

Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató

Hatály: 2018.05.25.

A jelen Adatvédelmi és Adatkezelési Tájékoztató célja, hogy a Bank általi adatkezelés megkezdése előtt Ön (mint a Bank Ügyfele, leendő ügyfele, más érintett) tájékozódhasson róla, hogy a Bank az Ön adatait miért és mire használja, valamint, hogy Önt milyen jogok illetik meg, és azokat hogyan gyakorolhatja.

A Tájékoztató tartalma:

1. Alapelvek
2. Jogi alapok
3. Adatkezelési célok
4. A kezelt adatok köre
5. Adatok forrása, felvétele és tárolása
6. Az adatok felhasználása és feldolgozása
7. Adattovábbítás és hatósági adatszolgáltatás
8. Az érintettek jogai
9. Az egyéb érintett természetes személyekre vonatkozó különös rendelkezések
10. A nem természetes személy ügyfelekhez kapcsolódó adatkezelésekre vonatkozó eltérő szabályok
11. Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések
12. A Tájékoztatóban használt legfontosabb fogalmak
13. A Bank tevékenységére irányadó legfontosabb jogszabályok
14. Mellékletek
 - A Bankcsoport tagjai
 - Megőrzési idők összefoglaló táblázata

Ha az összefoglaló szakaszok elolvasása után további részletekre kíváncsi egy adott témával kapcsolatban a „Bővebben” hivatkozás után olvashat e részletekről.

Jelen Tájékoztató határozza meg a Bank adatkezelési tevékenységére vonatkozó legfontosabb szabályokat az Ügyfelek és egyéb érintettek személyes adatainak kezelése kapcsán. A Bank Általános Üzleti Feltételeiben, illetve az egyes termékekre és szolgáltatásokra vonatkozó szerződési feltételek, valamint az egyedi szerződések és a hozzájuk kapcsolódó nyilatkozatok főszabályként csak visszautalnak a jelen Tájékoztatóban foglaltakra, illetve, ha az az adott banki termék vagy szolgáltatás sajátosságai miatt szükséges, esetileg eltérhetnek azoktól.

A Bank bármikor jogosult a jelen Tájékoztató tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. Ezen módosításra az ÁÜF XIX. Fejezetében foglaltak nem irányadók. A hatályos, valamint a módosított Tájékoztatók a Bank honlapján elérhetők.

1. A Bank adatkezelésének alapelvei

A Bank a személyes adatok kezelése során mindenkor szem előtt tartja az adatkezelés alapelveit, ezek a jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság, célhoz kötöttség, adattakarékosság, pontosság, korlátozott tárolhatóság, integritás és bizalmas jelleg, alapértelmezett és beépített adatvédelem és az elszámoltathatóság elve. Ezen elvek a konkrét, kézzel fogható jogszabályi előírások felett és mellett érvényesülnek, úgy kell értelmezni tehát az írott jogot, hogy az ezen elvekkel összhangban legyen és amennyiben nincs konkrét jogszabályi előírás, ezek alkalmasak a hézagok kitöltésére és önmagunkban is érvényesülnek.

Bővebben...

Jogszerűség, tisztességes eljárás és átláthatóság

Az Ügyfél és egyéb érintettek számára átláthatónak kell lennie, hogy a személyes adatokat a Bank hogyan gyűjti, illetve kezeli. Az átláthatóság megköveteli azt is, hogy az adatkezeléssel kapcsolatos tájékoztatás közérthető (világos és egyértelműen megfogalmazott) és könnyen elérhető legyen. Önmagában a tájékoztatási kötelezettség is ebből az elvből következik.

A Bank tájékoztatja az Ügyfeleket és egyéb érintetteket különösen, de nem kizárólagosan:

- az adatkezelő kilétéről, azaz a Bank és a Bankcsoporttagok alapvető adatairól és elérhetőségéről és az adatkezelés céljáról;
- a személyes adatok kezelésével összefüggő kockázatokról, szabályokról, garanciákról és jogokról;
- arról, hogy az Ügyfél és egyéb érintett hogyan gyakorolhatja az adatkezelés kapcsán megillető jogokat (erről részletesen az Adatkezelési tájékoztató „Az érintettek jogai” című fejezete ad tájékoztatást).

Ezt az átláthatóságot szolgálják a Bank esetében a különféle adatkezelési tájékoztatók és egyéb adatkezelési tartalommal bíró dokumentumok, így különösen jelen Adatkezelési Tájékoztató is vagy a Bank Általános Üzleti Feltételei, melyeket a Bank széles körben elérhetővé tesz. Az Ügyfelek ezek tanulmányozása révén átgondolhatják még a szerződéskötés előtt, hogy amennyiben egy terméket vagy szolgáltatást kívánnak igénybe venni, azzal milyen adatkezelések járnak, és ennek fényében mérlegelhetik a szerződéskötési folyamat elindítását.

Célhoz kötöttség

Adatot gyűjteni, kezelni csak meghatározott, egyértelmű és jogszerű célból, a céllal összeegyeztethető módon lehet.

A személyes adatok kezelésének céljait a Banknak explicit módon, azaz konkrétan kell megfogalmaznia. A személyes adatoknak a kezelésük céljára alkalmasnak és relevánsnak kell lenniük, a Bank az adatok körét pedig a célhoz szükséges minimumra korlátozza. Személyes adatot a Bank csak akkor kezel, ha az adatkezelés célját egyéb eszközzel ésszerű módon nem lehetséges elérni.

Fontos kiemelni, hogy a Bank minden egyes adatot jogszerű célhoz kötötten kezel, minden egyes adat meghatározott, legalább egy adatkezelési folyamathoz kapcsolódik. A célnak tisztességesnek, jogszerűnek kell lennie.

Különleges adatokat a Bank – amennyiben erre lehetősége van – egyáltalán nem, vagy kizárólag a lehető legminimálisabb mennyiségben kezel az Ügyfelekről, valamint a Bankkal szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló természetes személyekről. Amennyiben ilyen adatkezelésre mégis sor kerül, úgy a Bank a lehető legszigorúbb szabályok szerint kezeli ezen adatokat, a minimálisra szorítva a kezelés idejét és az adatokhoz való hozzáférést. Az ilyen jellegű adatkezelésre – amennyiben az lehetséges vagy ésszerű – külön felhívja az érintettek, különösen az Ügyfelek figyelmét, illetve külön nyilatkozattal igényli hozzájárulásukat e tevékenységéhez.

A Bank a bármilyen módon bizalmasnak, illetve titoknak vagy a vonatkozó jogszabályok alapján meghatározott minősített adatnak minősülő adatokat a vonatkozó titokkezelési szabályok szerint kezeli, azokhoz csak meghatározott személyek férhetnek hozzá, a meghatározott célokból és feltételek között.

Azon adatokat, amelyek nem minősülnek sem személyes adatnak vagy valamilyen titoknak, sem bizalmasnak, illetve titkosnak (például az ún. anonimizált vagy statisztikai adatok), a Bank saját belátása szerint jogosult kezelni, ugyanakkor ezen adatkezelésekre is irányadónak tekinti a jelen Tájékoztatóba foglalt alapelveket, generális szabályokat.

Adattakarékosság

Csak a szükséges mennyiségű adat gyűjthető, illetve kezelhető, így elvárás, hogy az adatkezelés célja szempontjából releváns legyen az adat. Ezen elvből következik, hogy „felesleges”, cél nélkül kezelt adatokat a Bank törli vagy megfosztja személyes adat jellegüktől (anonimizálja), valamint az is, hogy a Bank csak olyan adatot kezel, mely az adatkezelés céljának megvalósításához elengedhetetlenül szükséges. Nem lehet adatot felhalmozni.

Az adatok gyűjtése során és a megőrzött adatok megőrzési idejét követő törlése során is érvényesíteni kell ezt az elvet. Például az adóazonosító jel gyűjtése csak akkor szükséges, ha annak például olyan konkrét célja van, mint például a támogatott hitelek esetén, az állam általi adóazonosító jellel való azonosítás, ami lehetővé teszi a támogatás igénybevételét. Az adatok megőrzési idejét Bank pontosan meghatározza a vonatkozó jogszabályokra tekintettel.

Pontosság

Kiemelt fontosságú, hogy minden tárolt adat a valóságnak megfelelő, pontos legyen, a pontatlan adatokat ezért Bank az észlelést követően haladéktalanul törli vagy helyesbíti. Az adatok pontossága és naprakészsége érdekében Bank minden ésszerű lépést megtesz, adatot egyeztet az Ügyfelekkel, adott esetben közhiteles nyilvántartásból adatot kér le. Fontos kiemelni, hogy a Bank számára ez kiemelt jelentőséggel bír, hiszen az esetleges jogszabályban rögzített (például Hpt. vagy pénzforgalmi jogszabály) kivonatok küldése során például a megfelelő lakcím megléte elengedhetetlen. Ugyanakkor az egyes adatok változása esetén az Ügyfélnek szerződésben vállalt kötelezettsége a változás lehető legrövidebb időn belüli bejelentése. Ha esetlegesen nem a megfelelő lakcím állna rendelkezésre, az akár a banktitok sérelmével is járhatna, de legalábbis nem biztosítja a kivonat nyújtotta tájékoztatás célba érését. A Bank Általános Üzleti Feltételei rögzítik, hogy az ügyfelek kötelesek adataik változását haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül bejelenteni a Banknak. Ezen túl a Bank, amennyiben az adatok helyessége kapcsán kérdés merül fel, a GIRO Zrt egyik fontos szolgáltatása (ún. GirlInfo) révén, lekérdezheti az ügyfelek adatait. Erre a pénzügyi jogszabályok is lehetőséget nyújtanak, és egyben elő is írják az adatok ellenőrzését, ha azok kapcsán kétség, bizonytalanság merülne fel.

Korlátozott tárolhatóság

Az adatkezelés időtartamát tekintve korlátozott, csak a cél eléréséhez szükséges időtartam alatt kezelhet jogszerűen adatot a Bank. Ebből az elvből következik, hogy kifejezett jogszabályi előírás hiányában a Bank a rendelkezésére álló személyes adatokat, bizonyos idő után törölni/anonimizálni köteles. Az adatok megőrzési idejét több jogszabály is rögzíti, ezen bankszektorra releváns jogszabályok és a megőrzési idők gyűjteményét az számú melléklet tartalmazza.

Integritás és bizalmas jelleg illetőleg alapértelmezett és beépített adatvédelem

Banknak biztosítania kell, hogy az adatokhoz illetéktelenek ne férhessenek hozzá, véletlen adatvesztéssel, jogosulatlan megszerzéssel, megsemmisítéssel, károsodásával szembeni megfelelő védelmi intézkedések szükségesek. A Bank törekszik rá, hogy adatkezelési tevékenységét oly módon végezze, hogy az adatkezelés teljes tartama alatt megfelelő technikai vagy szervezési intézkedések alkalmazásával biztosítva legyen a

személyes adatok megfelelő biztonsága, az adatok jogosulatlan vagy jogellenes kezelésével, véletlen elvesztésével, megsemmisítésével vagy károsodásával szembeni védelmet is ideértve. Ennek megfelelően a Bank, illetve tevékenységi körében a Bankkal szerződéses vagy más kapcsolatban álló, adatkezelési vagy adatfeldolgozási tevékenységet ellátó természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, a tőle elvárható módon gondoskodik az adatok biztonságáról, továbbá megtesz minden szükséges technikai és szervezési intézkedést – így többek között kialakít olyan eljárási szabályokat –, amelyek feltétlenül szükségesek ahhoz, hogy a jogszabályokban, valamint az adat- és titokvédelmi, illetve információbiztonsági szabályokban foglalt adatbiztonsági rendelkezések a lehető legnagyobb mértékben érvényre jussanak. Így e körben az adatokat megfelelő intézkedésekkel védi a jogosulatlan hozzáférés, megváltoztatás, továbbítás, nyilvánosságra hozatal, törlés vagy megsemmisítés, valamint a véletlen megsemmisülés és sérülés, továbbá az alkalmazott technika megváltozásából fakadó hozzáférhetetlenné válás ellen, valamint a különböző nyilvántartásokban elektronikusan kezelt adatállományok védelme érdekében megfelelő technikai megoldással biztosítja, hogy a nyilvántartásokban tárolt adatok – kivéve, ha erre felhatalmazással, joggal rendelkezik – közvetlenül ne legyenek összekapcsolhatók, illetve az érintettekhez/Ügyfelekhez rendelhetők, megszemélyesíthetők.

Ezen elvből következik a beépített adatvédelem és az alapértelmezett adatvédelem, azaz az adatvédelmi szabályoknak már a technikai kialakításkor, valamely új termék vagy szolgáltatás nyújtásának indításakor a kezdetektől érvényesülniük kell. Különböző informatikai megoldásokkal például építhetők olyan logikai elválasztások, ún. kínai falak az adatbázisokba, melyek lehetővé teszik, hogy egy szolgáltató több megrendelőnek végezzen kiszervezett tevékenységet és eközben az egyes adatbázisokat és így személyes adatokat elkülönítve tartsa nyilván rendszereiben.

Ez az elv a Bankok számára kiemelt jelentőséggel bír, és ennek biztosítását a hitelintézeti jogszabály (Hpt.) is elősegíti, hiszen ezen bankszektorra irányadó szabályok a személyes adatok védelmétől függetlenül írják elő a rendszerek zártságát és integritását, a módosítások minden esetben való nyomon követhetőségét. Ezen előírások megtartását a bankok felügyeletét ellátó Magyar Nemzeti Bank (MNB) is biztosítja és az általa jóváhagyott auditáló szervezetek ezt meghatározott időközönként ellenőrzik, auditálják.

Elszámoltathatóság

Ez az alapelv adatkezelőre, azaz a Bankra telepíti az adatvédelmi szabályoknak való megfelelés igazolását. Ez annyit tesz, hogy a Bank köteles igazolni azt, hogy eljárása, és folyamatai mindenben megfelelnek az adatvédelmi szabályoknak, ha efelől kétség merülne fel. Ennek érdekében a Bank igyekszik minden adatvédelmi szabályok által előírt tájékoztatást igazoltan megadni. Ez elsősorban azt jelenti, hogy a szerződéskötést megelőző tájékoztatás során az Ügyféllel átveteti a tájékoztatást tartalmazó adathordozót. A tájékoztatóban foglaltak megismerése elsősorban az Ügyfél kötelezettsége, ugyanakkor Bank a megértés és megismerés érdekében minden tőle elvárhatót megtesz, így Ügyfél jogosult bármely kéréssel és kérdéssel bármikor a Bank bármely elérhetőségére címzett nyilatkozattal a Bankhoz fordulni. A Bank igyekszik minden adatkezeléssel kapcsolatos kérdésre választ adni.

2. Az adatkezelés jogalapjai

A Bank személyes adatokat csak a mindenkor hatályos és az általa végzett tevékenységekre irányadó jogszabályokban meghatározott felhatalmazások keretei között kezel az Ügyfeleiről, más érintettekről.

Ezen személyek adatai alapvetően négyféle okból kerülhetnek a Bank birtokába:

- ha az az Ügyfél és a Bank közötti szerződés előkészítésével, létrehozásával, fenntartásával vagy esetleges megszüntetésével függ össze (összefoglalóan ún. szerződéses jogalap), vagy
- ha az adatkezelést jogszabály rendeli el, vagy
- ha az az ún. érdekmérlegelés alapján lehetséges, illetve
- ha az az érintett hozzájárulását adta ehhez.

A Bank által nyújtott szolgáltatásokkal összefüggő adatkezelések általában vegyes jogalapúak, azaz egyaránt tartalmaznak szerződéses kapcsolatra jellemző, jogszabályi, valamint érdekmérlegeléses és az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásán alapuló adatkezelési felhatalmazásokat.

A Bank törekszik rá, hogy az Ügyfél és a Bank közötti szerződés és a hozzá kapcsolódó dokumentumok, illetve a jelen Tájékoztató tartalmazzanak minden olyan lényeges információt, amely alapján az érintett megfelelő döntést képes hozni, hogy Bankunkra bízza-e adatai kezelését.

Bővebben...

1) Szerződés teljesítése, mint jogalap

Szerződés teljesítése mellett ehhez a jogalaphoz tartozik a szerződés létrejötte előtti olyan adatkezelés is, amely az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges. Ezt a jogalapot megszorítóan kell értelmezni, kizárólag arra az adatkezelésre terjedhet ki, amely ténylegesen szükséges a szerződés teljesítéséhez.

Az ilyen jogalappal kezelt adatokat az Ügyfél jellemzően a szerződéskötéskor adja meg, vagy a szerződés teljesítése során keletkeznek az Ügyfélről. Az egyes tipikus adatköröket a jelen Tájékoztató „Kezelt adatok köre” című fejezete tartalmazza.

Pénzügyi vagy egy kiegészítő pénzügyi szolgáltatás nyújtása esetén a Bank sok adatot kezel az Ügyfélről. Ezeket mind a szerződés részévé teszi, illetőleg az Ügyfélhez kapcsolódó további azonosítókat képez. Ezek a rendszerekben való nyilvántartást, a különböző számviteli, könyvelési rendszerekben való azonosítást és egyéb érdekeket szolgálhatnak, például a bankoktól elvárt, hogy ismerjék ügyfeleiket, a különböző visszaélések ellen megfelelő rendszereket működtessenek, stb.

2) Jogi kötelezettség teljesítése

Kötelező, jogszabályon alapuló adatkezelés esetén a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát, valamint az adatkezelő személyét az

adatkezelést elrendelő jogszabály határozza meg. A vonatkozó jogszabályról, illetve annak tartalmáról a Bank szükség esetén tájékoztatja az érintetteket.

A Bank jogi kötelezettségét lehet ezen jogalpnál figyelembe venni, másét nem. A jogi kötelezettség tekintetében a Banknak nincs választása, hogy teljesíti vagy sem a kötelezettséget, annak mindenképp érvényesülnie kell. A jogi kötelezettséget magyar és uniós jog is megállapíthat. Nem szükséges, hogy minden egyes adatkezelési műveletre külön jogszabályban megállapított kötelezettség terjedjen ki, elegendő az is, ha egy kötelezettség szolgál több adatkezelési művelet jogalapjául. A jogszabály, amely megállapítja a kötelezettséget meghatározhatja az adatkezelés egyéb ismérveit például adatkezelés időtartama, korlátozások, szükséges intézkedések a jogszerű adatkezeléshez, stb.

A banki tevékenységek részletesen szabályozottak, így sok a jogi kötelezettség teljesítéséhez kapcsolódó adatkezelés is. A vonatkozó jogszabályok felsorolását lásd a jelen Tájékoztató vonatkozó fejezetében.

3) Jogos érdek érvényesítése

Ez a jogalap akkor alkalmazható, ha az adatkezelésre a Bank vagy a Bankkal kapcsolatban álló harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükség van, feltéve, hogy ezen érdek érvényesítése az Ügyfél személyes adatainak védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll. Ennek eldöntésére szolgál az érdekmérlegelési teszt, melynek eredménye határozza meg elsődlegesen, hogy az adatkezelés jogszerű-e ezen a jogalapon.

A jogos érdeknek akkor felel meg a Bank vagy harmadik fél érdeke, ha:

- az érdek jogszerű, azaz nem ütközik jogszabályba vagy nem irányul annak kijátszására,
- a meghatározása elég specifikus ahhoz, hogy az érdekmérlegelési teszt elvégezhető legyen,
- valódi és fennálló érdeket képez, azaz megalapozott (nem feltételtől függő vagy jövőbeli).

E jogalapon csak akkor lehet jogszerű az adatkezelés, ha az feltétlenül szükséges a jogos érdek érvényesítéséhez. Ekörben mindig vizsgálni kell az érdek és a jog szembenállását, és ezek kiegyensúlyozottságát (ún. szükségesség-arányosság teszt). Szintén vizsgálni kell a jogos érdek alapját és természetét; az érintettre való hatását; lehetséges védelmi lépéseket.

E jogalpnál különösen fontos a transzparencia és a tájékoztatás. Amennyiben az adatkezelésnek lehet más jogalapja, akkor elsődlegesen azokat a jogalapokat kell alkalmazni.

4) Az érintett hozzájárulása

Az Ügyfél, illetve az érintett hozzájárulásán alapuló adatkezelés nem más, mint az Ügyfél, vagy egyéb érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok kezeléséhez.

Az első fogalmi elem az *önkéntesség*. Csak olyan nyilatkozat minősülhet önkéntesnek, ahol az Ügyfél vagy egyéb érintett valós döntési helyzetben van, a hozzájárulás megadása vagy annak megtagadása kapcsán. A hozzájárulás megadása nem tekinthető önkéntesnek, ha az Ügyfél, vagy egyéb érintett nem rendelkezik

valós vagy szabad választási lehetőséggel, és nem áll módjában a hozzájárulás a nélküli megtagadása vagy visszavonása, hogy ez kárára válna.

A hozzájárulás második kritériuma, hogy *konkrét, részletes* legyen. Konkrét adatkezelési célra kell irányulnia a hozzájárulásnak, amely célról az Ügyfelet vagy egyéb érintettet megfelelően tájékoztatták. A hozzájárulás az ugyanazon cél vagy célok érdekében végzett összes adatkezelési tevékenységre kiterjed. Ha az adatkezelés egyszerre több célt is szolgál, akkor a hozzájárulást az összes adatkezelési célra vonatkozóan meg kell adni. A Bank törekszik rá, hogy ha a hozzájárulást tartalmazó nyilatkozat más ügyekkel egy nyilatkozatba van foglalva, úgy az egyes nyilatkozatok egyszerű nyelvezettel, érthető módon és elkülönítetten szerepeljenek.

