törléshez és elfeledtetéshez való jog (az adatok törlésének igénylése), adatkezelés korlátozásához való jog (az adatkezelés korlátozásának kérése) kérhető. A helyesbítéshez való joggal az Ügyfél vagy egyéb érintett a Bank hatályban lévő, adatkódosításra vonatkozó folyamatai szerint van mód. Ismételten felhívjuk a figyelmet arra, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult és köteles a Bankkal fennálló szerződéses kapcsolata tartama alatt az adataiban – illetve az általa megkötni kívánt, illetve megkötött szerződés teljesítésével összefüggésben érintett egyéb személyek adataiban – beállt változásról haladéktalanul, de legfeljebb az adatváltozás bekövetkeztétől számított 5 munkanapon belül – amennyiben jogszabály vagy a vonatkozó Üzletszabályzat rövidebb időt nem határoz meg – értesíteni a Bankot és az adatok módosítását, helyesbítését kérni.

Az Ügyfél vagy egyéb érintett természetesen nem köteles a megadott formanyomtatványokon benyújtani kérelmét, azt bármely formában megteheti, a Bank azokat tartalma szerint fogja elbírálni, ugyanakkor ennek használta az Ügyfelek és egyéb érintettek segítségére lehet. A formanyomtatványok mindegyikéhez kapcsolódik egy kitöltési útmutató, mely részletezi, hogy arra tekintettel, hogy a Bankcsoportnak a speciális jogszabályi előírásokra figyelemmel különféle titokvédelmi rendelkezéseknek (banktitok, befektetési titok, értékpapírtitok stb.) is meg kell felelnie, milyen adatok megadása esetén és milyen biztonsági intézkedések mellett tudja az Ügyfél vagy egyéb érintett a jogait gyakorolni.

Kérjük tehát Ügyfeleinket és az egyéb érintetteket, hogy amennyiben nem a formanyomtatvány használatával kívánnak az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikkal élni, legyenek kedvesek az útmutatót elolvasni vagy az itt meghatározott, rövidített javaslatok figyelembe vételével a Bankcsoporthoz fordulni annak érdekében, hogy az esetleges hiánypótlással, visszahívással ne növeljük a kérelmek elintézésének és megválaszolásának idejét.

A kérelmek elintézéséhez, megválaszolásához szükséges főbb információk (a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. esetében az eltéréseket a Tájékoztató 1. számú melléklete tartalmazza):

