



K&H Bank Zrt.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1/20/30/70) 335 3355
fax: (06 1) 328 9696
Budapest 1851
www.kh.hu • bank@kh.hu

**A KERESKEDELMI ÉS HITELBANK Zrt.
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA**

Hatályos: 2025.02.18.

Tartalomjegyzék

I.	ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK	3
II.	A BANK ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI	3
III.	ADATKEZELÉSI CÉL-CSOPORTOK ÉS RÉSZLETES ADATKEZELÉSI CÉLOK.....	6
IV.	ADATÁTADÁS ÉS ADATTOVÁBÍTÁS	10
V.	ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK	23
VI.	AZ ÉRINTETTEK ADATVÉDELMI JOGAI ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI.....	25
VII.	A BANKÜZEMI MŰKÖDÉS ADATVÉDELMI SAJÁTOSSÁGAI	29
1.	Analitikus modellek kialakítása és profilalkotás	29
2.	Reklámtevékenységéhez kapcsolódó adatkezelés	30
3.	Szolgáltatási és tájékoztatási célú üzenetek	35
4.	Fénykép- és videofelvétel	36
5.	Panaszkezelés, hangfelvétel	37
6.	Hangfelvétel	37
7.	Elektronikus hírközlő eszköz útján történő ügyfél-átvilágítás.....	40
8.	Automatizált adatfeldolgozással hozott döntés	41
9.	Hozzá tartozói adatok kezelése	41
10.	Adatkezelés a Bank internetes oldalain	41
VIII.	ADATVÉDELMI ALAPFOGALMAK	42
IX.	JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	43



I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A **KERESKEDELMI ÉS HITELBANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám: 01-10-041043) („**Bank**” vagy „**Társaság**”) ügyfeivel, marketing üzenetei címzettjeivel és létesítményei látogatóival, valamint egyéb érintettekkel („**érintett(ek)**”) kapcsolatban az EU 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendelete („**GDPR**”) 4. cikk 1. pontja szerint „**személyes adatnak**” minősülő információkat kezel A jelen adatkezelési tájékoztató („**Tájékoztató**”) ezen személyes adatok kezeléséről, valamint az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről ad tájékoztatást. A GDPR rendelkezéseit 2018. május 25-től kell alkalmazni.

A Bank elérhetőségei:

Székhelye: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041043, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Telefonszáma: +36 1/20/30/70 335 3355

E-mail címe: bank@kh.hu

Weboldala: www.kh.hu

Adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége: dpo@kh.hu

A TÁJÉKOZTATÓ FRISSÍTÉSE ÉS ELÉRHETŐSÉGE

A Bank fenntartja a jogot, hogy a jelen Tájékoztatót egyoldalúan, a módosítást követő hatállyal módosítsa, figyelemmel a vonatkozó jogszabályokban foglalt korlátozásokra, és szükség esetén az érintettek megfelelő időben történő előzetes tájékoztatásával. A jelen Tájékoztató módosítására különösen abban az esetben kerülhet sor, ha arra jogszabályváltozás, adatvédelmi hatósági gyakorlat, üzleti- vagy munkavállalói igény, illetve újonnan felfedezett biztonsági kockázat miatt szükség van.

AZ ÜGYFELEK TÁJÉKOZTATÁSA

Az adatkezelés megkezdése előtt a Bank egyértelmű és részletes tájékoztatást ad az adatkezeléssel kapcsolatos minden tényről, így különösen az adatkezelés céljáról és jogalapjáról, az adatkezelésre és az adatfeldolgozásra jogosult személyéről, az adatkezelés időtartamáról, illetve arról, hogy kik ismerhetik meg az adatokat és mely adatkezeléssel kapcsolatos jogok és jogorvoslati lehetőségek illetik meg az Érintettet.

Ha a hozzájáruláson alapuló adatkezelés célja a Bankkal írásban kötött szerződés végrehajtása, a szerződés tartalmaz minden olyan információt, amelyet a személyes adatok kezelése szempontjából az Érintettnek ismernie kell, így különösen a kezelendő adatok meghatározását, az adatkezelés időtartamát, a felhasználás célját, az adatok továbbításának tényét, címzettjeit, adatfeldolgozó igénybevételének tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmazza, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

II. A BANK ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI

A Bank az alábbiakban határozza meg az általa kezelt személyes adatok kategóriáit, melyek termék- és szolgáltatásszintű adatkezelési tájékoztatóiban is azonos módon kerülnek megnevezésre. A személyes adatok ilyen kategóriáit az alábbiakban a megértését segítő magyarázatokkal és a kategória tartalmának példálózó jellegű ismertetésével mutatjuk be.



