

Cookie (süti) kezelési tájékoztató

Hatályos: 2018.06.15-től

1. mik azok a "cookie-k" ("süti")

Amikor a látogató a Raiffeisen Bankcsoport (továbbiakban: Bankcsoport) oldalaira navigál, egy apró file, ún. "cookie" (továbbiakban: "cookie" vagy "süti") kerül a számítógépére, mely többféle célt szolgálhat.

Egyes Bankcsoport által használt "süti" elengedhetetlenek az oldal megfelelő működéséhez ("folyamat süti"), mások információkat gyűjtenek a weboldal használatával kapcsolatban (statisztikák), hogy még kényelmesebbé és hasznosabbá váljon az oldal. Néhány "süti" csak átmeneti és eltűnik a böngésző bezárásával, míg léteznek tartós változatok is, melyek huzamosabb ideig számítógépen maradnak.

A Bankcsoport által üzemeltetett weboldalakra való belépéssel, ha ezt az Ön (látogató) által használt böngésző beállítások engedik, vagy azt Ön az oldal első látogatásakor kifejezetten jóváhagyja, a weboldal automatikusan elmenthet információkat az Ön számítógépéről, illetve a böngészésre használt eszközéről (táblagép, okostelefon, hordozható okoseszközök), illetve azon ilyen célból ún. számítógépes "süti" (cookie) vagy más hasonló programokat helyezhet el.

2. a "süti" célja

- a látogató beállításainak, használati szokásainak rögzítésével az oldalon való navigáció és ezáltal a honlap használatának megkönnyítése
- esetleges rosszindulatú informatikai műveletek beazonosítása
- a felhasználói élmény javítása, azáltal, hogy információt gyűjtünk arról, hogy a látogató hogyan használja a weboldalt, mely oldalait látogatja vagy használja leggyakrabban. Így megtudhatjuk, hogyan biztosítsunk még jobb felhasználói élményt, ha ismét meglátogatja oldalunkat
- statisztikák gyűjtése, melyek elemzése segíti megérteni azt, hogy a látogatók hogyan használják a website mellett a további online szolgáltatásokat, amelyeket ezáltal tovább fejleszthetünk
- a honlapon megjelenő webchat alkalmazás használatáról információ gyűjtése
- a weboldal továbbfejlesztése, majd finomhangolása a látogatói igényeknek megfelelően
- célzott hirdetések elhelyezése, hogy a látogató számára a leginkább releváns ajánlatokat jelenítsük meg

3. "süti" típusai

a) "munkamenet (session) süti"

A "munkamenet süti" a honlap böngészéséhez, a funkciók használatához szükségesek, többek között lehetővé teszik a látogató által adott oldalon, funkcióban vagy szolgáltatásban végzett műveletek megjegyzését. A "munkamenet süti" alkalmazása nélkül a honlap zökkenőmentes használata nem garantálható. Érvényességi idejük az adott látogatás időtartamára terjed ki, a "süti" a munkamenet végén, a honlap elhagyásával vagy a böngésző bezárásával automatikusan törlődnek.

A honlap megfelelő munkamenetének biztosítása a 2001. évi CVIII. törvény az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről 13/A § (3) bekezdésében foglaltaknak megfelelően történik.

- A honlap által használt munkamenet (session) cookie: JSESSIONID

b) Webchat alkalmazást támogató sütik

A honlapunkon megjelenő webchat alkalmazást támogató sütik az alkalmazás használati adatai mellett (pl. chatelések tartalma, használati statisztikák), a chat beszélgetés során a látogató által megadott, nevet és telefonszámot is rögzítik. Az adatokat az alkalmazást kiszolgáló szerver 13 hónapig minőségbiztosítási célból tárolja.

- A honlap által használt webchat cookie: Customer interaction/LivePerson

c) "használatot támogató sütik"

Ezek a "sütik" lehetővé teszik, hogy honlapunk megjegyyezze, hogy milyen működési módot választott (pl. honlap magyar vagy angol változatot használja, az akadálymentes változatot választja-e, kereső eredmény listájában hány találat jelenjen meg egyszerre stb.). Ez annak érdekében történik, hogy a következő látogatás alkalmával ezeket ne kelljen újból megadnia. A preferenciákat tároló "sütikben" lévő információk nélkül honlapunk kevésbé gördülékenyen ugyan, de működhet.