A hozzájárulásnak *megfelelő tájékoztatáson alapuló*nak, azaz teljes körűnek kell lennie. A nyilatkozat érvényességi kelléke, hogy előzetesen tájékoztassa a Bank az Ügyfelet, vagy egyéb érintettet. A transzparencia és a megfelelő tájékoztatás hozzájárul ahhoz, hogy az érintett életszerű feltevéseit igazolja, így kevesebb bizonyítási kérdést hagy maga után. A tájékoztatás megfelelő formája és tartalma így védi mind az Ügyfelet, az egyéb érintettet, mind pedig a Bankot. A tájékoztatásnak könnyen elérhetőnek és átláthatónak kell lennie.

A nyilatkozattal szemben támasztott következő elvárás az *egyértelműség*. A nyilatkozat lehet kifejezett vagy kétséget nem hagyó, egyértelmű cselekedet. Ilyen egyértelmű hozzájárulásnak minősül, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett valamely internetes honlap megtekintése során bejelöl egy erre vonatkozó négyzetet, vagy erre vonatkozó technikai beállításokat hajt végre, stb. Bármely egyéb olyan nyilatkozat vagy cselekedet is megfelel az egyértelmű hozzájárulásnak, amely az adott összefüggésben az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulását személyes adatainak tervezett kezeléséhez egyértelműen jelzi. A hallgatás, az előre bejelölt négyzet vagy a nem cselekvés ezért nem minősül hozzájárulásnak. Ebből következik, hogy a hozzájárulás mindig aktív magatartás az Ügyfél vagy az egyéb érintett részéről (opt-in rendszer). Ha az érintett hozzájárulását erre vonatkozó hozzájárulás-kérést követően adja meg, a hozzájárulás-kérésnek egyértelműnek és tömörnek kell lennie, és az nem gátolhatja szükségtelenül azon szolgáltatás igénybevételét, amely vonatkozásában a hozzájárulást kéri.

A hozzájárulás *bármikor visszavonható*. Fontos, hogy biztosítani kell, hogy ugyanolyan egyszerű módon tehesse meg, mint magát a nyilatkozat megadását. A visszavonás nem érinti az azt megelőző jogszerű adatkezelést. A visszavonás lehetőségéről a nyilatkozat megtételét megelőzően tájékoztatni kell az Ügyfelet vagy az egyéb érintettet. A visszavonás tényéből önmagában nem keletkezhet hátránya az Ügyfélnek vagy az egyéb érintettnek.

Személyes adat jogszabályi felhatalmazás, illetve az érintett kifejezett hozzájárulása hiányában vagy annak visszavonása esetén akkor is kezelhető, ha az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy az aránytalan költséggel járna és a személyes adat kezelése a Bankra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából szükséges, vagy az a Bank vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából szükséges, és ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll. Ezen kívül személyes adat kezelhető akkor is, ha a személyes adat felvételére az érintett hozzájárulásával került sor, de a Bank a felvett adatokat ezen eredeti céltól eltérően a rá vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése céljából, vagy a Bank vagy más harmadik személy jogos érdekének érvényesítése céljából – ha ezen érdek érvényesítése a személyes adatok védelméhez fűződő jog korlátozásával arányban áll – kívánja a továbbiakban külön hozzájárulás nélkül, vagy az érintett hozzájárulásának visszavonását követően is kezelni (összefoglalóan ún. jogos érdeken alapuló vagy érdekmérlegeléses jogalap).

Az Ügyfél vagy az egyéb érintett hozzájárulását a Bank csak kivételes esetekben kéri, ilyen esetekben a hozzájárulás kérését tartalmazó dokumentum vagy tájékoztatás tartalmaz minden olyan információt, amely alapján az Ügyfél vagy az egyéb érintett tájékozott döntést hozhat ezen hozzájárulása megadásáról vagy megtagadásáról. Kétség esetén a Bank azt vélelmezi, hogy az Ügyfél vagy az egyéb érintett a hozzájárulását nem adta meg. Az Ügyfél vagy az egyéb érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja, ugyanakkor e visszavonás nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Az Ügyfél vagy az egyéb érintett az adatkezeléshez való hozzájárulását az alábbi formákban adhatja meg, illetve vonhatja vissza:

- írásbeli szerződés esetén a szerződés, illetve az esetleg hozzá kapcsolódó nyilatkozat aláírásával;
- írásban levélben, a levelet hiteles módon (a Bank által nyilvántartott aláírás-mintának megfelelően, amely lehet az aláírási kárton vagy más ügyféli szerződés, vagy az utolsó egyéb, az érintett által aláírt és a Bank által elfogadott aláírással ellátott dokumentum szerinti aláírás) aláírva és két, névvel és lakcímmel azonosított tanú aláírásával ellátva;
- elektronikus módon, a banki rendszerekbe – megfelelő azonosítást és hitelesítést követően – belépve a külön ablakban megjelenő feltételek elfogadásával (kipipálásával);
- telefonon kifejezett és egyértelmű nyilatkozatával (a telefonbeszélgetés rögzítésével);
- bizonyos, a Bank által külön meghatározott esetekben email-en, minimum fokozott biztonságú elektronikus aláírással.

Különleges adatot a Bank korlátozott esetekben, szigorú feltételek között és csak akkor kezel, ha az adatkezeléshez az Ügyfél vagy az egyéb érintett kifejezetten hozzájárul, illetve, ha az adatkezelés törvényben kihirdetett nemzetközi szerződés végrehajtása érdekében szükséges, vagy azt az Alaptörvényben biztosított alapvető jog érvényesítése, továbbá a nemzetbiztonság, a bűncselekmények megelőzése vagy üldözése érdekében törvény előírja, vagy azt törvény valamely közérdeken alapuló célból elrendeli.

A Bank által használt szerződések, nyilatkozat-minták minden esetben félreérthetetlen módon tartalmaznak egy arra vonatkozó rendelkezést is, hogy az Ügyfél, illetve a szerződésben esetlegesen szereplő egyéb érintett, hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez, szükség szerint külön nevesítve a kizárólag hozzájárulásán alapuló adatkezeléseket is.

3. Az adatkezelés céljai

A banki adatkezelés elsődleges célja az Ügyféllel kötött vagy az érintettel megkötendő szerződés alapján a Bank által nyújtott pénzügyi-, befektetési- vagy kiegészítő szolgáltatás, illetőleg a bankcsoporti tag tevékenységével kapcsolatos egyéb szolgáltatás teljesítése, továbbá – amennyiben ezek relevánsak – a Bank tevékenységére irányadó jogszabályi rendelkezések alapján, az ezen jogszabályon alapuló adatkezelések teljesítése.

A Bank kizárólag az általa folytatott tevékenységre irányadó szerződésekben és a tevékenységére irányadó jogszabályokban foglalt rendelkezéseknek megfelelően, az ott meghatározott célokra használja fel a felvett, illetve átadott, illetőleg bármilyen módon a Bank rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az érintettnek a Bankhoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá különösen más adatkezelőtől átvett vagy bármely egyéb formában a Bank számára hozzáférhetővé tett – adatokat.

Bővebben...

Az adatkezelési célok különösen a következők lehetnek a vonatkozó jogszabályokkal összhangban és a banktitokra, értékpapírtitokra, biztosítási titokra, valamint az adatvédelmi előírásokra vonatkozó rendelkezéseknek megfelelően:

- a Bank és Ügyfél között létrejött szolgáltatási szerződés (pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, befektetési- és kiegészítő befektetési szolgáltatás, biztosítási szolgáltatások közvetítése) teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása és vizsgálata, szerződésben szabályozott jogviszony szerinti elszámolás, a Bankot az Ügyfél vonatkozásában esetlegesen terhelő adókötelezettségek teljesítése, a szerződéssel kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése, illetve az ezzel összefüggő kapcsolattartás az Ügyféllel;
- az Ügyfél, az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, illetve személyazonosságuk, azonosító adataik, okmányaik lekérdezése és ellenőrzése központi vagy más nyilvántartásokból (a továbbiakban együtt: ügyfél- vagy személyazonosítás), továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés);
- minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését és kapcsolattartást is –;
- kockázatkezelés – ideértve a kockázatelemzést, a kockázatmérséklést és értékelést, az Ügyfél-, az ügylet- és a hitelképesség minősítését;
- piackutatás, ügyfél-elégedettség felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- üzleti ajánlatok adása, valamint általában a marketing- és reklám célú felhasználás;
- ügyfélkapcsolat-kezelés és kapcsolattartás, illetve panaszkezelés és vitarendezés;
- statisztikai elemzés és/vagy ilyen célú adatszolgáltatás;

- ügyfélprofil létrehozása és az Ügyfélről a Bank kezelésében lévő személyes és pénzügyi szolgáltatásokra vonatkozó adatok elemzése a jelen Általános Üzleti Feltételekben meghatározott célok biztosítása érdekében;
- a Bank vagy a Bankkal kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme;
- személy- és vagyonvédelem, illetve általában a titokvédelem biztosítása;
- a Bank tevékenységének, működésének ellenőrzése, felügyelete, illetve az ezek érdekében tett vagy elvárt intézkedések biztosítása;
- egyéb, általában jogszabályon alapuló adatkezelési kötelezettségek teljesítése – mint például a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében lefolytatott ügyfél-átvívítást, a Bankot az Ügyfél vonatkozásában terhelő adókötelezettségek teljesítése, a Központi Hitelinformációs Rendszer részére történő adatszolgáltatás, egyéb hatósági adatszolgáltatások (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve jegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági, stb. megkeresések) teljesítése, a Banktól elvárt prudens működéssel összefüggésben történő adatszolgáltatások teljesítése.

Azt, hogy adott esetben a Bank pontosan milyen célból, illetve célokból kezeli az érintett adatait, a Bank és Ügyfél közötti szerződéses kapcsolatra irányadó szerződéses feltételek – a vonatkozó Üzletszabályzat, a termékre, illetve szolgáltatásra irányadó szerződési feltételek és az Ügyféllel megkötött konkrét szerződések, illetve a mindezekhez kapcsolódó nyilatkozatok és tájékoztatók – tartalmazzák, határozzák meg.

Amennyiben a Banknak tevékenysége ellátásához az adatfelvétel idejében meglévő eredetitől eltérő egyéb célokból is szüksége lenne Ügyfeleitől származó adatokra, úgy ezek köréről, céljáról és kezelésük feltételeiről a Bank minden esetben tájékoztatja az Ügyfeleket (elsősorban Hirdetményi úton, illetve honlapján keresztül) és – amennyiben ez adott esetben lehetséges, illetve szükséges – hozzájárulásuk megadásának szükségességéről nyilatkoztatja őket.

A Bank jogosult arra, hogy a leendő ügyféltől felvett vagy a leendő ügyfél adatait átadó más szolgáltatótól átvett, illetve az érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon a Bank rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott adatait – ideértve az érintettnek a Bankhoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá bármely egyéb formában a Bank számára hozzáférhetővé tett adatait – felhasználja az alábbi célokra:

- ügyfél- és hitelképesség minősítésre;
- kockázatkezelésre (ideértve a kockázatelemzést, a kockázatmérséklést és értékelést is);
- a minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítására és kapcsolattartásra;
- pénzmosás megelőzésére, illetve csalásmegelőzésre;
- statisztikai elemzésre és/vagy adatszolgáltatásra;
- piackutatásra, közvélemény-kutatásra;
- valamint, ha a leendő ügyfél ehhez kifejezetten hozzájárult, vagy ezt kifejezetten kérte, vagy ha azt jogszabály lehetővé teszi közvetlen üzletszerzési és marketing célú felhasználásra és kapcsolatfelvételre.

Amennyiben a Bank és a leendő ügyfél között mégsem jön létre szerződéses kapcsolat, úgy a Bank – hacsak ezt a leendő ügyfél előbb nem kéri – a szerződés megkötésétől/eltasításától számított legfeljebb 5 év elteltével törli, kivéve, ha az adatok további kezelése nem áll érdekében.

4. A kezelt adatok köre

Azt, hogy Ügyfelekről és egyéb érintettekről a Bank milyen adatokat kezel, az határozza meg, hogy:

- az érintett milyen kapcsolatban áll a Bankkal (lásd erről az Ügyfél, közreműködő, egyéb érintett és leendő ügyfelek fogalmának meghatározását),
- illetve, hogy mint Ügyfél, milyen pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységre, vagy befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatásokra vonatkozó szerződést kötött a Bankkal,
- valamint, hogy mi az adatkezelés, az adatok felvételének célja.

A Bank által használt szerződések, az adott szolgáltatásra vonatkozó üzletszabályzatok, valamint a szolgáltatás igénylésére vonatkozó nyomtatványok tartalmazzák a Bank által kezelt adatkörök pontos meghatározását.

Bővebben...

A Bank tevékenysége ellátása során tipikusan különösen az alábbi adatokat, adatköröket tartja nyilván, illetve kezeli Ügyfeleiről, illetve az érintettekről.

- 1) Az Ügyfél-, illetve az Ügyfelek nevében eljáró személyek személyazonosításának megfelelő elvégzése érdekében, megfelelve a Pmt. vonatkozó előírásainak is, az Ügyfelet, egyéb érintettet azonosító adatok (személyazonosító adatok), mint például:
 - név (vezeték és keresztnév, illetve születési név);
 - anyja születési neve;
 - születési helye és ideje, vagy az érintett életkora;
 - nemzetisége, állampolgársága;
 - lakcíme vagy tartózkodási helye, lakcímkártyájának száma, illetve a lakcímkártya másolata;
 - azonosító okmányának (személyi igazolvány vagy személyazonosító igazolvány, jogosítvány, útlevél, vagy nem magyar állampolgárok esetén egyéb személyazonosító okmány) száma, kiállításának vagy érvényességének ideje, kiállítója vagy típusa;
 - az azonosító okmány másolata és így az Ügyfél (arc)képmása;
 - az Ügyfél, egyéb érintett aláírás mintája;
 - a Bank által az Ügyfélhez rendelt azonosító számok, kódok (ügyfél-azonosítók, szerződésazonosító, stb.).

A Bank az üzleti kapcsolat biztonsága érdekében minden esetben meggyőződik az Ügyfél, az Ügyfél nevében eljáró személy (például eseti vagy állandó meghatalmazott, képviselő, stb.) képviseleti jogosultságáról és e körben – ha az a Pmt. alapján szükséges – ezen személyek személyazonosító adatait rögzíti. A Bank bármikor kérheti a személyazonosság, illetve a képviseleti jog megfelelő igazolását.

Személyazonosító adatait az Ügyfél vagy az egyéb érintett hitelt érdeklően, megfelelő okmányai bemutatásával köteles igazolni. Az azonosító okmányokról a Bank a Pmt. vonatkozó rendelkezése, továbbá az Ügyfél, a Bank és az adott ügyletben, tranzakcióban érintett harmadik felek érdekeinek védelme érdekében másolatot készít.

A Bank jogosult, illetve bizonyos esetekben köteles a szerződés megkötését vagy a tranzakció végrehajtását megtagadni, ha az Ügyfél vagy a képviselőjében eljáró személy személyazonosságát, illetve képviselői jogosultságát nem igazolja megfelelően.

Abban az esetben, ha az Ügyfél vagy egyéb érintett személyét nem kell a Pmt. szerint azonosítani, úgy a Bank a fenti adatkört minimalizálja és csak a legszükségesebb adatokat rögzíti az érintettekről (például a leendő ügyfelek kapcsán nevüket és születési idejüket, stb.).

- 2) Az Ügyféllel, egyéb érintettel való kapcsolattartás, szerződéssel összefüggő tájékoztatás és reklám- és marketing célú felhasználás érdekében a kapcsolattartási adatok, mint például:
- lakcíme, levelezési vagy egyéb kapcsolattartási címe;
 - telefonszáma (vezetékes és mobil, illetve fax száma);
 - email címe.

Marketing és reklám célból az adatokat a Bank csak az Ügyfél, érintett kifejezett hozzájárulásával használja fel.

A megkötött szerződéssel összefüggő tájékoztatásra a Bank az Ügyfél, egyéb érintett bármely kapcsolattartási adatát felhasználhatja egyoldalú döntése szerint. Az ilyen jellegű értesítés, kapcsolattartás nem tiltható meg, hisz az a felek között létrehozott szerződéses kapcsolatból származó kötelezettség.

Mind a személyazonosító, mind pedig a kapcsolattartási adatokban történt változásokat az Ügyfél, egyéb érintett haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül köteles a Bank számára bejelenteni. Az adatok módosulásából, illetve a bejelentés elmaradásából származó esetleges károkért a Bank nem vállal felelősséget.

- 3) Az igénybe vett szolgáltatásra vagy kiegészítő szolgáltatásra vonatkozó adatok, illetve az igénybe vételükhöz szükséges adatok – ideértve az Ügyfél által a szerződés teljesítése érdekében az igénylőlapokon vagy szerződésekben megadott, az egyéb érintettek vagy más személyekre (például az Ügyfél hozzátartozói) vonatkozó adatokat is, mint például:
- hitelignélással, hitelbírálat, szerződéskötéssel kapcsolatosan megadott jövedelmi-, vagyoni helyzetre, illetve a hitel fedezetére vonatkozó adatok (például a fedezetet nyújtó ingatlanra, annak tulajdoni helyzetére vonatkozó adatok), tranzakciós szokások;
 - iskolai végzettségre, képzettségre vonatkozó adatok;
 - a Bszt., illetve MiFID alkalmassági és megfelelési kérdőív szerinti adatok (például pénzügyi szakértelemre vonatkozó ismeretek, tranzakciós szokások, vagyoni helyzet, kockázatviselési és kockázatvállalási hajlandóságra, befektetési célokra vonatkozó adatok, előzetes befektetési tapasztalatra vonatkozó ismeretek);
 - biztosítási szerződéssel, biztosítottakkal és kedvezményezettekkel összefüggő adatok;
 - az Ügyfél családi állapotára, az Ügyféllel egy háztartásban élők, eltartottakra vonatkozó adatok (szociális helyzetre és családi állapotról szóló információk);
 - meghatározott esetekben az adóazonosító jel, illetve személyi azonosító jel vagy más speciális azonosítók például a nyugdíjigazolvány vagy a diákigazolvány száma vagy mindezen okmányok másolata;
 - bankszámla szám, értékpapírszámla szám, értékpapír letéti számla szám, egyéb számlaszámok;
 - az igénybe vett termék, szolgáltatás tervezett felhasználására vonatkozó adatok;

- az Ügyfélnek nyújtott kedvezmények, illetve ezek igénybevételére vonatkozó adatok;
 - kapcsolt termékek, szolgáltatások használatára vonatkozó információk;
 - a piackutatás, ügyfél-elégedettség felmérés során az Ügyfél által megadott egyéb adatok.
- 4) A megkötött szerződés teljesítésével összefüggő adatok, mint például:
- az igénybe vett termék, szolgáltatás felhasználására vonatkozó adatok;
 - tranzakciós adatok (a tranzakció ideje, helye, címzettje, összege, egyéb jellemzői);
 - egyenleginformáció;
 - a szerződésszerű, illetve nem szerződésszerű teljesítésre vonatkozó információk (elmaradás, halasztás, késedelem, kedvezmények).
- 5) A szerződés megszűnésével összefüggő adatok, mint például:
- a szerződés megszűnésének vagy megszüntetésének ideje, oka;
 - a követelés behajtásával összefüggő adatok.
- 6) Egyéb, speciális esetekben rögzített adatok, mint például:
- bank automaták használata esetén, vagy a Bank épületeibe való belépéskor rögzített képfelvétel;
 - telefonos panaszbejelentéskor, vagy a Bank telefonon is elérhető szolgáltatásainak igénybevételekor az érintett hangja;
 - a Bank épületeibe vendégként belépő személyekről rögzített képfelvételek és azonosító adatok (név, személyazonosító okmány száma), illetve a látogatás dátuma;
- 7) Ügyfél/ügyletminősítéssel, kockázatkezeléssel összefüggő az Ügyfél, érintett által megadott adatok és információk:
- családi állapot;
 - iskolai végzettség;
 - munkavállalás, foglalkozás szektora és a foglalkozás típusa, jellege, illetve a munkáltató megnevezése, elérhetőségei;
 - havi átlag nettó jövedelem, illetve az Ügyfél vagyonának nagysága – szükség esetén annak eredete;
 - a szerződéskötés célja és okai, az igénybe venni kívánt termék és szolgáltatási kör;
 - kockázatosnak ítélt, vagy szankciós országokkal fennálló kapcsolatok (közvetlenül vagy akár üzleti partnereken, családtagokon/rokonokon, munkavállalással vagy egyéb kapcsolatokon keresztül);
 - más - akár külföldi, akár belföldi - bankokkal fennálló ügyfélkapcsolatra vonatkozó információk;
 - számlavezetés esetén a várható tranzakciók nagyságára, gyakoriságára, jellegére vonatkozó információk (például mekkora a várható bejövő forgalom összege – ezen belül be- és kifizetések, készpénzforgalom, valutaforgalom, stb. –, külföldről várható-e bejövő utalás, a számlára érkező jóváírások milyen forrásból érkeznek, mire használja fel a számlára érkező jóváírásokat, stb.).

