

Adatkezelési tájékoztató

a Rea Virtuális Asszisztens használatához

Hatályos: 2026. Május 26.

1. Általános rendelkezések

Tisztelt Érintett, tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Bank Zrt.-nek (a továbbiakban: Bank), mint adatkezelőnek, a személyes adatai kezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatását a Bank honlapján az [Általános adatkezelési tájékoztatóban](#) találja meg, ugyanakkor fontosnak tartjuk részleteiben ismertetni Önnel a jelen adatkezelés adatvédelmi sajátosságait.

1.1. Adatkezelő: Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.; cégjegyzékszám: 01-10-041042; adószám: 10198014-4-44)

1.2. A Bank adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei



Írásban a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest
1700. címre küldött levél formájában



Személyesen bármelyik Raiffeisen
bankfiókban



Elektronikus úton az info@raiffeisen.hu
címmel küldött e-mailben



Telefonon a 06-80-488-588-as
telefonszámon

Adatvédelmi tisztviselő neve: dr. Dunár Ildikó

2. MyRaiffeisen mobilapplikáción elérhető Rea, Virtuális asszisztensre vonatkozó adatvédelmi tájékoztatás

2.1. Jelen adatkezeléshez kapcsolódó általános információ

A Bank, azon ügyfelei számára, akik jogosultak a MyRaiffeisen és MyRaiffeisen Light mobilapplikáció használatára (a továbbiakban: Ügyfél), egy mesterséges intelligenciával támogatott kommunikációs chat csatornát biztosít (a továbbiakban: Rea).

Rea az alábbi három fő funkcionalitással bír: az Ügyfél által megfogalmazott kérdések szegmensspecifikus megválaszolása emberi közreműködés nélkül, az applikációban történő elirányítás az ott elérhető ügyintézők elérése érdekében, valamint emberi, szükség esetén élő személyes kommunikáció biztosítása.

Az emberi közreműködést nem igénylő válaszadáson Rea mesterséges intelligencia támogatásával, automatizáltan értelmezi és értékeli az Ügyfél által a beszélgetésben megfogalmazott kérdést, állítást, problémát (a továbbiakban: Kérés), mely alapján kiválasztja a Kérésre adható legmegfelelőbb választ, ezáltal biztosítva az Ügyfelek számára egy gyors, megbízható és azonnali tudás és információ forrást. Előfordulhat, hogy a Kérésre Rea

automatizáltan, emberi közreműködés nélkül nem tud választ adni, illetve az applikációban az adott információ nem érhető el, vagy az adott megbízás nem végezhető el Ilyenkor Rea felajánlja a szakértő kolléga segítségét és elirányítja az Ügyfelet a megfelelő kiszolgálási csatornára, amely a Kéréstől függően lehet chat vagy azonosított hívás. Olyan Kérés esetén, amely egyik, az előzőekben felsorolt csatornán sem válaszolható meg, lehetőséget biztosít időpontfoglalásra bankfióki ügyintézéshez.

A Contact center funkció során, mesterséges intelligencia támogatásával Rea az Ügyfél Kérésének értelmezése alapján felajánlhatja az Ügyfélnek, hogy a Kérésben megfogalmazottak élő személyes kommunikációt tehetnek szükségessé, és ezt követően, az Ügyfél kifejezett ezirányú kérése esetén Rea az Ügyféllel való további kommunikáció lefolytatására egy, a Bank képviseletében eljáró személyt rendel. Ebben az esetben az Ügyfélnek lehetősége van a Bankkal fennálló, a myRaiffeisen vagy myRaiffeisen Light mobilapplikáció használatára irányuló szerződésben (a továbbiakban: Szerződés) meghatározott megbízások megadására, nyilatkozatok megtételére, panaszok, illetve adatvédelmi kérelmek közlésére.

2.2. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja a Rea megfelelő, biztonságos és megbízható működtetése, valamint a Kérések megválaszolása az Ügyfelek számára a Szerződésnek megfelelően.

2.3. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja alapján a Bank és az Ügyfél között fennálló szerződés teljesítése.

2.4. Az Érintettek köre

Az Ügyfelek.

2.5. A kezelt adatok köre

Név, banki azonosító adatok, pénzügyi és fizetési adatok, az Ügyfél által a beszélgetés során megadott egyéb személyes adatok.