a) Alapadatok

(jogszámban előírt) azonosítási eljárás során az érintett által megadott vagy közigazgatási nyilvántartásokból megismert adatok <i>teljes név, nem, állandó lakcím, állampolgárság, születési hely és idő</i>
egyéb hivatalos személyazonosító adatok <i>személyazonosító igazolványszám, vállalkozói azonosító, társadalombiztosítási azonosító, vezetői engedély száma, útlevél száma, adóazonosító jel</i>
fényképes igazolvány <i>igazolvány fényképet is tartalmazó másolata</i>
elérhetőségi adatok <i>levelezési cím, e-mail cím, telefonszám, eszköz- és hálózati azonosítók; Skype azonosítók</i>

b) Ügyfélprofil adatai

az érintett által megadott demográfiai, társadalmi, gazdasági vonatkozású adatok <i>költési szokások, az érintett ügyfélkiszolgálási- csatornapreferenciái, befektetések és magánvagyon, jövedelem, ingatlantulajdon, hivatás, végzettség, hobbi, családi és egyéb kapcsolatok, tagsági viszonyok</i>
analitikus modellezés, profilkészítés és előrejelzés vagy következtetés útján kiegészített profiladatok (ügyfélkép kiegészítés) <i>ügyfélszegmens, költési- és megtakarítási szokások, jellemző termék és szolgáltatás igénybevételi szokások, díjcsomag optimalizációs lehetőségek, kedvezmények és felhasználásuk, lehetséges pénzügyi célok, digitális / fizikai kommunikációs csatornák és a használatukhoz kapcsolódó időzítési preferenciák</i>
hitelkockázati, pénzmosás kockázati és csalás kockázati profiladatok, befektetési profiladatok (MIFID) <i>termék és szolgáltatás igénybevételi szokások</i>

c) Termék vagy szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos adatok

személyre szóló, az ügyfél igényeihez igazított ajánlat
igényfelmérés és az ezzel kapcsolatban adott értékesítési tipp vagy tanács

d) Termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses adatok (ideértve az előértékesítést és a szimulációkat is)

ajánlatok (ideértve a személyre szóló árajánlatokat is) és az ügyfél termékigénylései (a sikertelenek is)
értékesítéshez kapcsolódó adatok, beleértve az árazást, az árazási kivételezést, az árazási múltat, jutalékokat
szerződéses adatok, termék- és szolgáltatási paraméterek, valamint a termék-/szolgáltatási

szerződés vagy a paraméterek módosítására vonatkozó információk <i>limitek</i>
az ügyfél termékállománya, annak történetisége
a Bank honlapján, vagy az ügyfél megbízásából a banki tanácsadó által lefuttatott szimulációhoz az ügyfél által megadott adatok
az ügyfélre vonatkozó korlátozások <i>kockázati vagy szabályozói okból, mint az embargó, közvetett ügyfélazonosítás</i>
képviselő <i>meghatalmazás, aláírási és szolgáltatás-használati jogosultság</i>

e) **Termék és szolgáltatás használat adatai**

belső tranzakciók <i>díjfizetés, hiteltörlesztés, kedvezmény jóváírása</i>
külső tranzakciók (az ügyfél és harmadik fél között) <i>átutalások, beszedés</i>
egyéb használati események adatai <i>egyenleg lekérdezés, beállítások módosítása, ügyintézési folyamatok állapota</i>

f) **Kommunikációs ügyféladatok:**

kommunikációs csatornán (fiók, Telecenter, digitális csatorna, rendezvények) folytatott kapcsolattartás adatai
saját médiás kattintássorozati (clickstream) adatok <i>banki autentikált környezetben megjelenített üzenetre, vagy a bank által küldött e-mailben elhelyezett bannerre kattintás adatai</i>
az ügyfelek visszajelzései, felmérésekre adott válaszaik <i>elégedettség-felmérés, szolgáltatásokkal kapcsolatos vélemények</i>
panaszok <i>az érintett kifogása</i>

g) **Érzékenynek minősülő adatok**

a GDPR foglaltak szerint <i>egészségügyi adatok, biometrikus azonosítási adatokat, bírósági ítéletek</i>
a GDPR-ban foglaltakon túlmenően érzékenynek tekintett adatok <i>földrajzi hely/földrajzi helymeghatározás, fizikai elhelyezkedésre vonatkozó egyéb információ, fénykép (igazolványképen kívül), videófelvétel (videó-azonosítás), zárt láncú kamerarendszer (fióki videófelvétel), nem banki felületeken vagy felületekről történt interakció adatai (IP cím, böngészési szokások), más pénzügyi intézményektől, hatóságoktól származó adatok</i>

Fontos: az, hogy a Bank az érintettel kapcsolatban a személyes adatok milyen kategóriáit kezeli, elsősorban az érintett és a Bank szerződéses és egyéb kapcsolatától, illetve az érintett adatkezeléssel kapcsolatos rendelkezéseitől függ. A fenti adatkategóriák tehát nem minden érintett esetében kerülnek kezelésre.

Példák:

- ha büntetőeljárásban a Bank a sértetti, az érintett a terhelti pozícióban szerepel, úgy sor kerül a bírósági ítélet adatainak kezelésére
- ha az érintett bankkártyához tartozó kiegészítő biztosítás kapcsán káreseményt közöl, úgy sor kerülhet egészségügyi adatok kezelésére
- ha az érintett tiltakozik a marketing célú adatkezelés ellen, úgy a Bank személyre szabott ajánlatok készítése céljából nem kezeli az adatait.

III. ADATKEZELÉSI CÉL-CSOPORTOK ÉS RÉSZLETES ADATKEZELÉSI CÉLOK

A Bank az üzleti működése alapján az alábbiakban határozza meg az adatkezelési cél-csoportokat, az azokhoz rendelt adatkezelési tevékenység (részcélok) lényegi jellemzőit. Az adattovábbítás címzettjei önálló fejezetben kerülnek bemutatásra.

A Bank kifejezetten felhívja az érintettek figyelmét, hogy ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés (marketing) érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik. Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból a Bank nem kezeli.