Az egyes szolgáltatásokra és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó tipikus adatkezelések lehetnek például, a teljesség igénye nélkül, a következők:

1) Hitel és pénzkölcsön nyújtására irányuló pénzügyi szolgáltatási tevékenység esetén a kezelt adatok köre:

- a hitelszerződésben érintettek (adós, adóstárs, kezes, zálogkötelezett, ingatlan tulajdonosai, Ügyfél hozzátartozói, stb.) személyazonosító és lakcím adatai, továbbá kapcsolattartási adatai,
- az igényelt kölcsön adatai,
- a hiteligényléssel, hitelbírálattal, szerződéskötéssel kapcsolatos további személyes és egyéb adatok (például jövedelmi, vagyoni viszonyra, fedezetekre, iskolai végzettségre, képzettségre, háztartásban együtt élőkre, eltartottakra vonatkozó adatok, illetve adóazonosító jel, személyi azonosító jel stb.),
- az esetleges állami támogatáshoz kapcsolódóan szükséges adatok (pl. Családok Otthonteremtési Kedvezménye).

Családok Otthonteremtési Kedvezménye esetén ezeken felül az alábbi dokumentumok szükségesek:

- Támogatás igénylésével kapcsolatos dokumentumok
 - Családi otthonteremtési kedvezmény igénybevételéhez kitöltött igénylőlap
 - Amennyiben az igényelt kedvezmény mellé más hitelintézetnél kerül kölcsön felvételre, a kölcsönt nyújtó hitelintézet által kiállított hitelígérvény
- Támogatott személyekkel kapcsolatos dokumentumok
 - Érvényes adóigazolvány
 - Házassági anyakönyvi kivonat (házastársak esetén)
 - A fővárosi és megyei kormányhivatal egészségbiztosítási pénztári feladatokat ellátó járási (fővárosi kerületi) hivatala által kiállított, a kérelem benyújtásának időpontjánál 30 napnál nem régebbi igazolás a 1997. évi LXXX. törvény (a továbbiakban: Tbj.) 5. §-a szerinti biztosított jogviszonyról, vagy igazolás a középfokú oktatási intézményben nappali rendszerű oktatás keretében, vagy felsőoktatási intézmény nappali rendszerű oktatásában végzett tanulmányról (TB igazolás, vagy középfokú oktatási intézmény nappali tagozatos jogviszony igazolása, vagy felsőoktatási nappali tagozatos jogviszony igazolása)
 - Amennyiben az igénylő kereső tevékenysége alapján valamely más Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam társadalombiztosítási rendszerének hatálya alá tartozott, akkor az ezt igazoló illetékes külföldi hatóság által kiállított igazolás hiteles magyar nyelvű fordítása
 - Ápolási díj megállapítása esetén a fővárosi és megyei kormányhivatal ápolási díjat megállapító jogerős határozata
 - Erkölcsi bizonyítvány
 - Adóhatóság által 30 napnál nem régebben kiállított nemleges együttes adóigazolás (NAV 0-ás)
- Támogatott gyermekekkel kapcsolatos dokumentumok
 - Gyermeke(k) érvényes személyi igazolványa (amennyiben a gyermek rendelkezik vele, 14 év felett kötelező), lakcímkártyája, és adóigazolványa
 - Járási hivatal igazolása, hogy a fiatal házaspár igénylő lakásépítési kedvezményt megelőlegező kölcsönszerződéssel nem rendelkezik (fiatal házaspár esetén)
 - Elvált szülők kiskorú gyermeke(i)re vonatkozóan a gyermekelhelyezést igazoló jogerős bírósági ítélet

- Örökbefogadással érintett gyermek(ek) vonatkozásában a gyámhatóság engedélyező határozata
- Az érintett gyermek(ek) vonatkozásában fennálló gyámságot igazoló gyámhatósági kirendelő határozat
- A várandósság betöltött 12. hetét igazoló várandósgondozási könyv érintett magzat(ok)ra vonatkozóan (várandósság esetén)
- Az érintett gyermek(ek) vonatkozásában az orvos szakértői szerv igazolása a megváltozott munkaképességű személlyé válásról (megváltozott munkaképességű gyermek esetén)
- Amennyiben Támogatott I. és/vagy Támogatott II. személy korábban igénybe vett vissza nem térítendő lakáscélú állami támogatást, annak szerződése
- Ingatlannal kapcsolatos dokumentumok
 - Az igénylés benyújtásának időpontjánál 120 napnál nem régebbi adásvételi szerződés (kivéve utóbb született gyermekre igényelt támogatás esetén)
 - A lakóingatlan 30 napnál nem régebbi hiteles tulajdoni lap másolata
 - A Bank által elfogadott értékbecslő által elvégzendő értékbecslés megrendelése, melyhez méretezett alaprajz, illetve családi ház, ikerház vagy sorház esetén 90 napnál nem régebbi hivatalos helyszínrajz vagy térképmásolat is szükséges
 - 2008. július 1-jén vagy azt követően kiállított használatbavételi engedély, vagy használatbavétel tudomásulvételét igazoló hatósági bizonyítvány (használatbavételi engedéllyel már rendelkező új ingatlan vásárlás esetén)
 - Használatbavételi engedéllyel nem rendelkező új lakás vásárlása esetén jogerős építési engedély, építési engedélyezési tervdokumentáció, továbbá társasházi új lakás vásárlása esetén a társasházi alapító okirat, illetve alaprajz
 - Osztatlan közös tulajdonú ingatlanok esetén közokiratba vagy ügyvéd által ellenjegyzett magánokiratba foglalt, a támogatott személy részére a lakás teljes területének használatára jogosító használati megosztási megállapodás
 - Az 5 éven belül értékesített lakástulajdon vételárának igazolására adásvételi szerződés, illetve a vételár beszámításánál figyelembe vehető költségeket igazoló dokumentumok (17/2016. (II. 10) Korm. Rendelet 14. § (1) f.) és 18.§ pontja alapján) beadásra kerültek (eladott lakás adásvételi szerződése, amennyiben másik ingatlan is megvételre került, az arról szóló adásvételi szerződés, eladott lakástulajdon terhelő, vételárból visszafizetett támogatás esetén a megfizetett támogatás összegéről szóló igazolás, értékesített lakáson lévő kölcsön esetén igazolás az előtörlesztett összegről, számla a közvetítői jutalékról, bankszámlakivonat vagy egyéb igazolás az adásvétellel tekintettel megfizetett közteher összegének megfizetéséről) (használt lakás vásárlás esetén, amennyiben volt eladott ingatlan)
 - Igénylő(k) tulajdonában álló lakóingatlanra vonatkozó 30 napnál nem régebbi hiteles tulajdoni lap másolat (használt lakás esetén, amennyiben van az igénylők tulajdonában másik ingatlan)

2) A befektetési szolgáltatási tevékenységek esetében:

- A befektetési célhoz kapcsolódóan adatok, személyi azonosító és lakcím adatok, továbbá kapcsolati adatok, egyéb adatok, így különösen adóazonosító jel, befektetési számlaszám, bankszámlaszáma a Bszt. illetve MiFID alkalmassági és megfelelési kérdőív szerinti adatok (pénzügyi szakértelemre vonatkozó ismeretek, tranzakciós szokások, vagyoni helyzetre, kockázatviselési hajlandóságra, befektetési célokra vonatkozó adatok) a kérelmeken, nyilatkozatokon, szerződésben foglaltak szerinti tartalommal.
- A megfelelési illetve az alkalmassági teszt során a Bank az Ügyféltől
 - vagyoni és jövedelmi helyzetére, iskolai végzettségére, tőkepiaci ismeretei és tapasztalataira stb. vonatkozó írásbeli nyilatkozatot,
 - a nyilatkozatok alátámasztását szolgáló okirat bemutatását, valamint
 - más befektetési vállalkozással vagy árutőzsdei szolgáltatóval való megállapodásának feltárását kérheti, a Bank által meghatározott formában és tartalommal.
- A Bank a Bszt-ben foglalt kötelezettségének megfelelően befektetési szolgáltatás nyújtását megelőzően az Ügyféltől nyilatkozatot kér a szerződésben foglalt ügylet lényegével, az ügyletben érintett pénzügyi eszköz jellemzőivel, és különösen ezek kockázataival kapcsolatos ismereteiről és tapasztalatairól (a továbbiakban: megfelelési teszt) annak megítélése érdekében, hogy a Bank valóban a számára megfelelő ügylettel, vagy pénzügyi eszközzel kapcsolatos szolgáltatást nyújtsa.
- A megfelelés vizsgálatánál a Bank
 - feltárja az Ügyfél által ismert szolgáltatásokat, ügyleteket és pénzügyi eszközöket,
 - vizsgálja az Ügyfél pénzügyi eszközökkel végrehajtott ügyleteinek természetét, méretét és gyakoriságát, valamint azt, hogy ezen ügyletek milyen időtávon belül valósultak meg, és
 - vizsgálja az Ügyfél iskolai végzettségét, foglalkozását, vagy az értékelés szempontjából releváns korábbi foglalkozását.
 - az Ügyfél befektetési céljainak, ideértve az Ügyfél kockázattűrését;
 - az ügylet jellegénél fogva az Ügyfél pénzügyileg viselni tudja a befektetési céljainak megfelelő kapcsolódó befektetési kockázatokat;
 - az ügylet jellegénél fogva az Ügyfél rendelkezik az ahhoz szükséges tapasztalatokkal és ismeretekkel, hogy megértse az ügylettel vagy a portfóliója kezelésével kapcsolatos kockázatokat.
- A megfelelési illetve az alkalmassági teszt során a Bank az Ügyféltől
 - vagyoni és jövedelmi helyzetére, iskolai végzettségére, tőkepiaci ismeretei és tapasztalataira stb. vonatkozó írásbeli nyilatkozatot,
 - a nyilatkozatok alátámasztását szolgáló okirat bemutatását, valamint
 - más befektetési vállalkozással vagy árutőzsdei szolgáltatóval való megállapodásának feltárását kérheti, a Bank által meghatározott formában és tartalommal.
- Összeférhetetlenség
 - A Bank az Ügyfél számára hátrányos érdek-összeütközések elkerülése, feltárása és kezelése céljából szabályzatot készít (a továbbiakban: összeférhetetlenségi politika). A Bank - a Bizottság (EU) 2017/565 felhatalmazáson alapuló rendeletében meghatározottak figyelembevételével - feltárja, megelőzi és kezeli

- a Bank, vezető állású személye, alkalmazottja, függő ügynöke vagy bármely hozzájuk ellenőrzés révén közvetlenül vagy közvetetten kapcsolódó személy és ügyfelek, vagy
 - a Bank valamely Ügyfele és egy másik Ügyfele között a befektetési és kiegészítő szolgáltatások vagy ezek kombinációi nyújtása során esetleg felmerülő, az Ügyfél számára hátrányos érdek-összeütközéseket, beleértve a harmadik felek által nyújtott ösztönzők elfogadásából, a Bank saját díjazásából és egyéb ösztönző struktúrákból adódó összeférhetlenségeket is.
- A Bank által nyújtott befektetési szolgáltatás illetve kiegészítő szolgáltatás igénybevételéből származó jövedelem a hatályos magyar jogszabályok szerint adóköteles jövedelemnek minősülhet. Ezért a Bank jogosult e körben az adóazonosító jelet kezelni.

3) Pénzforgalmi szolgáltatások nyújtása (számlatermékek, kártyatermékek és kapcsolódó elektronikus szolgáltatások) körében:

- Igényelt szolgáltatás adatai,
- az érintettek személyi azonosító és
- lakcím adatai továbbá kapcsolati adatok és
- egyéb adatok az adott szolgáltatáshoz kapcsolódóan a szolgáltatásigénylő lapon, kapcsolódó nyilatkozatokban, szerződésben foglaltak szerinti tartalommal.

4) Megtakarítási (betét) termékhez kapcsolódó szolgáltatások nyújtása esetében:

- Betétlekötési megbízás, betéti szerződés adatai,
- az érintettek személyi azonosító és
- lakcím adatai, továbbá kapcsolati adatok, valamint
- további személyi és egyéb adatok (adóazonosító jel, stb.) az egyes adott termékhez kapcsolódóan a termék igénylő lapon, a kapcsolódó nyilatkozatokban, szerződésben foglaltak szerinti tartalommal.

5) Széfszolgáltatás igénybevétele esetén ezen szolgáltatási szerződésben megadott adatok.

6) Kiskorúak személyes adatainak kezelése esetén a Bank minden esetben kéri a gyermek feletti szülői felügyeletet gyakorló szülő vagy törvényes képviselő hozzájárulását, engedélyét.

7) Rendkívüli, váratlan élethelyzet igazolásához szükséges adatok, dokumentumok:

- Munkanélküliség igazolása: az illetékes Munkaügyi Központ által kiállított 30 napnál nem régebbi nyilatkozattal vagy a regisztrált munkanélküli státusz igazolásával. Amennyiben a segély Raiffeisen bankszámlára érkezik és a narratívából egyértelműen megállapítható, hogy az Ügyfél nevére szól, akkor nem kell az igazolás.

- Rokkantság: rokkant státuszúvá válását OEP Orvosi Bizottság által kiállított szakvéleménnyel igazolhatja.
- Haláleset: a jogosultság igazolása házassági és halotti anyakönyvi kivonatokkal történik.
- Jövedelem csökkenése: A minimum 25 %-os jövedelemcsökkenést az eredeti és a módosított munkaszerződéssel igazolhatja az Ügyfél, amelyekből egyértelműen megállapítható a csökkenés mértéke. További lehetőség munkáltatói igazolást mellékelése, amelyből a jelenlegi havi rendszeres jövedelem meghatározható. Ha az Ügyfél meglévő munkahelyéről tud aktuális munkáltatói igazolást hoz, akkor a munkáltató felhívásával Bank jogosult ellenőrizni a munkáltatói igazolás tartalmát.
- Tartós keresőképtelenség: Tartós keresőképtelenség esetén a keresőképtelenségi állomány 8. napjától a keresőképtelenség igazolására az "Orvosi igazolás folyamatos keresőképtelenségről" megnevezésű, nyomtatványt kell – legalább 2 hetenként - kiállítani. Igazolásként ugyancsak elfogadja Bank a körzeti orvos által kiállított igazolás is. Az igazolásokat az orvos munkahelyi és személyi orvosi bélyegzője olvasható lenyomatával, valamint aláírásával ellátva kell kiadni. A keresőképtelenség (keresőképesség) elbírálására, illetve igazolására a házi orvos, járóbeteg szakellátás orvosa, a Megyei, Fővárosi Egészségbiztosítási Pénztár tevékenysége során eljáró főorvos, illetve az OEP felülvéleményező főorvosa jogosult. A Bank számára benyújtott igazolás nem lehet 2 hétnél régebbi.
- Vis major” (természeti csapások, pl. árvíz) esetén: Ha a kár bekövetkeztek az Ügyfél rendelkezett érvényes vagyonszociálisbiztosítással, akkor az eredeti, Biztosító által hitelesített káreseti jegyzőkönyvet kell eljuttatni a Bank részére
- Ha az Ügyfél egy vállalkozás (rész)tulajdonosa, belfogója, amely időközben megszűnt, akkor a megszűnést az Opten adatbázisban vagy friss cégbírósági kivonattal jogosult Bank ellenőrizni.
- Amennyiben az Ügyfél munkanélküli, és ennek igazolása szükséges az Ügyfél hiteléhez kapcsolódó törlesztési biztosítás igénybe vételéhez a Bank biztosításközvetítőként átveszi és a biztosító részére továbbítja az igazolást, melyet a Munkaügyi Központ állít ki. Amennyiben a munkanélküli segélyt követően az Ügyfél – bizonyos feltételek teljesülése esetén – rászorultsági támogatásban (RÁT) részesül, az erről önkormányzat által kiállított igazolást a Bank szintén átadja biztosításközvetítőként a biztosítónak. E körben ezen dokumentumok kapcsán adatfeldolgozóként jár el a Bank.
- A szociális rászorultság igazolásának lehetséges módjai, melyek révén az állam vagy a Bank bizonyos kedvezményeket biztosíthat Ügyfél kérésére (pl. hiteltörlesztés átütemezése, tartozás elengedés stb.)
 - A szociális rászorultság feltételei fennállnak amennyiben a hiteladós/ zálogkötelezett vagy a vele egy háztartásban élő hozzátartozója (hozzátartozónak minősül a házastárs, az élettárs, a szülő, a gyermek, örökbefogadott-, mostoha-, nevelt gyermek, örökbefogadó-, mostoha-, és nevelőszülő vagyis a háztartás tagjai),:
 - a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló törvény alapján ápolási díjban, vagy időskorúak járadékában részesül; vagy
 - nyugdíj előtti álláskeresői segélyben részesül; vagy
 - saját jogú nyugellátásban, özvegyi nyugdíjban – ide nem értve az ideiglenes özvegyi nyugdíjat -, szülői nyugdíjban, vagy megváltozott munkaképességű személyek ellátásában részesül; vagy

- a családok támogatásáról szóló törvény alapján folyósított gyermeknevelési támogatásban részesül vagy
- családi pótlékra jogosult és emellett lakásfenntartási támogatásban részesül, vagy
- lakhatáshoz kapcsolódó rendszeres kiadások viseléséhez települési támogatásban részesül, vagy
- aktív korúak ellátására jogosult, vagy
- közfoglalkoztatási jogviszonyban áll, vagy
a háztartásban nevelt gyermek rendszeres gyermekvédelmi kedvezményben részesül.

Ezeket pedig az Ügyfélnek a Bank felé igazolnia kell, ha kívánja az ezzel járó előnyöket.

- Jövedelemvizsgálatnál Bank által figyelembe vehető adatok, dokumentumok:
 - baleseti járadék, baleseti táppénz, folyamatos táppénz, gyermeknevelési támogatás, iskoláztatási támogatás;
 - álláskereső (munkanélküli) járadék, nyugdíj előtti munkanélküli segély, keresetkiegészítő vagy keresetpótló juttatás;
 - nemzeti gondozási díj, hadigondozottak pénzbeli ellátása, az életüktől és szabadságuktól politikai okból jogtalanul megfosztottak kárpótlásáról szóló törvény szerint járó életjáradék;
 - átmeneti segély, ideértve a meghatározott célra kapott segélyt is, rendszeres szociális segély, az időskorúak járadéka, a munkanélküliek jövedelepótló támogatása, ápolási díj;
 - anyasági segély;
 - különböző gyermekvédelmi pénzbeli ellátások;
 - nevelő szülő részére az államilag gondozott gyermek tartásáért fizetett gondozási díj illetve nevelőszülői foglalkoztatási jogviszonyból származó jövedelem;
 - ösztöndíj, kiküldetéssel, külszolgálattal, munkába járással kapcsolatos költségtérítések;
 - fogyatékosági támogatás;
 - egészségkárosodási járadék;
 - özvegyi nyugdíj;
 - szerzői jogdíj;
 - Ingatlan bérbeadásból származó jövedelem, bérleti díj;
 - Gyermekgondozási segély (GYES), Gyermekgondozási díj (GYED);
 - gyermektartási díj;
 - továbbá minden olyan jövedelem, amely elfogadhatóságára a jelen szabályzat nem tér ki, és a Bírósági végrehajtási törvény (Vht) alapján letiltható vagy behajtható.
 - hogy hivatalos jövedelemmel egyáltalán nem rendelkeznek, a megélhetésüket csupán alkalmi munkából biztosítják, akkor ezen körülményről legalább teljes bizonyító erejű magánokiratot kell az érintett személyeknek nyilatkozniuk.

A fenti adatkezelések során a Bank újabb adatokhoz jut, melyek révén a rendkívüli élethelyzetben az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek valamilyen áthidaló megoldást nyújthat vagy valamely jogszabályi kötelezettség vagy lehetőség teljesítéséhez szükségesek és ennek megalapozottságához használja Bank a fent felsorolt igazolásokat és iratokat.

5. Az adatok forrása, felvétele és tárolása

Az Ügyfelekre vagy egyéb érintettekre vonatkozó adatok két módon kerülhetnek a Bank birtokába, elsődlegesen közvetlenül az Ügyfelektől, illetve érintettektől történő adatfelvétellel, másrésztől más adatkezelőktől történő adatátvétel révén. Bank az adatok biztonságos tárolásáról minden esetben a jogszabályi rendelkezéseknek megfelelően, a bankszektorra előírt szigorú szabályok megtartásával, felügyeletet ellátó hatóság folyamatos auditálása, ellenőrzése mellett és a megfelelő technikai és szervezési intézkedések bevezetésével zárt rendszereiben gondoskodik.

Bővebben....

A Bank az Ügyfél vagy egyéb érintett által átadott, illetőleg bármilyen módon a Bank rendelkezésére bocsátott vagy tudomására hozott – ideértve az Ügyfélnek vagy egyéb érintettnek a Bankhoz benyújtott dokumentumokon, szerződéseken, igazolásokon, nyomtatványokon feltüntetett, továbbá a Bank vagy partnerei weboldalain megadott vagy bármely egyéb formában a Bank számára hozzáférhetővé tett – adatok kezelésének vonatkozásában a Bank az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulását megadottnak tekinti.

Amennyiben az Ügyfelekével együttesen vagy az Ügyféllel megkötendő szerződéssel összefüggésben a Bank egyéb érintett személyek adatainak birtokába jut, úgy, ha adott szerződés erről máshogy nem rendelkezik, a Bank feltételezi, hogy az egyéb érintett a szerződéssel összefüggésben megadott adatainak kezeléséhez hozzájárult, illetve az Ügyfél ezen hozzájárulást beszerezte, azzal rendelkezik, és jogosult ezen személyek adatait a Bank részére átadni. Bank felhívja Ügyfelei figyelmét, hogy minden esetben kizárólag ezen jogosultság és felhatalmazás birtokában, jogszerűen és jóhiszeműen bocsásson adatokat a Bank rendelkezésére.

