Adatkezelési tájékoztató
követeléskezeléssel kapcsolatos tevékenységekhez

Hatályos: 2026. november 10.

1. Általános rendelkezések

Tisztelt Érintett, tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást a Bank honlapján megtalálható Általános adatkezelési tájékoztatóban talál, ugyanakkor a jelen folyamatok sajátosságait fontosnak tartjuk Önnel jelen tájékoztatás keretében részletesen ismertetni.

1.1. Adatkezelő

Raiffeisen Bank Zrt. és leányvállalatai (a továbbiakban együttesen: Bank, Bankcsoport).

A magyar Bankcsoport tagjai (a csoporttagokról részletes információk ezen a linken olvashatóak):

- Raiffeisen Bank Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)
- Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)
- Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)
- Raiffeisen Sales Partner Kft. (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.)

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 címre küldött e-mailben

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

Jelen tájékoztató a Bank által követeléskezeléssel kapcsolatban végzett adatkezelésekre vonatkozóan tartalmaz rendelkezéseket.

2. Fennálló szerződéshez kapcsolódó követeléskezelési tevékenységek

Hatályos szerződések esetében a Bank követeléskezelési tevékenységének **célja a fennálló szerződésből eredő lejárt, késedelmes követelések behajtása**, melynek során a késett tartozás kötelezettjei (ide értendő az ügyfél, az adóstárs, kezes, zálogkötelezett és bármely biztosítéknyújtó, valamint örökös is a továbbiakban együttesen: a **kötelezett**) részére a fennálló tartozásról tájékoztatást nyújt, őket személyesen felkeresheti, a kötelezettek tartozás rendezése iránti együttműködésével összefüggő információkat gyűjthet (adott esetben a bankszámlákkal, a fedezeti jogok, követelések, ingóság, vagy ingatlan állapotával kapcsolatos információkat is beleértve).

A kötelezettek együttműködése esetén a Bank elősegíti azok törlesztőképességének helyreállítását a tartozás rendezése érdekében, ehhez adatokat kér az alábbiak megállapítása érdekében: a kötelezett fizetési nehézségi okai és várható időtartama, megoldási, törlesztéskönnyítési, átütemezési, szerződés teljesítési lehetőségek.

A kötelezett által rendelkezésre bocsátott adatok alapján újabb hitelbírálati döntésre és szerződésmódosításra kerül(het) sor.

2.1. Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés b) pontja szerinti jogalap: szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, amelyben az érintett az egyik fél.

2.2. Kezelt adatok köre

A tartozás kötelezettjének azonosító adatai, kapcsolatfelvételre szolgáló adatai, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatok.

2.3. Az adatkezelés időtartama

Az adatkezelés a követelés rendezéséig vagy a szerződés megszüntetéséig tart. A szerződés megszűnését követően az adatokat a Bank 8 évig őrzi a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmt.) 56-58. §§ szerint.

3. Megszűnt szerződéshez kapcsolódó követeléskezelési tevékenység

Megszűnt szerződések esetében a Bank követeléskezelési tevékenységének **célja a megszűnt szerződésen alapuló lejárt követelések behajtása**, melynek során a késett tartozás kötelezettjei részére a fennálló tartozásról tájékoztatást nyújt, őket személyesen felkeresheti, a tartozás rendezésével összefüggő információkat gyűjthet (adott esetben a bankszámlákkal, a fedezeti jogok, követelések, ingóság, vagy a fedezeti ingatlan állapotával kapcsolatos információkat is beleértve). Megszűnt szerződés esetén, amennyiben a tartozás rendezésére nem kerül sor, a Bank a jogi érdekeinek érvényesítése során, a követelés megtérülésének maximalizálása érdekében személyes adatokat kezel.

3.1. Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogalap: az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges (az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a követelést érvényesítse).

3.2. Kezelt adatok köre

A tartozás kötelezettjének azonosító adatai, kapcsolatfelvételre szolgáló adatai, valamint a kérdéses szerződéses viszonnyal, illetve annak teljesítésével összefüggő adatok.

3.3. Az adatkezelés időtartama

Az adatkezelés a követelés rendezéséig, de legfeljebb az érintettel szemben vagy az általa kezdeményezett bírósági vagy hatósági eljárás által indokolt időtartamig (így különösen: jogerős bírósági határozat meghozataláig az adott ügyben vagy a sikeres végrehajtási eljárás lefolytatásáig) tart. A lejárt követelés rendezését követően az adatokat a Bank 8 évig őrzi a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.) 169.§ (1) – (2) bekezdései szerint.

4. Követelés értékesítése

A Bank a megszűnt szerződésből eredő követelését engedményezés útján értékesítheti. **Az engedményezés során a Bank a követelés és biztosítékai fennállásának bizonyításához szükséges mértékben az engedményes számára személyes adatokat továbbít**, amelyek banktitoknak is minősülhetnek. A banktitok megtartásának kötelezettsége alól a Hpt. 161. § (1) bekezdés c) pontja ad felmentést.

4.1. Az adatkezelés jogalapja

A GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogalap: az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges (az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a követelést értékesítse). A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 161. § (1) bekezdés c) pontja, továbbá a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény 6:193. § alapján.