A honlap által használt támogató "cookie-k" az alábbiak:

- A honlap cookie szabályzatának működéséhez szükséges cookie tárolja, hogy a látogató elfogadta-e a "cookie szabályzatot": RBH_COOKIE_PRIVACY_ACCEPTED
- A böngészésre használt eszköz cookie támogatását tesztelő cookie: COOKIE_SUPPORT
- Az aktuálisan használt nyelv azonosítóját tartalmazó cookie: GUEST_LANGUAGE_ID
- A honlap gyengénlátós verziójának használatát azonosító cookie: RBH_PARTIALLY_SIGHTED

d) "célzott hirdetés sütik"

A "célzott hirdetés sütik" használatának célja, hogy kiválasszuk a látogatóinkat leginkább érdeklő, vagy számukra fontosnak tűnő hirdetéseket és azokat jelenítsük meg honlapunkon. Illetve ezekkel a kampányaink teljesítményét is mérni tudjuk.

Ezen sütik teszik lehetővé, hogy külső szolgáltatók - köztük a Google - weboldalunkon korábban tett látogatása alapján célzott hirdetéseket jelenítsen meg Önnek más webhelyeken.

Ezek a sütik sem tudják Önt személy szerint beazonosítani. Ugyanakkor adatokat gyűjtenek pl. arról, hogy melyik oldalt látogatta meg, az oldalon belül hova kattintott, hány oldalt nyitott meg.

A Google hirdetésekkel kapcsolatos adatvédelmi irányelveiről ezen a linken tájékozódhat: <http://www.google.com/intl/hu/policies/technologies/ads/>

A honlap az alábbi szolgáltatók "célzó- és hirdetési sűtijeit" használja:

Google Adwords: A szolgáltatóval kapcsolatos részletes tájékoztatót a következő linken keresztül érhető el: <https://www.google.com/intl/hu/policies/privacy>

Facebook: a szolgáltatóval kapcsolatos részletes tájékoztatót a következő linken keresztül érhető el: <https://www.facebook.com/help/cookies/>

DoubleClick: A szolgáltatóval kapcsolatos részletes tájékoztatót a következő linken érhető el: <https://www.google.com/intl/hu/policies/privacy>

Sizmek: A szolgáltatással kapcsolatos részletes tájékoztató a következő linken érhető el: <http://www.youronlinechoices.com/uk/faqs#15>

e) "web-statisztika sütik"

A "web-statisztika sütik" segítségével információt gyűjtünk arról, hogy látogatóink hogyan használják honlapunkat (pl. a látogató mely melyik oldalt nézte meg, a weboldal mely részére kattintott, hány oldalt keresett fel, milyen hosszú volt az egyes látogatások/munkamenetek ideje, melyek voltak az esetleges hibaüzenetek stb.). Ez annak érdekében történik, hogy a honlapunkat (elérhető szolgáltatásokat, funkciókat stb.) látogatóink igényeinek megfelelően tudjuk továbbfejleszteni, és magas színvonalú, felhasználóbarát élményt tudjunk biztosítani számukra.

Teljesítménymérés céljából weboldalunk minden látogatás alkalmával harmadik fél általi "sütiket" használ. A "sütik" használatával nyomon követjük, hogy a weboldalt hányan látogatják, és milyen tartalmak iránt érdeklődnek. Minden információt név nélkül tárolunk és a látogatók viselkedésének anonim elemzésére használjuk, hogy magas színvonalú élményt tudjunk biztosítani a felhasználóknak.