Más adatkezelőktől történő adatátvétellel csak akkor kerülhet sor, ha:

- az adatátadást – illetve az eredeti adatkezelő tekintetében az adattovábbítást – jogszabály írja elő vagy teszi lehetővé;
- az adatátadásról a Bank és az adatátadó szerződésben megállapodtak és az érintett az adatátadáshoz az eredeti adatkezelő számára hozzájárulását adta, vagy az adatátadás előtt ezen hozzájárulása beszerezhető.

Amennyiben az szükséges vagy jogos érdek érvényesítése érdekében elengedhetetlen, a Bank e körben is jogosult az adatokat átvenni az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárulásának hiányában, ha arra az érdekmérlegelési teszt alapján lehetősége van.

A Bank a kezelésében lévő személyes adatokat lehetőségei szerint saját, illetve befolyása alatt álló szervezetek vagy a magyar, illetve nemzetközi Bankcsoportba tartozó szervezetek rendszereiben tárolja, de lehetősége van harmadik személynek tekintendő adatfeldolgozó vagy adatkezelő megbízására is. Függetlenül azonban a tárolás helyétől és az azt végző személyétől és módjától, minden adattárolás úgy történik, hogy a tárolt adatokhoz illetéktelenek – ideértve a Bank azon munkavállalóit és a Bankkal szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló adatkezelési vagy adatfeldolgozási tevékenységet végző

személyeket is, akik nem jogosultak ezen adatok megismerésére, kezelésére – ne férhessenek hozzá, az adatok bizalmassága ne sérülhessen, biztosított maradjon az adat teljes életciklusa alatt.

A Bank valamint az általa igénybe vett adatfeldolgozók külső szakértő szervezet által éves rendszerességgel ellenőrzött, zárt rendszerekben tárolják az adatokat, mindenkor ügyelve az adatok megfelelő szintű védelmére, melyeket különféle technikai és szervezési intézkedések bevezetésével biztosítanak. Ezeknek az intézkedéseknek a kapcsolódó kockázatok és a személyes adatok jellege által megkívánt szintű biztonságot kell biztosítaniuk, és figyelembe kell venniük a technika jelenlegi állását, az adatkezelés jellegét, hatókörét, összefüggéseit és céljait, valamint a természetes személyek jogaira és szabadságaira gyakorolt, a változó valószínűség és súlyosság által okozott kockázatot. Ennek érdekében Bank olyan szervezetet alakít ki és működtet, olyan eljárási szabályokat dolgoz ki és alkalmaz, amelyek biztosítják, hogy az információkhoz csak azok férhessenek hozzá, akiknek a tevékenységek ellátása érdekében az indokolt, valamint a lehető legkisebb mértékűre csökkentik annak lehetőségét, hogy a tevékenységek ellátása során birtokába kerülő információkat bárki rendeltetésüktől eltérően illetve azzal ellentétesen, jogtalanul felhasználhassa. A Bank tevékenysége ellátása kapcsán szervezetét úgy alakítja ki, hogy csökkentse a visszaélésekhez vezető személyi érdek-összefonódások lehetőségét és erősítse a folyamatba épített ellenőrzést.

A Bank Ügyfeleitől és egyéb érintettektől különleges adatokat lehetősége szerint nem vagy csak kivételes esetben, szűk körben és minimális mennyiségben igényel, kezel. Ugyanakkor, ha a Bank mégis kezel ilyen adatokat, vagy birtokába jut ilyen adatoknak, úgy ezen adatkezelési tevékenységére egyaránt irányadónak tekinti a banktitokra, valamint a különleges adatok kezelésére vonatkozó rendelkezéseket.

Az adatátvétellel a Bank birtokába jutott, Ügyfelekre vagy egyéb érintettek vonatkozó adatok kezelésére főszabály szerint ugyanazon szabályok vonatkoznak, mint a közvetlenül az Ügyfelektől felvett adatokra, kivéve, ha az adatátvételkor az eredeti adatkezelő valamilyen adatkezelési korlátozás fennállásáról tájékoztatta a Bankot. Ilyenkor a Bank adatkezelésére az e korlátozásokban foglaltak az irányadók, kivéve azt az esetet, ha az eredeti adatkezelő előzetes hozzájárulását adta az adatkezelési korlátozásra tekintet nélküli adatkezeléshez és e hozzájárulás megadása nem ellentétes a magyar jogszabályokkal.

Ha az adatátadásra az adatátvevő Bank jogának érvényesítése érdekében kerülne sor, de arra az Ügyfél vagy egyéb érintett tiltakozása miatt mégsem kerül sor, úgy a Bank, a tiltakozásról történő tudomásszerzését követő 15 napon belül, az adatokhoz való hozzájutás érdekében jogosult bírósághoz fordulni az adatátadó ellen.

6. Az adatok felhasználása és feldolgozása

A Bank az érintettek személyes adatait kizárólag az Ügyfelekkel vagy egyéb érintettekkel megkötött szerződésekben, valamint a tevékenységére irányadó jogszabályokban, valamint az adatfelvételkor meghatározott célból – illetve adatátvétel esetén, az ott jelzett célból – használja fel a Tájékoztatóban foglalt keretek között. A Bank jogosult a birtokában lévő adatok teljes életciklusa alatt az adatkezelési tevékenység ellátásába adatfeldolgozót bevonni.

Bővebben...

Amennyiben a Bank bármilyen más célra is fel kívánna használni az Ügyfelek vagy egyéb érintettek adatait, arra csak a következő módokon kerülhet sor:

- az új célú felhasználást jogszabályváltozás vagy a jogszabályoknak való megfelelés szükségessége idézi elő – ennek bekövetkeztéről, az előállt változásokról a Bank az Üzleti Feltételeiben beállt változásoknak megfelelő módon, elsősorban hirdetményben, illetve honlapján keresztül értesíti az Ügyfeleket vagy egyéb érintetteket;
- a felhasználási cél változása a Bank érdekkörében merül fel, úgy ennek bekövetkeztéről – amennyiben ez lehetséges és szükséges – a Bank értesíti az érintetteket;
- adatátvétel esetén, ha az új célú felhasználást az adatátvételkor nem zárták ki, akkor az eredeti adatkezelő egyidejű értesítésével;
- az adatok személyes jellegétől való megfosztása (ún. anonimizálása) révén.

A Bank és Ügyfél vagy egyéb érintett közötti szerződéses kapcsolatok esetén megvalósuló, illetve egyéb adatkezelési célokhoz igazodó konkrét felhasználási tevékenységeket elsődlegesen a jelen Tájékoztató, illetve kiegészítő jelleggel, az Ügyféllel vagy egyéb érintettel megkötött konkrét szerződések, továbbá a mindezekhez kapcsolódó nyilatkozatok és tájékoztatók tartalmazzák.

A Bank adatkezelésének maximális időtartama eltér attól függően, hogy az Ügyfél vagy egyéb érintett adatainak kezelése milyen jogalapon történik.

Ezen megőrzési idők a következők lehetnek:

Az adatkezelés időtartama az adatkezelés jogalapja szerint

- a) szerződéses jogalap esetén:

A Bank és az Ügyfél között létrejött tartós szerződéses jogviszony esetén, a Bank a birtokába került és ezen szerződéses jogviszonnyal összefüggő valamennyi adatot ezen szerződéses jogviszony megszűnését követő 8. év végéig kezeli, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszabály ennél hosszabb megőrzési időt ír elő.

- b) jogszabályon alapuló adatkezelés esetén:

Jogszabályon alapuló kötelező adatkezelés esetén a Bank a vonatkozó jogszabályban előírt határidő lejártáig kezeli az Ügyfél személyes adatait.

- c) jogos érdek esetén:

A Bank vagy a Bankkal kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme érdekében kezelt adatok megőrzési ideje ezen jogos érdek fennállásához igazodik, illetve ameddig ezen érdekekkel kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a jogos érdek megszűnésétől számított 8. év vége.

d) hozzájárulás esetén:

Az Ügyfél hozzájárulásán alapuló adatkezelések esetén a Bank az Ügyfél személyes adatait a hozzájárulás visszavonásáig kezeli.

Amennyiben az Ügyfél a Bankkal szolgáltatási szerződés megkötését kezdeményezte, azonban az bármely okból nem jött létre, úgy a szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos, banktitkot képező személyes és egyéb adatokat a Bank addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető, ez – jogszabály eltérő rendelkezése hiányában – a Polgári Törvénykönyvben meghatározott általános 5 éves elévülési idő.

Az egyéb érintettek adatainak megőrzése az Ügyfelek adatainak megőrzéséhez igazodik, kivéve az eseti ügyfeleket és a leendő ügyfeleket. Eseti ügyfelek adatainak őrzésére az eseti tranzakciót követő 8. év végéig kerül sor, kivéve azon egyedi eseteket, ha jogszabály ennél hosszabb megőrzési időt ír elő. A leendő ügyfelek adatait a Bank a leendő ügyfél hozzájárulásának visszavonásáig őrzzi meg.

Az egyéb, ügyletspecifikus vagy speciális adatkezelésekre – így különösen a hang- és képfelvételekre, panaszkezelésre irányadó adatkezelési időtartamokat a vonatkozó szerződések, jelen Általános Üzleti Feltételek, illetve a Bank Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazzák.

Összefoglaló jelleggel a különböző megőrzési időket a II. melléklet tartalmazza.

7. Adattovábbítás és hatósági adatszolgáltatás

A személyes adatot a Bank akkor továbbítja, ha ahhoz az Ügyfél vagy egyéb érintett hozzájárult, vagy az Ügyféllel megkötött szerződés, illetve jogszabály azt megengedi, vagy ahhoz a Banknak vagy az adattovábbítással érintett harmadik félnek jogos érdeke fűződik.

A Banktitkot a magyar jogszabályok fokozottan védik, ezért titkok, így különösen banktitkoknak, értékpapírtitkoknak vagy üzleti titkoknak minősülő adatok, információk harmadik személy részére történő átadására kizárólag a jogszabályokban meghatározott esetekben és feltételekkel kerülhet sor a Bank által alkalmazott titokvédelmi szabályoknak megfelelően. Erről többek között a Hitelezési jogszabály (Hjt.) és a Befektetési vállalkozásokról szóló jogszabály (Bvt) ír részletesen.

Bővebben...

1. Adattovábbítás Bankcsoporton belül

A Bank az Ügyfelekről tudomására jutott, titoknak minősülő illetve személyes adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat – jogosult a Hjt. felhatalmazása alapján – a jogszabályban előírt, az Ügyfelek előzetes értesítését követően - a magyar Bankcsoport Általános Üzleti Feltételek 1. számú mellékletében felsorolt, azon tagjai részére, amelyek ellenőrző befolyása alatt működő pénzügyi intézménynek, pénzforgalmi intézménynek, elektronikuspénz-kibocsátó intézménynek, befektetési vállalkozásnak, biztosítónak, ABAK-nak és ÁÉKBV-alapkezelőnek minősülnek, tevékenységi körük ellátásával összefüggésben szolgáltatásaik nyújtásához szükséges mértékben, a közös adatkezelésben részt vevő adatkezelők általános szerződési feltételeinek megfelelően, az egyedi szolgáltatásokhoz való hozzáférés biztosítása, illetve egymás ügyfeleivel való kapcsolatfelvétel céljából átadni, továbbítani, felhasználni.

A Bank az adatátadás megkezdését megelőzően az Ügyfeleket a jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az Ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételre történő felhasználását. A csoporttagok az így átvett adatokat az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában jogosultak kezelni.

A fentiek felül a Bank az Ügyfelekről tudomására jutott titkokat, illetve személyes adatokat – beleértve az Ügyfél személyes és pénzügyi adatait, valamint a kötelezettségeinek teljesítésére, fizetőkészségére vonatkozó információkat – jogosult átadni:

- az Ügyfél hozzájárulásával, melyet ellenkező tartalmú kifejezett kikötés hiányában az Ügyfél a szerződés aláírásával megad, vagy
- ha arra a Bank számára jogszabály lehetőséget biztosít, vagy
- a Bank vagy más harmadik fél jogos érdekére tekintettel

a Bank tulajdonosa, a Raiffeisen RBHU Holding GMBH, illetve a Bankcsoportba tartozó hazai és külföldi vállalkozások és leányvállalatok – részére többek között:

- az Ügyfél által igénybe vett vagy venni kívánt szolgáltatás teljesítése céljából;
- kockázatkezelés – ideértve a kockázatelemzést, a kockázatomérséklést és értékelést, valamint az információbiztonsági kockázatelemzést is;
- ügyfél-, ügylet- és hitelképesség minősítés;
- statisztikai elemzés;

- a minőségi és hatékony ügyfélszolgálat biztosítása – ideértve különösen az ügyfélszolgálat elősegítő informatikai rendszerek működtetését – és kapcsolattartás;
- piackutatás, ügyfél-elégedettség felmérés, közvélemény-kutatás végzése;
- pénzmosás és a terrorizmus finanszírozás megelőzése, illetve csalásmegelőzés;
- a Bank, illetve a Bankcsoport vagy a Bankkal és/vagy Bankcsoporttal kapcsolatban álló harmadik felek jogos érdekeinek érvényesítése és védelme, panaszkezelés és vitarendezés;
- a Bank és/vagy a Bankcsoport tagjai tevékenységének ellenőrzése, felügyelete (például peres eljárásokra vonatkozó adatok, kiszervezési szerződések adatai, egyéb adatszolgáltatások teljesítése, stb.); illetve követelés értékesítési célokból átadni.

A Bank a tulajdonosa, a Raiffeisen RBHU Holding GMBH részére mindezen adattovábbításokra a Bank a Bank igazgatóságának erre irányuló írásbeli felhatalmazása alapján is jogosult, akár az Ügyfél hozzájárulása nélkül vagy annak visszavonását követően is tekintettel arra a kényszerítő erejű jogos érdekre, hogy a Bank tulajdonosaként mögöttes felelősséggel tartozik a Bank tevékenységéért.

A Bank abban az esetben is jogosult átadni az Ügyfél adatait akár a magyar, akár a nemzetközi Bankcsoport bármely tagjának az Ügyfél hozzájárulása nélkül vagy annak visszavonását követően is, ha a csoport tagja kiszervezési szerződés keretében nyújtott szolgáltatással segíti elő a Bank tevékenységét.

Fogyasztói ügyfélkörben üzleti ajánlatok adása, valamint marketing- és reklám célú felhasználás céljából ezen adatok a nemzetközi Bankcsoport tagjai részére viszont csak az Ügyfél kifejezett hozzájárulásával kerülnek átadásra.

2. Adattovábbítás Bankcsoporton kívül

A Bank a kezelésében lévő adatokat, ha azt jogszabály kötelezővé teszi, vagy ha az a szerződés teljesítése érdekében szükség van, vagy ha ez jogos érdekre tekintettel lehetséges, vagy ha az érintett Ügyfél hozzájárulása (ideértve az Ügyfél által adott szabályos meghatalmazást is) lehetővé teszi, jogosult, illetve köteles az arra jogosult számára továbbítani vagy hozzáférhetővé tenni. Az adatok továbbítására a Hpt. banktitokra, illetve Bszt. és a Tpt. értékpapírtitokra, valamint a Bit. biztosítási titokra vonatkozó rendelkezések is megfelelően alkalmazandók.

A Bank az Ügyfelek adatait átadhatja a Bankkal szerződéses jogviszonyban álló közvetítők, a Bank által nyújtott szolgáltatások teljesítésében közreműködő szervezetek (ügynök), a Bank üzemszerű működésével kapcsolatos járulékos (kiszervezett) tevékenységet végző vállalkozások, az adatkezelési műveletekhez kapcsolódó technikai feladatok elvégzésében közreműködő adatheldolgozók, részére, ezen ügynökök, közreműködők, vállalkozások és szervezetek feladatainak teljesítéséhez szükséges mértékben és időtartamra, de legfeljebb a banki adatkezeléssel azonos mértékben és időtartamra.

A Bank a hitelintézeti, illetve befektetési szolgáltatási tevékenysége körében a jelen Általános Üzleti Feltételek elválaszthatatlan részét képező 2. számú mellékletében megjelölt személyeket, szervezeteket és vállalkozásokat bízza meg az ott megjelölt, kiszervezett tevékenységek végzésével.

A Bank jogosult a birtokában lévő adatok teljes életciklusa alatt az adatkezelési tevékenység ellátásába adatheldolgozót bevonni.

Amennyiben az Ügyfél vagy egyéb érintett a Bank által felajánlott, de harmadik személyek által vagy azok közreműködésével nyújtott szolgáltatásokat vesz igénybe, a Bank ezen szolgáltatásoknak az Ügyfél vagy

egyéb érintett részére történő biztosításához, illetőleg a Bank és a harmadik személy, továbbá az Ügyfél vagy egyéb érintett és a harmadik személy közötti elszámoláshoz szükséges minden információt a Bank a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően jogosan továbbíthat ennek a harmadik személynek. Az ilyen adattovábbításról, illetve annak alapját képező adatkezelésről szóló tájékoztatást az érintett szerződések tartalmazzák.

A Bank átadhatja továbbá az Ügyfél adatait, ha azok a Banknak az Ügyféllel szemben fennálló követelése eladásához vagy késedelmes, lejárt követelése kezeléséhez, érvényesítéséhez szükségesek. A Bank az adatokat olyan harmadik személy részére adhatja át, akinek vonatkozásában az a követelés eladásához vagy érvényesítéséhez szükséges, így különösen annak, akire a Bank az Ügyféllel szembeni követelését átruházza vagy amelyet ezen követelés kezelésével megbíz.

A Bank ezenkívül jogosult más adatkezelőkkel együttesen ún. társ-adatkezelés keretében adatkezelési tevékenységeket végezni és az Ügyfél adatait kezelni. Az adatfeldolgozásra és a társ-adatkezelésre a mindenkor hatályos adatvédelmi jogszabályokban és a Bank Adatkezelési Tájékoztatójában foglaltak irányadók.

Mindezekon felül a Bank jogosult továbbá adatokat továbbítani:

- az Ügyféllel megkötött szerződés teljesítése vagy a szerződéssel összefüggésben vállalt kötelezettségek teljesítése, illetve ezek ellenőrzése érdekében, ha adott terméket, szolgáltatást a Bank valamely más partnerrel közösen biztosítja (például biztosítási termékek, állami támogatások, stb.);
- a Hpt. és a Bszt. szerinti ügyfélállomány-átruházás keretében átadásra kerülő szerződéses állomány tekintetében;
- hatósági, illetve bírósági adatszolgáltatási kötelezettség teljesítése érdekében;
- a jogszabályokban előírt adatszolgáltatási esetekben.

Az adatkérésre jogszabály alapján jogosult nyomozó hatóság, ügyészség, bíróság, nemzetbiztonsági szolgálat, minősített adatok kezelésére jogosult, vagy ilyen megkeresés küldésére jogosult szerv vagy más hatóság (például jegyző, közjegyző, gyámhatóság, MNB, GVH, adóhatóság, Államkincstár, Alapvető jogok biztosa, NAIH, stb.) törvényben meghatározott feladatai ellátásának biztosítása céljából elrendelt vagy kérelmezett adatszolgáltatási igényének a Bank eleget tesz, ezen szervek, szervezetek felé titoktartási kötelezettsége a vonatkozó jogszabályi keretek között nem áll fenn, így e körben személyes adatokat is továbbíthat) Ügyfeleiről ezen szervek, szervezetek felé.

Ezen túl léteznek jogszabály által előírt adatszolgáltatási kötelezettségek pl. ilyen a Központi Hitelinformációs Rendszerbe előírt adatszolgáltatás vagy az MNB által előírt rendszeres adatszolgáltatások stb. Ezeket az adattovábbításokat a vonatkozó jogszabályok pontosan szabályozzák.

A szolgáltatandó adatok körét és fajtáit, a hatóság általi adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az azokhoz való hozzáférést, az adatkezelés időtartamát, az adattovábbításról való ügyféli értesítés lehetőségét, illetve az adatszolgáltatás teljesítésére a Bank számára rendelkezésre álló időtartamot, valamint az adattovábbítás módját a vonatkozó jogszabályi keretek között az adatkezelést elrendelő szerv vagy szervezet határozza és állapítja meg. Az adatkérés jogszerűségéért minden esetben az eljáró, adatkérésre felhatalmazott szerv a felelős, e körben a Banknak korlátozott lehetősége és felelőssége van. A hatósági adatszolgáltatások teljesítéséből származó esetleges ügyféligenyekért, ügyfélkárokért a Bank nem tartozik felelősséggel.

Az adatátadások jogszerűségének elbírálása kapcsán nem feltétlenül a magyar felügyelő hatóság (NAIH) az eljáró hatóság a vonatkozó jogszabályok szerint, így ilyen esetekben előfordulhat, hogy hatósági vizsgálatok kapcsán a Bank adatokat köteles továbbítani az illetékes (osztrák) hatóságok számára.

EU, illetve EGT-államba (Európai Gazdasági Társág) irányuló adattovábbítást a hatályos adatvédelmi jogszabályok alapján úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belül történne az adattovábbítás.

A Bank az Európai Gazdasági Térségen kívüli államokban lévő adatkezelő vagy adatfeldolgozó részére az Ügyfélre vonatkozó személyes adatot csak akkor ad át, tesz hozzáférhetővé, ha az adatkezelés jogalapja a vonatkozó jogszabályokban meghatározott módon biztosított és a harmadik országban az adatok kezelése és feldolgozása során garantált a személyes adatok megfelelő szintű védelme. Ilyen esetekben a Bank kiemelt figyelmet fordít rá, hogy a közte és az igénybe vett szolgáltató közötti szerződésben ezen garanciák fokozottan érvényre jussanak, biztosítva ezzel az Ügyfeleket megillető adatvédelmi jogokat.

