

## **Adatkezelési tájékoztató a Raiffeisen Bank reklám- és marketing tevékenységéről**

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 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 (mint például jövedelmi és vagyoni viszonyai, családi állapota, stb.), valamint az általa a Banktól, 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 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 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 közlése, 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 minden reklámtevékenységhez kapcsolódó felhasználás esetében biztosítja a lehetőséget, hogy az ügyfél, illetve a leendő ügyfél megtiltsa adatai ilyen célú további felhasználását (ún. opt-out rendszer) vagy megadott hozzájárulását bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen módosítsa vagy visszavonja.

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

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

A Bank 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 jogosult továbbá az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulásának birtokában ezen adatokat a Bankcsoport részére reklámtevékenységhez kapcsolódó adatkezelés céljára továbbítani.

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 az ügyfél, illetve leendő ügyfél hozzájárulásának birtokában jogosult továbbá ezen adatokat a Bankcsoport tagjainál 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, 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 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 keresztüli és milyen jellegű megkereséshez járul hozzá és melyekhez nem.

Az ügyfél, illetve leendő ügyfél bármikor jogosult – korlátozás és indokolás nélkül, ingyenesen – a Banknál 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.

A Bank 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 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 adatvédelmi felelőséhez (a fenti elérhetőségeken keresztül), bírósághoz valamint a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz ([ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto: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 személyes adatokat bizalmasan, a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény, 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.