A honlap az alábbi szolgáltató analitikai célú sütijeit használja:

- **Google Tag Manager, Google Analytics:** Információt gyűjt azzal kapcsolatban, hogyan használják látogatók a honlapot. A szolgáltatással kapcsolatos részletes tájékoztató a következő linken keresztül érhető el: <https://www.google.com/analytics/terms/us.html>
- **Hotjar:** Hőképes analitikához használt szolgáltatás, mely a kattintások helyéről, az egér mozgásáról gyűjt információkat. Részletes angol nyelvű tájékoztató: <https://www.hotjar.com/cookies>

4. A Bankcsoport által kezelt, sütik révén gyűjtött adatok köre

A sütik által az Önről, illetve az Ön számítógépéről, illetve a böngészésre használt eszközéről a következő adatokat rögzítjük és kezeljük:

- az Ön által használt IP-cím,
- a böngésző típusa,
- a böngészésre használt eszköz operációs rendszerének jellemzői (például típus, beállított nyelv),
- a látogatás pontos időpontja,
- az előzőleg látogatott oldal címe,
- a meglátogatott oldal, aloldal, használt funkció vagy szolgáltatás
- az oldalon töltött idő.

Tájékoztatjuk, hogy ezek a sütik önmagukban nem tudják a látogatót személy szerint beazonosítani.

5. Az adatok megőrzése

A honlap használatával összefüggő adatokat a honlap üzemeltetése érdekében 5 évig a Bankcsoport őrzi, majd ennek elteltével törli, illetve anonimizálja. A rögzített adatokhoz az üzemeltető munkatársai férhetnek hozzá a fenti célok biztosítása érdekében. A rögzített adatok továbbítására csak a jogszabályokban rögzített esetekben, célokból és a jogszabály által erre felhatalmazottak részére (tipikusan bűnüldözési, nemzetbiztonsági célból) van lehetőség. A honlap használatával összefüggő anonimizált adatok statisztikai célokra felhasználhatók.

6. Adatbiztonság a süti-kezelés során

Lényeges, hogy a Bankcsoport a "sütik" engedélyezése esetén sem jegyez meg semmilyen azonosítót vagy jelszót.

A látogató a "sütik" elfogadása esetén is teljes biztonságban használhatja elektronikus banki szolgáltatásainkat.

7. A "sütik beállításának" ellenőrzése, a "sütik" letiltása

A modern böngészők engedélyezik a "süti beállítások" módosítását. A böngészők egy része alapértelmezettként automatikusan elfogadja a "sütiket", de ez a beállítás is megváltoztatható annak érdekében, hogy a jövőre nézve megakadályozza a látogató az automatikus elfogadást. Átállítás esetén a böngésző a továbbiakban minden alkalommal felajánlja a "sütik beállításának" választási lehetőségét.

Felhívjuk látogatóink figyelmét, hogy mivel a "sütik" célja a weboldal használhatóságának és folyamatainak támogatása, valamint megkönnyítése, a "sütik" letiltása esetén nem tudjuk garantálni, hogy a látogató képes lesz a weboldal valamennyi funkciójának teljes körű használatára. A weboldal ez esetben a tervezettől eltérően működhet a böngészőben.

8. további részletes információk az alábbi böngészők "süti beállításairól"

- **Google Chrome**
<https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=hu>
- **Firefox**
<https://support.mozilla.org/hu/kb/sutik-informacio-amelyet-weboldalak-tarolnak-szami?redirectlocale=hu&redirectslug=S%C3%BCtik+kezel%C3%A9se>
- **Microsoft Internet Explorer 11**
<https://support.microsoft.com/hu-hu/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-11>
- **Microsoft Internet Explorer 10**
<https://support.microsoft.com/hu-hu/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-10>
- **Microsoft Internet Explorer 9**
<https://support.microsoft.com/hu-hu/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-9>
- **Microsoft Internet Explorer 8**
<https://support.microsoft.com/hu-hu/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies#ie=ie-8>
- **Microsoft Edge**
<https://support.microsoft.com/hu-hu/help/4468242/microsoft-edge-browsing-data-and-privacy-microsoft-privacy>
- **Safari**
<https://support.apple.com/hu-hu/guide/safari/manage-cookies-and-website-data-sfri11471/mac>