

Adatkezelési tájékoztató a VideoBank szolgáltatásról

Tisztelt Ügyfelünk, tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. (továbbiakban: Bank) adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást a Bank honlapján megtalálható [Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban](#) talál, ugyanakkor a jelen folyamat sajátosságait fontosnak tartjuk Önnel jelen tájékoztatás keretében ismertetni és Öntől az adatkezelés elfogadását kérni.

Adatkezelő: Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118., cg.: 01-10-041042, adószám: 1098014-4-44)

A Bank adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei:

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

A Bank adatkezelésének célja, hogy a meghirdetett körben a Bank meglévő ügyfelei számára online ügyintézés, szerződéskötési megoldást biztosítson és ennek körében:

- a) a Bank új elektronikus csatornán, melynek neve VideoBank, az Ügyfelek azonosítását elvégezze az Ügyfelek korábban rendelkezésre bocsátott személyes biztonsági elemeivel, illetőleg amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak, új Ügyfelek esetén az ügyél-átvilágítást Bank elvégezze,
- b) a VideoBank útján rögzítse az ügyfél hangját és képmását, személyazonosításra alkalmas okmányait és lakcímkártyájának lakcím adatait tartalmazó oldalát,
- c) a szerződéskötéshez, jognyilatkozat tételhez szükséges adatokat, egyéb iratokat, dokumentumokat elkérje, a szükséges tájékoztatásokat a Bank megadja;
- d) a VideoBank megoldásban elérhető szolgáltatások esetén a megkötött szerződéseket Bank teljesítse az ügyintézését biztosítva,
- e) a jognyilatkozatok tartalmát, idejét, a nyilatkozattevő személyét visszakereshető módon, a polgári jog szabályai szerinti írásbeliségre vonatkozó kritériumok megtartásával rögzítse.

Tekintettel arra, hogy a szerződéses jognyilatkozat részévé válik az ügyfél és a Bank, illetőleg annak képviselője közti kommunikáció tartalma, illetve a kommunikáció során tett tájékoztatás megadásának, ügyfél-átvilágítás megtörténtének bizonyítására köteles a Bank valamely hatósági eljárás illetőleg esetleges jogvita esetén, a Bank a teljes ügyféllel folytatott kommunikációt rögzíteni.

Az adatkezelés jogalapja az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés b) pont, szerződés előkészítése, megkötése és teljesítése.

A kezelt adatok köre:

- természetes személyazonosító adatok, okmányok adattartalma,
- hangfelvétel és képmás,
- a rendelkezésre bocsátott dokumentumok, iratok,
- az Ügyfél és Bank közti egyeztetés tartalma,
- kapcsolattartási adatok,
- a választott szolgáltatás, megbízás, tranzakció adatai.

Az adatok megőrzésének ideje

A Bank a kezelt adatokat:

- szerződéses jognyilatkozatokat, a kapcsolódó dokumentációt, (ideértve a kép és hanglevélt is) a szerződés vagy az abból származó követelés megszűnésétől számított 8 évig, illetőleg
- az ügyfél személyazonosságához, kapcsolattartási adataihoz, az ügyfél-átvilágítási intézkedésekhez kapcsolódó 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.

Az Ügyfél önkéntesen választotta a VideoBank megoldáson keresztül történő ügyintézést. Bank kifejezetten felhívja a figyelmet arra, hogy a bankfiókokban mód van a személyes módon való ügyintézésre, illetve bizonyos szolgáltatások esetén a szerződési feltételek szerint egyéb banki csatornák is rendelkezésre állnak. A kapcsolatfelvétel során a Bank a VideoBank megoldásra való bejelentkezéskor tájékoztatja az Ügyfelet a főbb adatvédelmi rendelkezésekről, illetve arról, hogy a tájékoztatás részleteit ügyfél hol találja meg.

Felhívjuk Ügyfelünk figyelmét, hogy amennyiben a videóhívás során több személy is részt vesz, például adóstársak a közös tájékoztatás érdekében, a Bank ezen személyek adatait – ha a szolgáltatás jellegéből ez levezethető - a videóhívásban együttesen kezeli. Amennyiben Ügyfelünk ezt az együttes kezelést nem szeretné, kérjük, hogy külön-külön videóhívások során intézzék a banki ügyeiket. Banknak módja van a jogszabályi rendelkezések és a Bank belső előírásainak való megfelelés érdekében felhívni ügyfeleit, hogy biztosítsák, hogy a videófelvételen más – különösen az adott ügyletben részt nem vevő - személy ne szerepeljen.

A VideoBank alkalmazás használata során megadott kapcsolati adatokon a Bank felveszi ügyfeleivel, leendő ügyfeleivel a kapcsolatot abban az esetben, ha azt látja, hogy technikai nehézség adódott a csatorna használata során. A fenti adatkezelési célok keretei között Bank technikai segítséget nyújt ügyfelei, leendő ügyfelei számára a sikeres ügyintézés érdekében.

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy amennyiben jogi személy ügyfeleink szeretnék a VideoBank csatornát ügyintézésre használni, a Bank az ügyintézésben résztvevő képviselőre jogosultak adatait a titokvédelmi és adatvédelmi jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli. A képviselői jogosultsággal rendelkező személyek adatainak védelme tekintetében Bank mindazon garanciákat biztosítja, melyeket természetes személy Ügyfelei estében biztosít. Felhívjuk a figyelmet ugyanakkor, hogy amennyiben a jogi személy képviselőjére jogosult személy a jogi személy nevében tesz jognyilatkozatot, az adatokat a jogi személy adataiként is kezelünk kell, így ahhoz a jogi személy jogosult hozzáférni. Ezen adatok megőrzési ideje a jogi személlyel fennálló jogviszonyra, adatokra vonatkozó megőrzési időkhöz igazodik.

Az ügyintézés során valamint azt követően Bank igyekszik visszajelzést kapni a használt csatorna és az ügyintézés megfelelősége kapcsán. Az Ügyfeleknek módjuk van anoním módon és megszemélyesítetten is kifejtetni véleményüket az ügyintézés és a használt megoldás megfelelősége kapcsán. Bank ezen adatkezelés során az Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztató rendelkezéseinek megfelelően jár el.

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezelés során a Bank az alábbi **adattfeldolgozót** veszi igénybe:

- TechTeamer Kft. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3. B. épület II/1., cégjegyzékszám: 01-09-962028, adószám: 23362840-2-43)

Tájékoztatjuk továbbá, hogy bármikor jogosult

- személyes adataid kezeléséről tájékoztatást kérni,
- az adataidhoz hozzáférni,
- tiltakozhatsz az adataid kezelése ellen, valamint

- jogodban áll adataid helyesbítését,
- hordozását és
- a kötelező adatkezelés körét kivéve adatainak törlését és
- az adatkezelés korlátozását kérni.

Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Bank adatvédelmi tisztviselőjénél, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál élhet, vagy bírósághoz fordulhat. Az adatkezelés részletes szabályait a Bank a www.raiffeisen.hu oldalon „[Adatkezelés](#)” cím alatt találja meg.

A jelen tájékoztatásban nem szabályozott kérdésekben a Bank [Adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatója](#) irányadó.