3. Közös rendelkezések

Az adattovábbítások címzettjeiről a Bank Ügyfél kérésére információt szolgáltat.

Bank biztosítja, hogy az általa mind a Bankcsoport tagjai számára, mind a Bankcsoporton kívülre továbbított adatokat az adattovábbítás címzettjei a mindenkor hatályos adatvédelmi szabályok és a titokvédelemre vonatkozó törvényi rendelkezések betartása mellett kezelik.

Azt, hogy adott Ügyfél esetén pontosan milyen adattovábbításokra, illetve hatósági adatszolgáltatásokra van lehetőség a jelen Tájékoztató, valamint esetileg – ha az adattovábbítás adott termékre speciálisan jellemző – az Ügyfél által megkötött konkrét szerződés és annak mellékletei esetlegesen az igénylő lapok rendelkezései határozzák meg pontosan. Ezekben, valamint az adattovábbítás feltételeit rögzítő adattovábbítási megállapodásokban található részletes információ arra vonatkozóan, hogy az adattovábbítás milyen jogalappal, milyen feltételekkel történik, illetve történhet, azaz hogy adott esetben ez az érintett mely személyes adataira terjed ki, s hogy az adathoz ki és milyen céllal férhet hozzá, továbbá, hogy a Bankot, illetve a címzettet milyen jogok és kötelezettségek illetik meg és terhelik.

Amennyiben a Bank a kezelésében lévő adatokat egy, az eredeti Ügyfél-hozzájárulástól eltérő – és a saját tevékenységét érintő okból felmerülő – célból kívánja továbbítani, úgy – amennyiben az lehetséges, szükséges és ésszerű – az adattovábbításhoz az Ügyfél külön nyilatkozatba foglalt hozzájárulását kéri. Ha erre nincs lehetősége, mert az érintett hozzájárulásának beszerzése lehetetlen vagy aránytalan költséggel járna, úgy minden esetben biztosítja annak lehetőségét, hogy ezen adattovábbítás ellen az érintettek tiltakozhassanak, illetve, hogy megtilthassák azt. Egyebekben, ezen esetben is a jelen Tájékoztató korábbi részeiben foglaltak az irányadók.

A Bank már a szerződéskötéskor, illetve az adatfelvételkor, illetve amennyiben ez lehetséges, szükséges és ésszerű, úgy az adattovábbítás előtt tájékoztatja Ügyfelét az adattovábbítás tényéről, valamint legfontosabb feltételeiről, külön felhívva az érintett Ügyfél figyelmét az adattovábbítás jogalapjára, céljára, az esetlegesen alkalmazott korlátozásokra, illetve az érintettet megillető jogokra.

Amennyiben erre a Banknak lehetősége van, úgy az adattovábbítást, illetve a továbbított adatok mennyiségét, kezelésének és felhasználásának lehetséges céljait, kezelésének lehetséges időtartamát, továbbításának lehetséges címzettjeit korlátozza vagyis amennyiben lehetőség van rá, a Bank minimalizálja a továbbított adatok körét, az adatokhoz hozzáférő címzeteket, a hozzáférés időtartamát stb.

A Bank az adattovábbítással egyidejűleg – ha az szükséges – az adattovábbítás címzettjét nyilatkoztatja arról, hogy az adatátvevő az átvett és az Ügyfélre vonatkozó személyes adatokat az alkalmazott adatkezelési korlátozásnak megfelelő terjedelemben és módon kezeli-e, illetve az érintett Ügyfél jogait az adatkezelési korlátozásnak megfelelően biztosítja-e, valamint kötelezettségvállalását igényli, hogy amennyiben ez valamely okból fontossá válik a Bank számára, úgy az adatátvevő külön is tájékoztassa a Bankot az átvett személyes adatok kezeléséről, felhasználásáról.

Amennyiben az adattovábbítás címzettje a Bank, azaz adatokat vesz át más adatkezelőktől, elvárja, hogy az átadott adatok vonatkozásában az adatvédelmi jogszabályokat az adatokat átadó/továbbító adatkezelő tartsa be és csak jogszerűen kezelt és továbbított adatokat bocsásson a Bank rendelkezésére. Tekintettel arra, hogy a Banknak csak az általa végzett vagy általa végeztetett adatkezelési műveletekre van ráhatása, csak ezekért tudja a felelősséget vállalni, csak ezek során tudja az adatkezelési garanciákat biztosítani.

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 elhúzódsából 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, 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 Ügyfélről vagy egyéb érintettől gyűjtötték-e vagy sem. Ezen jogosultságnak azonban gátja az azonosíthatóság hiánya. A Bank ugyanis csak olyan esetben jogosult banktitkokat 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 lehető legrövidebb idő alatt, de legfeljebb 25 napon belül 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 készpénzfellevő 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 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 lehetőséget biztosítana 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 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 zárolhatja is. Erre a Banknak abban az esetben is lehetősége van, ha a rendelkezésére álló információk alapján feltételezhető, hogy a törlés sértené az Ügyfél vagy egyéb érintett vagy a Bank jogos érdekeit. A zárolt 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 zárolja.

A Bank a helyesbítésről, a zárolásról, 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, zárolási vagy törlés iránti kérelmét nem teljesíti, úgy a kérelemnek a Bankhoz való beérkezését követő 25 napon belül 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 Panaszkezelési, illetve a digitális csatornák működési rendjéről szóló szabályzata 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 pillanutfelvételt 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 teljesítést, 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.

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 bármikor tiltakozhat az adatkezelés ellen az Ügyfél vagy egyéb érintett (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 15 napon belül 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 15 napos határidőben nem történik meg, úgy az Ügyfél vagy egyéb érintett jogosult a döntés közlésétől, illetve annak megadására nyitva álló határidő utolsó napjától számított 30 napon belül bírósághoz fordulni vagy a Nemzeti Adatvédelmi Hatóság eljárását kezdeményezni.

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 kifejteni, 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/illetekességkereso>

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 adatvédelmi felelőséhez, dr. Polefko Patrikhoz 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.

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 előterjeszhet.

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 megjelölteket. 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.

9. Az egyéb érintett természetes személyekre vonatkozó különös rendelkezések

Az egyéb érintett személyek személyes adatait a Bank tipikusan az Ügyféllel megkötendő szerződések teljesítésével összefüggésben, az érintettek kifejezett, vagy vélelmezetten megadott hozzájárulása alapján kezeli. A hozzájárulások meglétét és jogszerűségét az Ügyféllel megkötendő szerződések esetén a Bank vélelmezi – azok jogszerűségéért az Ügyfél tartozik felelősséggel –, ugyanakkor a Bank fenntartja magának a jogot, hogy ezen érintetti hozzájárulások valóságtartalmát ellenőrizze és szükség esetén ezen érintetteket közvetlenül megkeresse hozzájárulásuk meglétének ellenőrzése, vagy hozzájárulásuk megszerzése érdekében.

Bővebben...

A Bank a következő adatokat kezeli az egyéb érintettekről:

- személyazonosító adataikat;
- kapcsolati, elérhetőségi adataikat;
- az Ügyféllel fennálló kapcsolatukra vonatkozó adataikat;
- vagyoni-, tulajdoni adataikat, ha ez az Ügyfél által igénybe vett szolgáltatáshoz kapcsolódóan szükséges;
- az Ügyféllel megkötendő szerződések teljesítéséhez szükséges nyilatkozataikat, illetve kötelezettségvállalásaikat.

A Bank ezen adatokat az Ügyféllel megkötendő szerződéssel együtt kezeli, annak teljesülését, illetve megszűnését követő 8 év elteltével – kivéve, ha jogszabály ettől eltérő megőrzési időt ír elő – az adatokat lehetőség szerint törli vagy anonimizálja.

A Bank e körben is jogosult az egyéb érintett hozzájárulásával – az Ügyfélre vonatkozó adatokhoz kapcsolatan – ezen egyéb érintetti adatokat is továbbítani a Bank közvetett tulajdonosa, illetve a Bankcsoport tagjai felé, az Ügyfelekre irányadó szabályok szerint és célokból.

Az egyéb érintetteket az Ügyfélhez hasonló adatvédelmi jogok illetik meg, gyakorlásukra az Ügyfelekre irányadó szabályok érvényesek, azzal, hogy az egyéb érintett csak a saját adatai kapcsán fordulhat kérelemmel, illetve panasszal a Bankhoz. A Bank ezen kérelem, illetve panasz teljesítését ugyanakkor jogosult abban az esetben is elutasítani, ha a teljesítéssel banktitkot vagy az Ügyfél jogait sértené.

Amellett, hogy erre az Ügyfél köteles, az egyéb érintett önállóan is jogosult arra, hogy a Bank által kezelt adataiban beállt változásokról haladéktalanul, de legkésőbb 5 munkanapon belül értesítse a Bankot és az adatok módosítását, helyesbítését kérje.

10. A nem természetes személy ügyfelekhez kapcsolódó adatkezelésekre vonatkozó eltérő szabályok

A nem természetes személynek minősülő Ügyfelek adatainak kezelése során – lévén azok nem vagy nem kizárólagosan személyes adatok – a Bank a jelen szabályzatban az Ügyfelekre vonatkozóan leírtakat csak irányadónak tekinti, azokat a jelen Tájékoztatóban foglalt kivételekkel, csak a nem természetes személy Ügyfelek képviselői, meghatalmazottai és természetes személy tényleges tulajdonosai vonatkozásában érvényesíti.

Bővebben...

A Bank a nem természetes személy Ügyfelek képviselői, meghatalmazottai és tényleges tulajdonosainak vonatkozásában az alábbi személyes adatokat kezeli:

- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ tényleges tulajdonos/ kedvezményezett természetes személy azonosító adatai, mint például:
 - neve (vezeték és keresztnév, születési név);
 - anyja neve;
 - születési helye és ideje (életkora);
 - nemzetisége, állampolgársága;
 - lakcíme vagy tartózkodási helye, és ha az szükséges lakcímkártyájának száma, illetve a lakcímkártya másolata;
 - azonosító okmányának (személyi igazolvány vagy személyazonosító igazolvány, jogosítvány, útlevél) száma, kiállításának vagy érvényességének ideje, kiállítója vagy típusa, illetve ezen azonosító okmány másolata és így a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ tényleges tulajdonos/ kedvezményezett képmása;
 - a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ tényleges tulajdonos/ kedvezményezett aláírásmintája;
- kapcsolati adatok, mint például:
 - lakcíme, levelezési vagy egyéb kapcsolattartási címe;
 - telefonszáma;
 - email címe;
- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ tényleges tulajdonos/ kedvezményezett nem természetes személy Ügyféllel fennálló kapcsolatára vonatkozó adatai;
- a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ tényleges tulajdonos/ kedvezményezett által megtett nyilatkozatok, illetve a képviselői/ meghatalmazotti/ rendelkezésre jogosulti/ tényleges tulajdonosi/ kedvezményezetti jogállást bizonyító okiratok, dokumentumok eredeti vagy hiteles másolati példányai.

Ezen adatok felvételének és kezelésének célja:

- a nem természetes személy Ügyfél képviselőjének/ meghatalmazottjának/ rendelkezésre jogosultjának/ tényleges tulajdonosának/ kedvezményezettjének azonosítása, személyazonosságának és azonosító okiratainak lekérdezése és ellenőrzése, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés), illetve a velük való kapcsolattartás biztosítása;

- másrészről a nem természetes személy Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítése, végrehajtása, a szerződés alapján vállalt szolgáltatás nyújtása, a szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása, vizsgálata, a szerződéssel kapcsolatos kapcsolattartás és információszolgáltatás;
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása és értékesítése;
- minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítása – ideértve különösen az ügyfélkiszolgálást elősegítő informatikai rendszerek működtetését is;
- kockázatkezelés – ideértve a kockázatelemzést, a kockázatmérséklést és értékelést;
- Ügyfél-, ügylet- és hitelképesség minősítése;
- statisztikai elemzés és/vagy adatszolgáltatás.

Az adatok forrása a képviselő/ meghatalmazott/ rendelkezésre jogosult/ tényleges tulajdonos/ kedvezményezett nyilatkozatán túl nyilvános és közhiteles nyilvántartás – így különösen a cégnyilvántartás vagy más hasonló nyilvántartás – is lehet.

A Bank ezen adatokat a nem természetes személynek minősülő Ügyfelek adataival megegyező ideig, a nem természetes személynek minősülő Ügyféllel fennálló üzleti kapcsolat megszűnését követő 5, illetve 8 évig, esetenként 10 évig kezeli.

Lévén ezen azonosító adatok többsége közhiteles nyilvántartásokban is fellelhető, bárki számára hozzáférhető, nyilvános személyes adatok, így ezek felhasználásakor, feldolgozásakor a Bank csak olyan esetekben tekinti alkalmazandónak a természetes személyek hasonló adatainak felhasználására irányadó szabályokat, ha megítélése szerint ehhez az érintettnek lényeges, illetve méltányolható érdeke fűződik. Ugyanakkor a Bank ezen adatok felhasználásakor minden körülmények között tekintettel van arra a körülményre, hogy ezen adatok egyúttal banktitkot is képeznek. Mindezekre tekintettel ezen adatokat a Bank szabadon felhasználhatja saját érdekében, saját céljaira a jelen Tájékoztató korábbi részében meghatározott adatkezelési célok keretei között.

A Bank kezelésében lévő ezen adatokat is jogosult, illetve köteles – ha az érintett hozzájárulása és/vagy ha azt jogszabály kötelezővé vagy lehetővé teszi – az arra jogosult számára továbbítani, hozzáférhetővé tenni. Kifejezetten ilyen eset lehet – az adatkezelés céljához igazodóan – többek között a következő:

- a Bank tevékenységének kiszervezése, illetve adatfeldolgozó és további adatkezelő igénybevétele vagy társ-adatkezelő bevonása, a jelen Tájékoztatóban az adatkezelés lehetséges céljainál meghatározott okokból;
- a Bank közvetett tulajdonosa és a Bankcsoport tagjai közötti adatáramlás biztosítása

11. Egyes sajátos célú adatkezelésre vonatkozó rendelkezések

Sajátos célú adatkezelést általában valamely jogszabály tesz kötelezővé a Bank számára, mely jogszabály egyúttal meghatározza a kezelendő adatok fajtáit, az adatkezelés célját és feltételeit, az adatok megismerhetőségét, az adatkezelés időtartamát. Ezen adatkezelések: a Központi Hitelinformációs Rendszerrel összefüggő, a statisztikai célú, a panaszkezeléssel összefüggő, a piac- és közvélemény-kutatáshoz, illetve reklámtevékenységhez kapcsolódó, a Bank honlapjával, al-oldalaival, illetve egyéb elektronikus alkalmazásaival összefüggő, az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő, a követeléskezeléssel összefüggő, a személy-és vagyonvédelemmel, illetve a titokvédelemmel összefüggő (fénykép- és videofelvétel, hangfelvétel), automatizált adatfeldolgozással hozott döntésekkel kapcsolatos adatkezelés. Ezeket a jogszabályi rendelkezéseket a Bank minden esetben betartja, illetve betartatja.

Jelen Tájékoztató, illetve a vonatkozó további belső szabályzatok csak a legfontosabb rendelkezéseket tartalmazzák e jogszabályokból, illetve – amennyiben ez szükséges vagy lehetséges – kiegészítik, pontosítják alkalmazásukat a Bank és Ügyfelei illetőleg egyéb érintettek vonatkozásában.

Bővebben...

A Központi Hitelinformációs Rendszerrel összefüggő adatkezelés

A Központi Hitelinformációs Rendszerbe (a továbbiakban: „KHR”) való adattovábbítás, illetve tárolás célja, hogy a hitelnyújtók rendelkezésére álljon egy zárt rendszerű adatbázis, és így lehetővé váljon a hitelképesség megalapozottabb megítélése, a felelős hitelezés feltételeinek teljesítése és a hitelezési kockázat csökkentése, mind az adósok, mind pedig a hitelintézetek biztonsága érdekében. A KHR-ben az ún. negatív, azaz lejárt, esedékes tartozással rendelkező adós lista mellett az ún. pozitív, azaz tartozásukat esedékességkor teljesítő adósok adatai is tárolásra kerülnek. Ezt az adatkezelést részletesen a 2011. évi CXXII. törvény a központi hitelinformációs rendszerről szabályozza.

A KHR-ről szóló teljeskörű tájékoztatót az érintett szerződések, adatkezelésekre vonatkozó rendelkezéseket és tájékoztatót a Bank Általános Üzleti Feltételei tartalmazzák, mely a Bank honlapján elérhetők. (<https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/uzletszabalyzatok/altalanos-uzleti-feltetelek>)

A statisztikai célú adatkezelés

A Bank jogosult az Ügyfelek és egyéb érintettek adatait anonimizált formában a saját statisztikai elemzései céljából felhasználni, illetve ilyen célból másnak átadni. A Bank e körben kifejezetten jogosult rá, hogy ezen adatokat a Bankcsoport (melynek listája a Bank honlapján megtalálható) számára statisztikai-elemzési célokra továbbítsa.

A Bank jogosult és köteles az erre jogszabályban feljogosítottak számára – mint például a Központi Statisztikai Hivatal vagy a Magyar Nemzeti Bank – e felhatalmazó jogszabályokban, hatósági adatszolgáltatási rendelkezésekben, valamint a Bank vonatkozó belső szabályzataiban foglalt feltételekkel és keretek között adatot szolgáltatni statisztikai célra.

A statisztikai adatok egyebekben – a jogszabályok biztosította keretek között – korlátozás nélkül felhasználhatók a Bank céljaira.

A panaszkezeléshez és vitarendezéshez kapcsolódó adatkezelés

A Bank jogosult a panaszok kezeléséhez, illetve a vitarendezéshez kapcsolódóan a panaszt benyújtó személy (Ügyfél vagy egyéb érintett, a továbbiakban e cím alatt együtt: panasz benyújtó személy vagy panaszos)

személyes adatait – így elsősorban azonosító adatait, valamint a vitával, illetve panaszával összefüggésben megadott adatait – kezelni. A Bank ezen adatokat minden esetben a vonatkozó jogszabályoknak, a jelen Tájékoztatónak, valamint a kapcsolódó belső szabályzatainak – így különösen a mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatójának – megfelelően titokként, bizalmasan kezeli.

A panaszkezelési eljárás részletes szabályait a Bank mindenkor hatályos Panaszkezelési Tájékoztatója tartalmazza. A jelen Tájékoztató csak kifejezetten az adatkezelési tevékenységekkel, adatvédelmi kérdésekkel összefüggő panaszok kezelésével összefüggő legfontosabb szabályokat tartalmazza, egyebekben a Panaszkezelési Tájékoztató rendelkezései irányadók, alkalmazandók.

Amennyiben a panaszt tevő személy nem azonosítja magát hitelt érdemlően, vagy azonosító adatainak kezeléséhez nem járul hozzá, úgy a továbbiakban nem-ügyfélként kezelendő és számára az ügyféli minőséggel összefüggő személyes (és banktitkot képző) adatok nem adhatók át, illetve tehetők bármely módon hozzáférhetővé, hanem csak általános tájékoztatás adható számára. Ennek indoka a korábban leírt banktitok megtartási kötelezettség, azaz a Bank köteles megtartani mindazon titkot, mely a szolgáltatásnyújtás során tudomására jut és ez alól csak jogszabály adhat bizonyos esetekben felmentést.

A panaszos, illetve meghatalmazottjának személyazonosságát, illetve rendelkezési jogosultságát a Banknak minden esetben ellenőriznie kell, így a panaszt a Bank akkor tekinti hiánytalanul megtettnek, ha abból a panaszos, illetve meghatalmazottjának személyazonossága, valamint a panasz azonosítását megkönnyítő adatok (például ügyfélszám, ügyfélnév, panasz beadásának helye, időpontja, szerződésszám stb.) kiderülnek.

A panaszhoz mellékelni ajánlott a panasz jogosságát alátámasztó bizonyítékokat, illetve elbírálását elősegítő dokumentumokat (például meghatalmazás, igazolások, bizonylatok, rendőrségi jegyzőkönyv, stb.).

Amennyiben a panasz helyben nem válaszolható meg és a válasz személyes adatot (és banktitkot) tartalmaz, úgy a Bank a választ – annak indokolásával együtt – kizárólag írásban, postai úton megküldött levélben juttatja el a panaszoshoz. Ha a válasz személyes adatot (és banktitkot) nem tartalmaz, úgy általánosságban a Bank a választ olyan formában juttatja el a panaszoshoz, amelyben azt a panaszos küldte, vagy a választ kérte.

Panaszkezelési tevékenységével összefüggésben a Bank a birtokába jutott adatokat (a panaszt vagy az azzal kapcsolatos, írásban vagy elektronikusan rögzített dokumentumokat) 5 évig őrzi meg.

A vitarendezéssel összefüggésben a Bank jogosult a birtokában lévő vagy más forrásokból megszerezhető, az Ügyfélre vagy az Ügyfélhez kapcsolódó szerződésben szereplő egyéb érintettekkel vonatkozó valamennyi releváns adatot és információt bizonyítékként felhasználni, illetve azokat az arra jogosultak (pl. hatóságok, bíróságok, jogi képviselők, stb.) számára átadni, hozzáférhetővé tenni.

E körben a Bank kifejezetten jogosult arra, hogy vitarendezéssel összefüggő adatokat továbbítsa az Raiffeisen RBHU Holding GmbH számára kockázatelemzési, ellenőrzési és statisztikai célokból.