- személyazonosító és kapcsolati adatok minél pontosabb megadása szükséges a kérelem teljesítésében, hiszen csak ezek birtokában tudja a Bankcsoport azonosítani a kérelmezőt illetőleg az Ügyfelet és egyéb érintettet, akire vonatkozik a kérelem
 - telefonos elérhetőség megadása nem kötelező, de amennyiben a kérelemmel kapcsolatban egyeztetésre van szükség, az adatszolgáltatási folyamatot gyorsítja, ha a Bankcsoport telefonon is eléri a kérelmet benyújtó Ügyfelet vagy egyéb érintettet;
- ha az érintett elektronikus úton, emailen kéri a kérelmének megválaszolását, nélkülözhetetlen az email cím megadása, azonban Bankcsoport a korábban említett titokvédelmi kérdések miatt, csak a rendszereiben már korábban rögzített emailre, vagy az azonosítást követően személyesen vagy azonosított elektronikus úton megadott email címre titkosítva küld ki válaszokat illetőleg ügyféladatokat is tartalmazó dokumentumokat, így,
 - amennyiben az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnak ilyen kérése van, adatai frissességéről ezt megelőzően legyen kedves azonosított úton való adatbejelentéssel, adatmódosítással gondoskodni,
 - a jelszóval kapcsolatos tudnivalókat az email törzsszövege fogja tartalmazni, ugyanakkor felhívjuk a figyelmet arra, hogy a rendszerekben rögzített adatokból, melyekhez csak az Ügyfél vagy egyéb érintett férhet hozzá, fogja Bankcsoport képezni a jelszót, így e körben szintén fontos az Ügyfél vagy egyéb érintett adatainak frissítése a Bankcsoport rendszereiben.
 - Az Ügyfél vagy egyéb érintett azonosított vonalon vagy bankfiókok bármelyikében személyesen, azonosítást követően tudja bejelenteni az adatmódosulást vagy az új adatot (pl. email cím).
- Fontos kiemelni, hogy a Banknál jelenleg bejelentett címadatoktól (akár lakcím, akár email cím, akár más kapcsolattartásra szolgáló adat esetén) eltérő címre a Bankcsoport csak abban az esetben küldi meg a kérelemben megjelölt információkat, ha a kérelem benyújtása bankfiókban történt (azonosítást követően)
- Ezen adatokon, melyek alapvetően az azonosítást és a kérelem teljesítését szolgálják, kérjük mindazon praktikus információk megadására is szükség lehet, mint például milyen minőségben, szerepkörben pl.: hitelügyletben adósként vagy kezesként, számlavezetett ügyfélként stb. kéri az Ügyfél vagy egyéb érintett a kérelemben megjelölteket, ezek a kérelem minél pontosabb teljesítését szolgálják
- Annak érdekében, hogy az Ügyfelet és egyéb érintettet a Bankcsoport minél pontosabb és minél inkább a megfelelő adatokkal és információkkal tudja kiszolgálni, hogy kérését a szándékának megfelelően tudja teljesíteni, fontos, hogy a kérelem pontosan tartalmazza, hogy mire irányul. A Bankcsoport természetesen nem a szakszerű megfogalmazást várja el, ugyanakkor a kérelmező igényének saját szavaival való leírása, esetleg a kérelem céljának megjelölése segítheti annak elvárt módon való teljesítését. Ennek érdekében az esetleges szerződéses kapcsolat megjelölése vagy a szerepkör (pl. ügyfél vagy meghatalmazott stb.) hasznos lehet.
- Az Ügyfél vagy egyéb érintett eljárhat meghatalmazott útján is. Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett meghatalmazott útján jár el, a meghatalmazást közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba kell foglalni, valamint a meghatalmazásnak a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvényben-, és a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvényben foglalt követelményeknek kell eleget tenni. A meghatalmazás mintája megtalálható a Bank honlapján.
- A korábban említett titokvédelmi kötelezettség miatt csak a megfelelően azonosított Ügyfél vagy egyéb érintett kérhet és csak olyan adatot, melynek megismerésére jogosult, amennyiben ezen kritériumok nem teljesülnek (vagyis nem megfelelően azonosított vagy titok megismerésére nem jogosult a fél), a kérelmet Bank nem tudja teljesíteni, azt hiánypótlásra küldi vagy elutasítja.

Az Ügyfél kérelmét a Bank bármely csatornájára címzett megkeresésével benyújthatja. A Bank a kérelmeket befogadja:

- írásban, postai levél formátumban, ha az megállapíthatóan az arra jogosulttól származik,
- személyesen bármely bankfiókban,
- elektronikus úton, email formában,
- telefonhívás során (a jogorvoslatok kezdeményezése fejezetben megtalálhatók a Bank konkrét elérhetőségei vagy ezek a Bank honlapján is fellelhetők).

A Bank a korábban említett titokvédelmi kötelezettsége miatt csak az Ügyfél vagy egyéb érintett azonosítását vagy azonosítható módon érkezett kérelmének befogadását követően tudja a kérelmet érdemben elbírálni.

A válaszadási határidő tekintetében Bank az Általános Adatvédelmi Rendelet (GDPR) rendelkezései szerint 30 napon (1 hónapon) belül küldi meg a kérelemre elkészített válaszát. Ezen határidő két alaklommal 30-30 nappal (1-1- hónappal) meghosszabbítható. A hosszabbítás lehetőségével azon esetekben él Bank, amennyiben a kérelmek nagy száma, az ügy bonyolultsága vagy egyéb körülmény folytán Bank 30 napon belül nem tudja teljesíteni a kérelmet.

3. Jogorvoslatok kezdeményezése

(a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. esetében az eltéréseket a Tájékoztató 1. számú melléklete tartalmazza)

Az érintettnek jogában áll, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, úgy bírósághoz forduljon. A per elbírálása alapesetben az alperes székhelye szerint illetékes törvényszék hatáskörébe tartozik, mely az érintett választása szerint az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék is lehet. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék az [ezen a linken kereshető meg](#).

Az érintettnek jogában áll, hogy bírósági eljárás kezdeményezése helyett a személyes adatai kezelésével kapcsolatban őt ért jogsérelem vagy annak közvetlen veszélye esetén a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (székhelycím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.) eljárását kezdeményezze. A Hatóság elérhetőségei [a Hatóság honlapján található meg](#).