1. **Ügyfélazonosítás és hitelesítés:** Potenciális és meglévő ügyfelek adatainak gyűjtése, nyilvántartása, kezelése, frissítése és közlése a Bank csatornáin keresztül, az alábbi célok érdekében: (i) ügyfél azonosítása, (ii) ügyfél hitelesítése és (iii) az ügyfél azonosító adatainak és elérhetőségi információinak központi kezelése. Az ügyféladminisztráció egyaránt magában foglalja a központi ügyféladatbázisban (ügyfélállományban) történő, központosított ügyfélkezelést, valamint a decentralizált ügyfélkezelést, mint pl. a banki munkavállalók által kapcsolati listáikban kezelt elérhetőségi információkat.
2. **Termék- és szolgáltatás-szimuláció:** A potenciális és meglévő ügyfél termék- és/vagy szolgáltatás-szimulációt futtat le az interneten, illetve banki tanácsadó (fiók, Telecenter) végzi el a szimulációt az ügyfél részére (pl. hitelkalkuláció). Az ügyfél által megadott (vagy korábban megadott és bejelentkezéskor automatikusan megjelenő) személyes adatok (és igények) alapján készül az adott termék/szolgáltatás árának és kondícióinak szimulációja, illetve ennek alapján határozható meg az ügyfél számára legmegfelelőbb termék.
3. **Ügyfélkényelmi szolgáltatások (online):** Az alapadatok és az adott elektronikus csatornán az ügyfél által megadott egyéb adatok kezelése a későbbi ügyféladminisztráció megkönnyítése és az ügyfélélmény növelése céljából. Az adatok átmeneti tárolásával az érintett a félbeszakított online folyamatot anélkül tudja folytatni, hogy a már a Bank rendelkezésére bocsátott adatait újból meg kéne adnia.
4. **Ügyfélkapcsolatok kezelése (vizualizáció/a teljes kép összeállítása/360 fokos áttekintő kép):** A különböző adatbázisokban tárolt adatokat összegezve a bank átfogó, 360°-os képet alkot az ügyfélről és azt

minden értékesítési és ügyfélszolgálati csatorna számára (Telecenter, fiók) elérhetővé teszi. Ez növeli az ügyfél-kiszolgálás minőségét és hatékonyságát, továbbá erősíti az ügyfélélményt. (Példa: az ügyfél termékkel kapcsolatos tanácsadásért látogat el az egyik fiókba. A fióki kapcsolattartó az ügyfél látogatására készülve megtekinti a 360°-os ügyfélképet, vagyis az ügyfél minden szerződése és ezekkel kapcsolatos adata ismeretében tud tanácsot adni.)

5. **Szerződés előkészítése az érintett kérésére:** A szerződés aláírását megelőző előértékesítési lépések során a Bank kizárólag akkor használ fel személyes adatot, ha az érintett kérésére készít ajánlatot. Az adatgyűjtés és kezelés csak az adott ajánlathoz szükséges mértékre korlátozódik. A szerződés aláírása után a bank a szerződés végrehajtása érdekében tárolja a személyes adatokat. A szerződés megkötésének elmaradása esetén az adatok megőrzési ideje az adott célhoz igazodva kerül megállapításra.
6. **Kifelé irányuló marketing:** A Bank kezdeményezi a meglévő és/vagy potenciális ügyfelekkel való kapcsolatfelvételt, kereskedelmi információt és üzleti ajánlatot közlő e-mail, elektronikus csatornák üzenetei, vagy telefonhívás útján, illetve postai úton. A kifelé irányuló marketing körébe tartozik: (i) a marketing tevékenység célcsoportjának meghatározása, (ii) üzleti tanácsok és termék-/szolgáltatási ajánlatok készítése és megküldése meglévő és potenciális ügyfelek részére, (iii) hírlevelek készítése és kiküldése, (iv) kuponok/kedvezmények készítése és küldése.
7. **Kimenő szolgáltatási üzenetek:** A személyes adatok felhasználása szolgáltatási üzenetek ügyfélhez történő eljuttatása során (telefonhívás, email, sms, levél stb.) Szolgáltatási üzenet az az üzenet, amely kizárólag az ügyfélkapcsolathoz, valamint olyan a szolgáltatásokhoz és termékekhez kapcsolódik, amelyekkel már rendelkezik az ügyfél, de az ügyféllel kötött szerződésben kifejezetten nem szerepelnek. A szolgáltatási üzenetek nem marketing jellegűek és nem tartalmazznak üzleti ajánlatot.
(Példa: az ügyfelet a Bank SMS vagy email üzenetében emlékezteti a másnapi találkozó időpontjára a bankfiókban / Példa 2: A Bank SMS/email üzenetet küld a fióki nyitva tartás változásáról.)
Az adatkezelési célról bővebben: VII.3.)
8. **Termék- és szolgáltatáshasználat:** a személyes adatok nyilvántartása, kezelése a termék és/vagy szolgáltatás használata céljából, kizárólag a szerződés teljesítéséhez vagy a megállapodott szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben. *(Példa: a fizetési tranzakció adatai átutalás teljesítéséhez.)*
9. **Tudományos célok:** a személyes adatok kezelése a Bank üzleti tevékenységéhez közvetlenül nem kapcsolódik, hanem általános közgazdasági vagy tudományos jellegű célokat szolgál és jellemzően az összesített, statisztikai adatbázisok előállításához szükséges. (Példa: jelzáloghitelek több évtizedes alakulásáról szóló közgazdasági elemzés, hangsúlyozva a jelzáloghitelek átlagos összegét és a lakások alakulását. A beszámolóban az egyéni személyes adatokból összeállított, összesített adatok szerepelnek.
10. **Analitikus modellek kialakítása:** a Bank az üzleti működése fejlesztése és a folyamatoptimalizálás körében (ide értve a visszaélés-megelőzési, pénzmosási és befektetvédelmi, hitelkockázat-kezelési tevékenységét is) a személyes adatok és egyéb adatok összesítésével összefüggéseket állapít meg és algoritmusokat, modelleket alkot, amelyet a fejlesztési fázisban nem alkalmaz az egyes ügyfelekkel kapcsolatos egyéni döntéseknél. Az adatkezelésről bővebben: VII.2.
11. **Szolgáltatásorientált és üzleti profilkészítés (ügyféligenyek feltárása):** A 10. pontban meghatározott „Analitikus modellek kialakítása” során kialakított modell és formula alapján a Bank, az ügyfél személyes