A Bank ezen adatokat a vonatkozó jogszabályoknak megfelelő módon és ideig kezeli, s panaszügy esetén a vita jogerős, végleges lezárását követő 5 év elteltével, bírósági, mediációs, hatósági vagy egyéb vitarendezési fórum előtti eljárással rendezett jogvita esetén, a vita végleges lezárását követő 10 év elteltével, vagy ha azt a bíróság vagy hatóság elrendeli, lehetőség szerint törli vagy zárolja. Az 5 éves megőrzés időt a hitelintézeti törvény (Hpt.) írja elő, míg a 10 éves megőrzés az ügyvédi tevékenységről szóló 2017. évi LXXVIII. törvény rendelkezéseiből ered és bár a 10 éves megőrzési időt az ellenjegyzett okiratok megőrzésére írja elő a jogszabály, de a kapcsolódó iratok is mind ezen időszak alatt megőrzésre kell kerülnenek, így a Bank ezeket 10 évig őrzi egységesen

A piac- és közvélemény-kutatáshoz, illetve reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés

A Raiffeisen Bank időről időre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelenik meg a piacon, illetve termékei, szolgáltatásai igénybeviteléhez rendszeresen kedvezményeket nyújt különböző akciók keretében.

Termékeiről, akcióiról, illetve az igénybe vehető kedvezményekről rendszeresen tájékoztatni szeretné ügyfeleit, leendő ügyfeleit ilyen tárgyú közvetlen megkeresések, ajánlatok vagy hírlevelek útján.

A hírlevélben – annak típusától függően – az arra feliratkozó ügyfél vagy leendő ügyfél rendszeres időközönként (pl. napi, heti, havi rendszerességgel) kap tájékoztatást a Bank vagy Bankcsoporti tag új szolgáltatásairól, termékeiről és akcióiról és egyéb hasznos információkról. A hírlevelek reklámmüzeneteket is tartalmazhatnak.

A Bank a természetes személy ügyfelek adatait – így különösen azonosító- és kapcsolattartási adatait, illetve a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges adatait (mint például jövedelmi és vagyoni viszonyai, családi állapota, stb.), valamint az általa a Banktól, Bankcsoporti tagtól, továbbá a Bank üzleti partnereitől vagy a Bankkal szerződéses kapcsolatban álló más személyektől, illetve szervezetektől korábban igénybe vett termékekkel, szolgáltatásokkal összefüggő adatokat, továbbá, hogy a Bank mely vagy Bankcsoporti tag terméke vagy szolgáltatása irányt érdeklődik –, illetve a birtokába jutott leendő ügyfelekre vonatkozó hasonló adatokat jogosult:

- piackutatásra, ügyfél-elégedettségi felmérések elvégzésére;
- ügyfélkapcsolat-kezelésre;
- a minőségi és hatékony ügyfélkiszolgálás biztosítására;
- célcsoport képzésre; kapcsolattartásra;
- valamint – amennyiben ez a vonatkozó jogszabályok szerint szükséges, úgy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél kifejezett előzetes hozzájárulásával (ún. opt-in rendszer) – üzleti ajánlatok adása, reklám közzétevése, hírlevél küldése, illetve marketing célból felhasználni (a továbbiakban együttesen: reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés).

A reklámtevékenységekhez történő hozzájárulás megadása az ügyfelek, leendő ügyfelek részéről teljesen önkéntes.

A Bank vagy Bankcsoporti tag minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél megtiltsa adatai ilyen célú további felhasználását (ún. Optout rendszer) vagy megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa vagy visszavonja.

Nem természetes személy ügyfél, vagy leendő ügyfél adatait a Bank vagy Bankcsoporti tag ezen célokra mindaddig jogosult felhasználni, amíg ez kifejezetten letiltásra nem kerül.

A Bank vagy Bankcsoporti tag jogosult arra, hogy külső forrásokból, harmadik személy adatkezelőktől reklámtevékenység céljára ügyféladatokat átvegyen, ha az adatátadáshoz eredetileg az ügyfél, vagy leendő ügyfél hozzájárulását adta. Ezen hozzájárulás meglétéért az adatátadó harmadik fél felelősséggel tartozik, s a Bank vagy Bankcsoporti tag felhívására köteles azt az ügyfél vagy leendő ügyfél nyilatkozatának nála rendelkezésre álló formájával bizonyítani.

A Bank vagy Bankcsoporti tag kapcsolatfelvétel céljából az ügyfél, illetve leendő ügyfél által megadott valamennyi elérhetőségi adatot felhasználhatja – közvetlen levélben, számlalevél mellékleteként, telefonon, SMS-en, email-en, internet-bankon vagy más elektronikus csatornán keresztüli megkeresésekre – kivéve, ha ezt az ügyfél, illetve leendő ügyfél egyes módokra, vagy általános jelleggel megtiltotta.

A Bank vagy Bankcsoporti tag jogosult továbbá az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezen adatait a Bankcsoport többi tagjának részére reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés céljára továbbítani. A Bank vagy Bankcsoporti tag az adatátadás megkezdését megelőzően az ügyfél, illetve leendő ügyfél érintetteket a

jogszabályban előírt módon és határidőben tájékoztatja. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél kifejezett nyilatkozatával jogosult csoporttagonként korlátozni vagy megtiltani ezen adattovábbítást, illetve adatainak ügyfélkapcsolat létrehozására vagy kapcsolatfelvételt történő felhasználását.

A Bankcsoporton kívüli harmadik személyek számára reklámcélra a Bank adatot főszabály szerint nem ad át, nem tesz hozzáférhetővé, kivéve egyes speciális termékek/szolgáltatások kapcsán (például más szolgáltatókkal együttesen nyújtott szolgáltatások, termékek, stb. esetén), ha ehhez az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulását adja.

A Bank vagy Bankcsoporti tag az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulásának birtokában jogosult továbbá ezen adatokat a Bankcsoport többi tagjánál rendelkezésre álló, az ügyfélre, illetve leendő ügyfélre vonatkozó adatokkal összekapcsolni – elsősorban a minőségi ügyfél kiszolgálást, illetve ügyfélkapcsolatkezelést elősegítő informatikai rendszerei keretében – és a továbbiakban a Bankcsoport tagjaival közösen, társ-adatkezelőként kezelni.

A Bank vagy Bankcsoporti tag, mind a hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek adatairól, mind pedig a reklámcélú adatkezelések letiltásáról nyilvántartást vezet a vonatkozó jogszabályokban foglaltaknak megfelelően (ún. Robinson lista). A nyilvántartásokban rögzített, a reklám címzettjére vonatkozó adatokat a Bank vagy Bankcsoporti tag csak a hozzájáruló/letiltó nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően kezeli, és harmadik fél számára kizárólag a Robinson listán szereplés megállapítása, a további felhasználások letiltása, vagy mindezek módosításának céljából adja át.

Hozzájáruló nyilatkozat bármely olyan módon tehető, amely tartalmazza a nyilatkozó ügyfél, vagy leendő ügyfél nevét és egyéb azonosító adatait (például: anyja születési neve, születési hely és idő és/vagy állandó lakcím, és/vagy banki ügyfélazonosító vagy számlaszám, aláírás), melyekkel a nyilatkozatot tevőt egyértelműen és hiteles módon azonosítani lehet, továbbá azoknak a személyes adatoknak a körét, amelyek kezeléséhez a nyilatkozó hozzájárul, valamint a hozzájárulás önkéntes és a megfelelő tájékoztatás birtokában történő kifejezését. Amennyiben a reklám csak meghatározott életkorú személyek számára közölhető, úgy a nyilatkozatnak mindenképpen tartalmaznia kell az ügyfél, illetve a leendő ügyfél születési idejét vagy korát is.

Az ügyfél, illetve a leendő ügyfél bármilyen formátumban megteheti hozzájáruló nyilatkozatát. Az ilyen nyilatkozatok befogadásának feltétele, hogy a nyilatkozat tartalmazza az ügyfél-azonosító adatokat, valamint hogy tartalmilag feleljen meg ez elvárt tartalomnak, abból egyértelműen meg lehessen határozni mely adatai kezeléséhez, milyen csatornán keresztül és milyen jellegű megkereséshez járul hozzá és melyekhez nem.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél bármikor jogosult – korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen – a Banknál vagy Bankcsoporti tagnál kezdeményezni hozzájáruló nyilatkozatának módosítását, illetve visszavonását. Az ügyfél, illetve leendő ügyfél ezirányú igényét a következő módon teheti meg:

- a Bank bankfiókjaiban, illetve személyes ügyfélszolgálatain személyesen egy nyilatkozat kitöltésével és aláírásával;
- a kitöltött és aláírt nyilatkozat postai levélen történő elküldésével a Raiffeisen Bank Zrt. Budapest 1700. címen;
- a telefonon keresztül ügyfélszolgálatunkon, a +36 80 488 588-as telefonszámon;
- a Bank honlapján az erre szolgáló nyomtatvány kitöltésével;

- az elektronikus úton kapott levél alján szereplő „leiratkozás lehetőség” linken keresztül – ha az tartalmaz ilyen lehetőséget – leiratkozással;
- email-en keresztül az info@raiffeisen.hu email címen,
- minden olyan csatornán, ahol az adott Bankcsoporti tag elérhető.

A Bank vagy Bankcsoporti tag az általa küldött reklámokhoz kapcsolódóan minden esetben egyértelműen tájékoztatja a reklám címzettjeit arról is, hogy milyen módon és elérhetőségeken keresztül gyakorolhatják módosítási, illetve visszavonási jogukat, azaz hol és milyen módon módosíthatják vagy vonhatják vissza hozzájáruló nyilatkozatukat.

Az ügyfelek általi tiltás nem vonatkozhat a szokásos ügyletmenetből fakadó üzleti levelezésre és tájékoztató tevékenységre (kivonat, törlesztési tájékoztató, az ügyfél szerződésével kapcsolatos tájékoztatás és információszolgáltatás, stb.). Az ügyfélnek továbbá nincs módja megtiltani a kivonatokon, illetve DirketNeten, illetve egyéb elektronikus felületeken megjelenő figyelemfelhívó szövegek elhelyezését és a kivonat- vagy ügyféllevelezésre használt borítékon elhelyezett reklámokat, ha azok nem személyre szabottak, nem használják fel az ügyfél személyes adatait.

A Bank vagy Bankcsoporti tag ezen tevékenységeibe is jogosult adatfeldolgozókat - mint például honlap üzemeltetőket, adatbázis üzemeltetőket, reklám- és marketing tanácsadókat - bevonni.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél személyes adatai kezeléséről, így különösen reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználásáról bármikor jogosult tájékoztatást kérni a fenti elérhetőségek bármelyikén, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, illetve törlését vagy zárolását, valamint megilleti a személyes adatai kezelése elleni tiltakozási jog. Jogai megsértése esetén választása szerint a Bank vagy Bankcsoporti tag adatvédelmi felelőséhez (a fenti elérhetőségeken keresztül), bírósághoz valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (ugyfelszolgalat@naih.hu., 1530 Budapest, Pf.: 5. vagy 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, illetve telefonon a +36 (1) 391-1400 –as számon) fordulhat. Amennyiben az érintett bírósághoz fordul, úgy 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 (az illetékes törvényszékek elérhetőségei a <http://birosag.hu/torvenyszekek> honlapon kereshetők).

A Bank vagy Bankcsoporti tag személyes adatokat bizalmasan, a tevékenységére irányadó jogszabályokban, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban: Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR) szóló rendeletében, valamint az Információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény, illetve a reklám- és marketing tevékenységre irányadó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően, azokat maradéktalanul betartva kezeli

A Bank honlapjával, al-oldalaival, illetve egyéb elektronikus alkalmazásaival összefüggő adatkezelés

A Bank honlapjára, más weboldalaira történő belépés és a weboldal, illetve az azon található szolgáltatások használata, a weboldalon való esetleges regisztráció, vagy azon adatok megadása, rögzítése, illetve a Bank által biztosított alkalmazások használata kizárólag az adott weboldal, illetve alkalmazás Felhasználási feltételeiben foglaltak elfogadásával lehetséges. A weboldalra való belépéssel, illetve az alkalmazás

használatának megkezdésével a weboldal látogatója ezen feltételeket ráutaló magatartásával, illetve – amennyiben az szükséges – tevőleges hozzájárulásával elfogadja.

A weboldal látogatója köteles tudomásul venni, hogy a weboldalon található információk kizárólag tájékoztató jellegűek, jóhiszeműen kerültek elhelyezésre. Mivel a tájékoztatáson kívüli egyéb célokat a weboldal tartalma nem szolgál, az itt található információk pontosságáért, teljességéért a Bank nem vállal semmilyen felelősséget, garanciát, így a látogató ezen információkra alapozva semmiféle követeléssel nem léphet fel, ezen információkra követelést vagy más igényt nem alapozhat. Ezzel kapcsolatban a Bank Jogi nyilatkozata is ad tájékoztatást, mely a Bank honlapján megtalálható.

A Bank weboldalain esetenként olyan technológiát használ, amelynek során az oldal látogatójának számítógépén a felhasználói élmény fokozása érdekében a kép- és hangmegjelenítéshez szükséges beállításokat, különböző szolgáltatások használatát elősegítő beállításokat, stb. – a felhasználó által bármikor megváltoztatható, törölhető módon – tárolja (cookie vagy „süti”). A weboldalra való belépéssel, ha ezt a látogató által használt webböngésző beállítások engedik, vagy azt a látogató az oldal első látogatásakor kifejezetten jóváhagyta, a weboldal automatikusan elmenthet információkat a látogató számítógépéről, illetve a böngészésre használt eszközéről (tablet, okostelefon), illetve azon ilyen célból „sütitket” vagy más hasonló programokat helyezhet el. Mindezek egyedüli célja annak biztosítása, hogy a weboldal a látogatónak igazi webes élményt és hatékony információforrást jelentsen, megkönnyítse annak használatát, illetve, hogy biztosítsa a weboldal üzemeltetője részére az oldal működésének ellenőrzését, a visszaélések megakadályozását és az oldalon nyújtott szolgáltatások zavartalan és megfelelő színvonalú biztosítását. A cookiek alkalmazásáról a Bank honlapján található részletes tájékoztató.

Az ügyfél-azonosítással, okiratmásolással összefüggő adatkezelés

A Bank a tevékenységére irányadó szabályok – elsősorban a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény, továbbá az erre vonatkozó banki sztxenderdek és szabályzatok – értelmében köteles pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi, befektetési, kiegészítő befektetési szolgáltatás igénylése, illetve igénybevétele esetén az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet azonosítani.

Amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintett a személyazonosítást megtagadja, vagy nem rendelkezik érvényes személyazonosító okmányokkal, úgy üzleti kapcsolat vele nem létesíthető.

A Bank köteles az Ügyfél, illetve az egyéb érintett személyazonosság igazolására alkalmas hatósági igazolványairól, illetve lakcímet igazoló hatósági igazolványáról másolatot készíteni és azt személyi adatok központi vagy más nyilvános és hiteles nyilvántartásokból (mint például: a polgárok személyi adatainak és lakcímének központi nyilvántartása, központi hitelinformációs rendszer, GirlInfo, stb.) való lekérdezésén és egyezőségének ellenőrzésén felül:

- a Bank és az Ügyfél, illetve az egyéb érintett közötti pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi szolgáltatási szerződés/megbízás teljesítése, végrehajtása, a szerződés/megbízás alapján vállalt szolgáltatás nyújtása,
- a szerződéssel/megbízással kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása,
- a pénzügyi szolgáltatást igénybe vevő vagy azokról rendelkező személyek egyértelmű azonosítása és ennek révén a tranzakciók biztonságának garantálása,
- a szerződéssel kapcsolatosan esetlegesen felmerülő követelések érvényesítése, behajtása, értékesítése,
- kockázatkezelés (kockázatelemzés, kockázatmérséklés, kockázatértékelés),
- ügyfél- és hitelképesség minősítés,
- panaszok kezelése,
- a Bankot az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vonatkozásában esetlegesen terhelő adókötelezettségek teljesítése céljából, valamint

- az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek egyértelmű azonosítása, továbbá a személyazonosító okmányokkal való esetleges visszaélések megakadályozása, illetve megnehezítése, az esetleges visszaélések kivizsgálása (a továbbiakban együtt: csaláskezelés) céljából kezelni és felhasználni.

A Bank ezen adatokat és okmánymásolatokat az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel létrejött ügyleti kapcsolat, szerződés vagy ha a szerződésből követelés támad, a követelés megszűnését követő 8. év végéig (amelyik a hosszabb), vagy törvényben meghatározott feltételek fennállása esetén, az adott törvényben meghatározott határideig (például a pénzosztási törvényben meghatározott feltételek esetén 8 évig, illetve 10 évig) kezeli és tartja nyilván.

Az ügyfélazonosításról és az okmánymásolásról szóló részletes tájékoztató a Bank honlapján található.

A követeléskezeléssel összefüggő adatkezelés

a) A követeléskezelésre vonatkozó általános szabályok:

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelési tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben a Bank mindenkor hatályos lakossági behajtási szabályzatában, illetve az ahhoz kapcsolódó további szabályzatokban foglalt rendelkezések az irányadók.

Mindezen rendelkezéseket a Bank által megbízott külső követeléskezelők is kötelesek eljárásuk során érvényesíteni.

A Bank a követeléskezeléssel kapcsolatban, jogszabályi felhatalmazás alapján, jogosult arra, hogy amennyiben az Ügyfél, illetve az egyéb érintettek az Ügyfél által megkötött szerződésben vállaltakat nem teljesítik vagy velük összefüggésben erre más okból sor kerül, úgy:

- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett banktitkot képző személyes adatait – elsősorban azonosító adatait, kapcsolatfelvételt szolgáló adatait, valamint a kérdéses szerződéses viszonyával, illetve annak teljesítésével összefüggő adatait – az Ügyféllel, illetve az egyéb érintett szemben fennálló követelésének rendezése érdekében felhasználja;
- vagy ezen adatokat a követelések érvényesítése, értékesítése és/vagy végrehajtása érdekében általa megbízott és rendszeresen ellenőrzött harmadik személyek – így elsősorban közvetítők, külső követeléskezelők, végrehajtók, jogi képviselők, stb. – számára átadja vagy hozzáférhetővé, megismerhetővé teszi.

A Bank jogosult továbbá a követeléskezelési tevékenységgel összefüggő, birtokában lévő, Ügyfélre illetve az egyéb érintettre vonatkozó adatokat összekapcsolni, illetve e tevékenység ellenőrzésére, vagy statisztikai célokra felhasználni.

A behajtási folyamat során a vonatkozó szabályzat szerint az illetékes banki területek, illetve megbízottak együttműködni kötelesek az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel a tartozás rendezése érdekében.

Ennek keretében tájékoztatni kötelesek az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet:

- a követeléskezelés tényéről és a követeléskezeléssel összefüggő adatkezelésről röviden (például vagyoni-szociális helyzetre vonatkozó adatok kezeléséről röviden vagy ezen tájékoztató elérhetőségéről a Bank honlapján, hangfelvétel készítésének és rögzítésének lehetősége, stb.);
- a behajtási folyamat menetéről, illetve a foganatosított követeléskezelési lépésekről, valamint mindezek adatkezelési vonzatairól (például külső szereplők lehetséges bevonása és számukra az Ügyfél adatainak átadása, stb.);

- a késedelmet kezelő terület elérhetőségeiről, illetve ha ez szükséges a késedelmes adósokkal foglalkozó ügyintézők elérhetőségéről;
- illetve ha ez szükséges vagy az Ügyfél kéri, az Ügyfelet megillető jogokról és jogorvoslati lehetőségekről vagy az ezekről szóló tájékoztató elérhetőségéről a Bank honlapján.

b) A megkeresésre vonatkozó szabályok:

Követeléskezelési tevékenységével összefüggésben a Bank, illetve megbízottja jogosult:

- a fizetési késedelembe esett Ügyfelet (ide értendő az adóstárs, kezes, zálogkötelezett, valamint örökös is), illetve a szerződésben megjelölt további ügyleti szereplőket és/vagy a meghatalmazott személyeket írásban, személyesen vagy telefonon megkeresni;
- valamint az Ügyfél, illetve az egyéb érintett hozzájárulásával a törlesztés-elmaradás okát felderíteni, illetve az Ügyfél, illetve az egyéb érintett vagyoni helyzetét felmérni és e célból különösen az alábbi adatokat, információkat gyűjteni:
 - a nem-telejesítés oka és ideje;
 - a családi állapot, az egy háztartásban élők száma, a 18 év alatti (25 év alatt nappali tagozatos hallgató) gyermekek száma;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett foglalkozása, foglalkoztatásának típusa, munkáltatójának neve és elérhetősége, munkaviszonyának típusa;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jövedelme, egy főre jutó jövedelem a családban, havi költségek (rezsi, ételmezés, ruházatkodás);
 - a követelés fedezetére vonatkozó adatok (így például az Ügyfél, illetve az egyéb érintett tulajdonában lévő ingatlanok típusa, az ingatlanok becsült nettó értéke/értéktérhek, az ingatlanokban fennálló tulajdoni hányad, a fedezet állaga (ideértve az ingatlan állapotáról készült fényképfelvételeket is), ingatlan-fedezet hiányában a fedezetként beszámítható vagyontárgyak mint például gépjármű (típusa, értéke, stb.) vagy az Ügyfél, illetve az egyéb érintett által birtokolt üzletrész (társaság neve, részesedése %-ban, stb.), a fedezeten lévő terhek, stb.);
 - az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben fennálló összkövetelések típusa (teljes, lejárt, nem lejárt), összege (teljes, lejárt, nem lejárt),
 - az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben folyó vagy lehetséges jogi eljárások (fizetési meghagyás, végrehajtás, per, stb.);
 - egyéb a követelés kezelésével kapcsolatban fontos információk.