Az érintettnek minden esetben lehetősége van rá, hogy mindezen eljárások megindítása előtt a Bank adatvédelmi felelőiséhez forduljon és véleményüket, tanácsukat kérje, illetve, hogy a Bank adatkezelését érintő problémát náluk is jelezze.

Az Ügyfél vagy egyéb érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszaival a Bankhoz

- írásban, postai úton a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest 1700. címre küldött levél formájában,
- személyesen bármelyik Raiffeisen bankfiókban,
- elektronikus úton az info@raiffeisen.hu címre küldött e-mailben, és
- telefonon a 06-80-488-588-as telefonszámon fordulhat.

A Bank az érintett adatainak jogellenes kezelésével vagy az adatbiztonság követelményeinek megszegésével okozott kárért, az érintett személyiségi jogainak megsértéséért felelősséggel tartozik, és azt, amennyiben a jogsértés jogerősen megállapításra kerül, köteles megtéríteni (kártérítés és/vagy sérelemdíj). E felelősség a Bankot az általa igénybe vett adatfeldolgozó, illetve a vele társ-adatkezelői viszonyban lévő adatkezelő által okozott kárért is terheli. A Bank mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kárt az adatkezelés körén kívül eső elháríthatatlan ok (vis maior) idézte elő, illetve nem köteles megtéríteni a kárt annyiban, amennyiben az a károsult szándékos vagy súlyosan gondatlan magatartásából származott.

A változás-bejelentési kötelezettség teljesítésének elmulasztásából az esetlegesen az Ügyfelet érő bármilyen kárért a Bank semmilyen felelősséget nem vállal, azért egyedül az Ügyfél köteles helytállni.

Jelen Tájékoztató kiemelten az érintettek jogainak gyakorlásával foglalkozik, ugyanakkor az itt nem szabályozott kérdésekben mindenkor irányadónak kell tekinteni a Bank honlapján Adatkezelés cím alatt vagy a Jogi nyilatkozatok között is fellelhető Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatót valamint a Bank Általános Üzleti Feltételeiben foglalt adatkezelésre, adatvédelemre vonatkozó részeket valamint a Bank honlapján fellelhető egyéb speciális adatkezelési tájékoztatókat valamint a hatályos jogszabályi rendelkezéseket.

A Bank bármikor jogosult a jelen Tájékoztató tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. Ezen módosításra az ÁÜF XIX. Fejezetében foglaltak nem irányadók. A hatályos, valamint a módosított Tájékoztatók a Bank honlapján elérhetők.

1. számú melléklet - A Raiffeisen Corporate Lízing Zrt-re vonatkozó speciális szabályok illetőleg eltérések

1. A Tájékoztatóban foglaltaktól eltérően a személyes adatok kezelésével kapcsolatos **panaszok és kérelmek benyújtására** az alábbi módokon van lehetőség

Az Ügyfél, vagy egyéb érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszával a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt-hez

- írásban, postai úton a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. Budapest 1700. címre küldött levél formájában,
- személyesen az 1158 Budapest, Késmárk utca 11-13. Raiffeisen Bank székházban, munkanapokon hétfőtől - péntekig 9:00 - 16:00 között előzetes időpont egyeztetés alapján,
- elektronikus úton az lizing-info@raiffeisen.hu címre küldött e-mailben, és
- telefonon a 061-486-5177-es telefonszámon fordulhat.

2. Kérelem benyújtásának gyakorlati kérdései

Ezen fejezet esetén, ahol a Tájékoztató Bankot szerepeltet, ott Raiffeisen Corporate Lízing Zrt-t kell érteni illetőleg, ahol a tájékoztató a Bank honlapjára hivatkozik, ott a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. honlapját kell irányadónak tekinteni (a formanyomtatványok a www.raiffeisen.hu oldal alján, Adatkezelés link alatt, az Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztató aljára görgetve külön link alatt érhető el). Amennyiben a Tájékoztató Általános Üzleti Feltételekre hivatkozik a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. saját Általános Üzleti Feltételeit kell érteni.

Az adatok helyesbítése és módosítása a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. általános folyamatai szerint történik, hiszen ezt bármikor biztosítani kell az Ügyfelei és egyéb érintettek számára. Az Ügyfelek és egyéb érintettek a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. általános szabályai szerint 5 munkanapon belül kötelesek az adatmódosulásokat bejelenteni.