adatait felhasználásával egyéni profilt készít, melyet az ügyfeleket célzó, kifelé irányuló marketing során alkalmazhat. A profilkészítés során a Bank egyrészt ügyfélszegmentációt végez, azaz ügyfélbázist a marketingstratégia és a csatornaszolgáltatási modell szempontjából lényeges szempontok alapján egymásra hasonlító ügyfélcsoportokra osztja (pl. költési szokások, kezelt vagyon alapján), másrészt az ügyfélről alkotott 360°-os átfogó képet a számított adatokkal egészíti ki, amely alapjául szolgálhat a megcélzandó ügyfélcsoport leszűkítésének, az ügyféltanácsadásnak és az ügyfélnek ajánlandó szolgáltatások/termékek kiválasztásához. Az adatkezelési célról bővebben: VII. 2.

12. **Hitel- és biztosítási kockázati ügyfélprofil készítése:** A Bank a személyes adatok alapján a kockázatkezelési célból készít ügyfélprofilot annak érdekében, hogy előre jelezze (i) a visszafizetést érintő kockázatot (pl. az ügyfél nem tudja fizetni a törlesztéseket) és (ii) a biztosítási szerződést érintő kockázatot (az ügyfélnek az átlagot meghaladó számú biztosítási kárigénye lehet.)
13. **Ügyfélprofil készítése értékpapír-szolgáltatások nyújtásához (MIFID):** A Bank jogszabály alapján különböző szempontokat kell, hogy értékeljen befektetővédelmi célból. Ennek érdekében ügyfélprofilot alkot, amely segítségével konkrét Érintett esetén jelezhető a termék vagy tervezett befektetési tranzakció ügyfélre vonatkozó kockázata.
14. **A pénzmosás megelőzéséhez kötelezően elvégzendő kockázatértékelési profilkészítés:** A Bank az ügyfélprofilot a jogszabályi előírások alapján, a pénzmosás megelőzése céljából állítja elő, melynek segítségével lehetővé válik ügyfelek és ügyletek kockázat alapján befogadása és ellenőrzése.
15. **Kockázatértékelési profilkészítés csalás megelőzése céljából:** A Bank az ügyfélprofilot a csalások megelőzése, feltárása és kivizsgálása céljából készíti el olyan információk alapján, mint például az online bankoláshoz általában használt ország, stb. *(Példa: ha az ügyfél adott időszakra vonatkozó Mobilbank, vagy akár bankkártya használati szokásaitól eltérő (pl. több magyarországi tranzakciót napon belül egy braziliai követ) tranzakciót észlel, akkor az ügyfél illetve a Bank jogai és érdekei védelmében a szükséges intézkedések megtehetőek).* Nem terjed ki a csalások feltárására és a potenciális csalások későbbi kivizsgálására, csupán az ezen tevékenységeket elősegítő profil összeállítására. A Bank e körben az un. compliance, belső ellenőrzési, valamint fizikai és digitális biztonsági szempontokat is figyelembe vesz.
16. **Belső jelentések (vezetői információk, folyamatoptimalizálás, trendelemzés):** A Bank kizárólag az egyéni személyes adatokból kinyert összesített, statisztikai jellegű információkat szerepeltet a jelentésekben. Az alapul szolgáló adatanalítika tartalmazza a személyes adatokat, melyből analitikus eszközökkel kerül előállításra az összesített adat, anélkül, hogy a jelentés készítője hozzáférne az ügyféladatokhoz *(Példa: az elmúlt 3 hónapban felvett hitelek, az ügyfelek életkora szerinti bontásban, valamint azon belül az ügyfelek jövedelme szerint, illetve a végzettség alapján).* E körbe tartoznak egyebek mellett a nyilvános jelentések (gazdasági, környezetvédelmi, társadalmi és vállalatirányítási), az ügyfélelégedettségi felmérések (régióként, fiókcsoportonként, fiókonként), hálózati teljesítményjelentések és értékesítési analitikák, egy marketingkampány eredménye.
17. **Ellenőrzés és megelőzés (pénzmosás, csalás, embargók, terrorizmus):** A Bank e körben a személyes adatokat és az abból kinyert információkat a jogszabály által előírt ellenőrző, megelőző, feltáró és kivizsgáló jellegű intézkedések elvégzéséhez, valamint a pénzügyi információs egység (FIU) és hatóságok felé történő adatszolgáltatások és jelentések, továbbá a pénzmosással, embargókkal és terrorizmus elleni eljárásokkal kapcsolatos egyéb kötelezettségek teljesítése érdekében kezeli. (i) Csalások és/vagy etikátlan magatartások:

a tevékenységek során a Bank felhasználhatja a csalásmegelőző profilkészítési folyamat eredményeként előálló profiladatokat. A folyamat keretében a banki munkavállalók, a meglévő ügyfelek, a potenciális ügyfelek és bármely más, a Bankkal vagy ügyfeleivel szemben csalási szándékkal fellépő személyek által végrehajtott vagy megkísérelt csalások ellenőrzése és megelőzése történik, ideértve a visszaélések bejelentésének (whistleblowing) folyamatát és a normál engedélyezési eljárás során elvégzett kiegészítő ellenőrzéseket is. / (ii) A MIFID előírásai megsértésének ellenőrzése és megelőzése: a Bank a MIFID előírásainak tényleges vagy potenciális megsértését megelőző, feltáró és kivizsgáló tevékenységek végzi. A tevékenységek során a Bank felhasználhatja az értékpapír-szolgáltatási (MIFID) ügyfélprofil-készítési folyamat eredményeként előálló profil adatokat. A folyamat keretében a Bank a MIFID előírások munkavállalók vagy ügyfelek általi minden olyan megsértését ellenőrzi, amely kárt okozhat a Banknak vagy ügyfeleinek, azok MIFID alá tartozó, a Bank által kezelt termékei tekintetében. (iii) Fizikai és digitális biztonság: e körben a Bank az un. beszivárgást, a Bank elleni támadásokat és a kiszivárogtatást (adatszivárgást) ellenőrzi és vizsgálja ki, amelyek kárt okozhatnak a Banknak, a Bank munkavállalóinak vagy ügyfeleinek. / (iv) piaci visszaélések ellenőrzése és megelőzése: e körbe tartozik a piaci visszaélések (ezen belül elsősorban a bennfentes információkkal való visszaélés) megelőzése, feltárása, kivizsgálása és az (esetleges) előfordulásuk kivizsgálását követően szükséges lépések végrehajtása, ideértve a vonatkozó jogszabályok banki munkavállalók vagy ügyfelek általi megsértésének ellenőrzését, amennyiben az kárt okozhat a Banknak vagy más ügyfeleknek.

18. A Bank jogainak gyakorlása és védelme: Az adatkezelés a Bank jogainak meghatározása, gyakorlása és védelme során történik, ideértve a bírósági és hatósági eljárásokat, valamint a külsős ügyvéd igénybe vételét.

19. Jogszabályi kötelezettségek teljesítése, jelentések, adatszolgáltatás: Az adatkezelés jogszabályok által előírt kötelezettségek teljesítése céljából történik (Példa: számviteli és adózási adatszolgáltatás, likviditási és szolvencia-kötelezettségek, hatóságok felé történő egyéb jelentések, hatósági megkeresések teljesítése).

20. Szoftvermódosítások tesztelése, demók, képzés: A Bank az un. éles (működési) környezetből származó személyes adatokat – a lehető legpontosabb eredmény elérése érdekében - szoftver kód-módosítások tesztelésére, incidensek megoldására vagy reprodukálására, valamint a banki munkatársak, felhasználók képzése érdekében használja és kezeli azzal, hogy az incidensek megoldásán túl személyes adat csak kivételesen használható előbbi okokból (alapvetően anonim vagy pseudo-anonim adatok kerülnek az előbbi célok érdekében felhasználásra).

21. Termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó kutatás-fejlesztés és a piac alakulásának elemzése: A Bank a személyes adatokat az alábbiak során és érdekében használja fel: termékek és szolgáltatások tervezése, fejlesztése és a szolgáltatás közbeni konfigurációk ellenőrzése, az ügyfelek igényeinek és szükségleteinek meghatározása, meglévő és potenciális új termékek és szolgáltatások esetében a szükséges fejlesztések beazonosítása, a piac tesztelése új vagy módosított termékek és szolgáltatások szempontjából, ügyfélteszt elvégzése, piackutatások végzése, demográfiai elemzések.

22. Bejövő ajánlatok kezelése: E körben az ügyfél kifejezett lépést tesz vagy kezdeményezést hajt végre annak érdekében, hogy valamelyik banki csatornán (fiók, Telecenter, e-mail, online igénylés stb.) kapcsolatba lépjen a Bankkal, és az adatkezelés ennek okán és keretében történik. Ennek formái az alábbiak lehetnek: (i) az ügyfél a bank termékére/szolgáltatására vonatkozó igényével vagy kérésével, illetve kifejezetten elvárja, hogy a Bank intézkedjen, majd az igénye szerinti elgondolásnak megfelelő ajánlatot kap, (ii) az ügyfél kezdeményez a termékre/szolgáltatásra vonatkozó igénye vagy kérése ügyében, de nem vár el közvetlen



intézkedést / (iii) az ügyfél kifejezett lépést tesz, hogy termékre/szolgáltatásra vonatkozó igényével vagy kérésével megkeresse a Bankot, kifejezetten igényli a Bank intézkedését, majd az igénye szerinti elgondolástól eltérő ajánlatot kap.

