

8. Az érintettek jogai

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).

Bővebben...

Tájékoztatáshoz való jog

A Banknak a tájékoztatást tömören, átláthatóan, érthetően, könnyen hozzáférhető formában, világosan, közérthetően fogalmazva kell megadnia és az Ügyfél illetőleg minden érintett kérelme, melyben az adatokhoz való hozzáféréshez, helyesbítéshez, törléshez, korlátozáshoz, adathordozhatósághoz adatkezelés elleni tiltakozáshoz való jogával kíván élni nem tagadható meg, eltekintve attól az esettől, ha nem azonosítható az érintett.

A tájékoztatást indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 1 hónapon belül meg kell adnia a Banknak és tájékoztatni kell a megtett intézkedésekről az Ügyfelek illetőleg egyéb érintettet. Ez a határidő azonban indokolt esetben meghosszabbítható 2 hónappal. Indokoltnak tekintendő a hosszabbítás például, amennyiben a beérkező kérelmek nagy száma miatt a Bank képtelen körültekintő és alapos választ adni vagy az Ügyfél vagy egyéb érintett késlekedéséből vagy harmadik féltől való információkérés elhúzódásából adódik a hosszabb ügyintézési határidő.

A Bank a jogokkal való éléshez formanyomtatványt bocsát Ügyfelei rendelkezésére, de a kérelmeket tartalmuk szerint bírálja el.

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. A kérésre történő tájékoztatás mellett azonban az adatvédelmi jogszabályok előírják az előzetes, azaz az adatkezelés megkezdése előtti, valamint az adatokhoz való hozzájutást követő ésszerű időn belül teljesítendő tájékoztatás megadását is. Az előzetes tájékoztatás esetén rendelkezésre bocsátandó információk köre eltér abban az esetben, ha az adatokat az Ügyféltől vagy egyéb érintettől, illetve ha nem az Ügyféltől vagy egyéb érintettől gyűjtötte a Bank.

Amennyiben az adatokat az Ügyféltől vagy egyéb érintettől gyűjtötte a Bank, rendelkezésre kell bocsátani

- az adatkezelő, azaz a bank nevét és elérhetőségeit,
- adatvédelmi tisztviselője nevét és elérhetőségeit, adatkezelés célját és jogalapját,
- adatkezelő illetve harmadik fél jogos érdekein alapuló adatkezelés esetén ezeknek a felsorolását,
- személyes adatok továbbítása esetén a címzettek illetve a címzettek kategóriáit,
- harmadik országba való adattovábbításról való tájékoztatást.
- Ezen túl a tisztességes és átlátható adatkezelés biztosítása érdekében a tárolás időtartamát,
- az érintett jogairól való tájékoztatást,
- hozzájárulás visszavonásához való jogról való tájékoztatást,
- felügyeleti hatósághoz (Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság hatóság) fordulás jogáról való tájékoztatást,
- azt az információt, ha az adatszolgáltatás jogszabályi vagy szerződéses kötelezettségen alapul, továbbá

- az arról való tájékoztatást, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett köteles-e adatot megadni és mik a megtagadás következményei,
- automatizált döntéshozatalról, profilalkotásról való tájékoztatást és ennek következményeit.

Amennyiben a rendelkezésre álló adatokat nem az érintettől szerezte az adatkezelő, a fentiekén túl

- a személyes adatok kategóriáit valamint
- az arról való tájékoztatást, hogy a személyes adatok forrása, nyilvánosan hozzáférhető-e.

Az előzetes tájékoztatást ésszerű határidőn belül, de legfeljebb az adatok megszerzésétől számított 1 hónapon belül (két alkalommal, 1-1 hónappal meghosszabbítható), kapcsolattartás céljából való felvétel esetén az az első kapcsolatfelvétel alkalmával és más címezettel való közlés esetén az első közlés alkalmával kell megadni.

Amennyiben új céllal kezdi el kezelni Bank az adatokat, akkor új/kiegészítő tájékoztatást kell adni az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek, azonban nem kell alkalmazni a tájékoztatásra vonatkozó rendelkezéseket,

- ha az Ügyfél vagy egyéb érintett már rendelkezik az információkkal,
- lehetetlennek bizonyul az információk rendelkezésre bocsátása,
- jogszabály kifejezetten előírja az adatkezelést, amely az érintett jogos érdekeinek védelemét szolgálja vagy,
- ha jogszabály írja elő a titoktartási kötelezettséget.

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 igénybevételeének 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 érintheti hátrányosan mások jogait az érintett hozzáférési jogának gyakorlása.

A hozzáféréshez való jog terjedelme a fentieknek megfelelően függ attól, hogy az adatkezelő rendelkezésére álló információkat az Ügyféltől vagy egyéb érintettől gyűjtötték-e vagy sem. Ezen jogosultságnak azonban gátja az azonosíthatóság hiánya. A Bank ugyanis csak olyan esetben jogosult banki titkokat 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, 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 30 napon (1 hónapon) 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 készpénzfelvevő 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 jogszerű 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.

A Bank megjelöli az általa kezelt személyes adatot, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett vitatja annak helyességét vagy pontosságát, de a vitatott személyes adat helytelensége vagy pontatlansága nem állapítható meg egyértelműen egészen addig, amíg az adatok helyessége vagy pontatlansága nem tisztázódott.

