

Adatkezelési tájékoztató

a Raiffeisen Bank reklám- és marketing tevékenységéről

Hatályos: 2019. február 20-tól

A Raiffeisen Bank időről időre új termékekkel és szolgáltatásokkal jelenik meg a piacon, illetve termékei, szolgáltatásai igénybevételéhez 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 reklámüzeneteket is tartalmazhatnak.

A Bank a természetes személy ügyfelek adatait – így különösen azonosító- és kapcsolattartási adatait, illetve a szolgáltatások igénybe vételéhez szükséges adatait (pl.: 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, vagy Bankcsoporti tag mely terméke vagy szolgáltatása iránt érdeklődik –, illetve a birtokába jutott leendő ügyfelekre vonatkozó hasonló adatokat jogosult:

- piackutatásra, ügyfél-elégedettségi felmérések elvégzésére;
- ügyfélkapcsolat-kezelésre;
- a minőségi és hatékony ügyfélszolgálat 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, vagy a 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 (ún. opt-out rendszer).

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.

Amennyiben az ügyfél vagy leendő ügyfél a Bank weblapján megtalálható Időpontfoglaló felületen adatait megadja, a Bankcsoport regisztrálja az időpont foglalási igényt és ezzel egyidőben, amennyiben az érintett még nem ügyfele a Bankcsoportnak, rögzítésre kerül a rendszerekben a megadott adattartalommal, mint esetleges leendő ügyfél. Ez azzal jár, hogy a Bankcsoport, jogszabályok adta keretek között, reklám célú üzenetekkel keresheti az érintettet a megadott elérhetőségeken. Amennyiben az érintett már ügyfele a Bankcsoportnak, ilyen minőségben, a korábbi marketing, reklám megkeresésekkel kapcsolatos nyilatkozata szerinti kezeli a Bankcsoport a megadott adatokat.

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 kapcsolatfelvételre történő felhasználását.

A Bankcsoporton kívüli harmadik személyek számára reklámcélokra 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 ügyfélkapcsolat kezelést elősegítő informatikai rendszerei keretében – és a továbbiakban a Bankcsoport tagjaival közösen, közös 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. tilalmi 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 tilalmi 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.

Amennyiben a kérelem egyértelműen valamilyen kommunikációs csatorna (pl.: e-mail cím, telefon, sms, postai út) marketing, reklám célból történő kezelésének megszüntetésére irányul, úgy a természetes személy és a nem természetes személy képviselőjének természetes személyazonosító, vagy a nem természetes személy más azonosító adatokkal történő azonosításra való felhívása nem szükséges. Ezen kérelem nem jelent az érintett ügyféladatában történő változást, csak a marketing, reklám célból történő adatkezelés megszüntetését.

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 ügyféllevezésre 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.

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 bármikor jogosult a jelen Tájékoztató tartalmát külön értesítés nélkül egyoldalúan megváltoztatni. Ezen módosításra az ÁÜF XIX. Fejezetében foglaltak nem irányadók.

A jelen Tájékoztatóban nem szabályozott kérdések tekintetében a Bankcsoport Adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatója illetve a vonatkozó speciális adatkezelési tájékoztatók, a Bank Általános Üzleti Feltételei és a vonatkozó szerződések tartalmaznak további, részletes információkat.

A Bank adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatói megtalálhatók [a Bank honlapján](#).