2.6. Az adatok megőrzési ideje

A Bank a kezelt adatokat azok keletkezésétől számított 5 évig őrzi meg.

2.7. Címzettek

2.7.1. Adatfeldolgozók

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

- Raiffeisen Bank International AG (székhely: 1030 Vienna, Am Stadtpark 9., Ausztria; cégjegyzékszám: FN 122119m¹)

3. Holnapon elérhető, Rea chatbot használatára vonatkozó adatvédelmi tájékoztatás

A Rea Chatbot a Raiffeisen Bank honlapjáról elérhető, általános, **személyes adatok megadása nélkül** megválaszolható kérdésekre választ adó, mesterséges intelligenciát is használó chatbot, melyet minden honlapra látogató elér, azonosítás nélkül. Kizárólag általános, a Bank termékeivel, szolgáltatásaival kapcsolatos kérdésekben tud segítséget nyújtani. **Kifejezetten kérjük Ügyfeleinket, hogy a Rea Chatbot funkcióban személyes és/vagy banktitoknak, üzleti titoknak minősülő adataikat ne adják meg**, mert ezen szolgáltatás azonosítás nélkül működik,

¹ A Bécsi Kereskedelmi Bíróság által nyilvántartva

így nincs mód személyes és/vagy banktitoknak minősülő adatok megadására, ilyen jellegű kérdések megválaszolására ezen a csatornán. Bank ezen okok miatt a Rea Chatbotban tárolt adatokat nem tekinti személyes adatnak, ennek körében hangsúlyozva azt, hogy a beszélgetéseket nem tudja személyhez kötni.

Amennyiben személyre szabott információra van szüksége, a Rea Chatbot tud segíteni szakértő munkatársaink elérhetőségének megadásában, illetve amennyiben Ön már Ügyfelünk, lehetősége van a MyRaiffeisen Mobilapplikáción keresztül megszemélyesített chat funkcióban beszélni Reával, Bankunk virtuális asszisztensével.

Mivel Bank nem tudja kizárni azt, hogy a honlapra látogatók személyes adatnak minősülő információkat írjanak bele a Rea Chatbot kérdés mezőjébe, így (talán fölös óvatosságból) a megadott adatok kapcsán biztosítjuk azok személyes adatokként történő védelmét. A beszélgetéseket, személyhez rendelés nélkül 5 éven át őrizzük meg. A szolgáltatás nyújtása körében a Bank az anyavállalatát, a Raiffeisen Bank International AG (székhely: 1030 Vienna, Am Stadtpark 9., Ausztria; cégjegyzékszám: FN 122119m²) alvállalkozóként veszi igénybe.

Felhívjuk a figyelmet arra, hogy mivel a Rea Chatbotnak nem célja megszemélyesített információk átadása és fogadása, így panaszok, kérelmek benyújtására sem alkalmas a felület. Erre Bankunk több csatornát is biztosít, a Rea Chatbot azonban erre nem alkalmas.

4. Érintetti jogok

Tájékoztatjuk, hogy Önt az alábbi GDPR szerinti Érintetti jogok illetik meg.

Érintetti jog	Az Önt megillető jogosultságok
Hozzáféréshez, tájékoztatáshoz való jog	<p>Tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy a Bank kezeli-e az Ön személyes adatait, és ha igen kérheti, hogy a Bank tájékoztassa arról, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> - milyen célból, - milyen személyes adatait, - mely jogalap alapján, - kinek továbbította és - mennyi ideig kezeli. <p>Amennyiben a személyes adatait nem Ön adta meg a Bank részére, tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy azok milyen forrásból származnak.</p>
Helyesbítéshez való jog	<p>Joga van kérni az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatok helyesbítését és kérésére a Banknak indokolatlan késedelem nélkül helyesbítenie kell az ilyen pontatlan személyes adatokat. A Bank kérheti Öntől, hogy a személyes adat pontosságát hitelt érdemlő módon igazolja. Ön kérheti továbbá az adatkezelés céljának figyelembevételével a hiányos személyes adatainak a kiegészítését is.</p>
Törléshez, „elfeledtetéshez” való jog	<p>Joga van kérni a személyes adatainak törlését, amelyet a Banknak indokolatlan késedelem nélkül teljesíteni kell.</p> <p>A Bank az Ön kérelme alapján sem köteles törölni a személyes adatait, ha a személyes adatok kezelése</p> <ul style="list-style-type: none"> - uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség írja elő (pl. pénzmossás megelőzési és számviteli törvény alapján kezelt adatok);