4.2. Kezelt adatok köre

A tartozás kötelezettjének azonosító adatai, kapcsolatfelvételre szolgáló adatai, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatok, továbbá Bank által a követelés érvényesítése érdekében megtett lépésekre vonatkozó, illetve az esetleges jogi eljárások kapcsán keletkezett adatok.

4.3. Az adatkezelés időtartama

Az adatkezelés az adatok engedményes részére történő átadásáig tart. Az értékesített követeléssel kapcsolatos személyes adatokat a Bank az értékesítésüzleti évének végét követő nyolc évig a GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pontja alapján az Sztv. 169. § (1) – (2) bekezdései szerint őrzi meg.

5. A követeléskezeléshez kapcsolódó telefonos megkeresések

A követeléskezelés kapcsán a kötelezett és a Bank között folytatott kommunikációra rögzített vonalon kerül sor, annak érdekében, hogy az rekonstruálható legyen és a követeléskezeléssel kapcsolatos ügyintézés során rendelkezésre álljon.

5.1. Az adatkezelés jogalapja

Amennyiben az érintett a követeléssel kapcsolatban a Bank rögzített vonalain további információt szolgáltat a Bank számára, az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja alapján az Adatkezelő azon jogos érdeke, hogy a követeléskezeléssel kapcsolatos ügyintézés teljeskörűen megvalósuljon, illetve különleges adatok esetén a GDPR 9. cikk (2) bekezdés a) pontja szerint az érintett kifejezett hozzájárulásával valósul meg az adatkezelés.

5.2. Kezelt adatok köre

Az érintett telefonszáma, hangja és a hívás során elhangzottak.

5.3. Az adatkezelés időtartama

A rögzített vonalakon folytatott kommunikációt a Bank rendszereiben legfeljebb 5 évig őrzi. Az érintett kérésére a Bank a hangfelvételről másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő érintett számára.

6. Adattovábbítás

A Bank a fenti 2. és 3. pontokban leírt célok esetében – a követelés harmadik fél által történő behajtása érdekében – elsődlegesen, de nem kizárólagosan közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők, közjegyzők (a továbbiakban: **harmadik felek**) részére továbbít a követelés behajtásához szükséges, a követelés kötelezettjeire vonatkozó banktitoknak is minősülő személyes adatokat.

A banktitok megtartásának kötelezettsége alól a Hpt. 161. § (1) bekezdés c) pontja és a 164. § j) pontja ad felmentést.

Az adattovábbítás jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pontja szerinti jogalap: az adatkezelés az adatkezelő jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges (az Adatkezelő jogos érdeke, hogy a követelés behajtásra kerüljön).

A követelés harmadik felek által történő behajtása esetén az adatkezelés a Bank és a harmadik felek közötti jogviszony fennállásig tart.

7. Érintetti jogok

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

Érintetti jog	Az Önt megillető jogosultságok
Hozzájárulás visszavonása	Hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosíthatja vagy visszavonhatja. A hozzájárulása visszavonása nem érinti a hozzájárulás birtokában a visszavonást megelőzően végzett adatkezelés jogszerűségét.
Hozzáféréshez, tájékoztatáshoz való jog	Tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy a Bank kezeli-e az Ön személyes adatait, és ha igen kérheti, hogy a Bank tájékoztassa arról, hogy - milyen célból, - milyen személyes adatait, - mely jogalap alapján, - kinek továbbította és - mennyi ideig kezeli. Amennyiben a személyes adatait nem Ön adta meg a Bank részére, tájékoztatást kérhet arra vonatkozóan, hogy azok milyen forrásból származnak.
Helyesbítéshez való jog	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.
Törléshez, „elfeledtetéshez" való jog	Joga van kérni a személyes adatainak törlését, amelyet a Banknak indokolatlan késedelem nélkül teljesíteni kell. A Bank az Ön kérelme alapján sem köteles törölni a személyes adatait, ha a személyes adatok kezelése - uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség írja elő (pl. pénzmosás megelőzési és számviteli törvény alapján kezelt adatok); - a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából szükséges;

Érintetti jog	Az Önt megillető jogosultságok
	- 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). Ezen túlmenően a Bank is köteles az Önre vonatkozó személyes adatok indokolatlan késedelem nélküli törlésére a GDPR. 17. cikkében részletezett feltételek fennállása esetén.
Korlátozáshoz való jog	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 adatain további adatkezeléseket ne lehessen végezni. Tájékoztatjuk, hogy az alábbi feltételek valamelyikének teljesülése esetén kérheti az adatai korlátozását: - 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.
Adathordozhatósághoz való jog	Joga van ahhoz, hogy - 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; - kérheti a személyes adatok adatkezelők (úgy, mint a Bank) közötti közvetlen továbbítását, amennyiben ez technikailag megvalósítható.
Tiltakozáshoz való jog	Joga van saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozni a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének f) pontján alapuló adatkezelés ellen, ha álláspontja szerint a Bank az Ön személyes adatait a jelen adatkezelési tájékoztatóban megjelölt céllal összefüggésben nem megfelelően kezelné. Ebben az esetben a Banknak kell igazolnia, hogy a személyes adatainak kezelését olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

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

8. 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/illetekessegkereso.

9. 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.