1.1 ADATÁTADÁS ÉS ADATTOVÁBBÍTÁS

1. Az adattovábbítás, adatátadás feltételei

A személyes adatot a Bank akkor továbbít, ha ahhoz az Érintett hozzájárult, vagy törvény azt előírja illetve megengedi. A Bank az Ügyfél vagy törvény felhatalmazása alapján jogosult az Ügyfél egyes szerződéseivel kapcsolatosan nyilvántartott adatait hitel- és ügyfél-minősítés, kockázatkezelés, statisztikai elemzés, ellenőrzés, valamint bírósági perek nyilvántartása céljából a Bank minősített befolyással rendelkező tulajdonosa, a KBC Bank NV. (Havenlaan 2 - 1080 Brussels, BELGIUM) számára átadni. EGT-államba irányuló adattovábbítást a hatályos adatvédelmi jogszabályok alapján úgy kell tekinteni, mintha Magyarország területén belül történne az adattovábbítás.

A Bank személyes adatot nem EGT-államba (harmadik országba) csak akkor továbbít, ha ehhez az Érintett kifejezetten hozzájárult, vagy az adatkezelésnek a jogszabályokban előírt feltételei teljesülnek, és a harmadik országban biztosított a személyes adatok megfelelő szintű védelme.

A K&H Márkacsoporton belüli adatátadásra sor kerülhet jogszabályi felhatalmazás esetén abban az esetben, ha az ellen az Érintett nem tiltakozott. A Csoporton belüli adatátadásra lehetőség van továbbá Csoporttag által nyújtott szolgáltatás igénybevétele illetve kiszervezett tevékenység keretében.

Harmadik személy részére történő adatátadásra kizárólag törvény alapján (pl. a Hpt. 161. § - 164/B. §-ában, a Bszt. 118. § - 120/A. §-ában írt, illetve a Központi Hitelinformációs Rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvényben szereplő esetekben) az Érintett hozzájárulása nélkül is sor kerülhet.

2. Adatfeldolgozás

A Bank által megbízott adatfeldolgozónak a személyes adatok feldolgozásával kapcsolatos jogait és kötelezettségeit az adatkezelésre vonatkozó törvények keretei között a Bank határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért a Bank felel. Az adatfeldolgozó tevékenységének ellátása során a Bank rendelkezése szerint vehet igénybe további adatfeldolgozót. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Bank rendelkezései szerint dolgozhatja fel, saját céljára adatfeldolgozást nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Bank rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

Az adatfeldolgozásra vonatkozó szerződést a Bank írásba foglalja. Az adatfeldolgozással nem bíz meg olyan szervezetet, amely a Bank üzleti tevékenységben érdekelt.

3. Közreműködő adatkezelők és adatfeldolgozók

Amennyiben az Érintett a Bank által felajánlott, de harmadik személyek által vagy azok közreműködésével nyújtott szolgáltatásokat vesz igénybe, a Bank ezen szolgáltatásoknak az Érintett részére történő biztosításához, illetőleg a Bank és a harmadik személy, továbbá az 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.

4. Kiszervezés

A Bank Hpt. 68. § (1) alapján a pénzügyi és kiegészítő pénzügyi szolgáltatási tevékenységéhez kapcsolódó, illetve jogszabály által végezni rendelt olyan tevékenységét, amelynek során adatkezelés, adatfeldolgozás vagy adattárolás valósul meg, az adatvédelmi előírások betartása mellett kiszervezheti, vagyis azok végzésével más szervezetet bízhat meg.

A Bank Bszt. 79.§ (1) alapján a befektetési-, illetőleg kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenységét, vagy bármely a Bszt. hatálya alá nem tartozó tevékenységét vagy szolgáltatását is kiszervezheti. A pénzügyi intézmény által kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatátadás a kiszervezett tevékenységet végző részére nem jelenti a banktitok vagy értékpapírtitok sérelmét. A kiszervezett tevékenységet végző közreműködőt csak a Bank előzetes írásbeli jóváhagyásával alkalmazhat.

A Bank biztosítja, hogy e szervezetek gondoskodjanak az Ügyfél adatainak az adatvédelemre, bank- és értékpapírtitokra vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő biztonságos kezeléséről. A kiszervezett tevékenységek körét és a kiszervezett tevékenységek végzőit a mindenkor hatályos [üzletszabályzat](#) tartalmazza.

5. Központi hitelinformációs rendszer

5.1. 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 a negatív adós lista mellett a pozitív adósok adatai is tárolásra kerülnek.

5.2. A referenciaadatok KHR-be történő átadását megelőzően a referenciaadat-szolgáltató beszerzi a természetes személy Ügyfél írásbeli nyilatkozatát arra vonatkozóan, hogy hozzájárul-e az adatai KHR-ből történő, más referenciaadat-szolgáltató általi átvételéhez. Ezt a hozzájárulást a természetes személy Ügyfél - az adatok KHR-ben történő nyilvántartásának időtartama alatt - bármikor megadhatja. Nem szükséges az Ügyfél hozzájárulása a 5.4 pont a)-c) esetek alapján kezelt adatok átvételéhez. Ha az ügyfél nem járul hozzá adatai KHR-ből történő átvételéhez, úgy a KHR a hozzájárulás megtagadását, valamint a központi hitelinformációs rendszerről szóló 2011. évi CXXII. törvény (a továbbiakban: „KHR tv.”) melléklete II. fejezetének 1.1 pontja és 1.2 pont a)-d) alpontjai, valamint az 1.5 pontja szerinti adatokat tartalmazza.