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 lehetővé teszi a biztositana 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 az adatokat nyilvánosságra hozta a Bank, 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 kivált képez, ha a véleménynyilvánítás szabadsága, jogi kötelezettség teljesítése, népegészségügyi közérdek, közérdekű archiválás, jogi igények előterjesztése, védelme miatt az adatkezelés folytatására van szükség. Ilyen például, amikor az Ügyfél vagy egyéb érintett 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 képviselő 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 megszűnté 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 sértene 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 (1 hónapon) belül, mely határidő kétszer 30 nappal (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 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 teljesítését, ugyanakkor Bank megőrzi a korlátozni kért állapotot rendszereiben.

A korlátozás alatt csak az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulásával vagy jogi igény előterjesztése, érvényesítése, védelme céljából, mások jogainak védelme illetve Uniós/tagállami közérdekből lehet adatot kezelni, azonban ez alól kivételt képez a személyes adatok a tárolása. A Bank az Ügyfelet vagy egyéb érintettet előzetesen tájékoztatja a korlátozás feloldásáról, kivéve, ha a feloldás nem érinti az érintett jogait, kötelezettségeit és egyébiránt rá vonatkozóan nem jár semmiféle hatással.

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,

- ha közhatalmi jogosítványok gyakorlása keretében végzett feladat okán szükséges az adatkezelés, illetve
- ha jogos érdek a jogalap, ideértve a profil alkotást is, kivéve ha kényszerítő erejű jogos okok indokolják az adatkezelést, amik elsőbbséget élveznek az érintett jogaival szemben vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez kapcsolódnak.

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 ezen céllal nem kezelhetők.

A Bank a tiltakozási kérelmet haladéktalanul, de legfeljebb annak a Bankhoz való beérkezését követő 30 napon belül – mely határidő két alkalommal 30 nappal (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 zárolja, 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 (vagy a két alkalommal 1-1 hónappal való meghosszabbítást követően) határidőben nem történik meg, úgy az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult jogorvoslati jogaival élni.

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 pl. 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.

Jogorvoslatok kezdeményezése

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 alábbi linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illetekessgkereso>

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. (<https://www.naih.hu/uegyfelszolgalat,-kapcsolat.html>)

Az érintettnek minden esetben lehetősége van rá, hogy mindezen eljárások megindítása előtt a Bank, illetve a Bankcsoport tagjainak adatvédelmi tisztviselőjéhez forduljon és véleményét, tanácsát kérje, illetve, hogy a Bank adatkezelését érintő problémát nála is jelezze.

Az Ügyfél vagy egyéb érintett személyes adatai kezelésével kapcsolatos panaszával a Bankhoz:

- írásban 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.

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

- a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. személyes ügyfélszolgálatához személyesen egy nyilatkozat kitöltésével és aláírásával;
- a kitöltött és aláírt nyilatkozat postai levélen történő elküldésével a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. Budapest 1700. címére;
- a telefonon keresztül az ügyfélszolgálaton, a +36-1-486-5177 -as telefonszámon;
- a Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. honlapján az erre szolgáló nyomtatvány kitöltésével;
- email-en keresztül a lizing-info@raiffeisen.hu email címen 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 azzal, hogy e felelősség és helytállási kötelezettség a Bank és az adatfeldolgozó, illetve társ-adatkezelő között megkötött szerződés szerint megoszlik a felek között. 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.

A fenti jogosultságokhoz kapcsolódó eljárási tudnivalók

A Bank a hozzáféréshez illetőleg az adathordozhatósághoz való jog gyakorlására kialakított egy formanyomtatványt, melynek használatát, annak praktikussága okán javasolja Ügyfeleinek és az egyéb érintetteknek, ennek elnevezése Adatszolgáltatásra, adathordozásra vonatkozó kérelem. A mindenkor hatályos nyomtatvány elérhető a bankfiókokban és a Bank honlapján.

Bank az adatkezelés, külön nevesítve az adattovábbítás elleni tiltakozás, a törlés iránti és a tájékoztatáshoz való jog gyakorlásának megkönnyítése érdekében szintén külön formanyomtatványt hozott létre. A mindenkor hatályos nyomtatvány elérhető a bankfiókokban és a Bank honlapján.

Az adatok helyesbítése és módosítása a Bank általános folyamatai szerint történik, hiszen ezt bármikor biztosítani kell az Ügyfelei és egyéb érintettek számára. Az Ügyfelek és egyéb érintettek a Bank 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 előterjeszthet.

Ezen kérelmekben a Bank az azonosításhoz szükséges adattartalmat is elkéri, hiszen a banktitok, befektetési és értékpapírtitok 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 hitelügyletben adósként vagy kezesként, számlavezetett ügyfélként stb. kéri az Ügyfél vagy egyéb érintett a kérelemben megjelöltek. 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 Bank, 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 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, levél formátumban, ha az megállapíthatóan az arra jogosulttól származik
- személyesen bármely bankfiókban,
- elektronikus úton, email formában
- telefonhívás során.

Fontos kiemelni, hogy az emailen érkező kérelmek esetén a Bank 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 Bank 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.

Bank 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 Bank. A papír alapú teljesítés esetén a Bank az általa nyilvántartott címre küldi meg a válaszlevet. Bank 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 Bank a megkeresésére postai úton megküldött levélben válaszol.