

Adatkezelési tájékoztató a VideoBank szolgáltatáshoz

Hatályos: 2025. január 07.

1. Általános rendelkezések

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

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

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

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

1.2. A Bank adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei



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



Személyesen bármelyik Raiffeisen
bankfiókban



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



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

A Bank adatvédelmi tisztviselője: dr. Balázs Gergely.

2. Az adatkezelés célja

A meghirdetett körben, a Bank meglévő ügyfelei számára online ügyintézés, szerződéskötési megoldást biztosítson és ennek körében:

- a) a Bank új elektronikus csatornán, melynek neve VideoBank, az Ügyfelek azonosítását elvégezze az Ügyfelek korábban rendelkezésre bocsátott személyes biztonsági elemeivel, illetőleg amennyiben annak jogszabályi feltételei fennállnak, új Ügyfelek esetén az ügyél-átvilágítást Bank elvégezze,
- b) a VideoBank útján rögzítse az ügyfél hangját és képmását, személyazonosításra alkalmas okmányait és lakcímkártyájának lakcím adatait tartalmazó oldalát,

- c) a szerződéskötéshez, jognyilatkozat tételhez szükséges adatokat, egyéb iratokat, dokumentumokat elkérje, a szükséges tájékoztatásokat a Bank megadja;
- d) a VideoBank megoldásban elérhető szolgáltatások esetén a megkötött szerződéseket Bank teljesítse az ügyintézés biztosítsa,
- e) a jognyilatkozatok tartalmát, idejét, a nyilatkozattevő személyét visszakereshető módon, a polgári jog szabályai szerinti írásbeliségre vonatkozó kritériumok megtartásával rögzítse.

Tekintettel arra, hogy a szerződéses jognyilatkozat részévé válik az ügyfél és a Bank, illetőleg annak képviselője közti kommunikáció tartalma, illetve a kommunikáció során tett tájékoztatás megadásának, ügyfél-átvilágítás megtörténtének bizonyítására köteles a Bank valamely hatósági eljárás illetőleg esetleges jogvita esetén, a Bank a teljes ügyféllel folytatott kommunikációt rögzíti.

Az Ügyfél minden esetben önkéntesen választhatja és választotta a VideoBank megoldáson keresztül történő ügyintézés. Bank kifejezetten felhívja a figyelmet arra, hogy a bankfiókokban mód van a személyes módon való ügyintézésre, illetve bizonyos szolgáltatások esetén a szerződési feltételek szerint egyéb banki csatornák is rendelkezésre állnak.

A kapcsolatfelvétel során a Bank a VideoBank megoldásra való bejelentkezéskor tájékoztatja az Ügyfelet a főbb adatvédelmi rendelkezésekről, illetve arról, hogy a tájékoztatás részleteit ügyfél hol találja meg.

Felhívjuk Ügyfelünk figyelmét, hogy amennyiben a videóhívás során több személy is részt vesz, például adóstársak a közös tájékoztatás érdekében, a Bank ezen személyek adatait - ha a szolgáltatás jellegéből ez levezethető - a videóhívásban együttesen kezeli. Amennyiben Ügyfelünk ezt az együttes kezelést nem szeretné, kérjük, hogy külön-külön videóhívások során intézzék a banki ügyeiket. Banknak módja van a jogszabályi rendelkezések és a Bank belső előírásainak való megfelelés érdekében felhívni ügyfeleit, hogy biztosítsák, hogy a videófelvételen más - különösen az adott ügyletben részt nem vevő - személy ne szerepeljen.

A VideoBank alkalmazás használata során megadott kapcsolati adatokon a Bank felveszi ügyfeleivel, leendő ügyfeleivel a kapcsolatot abban az esetben, ha azt látja, hogy technikai nehézség adódott a csatorna használata során. A fenti adatkezelési célok keretei között Bank technikai segítséget nyújt ügyfelei, leendő ügyfelei számára a sikeres ügyintézés érdekében.

Tájékoztatjuk Ügyfeleinket, hogy amennyiben jogi személy ügyfeleink szeretnék a VideoBank csatornát ügyintézésre használni, a Bank az ügyintézésben résztvevő képviselőre jogosultak adatait a titokvédelmi és adatvédelmi jogszabályi előírásokkal összhangban kezeli. A képviselői jogosultsággal rendelkező személyek adatainak védelme tekintetében Bank mindazon garanciákat biztosítja, melyeket természetes személy Ügyfelei estében biztosít. Felhívjuk a figyelmet ugyanakkor, hogy amennyiben a jogi személy képviselőjére jogosult személy a jogi személy nevében tesz jognyilatkozatot, az adatokat a jogi személy adataiként is kezelnünk kell, így ahhoz a jogi személy jogosult hozzáférni. Ezen adatok megőrzési ideje a jogi személlyel fennálló jogviszonyra, adatokra vonatkozó megőrzési időkhöz igazodik.

Az ügyintézés során, valamint azt követően Bank igyekszik visszajelzést kapni a használt csatorna és az ügyintézés megfelelősége kapcsán. Az Ügyfeleknek módjuk van anonim módon és megszemélyesítetten is kifejezni véleményüket az ügyintézés és a használt megoldás megfelelősége kapcsán. Bank ezen adatkezelés során az [Általános adatkezelési tájékoztató](#) rendelkezéseinek megfelelően jár el.

3. Az adatkezelés jogalapja

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (GDPR) 6. cikk (1) bekezdés b) pont, szerződés előkészítése, megkötése és teljesítése.

4. A kezelt adatok köre

- Az ügyfél, leendő ügyfél természetes személyazonosító adatai, okmányok adattartalma, hangmása és képmása, kapcsolattartási adatai.
- Az ügyfél, leendő ügyfél által rendelkezésre bocsátott egyéb dokumentumok, iratok.
- Az ügyfél, leendő ügyfél és Bank közti egyeztetés tartalma.
- Az ügyfél, leendő ügyfél által választott szolgáltatás, megbízás, tranzakció adatai.

5. Az adatok megőrzése

A Bank a kezelt adatokat:

- szerződéses jognyilatkozatokat, a kapcsolódó dokumentációt, (ideértve a kép és hangelvételt is) a szerződés vagy az abból származó követelés megszűnésétől számított 8 évig, illetőleg
- az ügyfél személyazonosságához, kapcsolattartási adataihoz, az ügyfél-átvilágítási intézkedésekhez kapcsolódó adatokat az ügyféllel való kapcsolat megszűnésétől számított 8 évig

kezeli, a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény 56-59/A. §§-ai szerint.

6. Adatfeldolgozás

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

- TechTeamer Kft. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 3. B. épület II/1., cégjegyzékszám: 01-09-962028, adószám: 23362840-2-43)

7. Érintetti jogok

Bármikor jogosult személyes adatai kezeléséről tájékoztatást, a kezelt adatokhoz való hozzáférést kérni a Bank fenti elérhetőségek bármelyikén, továbbá kérheti személyes adatai helyesbítését, törlését, hordozását, korlátozását, valamint megilleti a személyes adatai kezelése elleni tiltakozási jog. A jogokról részletesen a Bank [Általános adatkezelési tájékoztatójában](#) olvashat, Az érintettek jogai fejezetben.

8. Jogorvoslati lehetőségek

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

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

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

9. További információ

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

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

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