A követeléskezelésben közreműködő ügyintézők kizárólag a részükre kiosztott ügyletállomány, valamint a beérkezett kérelmek és telefonhívások, illetve esetleges panaszok kapcsán, illetve a tevékenységüket felügyelő vezető kifejezett utasítására vehetik fel a kapcsolatot az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel.

Tilos a kapcsolatfelvétel olyan formája, ahol nem derül ki egyértelműen, hogy az ügyintéző kinek a képviselőjében jár el és mi a célja a kapcsolatfelvétellel.

A kapcsolatfelvétel során arra illetéktelen harmadik személyek részére nem adható információ a követeléskezelésről – ideértve különösen a banktitoknak, személyes adatnak minősülő információkat –

, ezért a kapcsolatfelvételkor az ügyintéző köteles meggyőződni róla, hogy valóban az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel vette fel a kapcsolatot, és az Ügyfelet, illetve az egyéb érintettet személyes adatainak vagy személyazonosító okmányainak felhasználásával azonosítani.

Az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel (szerződésenként) heti három alkalomnál többször nem létesíthető kapcsolat – ideértve a telefonos (SMS üzenetek is) és személyes megkereséseket, valamint ha több követeléskezelő részére ad a Bank megbízást.

A kapcsolatfelvétel helyére, idejére és gyakoriságára vonatkozó rendelkezésektől csak az Ügyfél, illetve az egyéb érintett kifejezett kérelme alapján lehet eltérni, mely ügyfélnyilatkozatot hangfelvétellel kell rögzíteni vagy írásban kell azt eljuttatni a Bank címére, és azokat a behajtást támogató számítástechnikai rendszerekben is rögzíteni kell.

Az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel telefonon létesített kapcsolatról (akár bejövő, akár kimenő hívás) a Bank, illetve megbízottja hangfelvételt készít, melyre a beszélgetés elején felhívja az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek figyelmét. A nem rögzített mobiltelefonos kommunikációról pedig, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, akkor az ügyintéző feljegyzést köteles készíteni és a követeléskezelő rendszerben rögzíteni.

A hangfelvételeket a Bank rendszereiben az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek hozzájárulásának visszavonásáig, de legfeljebb 5 évig visszahallgatható módon őrzi. Kérésre a Bank a hangfelvételtől másolatot készít, és azt a kérelem beérkezésétől számított 30 napon belül eljuttatja a kérelmet előterjesztő számára.

A Bank, illetve megbízottja jogosult a valamely okból nem elérhető Ügyfeleket, illetve az egyéb érintetteket felkutatni, s e körben az ügyletben szereplő személyekhez kapcsolható bármilyen másik személyeket (adóstars, zálogkötelezett, kezes, örökös) megkeresni.

Az ilyen jellegű kutatáshoz felhasználhatók a Bank rendelkezésére álló információk, valamint a nyilvános adatbázisok (például közhiteles nyilvántartások, nyilvános internetes források, telefonkönyv, stb.).

c) A követeléskezelési tevékenységek nyilvántartására vonatkozó szabályok:

A követeléskezeléssel kapcsolatos adatokat visszakereshető (írásos, hangalapú, elektronikus) formában a Bank rendszereiben nyilvántartja, illetve megbízottaitól ezt szintén megköveteli.

E nyilvántartásban rögzíteni kell:

- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szembeni követelésre vonatkozó adatot, információt;
- valamennyi az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel történő kapcsolatfelvételt (a lefolytatott telefonbeszélgetések hanganyaga, a kiküldött levelek, hangüzenetek és szöveges üzenetek, nem rögzített mobiltelefonos kommunikáció esetén, ha az érdemi információt tartalmaz a követelés kezelésével összefüggésben, az ügyintéző által készített feljegyzést, rögzítve ezek időpontját is);
- valamennyi, az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel szemben foganatosított követeléskezelési lépést;
- valamennyi a követelés kezelésével összefüggő fontos adatot, mint például:
 - a felajánlott áthidaló megoldásokat, részletfizetésre vonatkozó megállapodásokat;
 - az Ügyfél, illetve az egyéb érintett nyilatkozatait és benyújtott igazolásokat, okiratokat, illetve egyéb dokumentumokat;

- a beérkező ajánlatokat, szándéknyilatkozatokat jellegüknek megfelelő módon (fedezet kiengedés, engedményezés, közös értékesítés), illetve ezen ajánlatok elbírálásának eredményét, valamint az elfogadott ajánlatok teljesítését;
- a behajtás során felmerülő jogi kérdéseket.

A nyilvántartásban az adatokat a Bank azon időpontig jogosult kezelni, ameddig az Ügyfélnek, illetve az egyéb érintettnek az érintett ügyletből eredően lejárt vagy nem lejárt tartozása áll fenn.

Az adatokat törölni kell az ügyletből eredő teljes tartozás megfizetését követően, ha az adatok őrzésére további jogos érdek – mint például a Bank vagy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése a követeléssel összefüggésben – nem áll fenn, vagy az ügyletnek a Bank könyveiből történő kivezetésekor.

Az Ügyfél, illetve az egyéb érintett jogosult az adatok törlését, módosítását kérni, az erre vonatkozó kifejezett nyilatkozatát vagy hangfelvételen kell rögzíteni vagy írásban kell eljuttatni a Bank részére.

d) A követeléskezelési tevékenységek ellenőrzésére vonatkozó szabályok:

A követeléskezelési tevékenység, valamint az Ügyfelekkel, illetve az egyéb kötelezettekkel és adósokkal való kapcsolattartás rendszeres törvényességi kontrollja és fokozott minőségellenőrzése érdekében a Bank erre kijelölt munkavállalói jogosultak:

- a követeléskezelési nyilvántartás adatait megismerni;
- az Ügyfelekkel, illetve az egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetésekbe belehallgatni, vagy a rögzített beszélgetéseket visszahallgatni vagy azokat informatikai rendszerekkel elemezni;
- az Ügyfél, illetve az egyéb érintett részére kiküldésre kerülő levelek tartalmát megismerni;
- a személyes felkereséseken, illetve Ügyféllel történő személyes egyeztetéseken részt venni, illetve ezekről telefonos egyeztetést kezdeményezni az Ügyféllel, illetve az egyéb érintettel.

A követeléskezelési tevékenységgel, illetve az e tevékenységet ellátó ügyintézők magatartásával kapcsolatos észrevételeket, panaszokat a Bank minden esetben fokozott körültekintéssel vizsgálja ki.

A személy-és vagyonvédelemmel, illetve a titokvédelemmel összefüggő adatkezelés (fénykép- és videofelvétel, hangfelvétel)

A jelen Tájékoztatóba foglalt rendelkezések csak az adatkezeléssel összefüggő biztonsági tevékenységek legfontosabb szabályait tartalmazzák, egyebekben a Bank mindenkor hatályos biztonsági szabályzataiban foglalt részletes rendelkezések az irányadók.

Biztonsági kamerafelvételekre vonatkozó szabályok:

A Bank az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és bankjegykiadó automatáinál, valamint épületeiben, létesítményeiben a szolgáltatási tevékenység zavartalanságának biztosítása céljából, az emberi élet, testi épség, személyi szabadság, vagyonvédelem, valamint a bank-, értékpapír- és üzleti titok védelme érdekében (a továbbiakban összefoglalóan bankbiztonsági célból) a banki szolgáltatás igénybevételekor, illetve a banki létesítményekbe való belépéskor és ott-tartózkodáskor fénykép-, video- és audiofelvételt készít(het), amelyet a Bank személy- és vagyonvédelmi, illetve biztonsági célból tárolhat és bizonyítékként felhasználhat.

A képrögzítő berendezéseket a Bank úgy helyezi el, illetve azok felvételeit úgy tárolja, hogy azokhoz illetéktelen személyek nem férhetnek hozzá.

A kamerafelvételek csak a rendőrség, az ügyészség vagy a bíróság, a tűzoltóság, továbbá jogszabályban rögzített más hatóságok hivatalos eljárása, illetve belső visszaélés- és csaláskezelési vizsgálatok során

használhatók fel, adhatók ki. Az Ügyfelek, illetve az egyéb érintettek számára a Bank a megtekintés lehetőségét biztosítja, előzetes egyeztetést követően.

Fontos kiemelni, hogy Bank a kamerafelvételeket az Ügyfelek és egyéb érintettek kérésére nem adja ki, azokba csak betekintést enged, hiszen a felvételeken más személyek képmása is megjelenhet és Banknak feladata az, hogy a személyes adatokhoz való hozzáférési jog gyakorlásának elősegítése során az egyéb érintettek jogait is biztosítsa, melyet úgy tud garantálni, hogy a felvételekbe bár betekintést enged, de azokról másolatot nem ad át. Természetesen az arra jogszabályban feljogosított bíróságok, hatóságok számára a másolatot jogszerű kérés esetén kiadja.

Az archivált felvételeket a bankbiztonság munkatársai jogosultak megtekinteni, megismerni és azok felhasználásáról – figyelemmel a fentebb írtakra – dönteni.

A Bank a rögzített kamerafelvételeket maximum 50 napig őrzi meg, ezt követően törli, olyan módon, hogy azok ismételen ne legyenek helyreállíthatók, felhasználhatók.

A Bank a fénykép- és videofelvételre vonatkozó, az ügyfelek, illetve a Bank létesítményeiben tartózkodók figyelmét felhívó jelzéseket a bankfiókok bejáratánál és a bankjegykiadó automatákon is elhelyezi. A képrögzítés szabályairól a Bank Tájékoztatót függeszt ki a bankfiókokban.

A Bank a biztonsági kamerarendszer üzemeltetésébe jogosult adatfeldolgozót bevonni. Ilyen esetben Bank az adatfeldolgozó számára pontosan előírja az adatkezelés szabályait.

A hangfelvételekre vonatkozó szabályok:

A Bank az Ügyféllel, illetve egyéb érintettekkel folytatott telefonbeszélgetést – az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással – jogosult rögzíteni és az ilyen hangfelvételt a szerződés létrehozásával, fenntartásával vagy elszámolási, panaszkezelési és biztonsági célból tárolni és bizonyítékként felhasználni. A beszélgetés rögzítéséhez hozzájárulni nem kívánó érintettek számára a Bank bármely más ügyintézési elérhetősége nyitva áll kapcsolattétel céljára. A hanghívás rögzítéséről szóló figyelemfelhívást a Bank Általános Üzleti Feltételei és jelen Tájékoztató tartalmazza.

Amennyiben az érintett a Banknak nem ügyfele és személyazonosító illetve elérhetőségi adatokat közöl telefonon annak érdekében, hogy a kért tájékoztatást megkaphassa, úgy a Bank megadottnak tekinti hozzájárulását ahhoz, hogy a kért tájékoztató anyag kiküldése céljára a Bank ezeket az adatokat felhasználja.

A Bank a felvételeket legalább 5 évig őrzi meg, ugyanakkor bizonyos felvételeket, melyek konkrét jogviszonyokhoz kapcsolódnak vagy melyekre a későbbi, esetleges igényérvényesítés során szükség lehet, a Bank az adott jogviszonyra irányadó megőrzési időn át tárolja, mely akár a jogviszony vagy követelés megszűnését követő 8 év is lehet. Erről az Ügyfél vagy egyéb érintett bármikor kérésre tájékoztatást kérhet.

A hangfelvétel tartalmát azon banki munkavállalók, megbízottak kezelhetik, illetve ismerhetik meg, akiknek munkavégzésével összefüggésben az szükséges (pl. panaszkezelési, megfelelési (compliance) funkcióz ellátó, ellenőrzési feladatokat teljesítő személyek.).

A hangfelvétel panasz esetén az illetékes hatóság, esetleges jogvita esetén az eljáró bíróság részére, továbbá csak a törvényben meghatározottak szerinti egyéb esetekben kerülhet kiadásra illetőleg használható fel.

A Bank épületeibe való belépésre vonatkozó szabályok:

A Bank, az épületeibe és az épületeken belül az egyes helyiségekbe történő belépési, illetve benntartózkodási jogosultságokat a belépés, illetve benntartózkodás céljához igazítva – például vendég, munkavállaló, szerződéses partner, stb. –, személy szerint visszaellenőrizhetően állapítja meg. Ennek megfelelően a Bank az épületeibe való belépéshez, illetve az azokon belüli tartózkodás ellenőrzéséhez felkérheti a Bank épületeiben tartózkodó személyeket bizonyos azonosító és egyéb adataik (például név, képmás, a belépés célja, gépjármű rendszáma, stb.) megadására. Ezen adatokat a Bank személy- és vagyonvédelmi, illetve biztonsági célból rögzít(het) és az alkalmazottak, a rendszeres belépők valamint a szervizmunkát végzők esetén megőrzi.

A Bank olyan üzem, ahol a szolgáltatásnyújtás speciális, hiszen pénzügyi illetőleg kiegészítő pénzügyi szolgáltatások nyújtása folyik. Ez fokozott biztonságot igényel, hiszen a Bank nem csak saját, hanem ügyfelei pénze és értékei biztonsága felett is őrködni köteles. Ennek érdekében a belépésre speciális beléptető rendszert működtet, és a belépéshez valamely munkavállaló közreműködése és a belépni kívánó vendég adatainak megadása szükséges. Az állandó belépési jogosultsággal rendelkező munkavállalók esete ettől eltér, számukra a Bank állandó belépő kártyát biztosít, mellyel elektronikusan követhető, hogy a munkavállaló mikor lép be a Bank őrzött területére.

A Bank a beléptető-rendszer üzemeltetésébe, a belépések ellenőrzésére jogosult adatfeldolgozót bevonni.

Automatizált adatfeldolgozással hozott döntések

A Bank jogosult arra – ha az az Ügyféllel megkötendő vagy megkötött szerződés teljesítésére vonatkozik, vagy azt egyébként jogszabály lehetővé teszi –, hogy az érintett személyes jellemzőinek értékelésén alapuló döntés meghozatalára olyan módszert alkalmazzon, mely kizárólag automatizált adatfeldolgozás révén valósul meg (például hiteljellegű szerződéskötés esetén a hitelbírálat egyes részei). Ilyen esetben a Bank minden esetben előzetesen tájékoztatja az Ügyfelet az ilyen automatizált egyedi döntés lehetőségéről, alkalmazásáról, illetve az Ügyfél külön kérésére az alkalmazott módszerről és annak lényegéről, valamint biztosítja számára a lehetőséget, hogy az álláspontját kifejthesse.

Fontos felhívni a figyelmet arra, hogy Bank ilyen döntés során pl. hitelezési döntés csak részben alkalmaz automatizált döntéshozatali mechanizmust, hiszen egyéb körülmények mérlegelésére és egyéb információk becsatornázására minden esetben lehetőség van pl. adóstárs bevonásával vagy újabb fedezet bevonásával növelhető a hitelképesség.

12. A Tájékoztatóban használt legfontosabb fogalmak

Bank kiemeli mindazon adatvédelemmel kapcsolatos fogalmakat, melyek nélkülözhetetlenek a tájékoztató megértéséhez.

Bővebben...

Adat: a Bank, illetve a Bankcsoport birtokában lévő vagy rendelkezése alatt álló valamennyi információ függetlenül attól, hogy az nyilvános vagy bizalmas, belső használatú, korlátozott terjesztésű vagy valamilyen titoknak minősülő, illetve személyes adat-e.

Adatállomány/Nyilvántartási rendszer: az adatok bármely, funkcionálisan vagy földrajzilag, centralizáltan vagy decentralizáltan rendszerezett, összekapcsolt, tagolt állománya, amely meghatározott ismérvek alapján meghatározott jogosultak számára hozzáférhető, valamint általánosságban ilyenek tekintendő az egy nyilvántartásban kezelt adatok összessége is.

Adatátvétel: az érintett adatainak más adatkezelőtől történő Bank, vagy bankcsoporti tag általi megszerzése további adatkezelési tevékenységek végzése érdekében.

Adatfeldolgozás: a Bank, vagy a Bankcsoport által megbízott adatfeldolgozó, illetve a Bank, vagy bankcsoporti tag, mint adatfeldolgozó által elvégzett valamely adatkezelési művelet vagy adatkezelési feladatok összessége, függetlenül e műveletek végrehajtásához alkalmazott konkrét módszertől – legyen az automatikus vagy nem automatikus – és eszköztől, valamint az adatfeldolgozás helyétől.

Adatfeldolgozó: az a természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely a Bankkal, illetve a Bankcsoporttal, mint adatkezelővel kötött szerződése alapján – beleértve a jogszabály rendelkezése alapján kötött szerződést is – a Bank, illetve a Bankcsoport nevében az adatok feldolgozását végzi.

Adatforrás: azon érintett, akitől az adat felvételre kerül, illetve azon adatkezelő, akitől az érintettre vonatkozó adat átvételre kerül.

Adatkezelés: az alkalmazott eljárástól függetlenül az adatokon végzett bármely művelet vagy a műveletek összessége, így különösen gyűjtése, felvétele, rögzítése, rendszerezése, strukturálása, tárolása, átalakítása, megváltoztatása, felhasználása, lekérdezése, visszakeresése, továbbítása, nyilvánosságra hozatala, közzéte, terjesztése vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétele, összehangolása vagy összekapcsolása, zárolása, törlése és megsemmisítése, valamint, az adatokba való betekintés, illetve az adatok további felhasználásának megakadályozása, továbbá a fénykép-, hang- vagy képfelvétel készítése, valamint a személy azonosítására alkalmas fizikai jellemzők (pl. ujj- vagy tenyérnyomat, DNS-minta, íriszkép) rögzítése.

Adatkezelés: a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége (így például felvétele, gyűjtése, rögzítése, rendszerezése, tagolása, tárolása, átalakítása vagy megváltoztatása, lekérdezése, visszakeresése, felhasználása, közzéte, továbbítása, terjesztése, nyilvánosságra hozatala, vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétele, összehangolása vagy összekapcsolása, korlátozása, törlése, illetve megsemmisítése, valamint, az adatokba való betekintés, illetve az adatok további felhasználásának megakadályozása).

Adatkezelő: a Bank, illetve Bankcsoport, valamint a Bankkal, illetve a Bankcsoporttal kapcsolatban álló azon természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki, vagy amely

önállóan és/vagy a Bankkal, illetve a Bankcsoporttal együtt (társ-adatkezelőként) az adatok kezelésének célját és eszközeit meghatározza, így az adatkezelésre vonatkozó döntéseket meghozza és végrehajtja, vagy a megbízott adatfeldolgozóval végrehajtja.

Adatkezelés korlátozása: a tárolt személyes adatok megjelölése jövőbeli kezelésük korlátozása céljából.

Adatkör: az adatoknak egy logikai elvek mentén meghatározott és funkcionálisan összekapcsolt speciális csoportja a Bank, illetve a Bankcsoport által nyújtott tevékenységekre irányadó egyedi szerződésekben, illetve általános üzleti feltételekben, üzletszabályzatokban, valamint az ezekhez kapcsolódó nyilatkozatokban, vagy a banki, bankcsoporti informatikai rendszerekben; illetve egy meghatározott adathalmaz, amelybe a beletartozó adatokat azok információtartalma, formátuma, az üzleti folyamatokban betöltött szerepük, vagy egyéb speciális tartalmi, szemantikai kapcsolat fűz egymáshoz.

Adatmegjelölés: az adat azonosító jelzéssel ellátása annak megkülönböztetése céljából.

Adatmegsemmisítés: az adatokat tartalmazó adathordozó teljes fizikai megsemmisítése.

Adat-összekapcsolás: az adatok, illetve az adat vagy adatok és az érintett valamely meghatározott ismérvek alapján történő logikai vagy fizikai összekapcsolása, egymáshoz rendelése.

Adattovábbítás/adatátadás: az adat meghatározott harmadik személy számára hozzáférhetővé tétele, illetve átadása.

Adattovábbítás címzettje/adatátvevő: az a Banktól, illetve a Bankcsoporttól és az érintettől eltérő fél, aki számára a Bank, illetve a Bankcsoport adatokat továbbít vagy tesz bármilyen módon hozzáférhetővé jogszabály vagy erre vonatkozó megállapodás alapján, illetve Bankon, Bankcsoporton belül az a szervezeti egység, amely számára az adatgazda jóváhagyásával és tudtával adattovábbítás vagy hozzáférhetővé tétel történik.

Adattörlés: az adatok felismerhetetlenné tétele oly módon, hogy a helyreállításuk többé nem lehetséges.

Adatvédelmi incidens: a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes (bármely szándékos vagy gondatlan eset) megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi.

Anonimizálás: az adatok megfosztása személyes jellegűtől úgy, hogy kapcsolatuk az érintettel már nem állítható helyre az adatkezelő által sem.

Álnevesítés: a személyes adatok olyan módon történő kezelése, amelynek következtében további információk felhasználása nélkül többé már nem állapítható meg, hogy a személyes adat mely konkrét természetes személyre vonatkozik, feltéve hogy az ilyen további információt külön tárolják, és technikai és szervezési intézkedések megtételével biztosított, hogy azonosított vagy azonosítható természetes személyekhez ezt a személyes adatot nem lehet kapcsolni.

Bank: a Raiffeisen Bank Zrt., továbbá bizonyos esetekben a Bank munkavállalói, valamint a Bankkal szerződéses vagy egyéb kapcsolatban álló személyek.