² A Bécsi Kereskedelmi Bíróság által nyilvántartva

Érintetti jog	Az Önt megillető jogosultságok
	<ul style="list-style-type: none"> - a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából szükséges; - közérdekű archiválás, tudományos és történelmi kutatási vagy statisztikai célból szükséges és a törlés lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné az adatkezelést; - jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges (pl. az adatokra bírósági eljárásban, bizonyítékként való felhasználás céljából van szükség). <p>Ezen túlmenően a Bank is köteles az Önre vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlésére a GDPR. 17. cikkében részletezett feltételek fennállása esetén.</p>
<p style="text-align: center;">Korlátozáshoz való jog</p>	<p>Joga van kérni, hogy a Bank az Ön személyes adatainak kezelését korlátozza, amely az Ön személyes adatainak egyértelmű megjelölését jelenti annak érdekében, hogy a személyes adatainak további adatkezeléseket ne lehessen végezni.</p> <p>Tájékoztatjuk, hogy az alábbi feltételek valamelyikének teljesülése esetén kérheti az adatai korlátozását:</p> <ul style="list-style-type: none"> - vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás addig tart, ameddig a Bank ezt ellenőrizni tudja; - az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és törlés helyett az adatok felhasználásának korlátozását kéri; - a Banknak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; - tiltakozik az adatkezelés ellen, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Bank jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.
<p style="text-align: center;">Adathordozhatósághoz való jog</p>	<p>Joga van ahhoz, hogy</p> <ul style="list-style-type: none"> - kérje az Önre vonatkozó, Ön által a Bank rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban; - jogosult arra, hogy ezeket a személyes adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a Bank, feltéve hogy az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik; <p>kérheti a személyes adatok adatkezelők (úgy, mint a Bank) közötti közvetlen továbbítását, amennyiben ez technikailag megvalósítható.</p>

Tájékoztatjuk továbbá, hogy az Önt megillető jogokról részletesebben a Bank [Általános adatkezelési tájékoztatójában](#) olvashat, Az Érintettek jogai fejezetben.

5. Jogorvoslati lehetőségek

Lehetősége van arra, hogy amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi, a Bank Adatvédelmi tisztviselőjéhez forduljon és a Bank adatkezelését érintő problémát nála is jelezheti, továbbá tájékoztatását, véleményét is kérheti.

Amennyiben nem ért egyet a Bank Adatvédelmi tisztviselőjének álláspontjával, de ettől függetlenül is, személyes adatainak védelméhez fűződő joga sérelme esetén panaszával, jogorvoslatért a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhelycím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.:9., telefon: +36-1-391-1400, fax: +36-1-391-1410, e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu) fordulhat.

Jogában áll bírósághoz is fordulni, amennyiben adatvédelemhez fűződő jogainak megsértését vélelmezi. A peres eljárást, a hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bírósághoz, azaz az alperes székhelye, vagy az Ön választása szerint az Ön lakóhelye, vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéken kezdeményezheti. Adatkezeléssel kapcsolatos jogvitákban az illetékes törvényszék a következő linken kereshető meg: <http://birosag.hu/ugyfelkapcsolati-portal/illeteksegkereso>.

6. További információ

A Bank bármikor jogosult a jelen tájékoztatás tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. Ezen módosításra az [Általános Üzleti Feltételek](#) XIX. Fejezetében foglaltak nem irányadók.

További részletes információ, a www.raiffeisen.hu oldalon [Adatkezelés](#) címszó alatt fellelhető adatvédelmi tájékoztatókból, az [Általános Üzleti Feltételekből](#), valamint a vonatkozó jogszabályi rendelkezésekből, így elsősorban az [Európai Parlament és a Tanács \(EU\) 2016/679 Rendeletének](#) (általános adatvédelmi rendelet, GDPR) rendelkezéseiből érhető el, valamint tájékoztatás kérhető a Bank bármely fentebb részletezett elérhetőségén is.

A [Bank honlapján](#) megtalálható [Általános adatkezelési tájékoztató](#) e jogviszony szempontjából releváns rendelkezései irányadók az itt nem, vagy nem részletesen szabályozott kérdésekben.