5.3. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadat-szolgáltató által benyújtott adatkerési igény alapján adhat át referenciaadatot. Természetes személyek referenciaadataira vonatkozó adatkerési igény kizárólag az alábbi célokat szolgálhatja:

- a. a Hpt.-ben meghatározott hitel és pénzkölcsön nyújtására, pénzügyi lízingre, papír alapú készpénz-helyettesítő fizetési eszköz (például papír alapú utazási csekk, váltó) kibocsátására, illetve az ezzel kapcsolatos szolgáltatás nyújtására (amely nem minősül pénzforgalmi szolgáltatásnak), valamint kezesség, garancia és egyéb bankári kötelezettség vállalására vonatkozó szerződés
- b. a Bszt.-ben meghatározott befektetési hitelre vonatkozó szerződés (befektetési hitel nyújtása a befektetőnek)
- c. a Tpt.-ben meghatározott értékpapír-kölcsönzésre vonatkozó szerződés

- d. jogszabályban meghatározott hallgatói hitelszerződés
- e. megkötését megalapozó döntés meghozatala, valamint
- f. a nyilvántartott kezdeményezésére nyújtott tájékoztatás a KHR-ben szereplő adatait illetően

A referenciaadat-szolgáltató az általa kezelt referenciaadatokat (azaz a feltételek fennállása esetén ügyfele törvényben előírt adatait) a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére öt munkanapon belül köteles továbbítani. Az adatátadás tényéről, időpontjáról és az átadott adatokról a referenciaadat-szolgáltató nyilvántartást vezet.

5.4. A referenciaadat-szolgáltató az Ügyfél **hozzájárulása nélkül** is átadja annak a természetes személynek a referenciaadatait,

- a. aki a 5.3 pont a)-d) pontjaiban meghatározott szerződésben vállalt fizetési kötelezettségének oly módon nem tesz eleget, hogy a lejárt és meg nem fizetett tartozásainak összege meghaladja a késelemben esés időpontjában érvényes legkisebb összegű havi minimálbért, és ezen minimálbérösszeget meghaladó késelelem folyamatosan, több mint kilencven napon keresztül fennáll (KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1-1.2 pontja szerinti adatok)
- b. aki a 5.3 pont a)-d) pontjaiban meghatározott szerződés megkötésének kezdeményezése során valótlan adatot közöl és ez okirattal bizonyítható, illetve hamis vagy hamisított okirat használata miatt a bíróság jogerős határozatában a mindenkor hatályos Büntető Törvénykönyvről szóló törvényben (a továbbiakban: „Btk.”) meghatározott közokirat hamisítás, vagy hamis magánokirat felhasználása, vagy okirattal visszaélés bűncselekmény elkövetését állapítja meg (KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1 és 1.3 pontja szerinti adatok)
- c. akivel szemben készpénz-helyettesítő fizetési eszköz használata miatt a bíróság jogerős határozatában a Btk.-ban meghatározott készpénz-helyettesítő fizetési eszközzel visszaélés vagy különösen nagy vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás, vagy bünszövetségben vagy üzletszerűen elkövetett jelentős vagyoni hátrányt okozó gazdasági csalás bűncselekmény elkövetését állapította meg (KHR tv. melléklet II. fejezetének 1.1 és 1.4 pontja szerinti adatok)

5.5. A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás a referenciaadatokat öt évig kezeli, azt követően, illetve a KHR tv. szerinti további adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonása esetén a referenciaadatokat véglegesen és vissza nem állítható módon törli. Az időtartam számítása tekintetében kezdőnap

- a fenti 5.4. pont szerinti a) esetben, ha a tartozás nem szűnt meg, az 5.4. a) pont szerinti adatátadás időpontjától számított ötödik év vége
- a fenti 5.4. pont szerinti b), c) esetben a 5.4. b), c) pont szerinti adatátadás napja

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás haladéktalanul és véglegesen törli a referenciaadatot, ha a referenciaadat-szolgáltató nem állapítható meg, vagy ha tudomására jut, hogy a referenciaadat jogellenesen került a KHR-be.

A KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás az adatszolgáltatás tárgyát képező szerződésből eredő késedelmes tartozás teljesítése esetén a késedelmes tartozás teljesítésétől számított egy év elteltével haladéktalanul és vissza nem állítható módon törli az 5.4. a) pont szerinti referenciaadatot.

5.6. A referenciaadat-szolgáltató a természetes személy részére a KHR-be történő adatátadás tervezett végrehajtását harminc nappal megelőzően írásbeli tájékoztatást ad arról, hogy a fenti 5.4. pont szerinti a) esetben adatai bekerülnek a KHR-be, ha szerződéses kötelezettségeinek nem tesz eleget. A referenciaadat-szolgáltató valamennyi, a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás részére történő adatátadást követően legfeljebb öt banki munkanapon belül írásban tájékoztatja a nyilvántartott személyt az adatátadás megtörténtéről. Bármely referenciaadat-szolgáltatónál bárki jogosult tájékoztatást kérni arra vonatkozóan, hogy milyen adatai szerepelnek a KHR-ben (ügyféltudakozvány). A tájékoztatás díjmentes.



