

## Adatkezelési tájékoztató szövegfelismerő és elemző algoritmus alkalmazásáról

Hatályos: 2023. január 19.

### 1. Általános rendelkezések

Tisztelt Érintett, tájékoztatjuk, hogy a Raiffeisen Bank Zrt. adatkezelésével kapcsolatos részletes tájékoztatást a Bank honlapján megtalálható [Általános adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatóban](#) talál, ugyanakkor a jelen folyamat sajátosságait fontosnak tartjuk Önnel jelen tájékoztatás keretében részletesen ismertetni.

**1.1. Adatkezelő: Raiffeisen Bank Zrt.** (székhely: 1133 Budapest, Váci út 116-118.; cégjegyzékszám: 01-10-041042; adószám: 10198014-4-44; továbbiakban: Bank)

### 1.2. A Bank adatvédelmi tisztviselőinek elérhetőségei



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



Személyesen bármelyik Raiffeisen bankfiókban



Elektronikus úton az [info@raiffeisen.hu](mailto:info@raiffeisen.hu) címre küldött e-mailben



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

A Bank adatvédelmi tisztviselője: dr. Balázs Gergely.

### 2. Az adatkezelés célja

Az adatkezelés célja, hogy a Bank az érintett (a továbbiakban: Ügyfél) és az ügyintéző munkavállalói között lezajlott telefonbeszélgetés szövegelemzésén alapuló, alábbiakban részletezettek szerinti értékelésével hatékonyan ellenőrizze a kommunikációs szabályok betartását, továbbá a jogszabályokban, belső szabályzataiban és egyéb jogi szabályozókban meghatározott információk az Ügyfél számára történő közlését, így növelve az ügyintézés minőségét és pontosságát, valamint hatékonyabban biztosítva azt, hogy az Ügyfél valamennyi a jogszabályokban, belső szabályzataiban és egyéb jogi szabályozókban rögzített információhoz hozzájusson a beszélgetés során.

A Bank adatkezelésének további célja az ügyfélelégedettség fokozása és a panasz megelőzéséért azáltal, hogy a Bank a jelen kor technológiai szintje szerint elérhető, lehető legfejlettebb megoldást alkalmazva biztosítja, hogy Ügyféllel szemben eljáró ügyintéző munkavállalói az eljárásuk során a jogszabályokat, belső szabályzatokat, egyéb jogi szabályozókat és az általános kommunikációs normákat a lehető legteljesebben betartják.

Az Ügyfél és az ügyintéző munkavállaló között lezajlott beszélgetésről készült felvétel másolatának felhasználásával a Bank egy szövegfelismerő algoritmus (továbbiakban: Alkalmazás) segítségével előre beállított paraméterek (kulcsszavak, mondatok) mentén leíratot készít a rögzített beszélgetésről és azt elemzi.

A Bank a kulcsszó adatbázist kifejezetten felkészítette az indulatszavak, káromkodások, magyar és általánosságban használt idegen nyelvű kifejezések kiszűrésére, amely így alkalmas arra, hogy megállapítsa, a beszélgetés során olyan kommunikációs formában hangzottak-e el a jogszabályok, belső szabályzatok és egyéb jogi szabályozók által előírt információk, hogy azok az Ügyfél számára világosak és közérthetőek legyenek, és könnyen, egyszerűen, félreértés nélkül megérthesse.

Az Alkalmazás felismeri és jelöli a párbeszédben résztvevőket, az egymásra beszélési szakaszokat, a várakozási időt, illetve a várakoztató zene helyét és idejét a beszélgetés folyamatában, továbbá jelöli a kommunikáció szempontjából hatékony részeket a hanganyagban és a leíratban is.

Az Alkalmazás képes a rögzített hangállomány másolata alapján azonosítani a beszélgetés karakterisztikai jegyeit, beleértve a hanglejtést, beszéd sebességet, hangerőt, hamvasságot, artikuláltságot, a csendet, az egymásra beszélést és ezen paraméterek változásait.

Az Alkalmazás felhasználása során nem történik Ügyfél profilalkotás és az Ügyfelet nem éri semmilyen hátrány vagy negatív jogkövetkemény, továbbá teljes egészében, az elejétől a végéig gép által végzett automatikus döntéshozatal sem történik. Az Alkalmazás csupán a szöveg feldolgozására (leirat készítés, különböző szempontok szerinti szövegelemzés) irányuló emberi tevékenység kiváltására hivatott, de az értékelést, bármilyen következtetés levonását, döntés meghozatalát minden egyes esetben ember végzi.

### **3. Az adatkezelés jogalapja**

Az adatkezelés jogalapja a Bank jogos érdeke, a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján.

### **4. Az érintettek köre**

Azon Ügyfelek, akik a Bank nevében kiemelt közvetítőként eljáró RB Szolgáltató Központ Kft. (székhely: 4400 Nyíregyháza, Örmester utca 4.; cégjegyzékszám: 15-09-079787; adószám: 24096757-4-15; továbbiakban: RBSC Contact Center) Contact Centertől, vagy a Bank Behajtási Főosztályától hívást fogadnak, vagy felé hívást kezdeményeznek. A Bank a személyes adatokat közvetlenül az érintettől gyűjti.

### **5. A kezelt adatok köre**

Ügyfél neve, hívásazonosító, hívószám, hívás iránya, eredeti hangfelvétel másolata, az azonosított kulcsszavak, a hívás szöveges leirata, IVR root adat, beszédkarakterisztikai adatok.

### **6. Az adatok megőrzése**

A Bank a személyes adatokat a keletkezésüktől számított 60 napig őrzi meg.

### **7. Adatfeldolgozás**

Tájékoztatjuk, hogy a Bank az adatkezelés során adatfeldolgozóként az RBSC Contact Centert veszi igénybe.

### **8. 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 adatvédelmi és adatkezelési tájékoztatójában](#) olvashat, Az érintettek jogai fejezetben.

Felhívjuk az Ügyfelek figyelmét, hogy az adatkezelés ellen tiltakozhatnak, melyet a Bank 1.2. pontban írt elérhetőségein tehetnek meg. Amennyiben a beszélgetés során az Ügyfél tiltakozik az adatkezelés ellen, a hívás megszakításra kerül és más banki csatornára (pl.: DirektNet, Myra applikáció, bankfiók, email, postai út) kerül átírányításra, ahol tovább folytathatja az ügyintézését teljeskörűen.

### **9. Jogorvoslati lehetőségek**

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

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](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)) fordulhat.

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

## 10. 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.

Amennyiben részletesebb információkra kíváncsi, a [www.raiffeisen.hu](http://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 további tájékoztatás érhető el, valamint tájékoztatás kérhető a Bank bármely fentebb részletezett elérhetőségén is.

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