Bankcsoport: a Bank ellenőrzése alatt álló vállalkozások, illetve a közös irányítás alá tartozó leányvállalatok és érdekeltségek (a továbbiakban együtt: Bankcsoport), illetve a nemzetközi Raiffeisen Bankcsoportba tartozó szervezetek (a továbbiakban: Group vagy RBI)

Banktitok: minden olyan, az egyes Ügyfelekről a Bank rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Bank által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a Banknál kötött szerződéseire vonatkozik.

Belső információ: a Bank, illetve a Bankcsoport vagy az Ügyfél pénzügyi, gazdasági vagy jogi helyzetével, vagy ezek várható változásával összefüggő – nyilvánosságra még nem került – olyan információ, amelynek nyilvánosságra kerülése a Bank, illetve a Bankcsoport vagy az Ügyfél megítélésének jelentős befolyásolására lenne alkalmas.

Bizalmasság: (titkosság) az adatnak az a jellemzője, hogy csak egy előre meghatározott felhasználói kör, az arra jogosultak részére hozzáférhető, mindenki más számára nem; ennek elvesztése, felfedése esetén a bizalmas információ az arra jogosulatlanok számára is ismertté, hozzáférhetővé válik.

Biztosítási titok: minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő tevékenységet ellátó Bank rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító és a Bank, mint biztosításközvetítő tevékenységet ellátó ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik.

Egyéb érintett: a közreműködő személyek, az eseti ügyfelek és a leendő ügyfelek összefoglaló elnevezése.

Eseti ügyfél: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely a Bank, illetve a Bankcsoport részére alkalmi jelleggel ügyleti megbízást ad (ilyenek tekinti a Bank például a számlával nem rendelkező, de más ügyfél fizetési számlájára történő közvetlen készpénz befizetést teljesítő természetes személyt).

Érintett: bármely meghatározott, személyes adata alapján azonosított vagy a Bank, illetve a Bankcsoport által ésszerű módon – közvetve vagy közvetlenül – azonosítható természetes személy. Ésszerű módon történő azonosításnak minősül különösen, ha adott személyt egy azonosító szám vagy jel, tartózkodási információ vagy a személy fizikai, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy társadalmi identitására vonatkozó egy vagy több tényezőre, információra történő utalás révén kapcsolják össze az adattal. A Bank, illetve a Bankcsoporttal való kapcsolatában Érintett személy lehet az Ügyfél vagy az egyéb érintett.

Értékpapírtitok: minden olyan, az Ügyfélről a Bank, illetve bankcsoporti tag, mint befektetési vállalkozás, multilaterális kereskedési rendszer működtetője és árutőzsdéi szolgáltató rendelkezésére álló adat, amely az Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a Bankkal, illetve bankcsoporti taggal kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik.

Harmadik ország: minden olyan ország, amely nem tagja az Európai Uniónak, illetve az Európai Gazdasági Térségnek.

Harmadik személy: olyan természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, vagy bármely egyéb szerv, aki vagy amely nem azonos az érintettel, az Ügyféllel, az adattovábbítás címzettjével, illetve a Bankkal, Bankcsoporttal, az adatkezelővel és az adatfeldolgozóval, vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak.

Határokon átnyúló adatkezelés: a személyes adatoknak az Európai Unióban megvalósuló olyan kezelése, amelyre az egynél több tagállamban tevékenységi hellyel rendelkező adatkezelő vagy adatfeldolgozó több tagállamban található tevékenységi helyein folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor; vagy egyetlen tevékenységi helyén folytatott tevékenységekkel összefüggésben kerül sor úgy, hogy egynél több tagállamban jelentős mértékben érint vagy valószínűsíthetően jelentős mértékben érint az érintetteket. A Bank, illetve Bankcsoport viszonylatában ez a Group felé történő adattovábbításokat, illetve a nemzetközi Bankcsoport uniós tagjai közötti információmegosztást jelenti.

Hitelesség: az adat azon tulajdonsága, mely szerint az adat bizonyítottan vagy bizonyíthatóan az elvárt, megnevezett, ismert forrásból származik.

Hozzájárulás: az érintett szándékának és akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása a Bank, illetve a Bankcsoport és/vagy az adatkezelő felé, amellyel az érintett nyilatkozat vagy a megerősítést félreérthetetlenül kifejező cselekedet útján jelzi, hogy beleegyezését adja az őt érintő személyes adatok – teljes körű vagy csupán egyes műveletekre kiterjedő – kezeléséhez.

Hozzáférhetővé tétel: az adatok bármilyen módon történő közlése bárkivel, így például az arra jogosult vagy jogosulatlan érintettel, Ügyféllel, adattovábbítás címzettjével, adatkezelővel, adatfeldolgozóval, a Bankkal, Bankcsoporttal vagy harmadik személlyel. Ilyen tevékenységnek minősül különösen az adatok átadása, elektronikus továbbítása, terjesztése, illetve az adatokba való betekintés vagy ennek lehetővé tétele, biztosítása.

Közreműködő személy: az az Ügyfélnek nem minősülő személy, akinek vagy amelynek adatait, illetve a rá vonatkozó információkat a Bank, illetve a Bankcsoport kezeli vagy azok birtokába jut, többnyire valamely az Ügyfélnek nyújtott szolgáltatás biztosítása kapcsán. Ilyen személy lehet például, aki az Ügyféllel megkötendő szerződés teljesülése érdekében közreműködik (ügyfél megbízottja, képviselője, tanú, tolmács, fordító, továbbá a Bank számára biztosítékot nyújtó, vagy ilyen kötelezettséget vállaló személyek például kezes, zálogkötelezett, illetve egyéb jogosultak és/vagy kötelezettek, mint például a kedvezményezett, eladó).

Különleges adat: a faji eredetre, a nemzetiséghez tartozásra, a politikai véleményre vagy pártállásra, a vallásos vagy más világnézeti meggyőződésre, az érdek-képviselői szervezeti tagságra, a szexuális életre, illetve az egészségi állapotra, a kóros szenvedélyre vonatkozó személyes adat, valamint a bűnügyi személyes adat. Ezen belül **biometrikus adat:** egy természetes személy testi, fiziológiai vagy viselkedési jellemzőire vonatkozó minden olyan sajátos technikai eljárásokkal nyert személyes adat, amely lehetővé teszi vagy megerősíti a természetes személy egyedi azonosítását, ilyen például az arckép vagy a daktiloszkópiai adat.

Bűnügyi személyes adat: a büntetőeljárás során vagy azt megelőzően a bűncselekménnyel vagy a büntetőeljárással összefüggésben, a büntetőeljárás lefolytatására, illetve a bűncselekmények felderítésére jogosult szerveknél, továbbá a büntetés-végrehajtás szervezeténél keletkezett, az érintettel kapcsolatba hozható, valamint a büntetett előéletre vonatkozó személyes adat. Míg **egészségügyi adat:** egy természetes személy testi vagy pszichikai egészségi állapotára vonatkozó személyes adat, ideértve a természetes személy számára nyújtott egészségügyi szolgáltatásokra vonatkozó olyan adatot is, amely információt hordoz a természetes személy egészségi állapotáról.

Leendő ügyfél: az a személy, aki a Bank, illetve a Bankcsoport valamely szolgáltatásával, termékével kapcsolatos tájékoztatás, reklám vagy ajánlat címzettje, valamint az is, aki szolgáltatást igényel, vagy az iránt érdeklődik (de a Bank, illetve a Bankcsoport még nem kötött vele szerződést szolgáltatás nyújtására), illetve aki a Bank, illetve a Bankcsoport számára szerződéses ajánlatot tesz. **Sértetlenség:** az adat létének, hitelességének, épségének, önmagában való teljességének kritériuma, avagy az információ pontosságának és teljességének megóvása. Az adat sértetlensége garانتálja, hogy azt csak a megfelelő jogosultságokkal rendelkező személyek módosíthatják.

Nyilvánosságra hozatal: az adat bárki számára történő hozzáférhetővé tétele.

Profilalkotás: személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják;

Sértetlenség: az adat létének, hitelességének, épségének, önmagában való teljességének kritériuma, avagy az információ pontosságának és teljességének megóvása. Az adat sértetlensége garانتálja, hogy azt csak a megfelelő jogosultságokkal rendelkező személyek módosíthatják.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre (érintett) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható. A személyes adat az adatkezelés során mindaddig megőrzi e minőségét, amíg kapcsolata az érintettel helyreállítható. Az érintettel akkor helyreállítható a kapcsolat, ha a Bank, illetve a Bankcsoport vagy a Bankkal, Bankcsoporttal együttesen adatkezelőnek minősülő szervezet rendelkezik azokkal az ésszerű technikai feltételekkel, amelyek e kapcsolatot helyreállításához szükségesek.

Szerződésmenták: az Ügyfelekkel kötendő szerződések tervezetei, amelyeknek az adott ügyletre, szolgáltatásra és az Ügyfélre vonatkozó adatokkal való feltöltésével és mindkét fél általi aláírásával és elfogadásával a Bank, illetve a Bankcsoport és az Ügyfél között egyedi feltételeket tartalmazó személyre szóló szerződések jönnek létre.

Tartós szerződéses jogviszony: minden olyan, a Bank és az Ügyfél között huzamosabb, határozott vagy határozatlan ideig, folyamatosan fennálló szolgáltatási szerződéses jogviszony, melynek keretében az Ügyfél folyamatosan, vagy időről-időre szolgáltatásokat vesz igénybe a Banktól, illetve vele ügyleteket köt, így különösen pénzügyi vagy befektetési szolgáltatási keretszerződést, befektetési keretszerződést, hitel- és kölcsönszerződést, ide nem értve a kizárólag egy meghatározott ügyletre vonatkozó, azonnal, vagy rövid időn belül teljesülő eseti szerződéseket.

Társ-adatkezelés: olyan adatkezelés, ahol az adatkezelői tevékenységeket valamely külön megállapodás alapján a Bank, illetve a Bankcsoport más adatkezelőnek minősülő természetes vagy jogi személlyel, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezettel látja el közösen, együttesen meghatározva az adatkezelés feltételeit.

Tiltakozás: az érintett nyilatkozata, amellyel személyes adatainak kezelését kifogásolja, és az adatkezelés megszüntetését, illetve a kezelt adatok törlését kéri.

Titok: minden olyan, az egyes Ügyfelekről a Bank, illetve a Bankcsoport mint pénzügyi, illetve kiegészítő pénzügyi szolgáltatásokat, valamint mint befektetési és kiegészítő befektetési szolgáltatásokat nyújtó hitelintézet, továbbá biztosításközvetítő közreműködője, illetve pénzügyi szervezet rendelkezésére álló, bizalmas, belső használatú, korlátozott terjesztésű vagy az arra jogosult által megfelelő módon valamilyen titokká minősített banktitoknak, értékpapírtitoknak, biztosítási titoknak vagy más védendő, bizalmas információnak minősülő tény, információ, megoldás vagy adat, amely Ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, személyi körülményeire, üzleti tevékenységére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a Bank által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a Banknál, illetve bankcsoportnál kötött szerződéseire vonatkozik.

Ügyfél: minden természetes vagy jogi személy, illetve jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet, aki vagy amely, a Banktól, illetve a Bankcsoporttól vagy a Bank, illetve a Bankcsoport közvetítésével pénzügyi, befektetési, biztosítási vagy valamilyen kiegészítő szolgáltatást vesz igénybe. Az Ügyfelekhez hasonló módon kezelendők az egyéb érintettek adatai is, hacsak a jelen Szabályzat ettől eltérő szabályokat nem fogalmaz meg.

Üzleti titok: a Bankra, illetve a Bankcsoportra vagy az Ügyfélre vonatkozó, vagy a birtokukban lévő, gazdasági tevékenységhez kapcsolódó minden nem közismert vagy az érintett gazdasági tevékenységet végző harmadik személyek számára nem könnyen hozzáférhető olyan tény, tájékoztatás, egyéb adat és az azokból készült összeállítás, amelynek illetéktelenek által történő megszerzése, hasznosítása, másokkal való közlése vagy nyilvánosságra hozatala a Bank, illetve a Bankcsoport vagy az Ügyfél jogos pénzügyi, gazdasági vagy piaci érdekét sértene vagy veszélyeztetné, feltéve, hogy a titok megőrzésével kapcsolatban a vele jogszerűen rendelkező jogosultat felróhatóság nem terheli.

Üzletszabályzat: az Üzletszabályzat rendelkezései a Bank, illetve a Bankcsoport és az Ügyfelek között pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi szolgáltatás, valamint befektetési- és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenység tárgyában létrejövő jogügyletek általános feltételeit tartalmazzák, az abban foglaltak a Bank, illetve a Bankcsoport és az Ügyfél közötti mindennemű olyan üzleti kapcsolatra vonatkoznak, amelyek a Bank, illetve a Bankcsoport hitelintézeti, befektetési vállalkozási, vagy más pénzügyi tevékenységéből fakadnak.

13. A Bank tevékenységére irányadó legfontosabb jogszabályok

A Bank a tudomására hozott vagy birtokába került személyes adatokat a mindenkor hatályos jogszabályoknak megfelelően kezeli. A Bank kiemeli a teljesség igénye nélkül azon legfontosabb jogszabályokat, melyek irányadók a tevékenységéből fakadó adatkezelési műveletekre

A jelen Tájékoztató bármely pontjával ellentétes tartalmú jogszabályváltozás esetén – annak hatálybalépésétől – az érintett pont automatikusan a jogszabályváltozásnak megfelelő, módosított tartalommal értelmezendő, mely a Tájékoztató jogszabályváltozással nem érintett pontjainak, illetve az érintett pont változással nem érintett rendelkezéseinek érvényességét és hatályát nem érinti.

Bővebben...

A Bank a személyes adatok kezelése, nyilvántartása, feldolgozása és továbbítása során különösen az alábbi jogszabályok alapján jár el:

- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (Általános Adatvédelmi Rendelet vagy GDPR),
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (Hpt.),
- a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységekről szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (Bsztv.),
- a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. törvény (Tpt.),
- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.),
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (Pmtv.),
- a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (Khr tv.),
- a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. törvény (Pftv.),
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (Eker. tv.),
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény (Sztv.),
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban: Grtv.),
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény. (DM tv.),
- a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény (Szja tv.),
- az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. törvény (Art.),
- a személyazonosító jel helyébe lépő azonosítási módokról és az azonosító kódok használatáról szóló 1996. évi XX. törvény,
- a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény. (Sztvtv)
- 2017. évi LXXVIII. törvény az ügyvédi tevékenységről (Ütv)

14. Mellékletek

1. számú melléklet – Bankcsoport tagjai

A magyar Bankcsoport tagjai:

- RB Szolgáltató Központ Kft (székhely: Székhelye: 4400 Nyíregyháza, Sóstói út 31/b.)
- Raiffeisen Befektetési Alapkezelő Zrt. (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.)
- Raiffeisen Corporate Lízing Zrt. (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6)*
- Raiffeisen Biztosításközvetítő Kft. (székhely: 1054 Budapest, Akadémia u. 6.)

A csoporttagokról részletes információk a <https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/jogi-nyilatkozatok/impresszum> link alatt található.

*az érintetti jogok gyakorlása kapcsán a Raiffeisen Lízing saját eljárási szabályai érvényesülnek a jelen Tájékoztatóban foglaltak helyett

A Raiffeisen Bank tulajdonosa a Raiffeisen Bank International AG (RBI)

A nemzetközi Raiffeisen Bankcsoport tagjairól tájékoztató található a Bank honlapján (<https://www.raiffeisen.hu/raiffeisen-csoport/raiffeisen-bank-zrt/raiffeisen-magyarorszagon/tulajdonos>), illetve az RBI honlapján (https://www.rbinternational.com/eBusiness/01_template1/829189266947841370-829188968716049154_829601576560591603-829601576560591603-NA-2-EN.html).

2. számú melléklet - megőrzési idők

szolgáltatás típusa	a szolgáltatásra vonatkozó jogszabályi háttér	kötelező megőrzési idő
banki alaptevékenység	Hpt.: a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. tv.	szerződés megszűnésétől számított 8 év (Pmt.-re + Szv. tv.-re figyelemmel)
interneten keresztül nyújtott pénzügyi szolgáltatás	MNB ajánlás: 15/2015. sz. MNB ajánlás	elektronikus tranzakciós üzenetet és adatokat a Pmt. + Szv. tv. alapján 8 évig, de az MNB ajánlás szerint legalább 5 évig
biztosítás közvetítői tevékenység	Bit.: a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv.	Biztosításközvetítőként a Bank adatfeldolgozó, e minőségében fér hozzá adatokhoz 1. a biztosítási kötvény vagy szerződés lejártát, megszűnését követő 8 év 2. a kár lezárását követő 8 év: személyi sérüléssel kapcsolódó ügyfeladatok 3. per lezárását követő 8 év 4. képalkotó diagnosztikai eljárással készült felvétel, tudományos kutatás céljából vezetett adatokba történő betekintés adatai 10 év 5. egészségügyi dokumentáció, képalkotó diagnosztikai eljárással készült felvételtől készített lelet 30 év
	KGFB tv.: a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. tv.	6. zárójelentés, Veleszületett Rendellenességek Országos Nyilvántartásából, Nemzeti Szívinfarktus Regiszterből, Központi Implantátumregiszterből származó információ 50 év
panaszkezelés	Hpt.288. § , Bit. 159. §	5 év
létre nem jött szerződés (Hpt.-én alapuló szolgáltatási igény)	Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. 6:22. § Hpt 166/A § Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. 6. § (1) bekezdés	5 év Ptk.-ban meghatározott általános elévülési idő a az irányadó

ügyfél-átvilágítási intézkedés	Pmt.: a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2007. évi CXXXVI. tv. 56-59. §§	1. ügyleti megbízásnál: ügylettől számított 8 év 2. üzleti kapcsolatnál: szerződéses kapcsolat megszűnésétől számított 8 év
USA-beli kapcsolat feltárása	FATCA tv.: a M.o. és az USA között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról szóló 2014. évi XIX. tv.	1. ügyleti megbízásnál: ügylettől számított 8 év 2. üzleti kapcsolatnál: szerződéses kapcsolat megszűnésétől számított 8 év
szolgáltatás hoz kapcsolódó számviteli bizonylatok	Szám. tv.: a számvitelről szóló 2000. évi C. tv. 169. §	számviteli bizonylat kiállításától számított 8 év
szolgáltatás hoz kapcsolódó adózáshoz igazolás	Art.: az adózás rendjéről szóló 2017. évi CL. tv. 202-205. §§	adó megállapításhoz való jog elévülése 5 év
pénzforgalmi szolgáltatás	Pft.: a pénzforgalmi szolgáltatás nyújtásáról szóló 2009. évi LXXXV. tv.	szerződés megszűnésétől számított 8 év (Pmt.)
befektetés	Bszt.: a befektetési vállalkozásokról és az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. tv.	szerződés megszűnésétől számított 8 év (Pmt.)
tőkepiaci művelet	Tpt.: a tőkepiacról szóló 2001. évi CXX. tv.	szerződés megszűnésétől számított 8 év (Pmt.)
követeléskezelés	konkrét ágazati jogszabály hiányában Infotv.: az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. 6. § (1) bekezdés Hpt. + Bit. alapján nyújtott szolgáltatásból származóan	szerződés vagy követelés megszűnésétől (amelyik a későbbi) számított 8 év (Pmt.)
marketing a) közvetlen	Grt.: a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes	1. nincs a megőrzési időre jogszabályi kötelelem, tehát a hozzájárulás fenntartásáig időkorlát nélküli

üzletszerzés (direkt marketing)	korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. tv. 6. §	2. de a hozzájárulás visszavonását követően haladéktalanul törölni kell a listáról
b) kutatás és közvetlen üzletszerzés	Kkt.: a kutatás és közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. CXIX. tv.	1. 1. nincs a megőrzési időre jogszabályi kötelelem, tehát az érintett tiltásáig időkorlát nélküli 2. megtiltás esetén a tudomásra jutást követően azonnali törlés 3. adatátadás esetén az átadás-átvételről szóló nyilvántartást az adatátadást követő 5. év végig kell megőrizni
	Nyvtv.: a polgárok és személyi adatainak és lakcímének nyilvántartásáról szóló 1992. évi LXVI. tv.	1. nincs a megőrzési időre jogszabályi kötelelem, tehát a tiltásáig időkorlát nélküli 2. megtiltás esetén a tudomásra jutást követően azonnali törlés
d) elektronikus kereskedelmi szolgáltatás	Ekertv.: az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. tv.	1. elektronikus szolgáltatás teljesítéséhez: a) szerződés létrejöttének elmaradása esetén jogos érdek miatt 5 év (Ptk.) b) szerződés megszűnését és az utolsó számlázást követő azonnal 2. hatékonyság növelése miatti megkeresés, piackutatás esetén: a) adatkezelési cél megszűnte után azonnal b) érintett tiltakozása esetén a tilto nyilatkozat tudomásra jutását követően azonnal
vagyonvéd elem	Szvtv.: a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény	Felhasználás hiányában a kamerafelvételekre legfeljebb a rögzítéstől számított: 60 nap (pénzüintézetekre vonatkozó szabályozás 31. § (4))
	Vhr.: a 2005. évi CXXXIII. törvény végrehajtásáról szóló 22/2006. (IV. 25.) BM rendelet	

jogi képviselő ellátása, ügyvédi, jogtanácsos i adatkezelés	Ütv.: 2017. évi LXXVIII. törvény - az ügyvédi tevékenységről 53. § Btk.: a büntető törvénykönyvről szóló 2012. évi C. tv. Pmt. Kamarai szabályzatok	1. jogi képviselet megszűntét követő 10 év 2. peres/nem peres eljárás végleges lezárását követő 10 év
--	--	---