Az adatok korlátozására irányuló kérelmet az Ügyfél vagy egyéb érintett a fenti csatornák bármelyikére intézett megkeresésével előterjeszhet.

Ezen kérelmekben a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. az azonosításhoz szükséges adattartalmat is elkéri, hiszen a banktitok megőrzése miatt nélkülözhetetlen, ezen adatok megadása biztosítja, hogy illetéktelen személyek ne kaphassák meg az adatokat. Ez követi mindazon praktikus információk halmaza, mint milyen minőségben, szerepkörben pl. kezesként stb. kéri az Ügyfél vagy egyéb érintett a kérelemben megjelölteket. A kérelmekhez kitöltési segédlet is kapcsolódik. Mindezen kérelmek ugyanakkor az Ügyfél és egyéb érintett segítségére szolgáló dokumentumok csupán, hiszen bármilyen módon beadott kérelmet, tartalma szerint bírál el a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt., függetlenül annak formájára, ugyanakkor fontos felhívni a figyelmet arra, hogy a korábban említett titokvédelmi kötelezettség miatt csak a megfelelően azonosított Ügyfél vagy egyéb érintett kérhet és csak olyan adatot, melynek megismerésére jogosult, amennyiben ezen kritériumok nem teljesülnek (vagyis nem megfelelően azonosított vagy titok megismerésére nem jogosult a fél), a kérelmet a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. nem tudja teljesíteni, azt hiánypótlásra küldi vagy elutasítja.

Az Ügyfél kérelmét a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. bármely csatornájára címzett megkeresésével benyújthatja. A Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. a kérelmeket befogadja:

- írásban, levél formátumban, ha az megállapíthatóan az arra jogosulttól származik
- elektronikus úton, email formában,
- telefonhívás során.

Fontos kiemelni, hogy az emailen érkező kérelmek esetén a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. csak azon kérelmeket fogadja be, mint teljesítendő, melyek saját adatokra vonatkozó kérelmet tartalmaznak, és melyből az Ügyfél vagy egyéb érintett személyazonossága egyértelműen megállapítható, így például tartalmazza az Ügyfél személyazonosító adatait (név és születési név, születési hely és idő, anyja neve, lakcím) és ügyfélazonosító számát.

A Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. a korábban említett titokvédelmi kötelezettsége miatt csak az Ügyfél vagy egyéb érintett azonosítását vagy azonosítható módon érkezett kérelmének megérkezését követően tudja a kérelmet érdemben elbírálni.

Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. biztosítja azt a lehetőséget, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett döntése szerint a kérelemre adott választ, amennyiben ahhoz valamilyen adat vagy szerződés kiadása kapcsolódik (pl. hozzáféréshez való jog biztosítása során) elektronikus úton vagy papír alapon teljesítse a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. A papír alapú teljesítés esetén a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. az általa nyilvántartott címre küldi meg a válaszlevét. Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. azon esetekben, ha a kérelem elektronikus úton érkezik vagy az Ügyfél vagy egyéb érintett elektronikus úton kéri teljesíteni a kérelmet, a megfelelő adatbiztonsági és titokvédelmi intézkedések biztosítása mellett, ha az lehetséges elektronikus úton teljesíti a kérelemben foglalt megkeresést, amennyiben ez nem lehetséges (figyelembe véve az összes körülményt), a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. a megkeresésére postai úton megküldött levélben válaszol.

3. A hozzájáruló nyilatkozat visszavonása és módosítása

A vonatkozó igény benyújtása:

- a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. személyes ügyfélszolgálatán személyesen egy nyilatkozat kitöltésével és aláírásával;
- a kitöltött és aláírt nyilatkozat postai levélen történő elküldésével a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. Budapest 1700. címen;
- a telefonon keresztül ügyfélszolgálatunkon, a +36-1-486-5177-as telefonszámon;
- a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. honlapján az erre szolgáló nyomtatvány kitöltésével;
- az elektronikus úton kapott levél alján szereplő „leiratkozás lehetőség” linken keresztül – ha az tartalmaz ilyen lehetőséget – leiratkozással;
- email-en keresztül a lining-info@raiffeisen.hu email címen.

Ellentmondás esetén jelen 1. számú mellékletben foglaltak az irányadók, azonban minden más itt nem szabályozott kérdésben a Tájékoztató törzsszövegét kell irányadónak tekinteni.