5.7. A nyilvántartott kifogást emelhet referenciaadatainak átadása, kezelése ellen, és kérheti adatainak helyesbítését, illetve törlését. A kifogás a referenciaadat-szolgáltatóhoz és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozáshoz egyaránt benyújtható, amely azt öt banki munkanapon belül köteles kivizsgálni, és annak eredményéről a nyilvántartottat írásban, haladéktalanul, de legkésőbb két banki munkanapon belül értesíteni. Ha a referenciaadat-szolgáltató a kifogásnak helyt ad, a helyesbítendő, illetve törlendő referenciaadatot haladéktalanul, de legkésőbb öt banki munkanapon belül köteles a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozásnak továbbítani, amely azt haladéktalanul, de legkésőbb két banki munkanapon belül helyesbíti, illetve törli. A nyilvántartott referenciaadatainak átadása, kezelése, helyesbítése és törlése, valamint a tájékoztatási kötelezettség elmulasztása miatt a referenciaadat-szolgáltató és a KHR-t kezelő pénzügyi vállalkozás ellen keresetet indíthat. A keresetindítás határideje a tájékoztatás kézhezvételétől, illetőleg a tájékoztatási kötelezettségre rendelkezésre álló határidő leteltétől számított harminc nap, amelynek elmulasztása esetén igazolásnak van helye.

A KHR-ről szóló teljeskörű tájékoztatót az érintett szerződések valamint a mindenkor hatályos [üzletszabályzat](#) tartalmazza.

6. K&H Márkacsoporton belüli kölcsönös adatátadás és közös adatkezelés

A K&H Márkacsoport Magyarország egyik vezető pénzügyi szolgáltatója. Ügyfelei pénzügyi igényeire banki és biztosítási megoldásokat, készpénzkímélő digitális pénzforgalmi szolgáltatásokat egyaránt kínál: termékpalettája kiterjed a hagyományos lakossági és vállalati banki termékeken kívül (számlavezetés, befektetések, megtakarítások, hitelek, bankgaranciák, bankkártya szolgáltatások, letétkezelés, treasury, projektfinanszírozás, stb.) a prémium banki szolgáltatásra, a befektetési alapkezelésre, a lízingerre, az életbiztosításra, a vagyon- és felelősségbiztosításra, valamint az értékpapír kereskedelemre is.

A K&H Csoport célja, hogy Magyarországon olyan bankbiztosítási modellt alakítson ki és működtessen, amellyel ügyfelei igényeinek messzemenőleg megfelelő, kedvező feltételű és könnyen elérhető termékeket kínál.

Ezen célok érdekében a K&H Bank Zrt. a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 164/B. §-a szerinti jogszabályi felhatalmazás alapján a szükséges mértékben megismerheti a K&H Biztosító Zrt., a K&H Értékpapír Zrt., valamint a K&H Csoportszolgáltató Kft., mint ellenőrző befolyása alatt működő társaságok ügyfeleire vonatkozó, banktitoknak, biztosítási titoknak, értékpapírtitoknak vagy akár személyes adatnak minősülő adatokat, egyben megegyező célokból maga is átadhatja az ügyfeleire vonatkozó előbbi adatokat a fenti társaságok részére.

Az érintett K&H Márkacsoport tagok kölcsönös adatátadáson alapuló közös adatkezeléseikben tevékenységi körük ellátásával összefüggésben és a szolgáltatásaik nyújtásához szükséges mértékben az egyedi szolgáltatásaikhoz, személyre szabott ajánlataikhoz való hozzáférés biztosítása céljából kezelhetik az átvett adatokat az ügyfélkapcsolat létrehozásának és fennállásának időtartamában. Adatkezeléseik kiterjedhetnek egymás ügyfeleivel való kapcsolatfelvételtre is a megismert adatok felhasználásával.

A K&H Márkacsoport ügyfelei kifejezett nyilatkozatukkal bármikor jogosultak a fentiek szerinti adattovábbítás megtiltását (VI. fejezet 8. pont) kezdeményezni.

A K&H Márkacsoport tagok a Hpt. 164/B. §, a Bit. 147/A. § (3), a Bszt. 120/A. § alapján az ügyféllel kötendő szerződést megelőzően kötelesek az ügyfél részére az adatátadás lehetőségéről igazolható módon tájékoztatást adni. Azon ügyfelek tekintetében, akik fennálló szerződéssel rendelkeznek, a Hpt. 304/F. §, alapján a tájékoztatást (ideértve a honlapon való közzétételt is) adatkezelés megkezdését megelőző legalább 30 nappal meg kell adni.

A K&H Márkacsoport tagok megkezdték az Érintettek fentiek szerinti tájékoztatását, mind írásban (postai és elektronikus úton), mind a honlapon való közzététel útján.

A kölcsönös adatátadás és az azon alapuló közös adatkezelés a fentiek alapján a jogszabálynak megfelelő tájékoztatás megtörténte előtt nem kezdődik meg!

Abban az esetben sem kerül sor az adatkezelésre, amennyiben Ön a korábbiakban nemlegesen nyilatkozott a hozzájáruláson alapuló Márkacsoport tagok közötti adatátadásra, tekintettel arra, hogy azt egyben a fentiek szerinti kölcsönös adatátadás elleni tiltakozásnak is tekintjük!

Fontos: az itt ismertetett adatkezelés soha nem terjed ki a személyes adatok különleges kategóriáira!

Az egyes adatkezelések:

1. Egységes bankbiztosítási ügyfélkép kialakítása:

Az ügyfélről rendelkezésre álló adatok összekapcsolása útján egységes ügyfélkép hozható létre, mely alapján az ügyfélszolgálat minősége javítható, valamint személyre szabott ajánlatok biztosíthatóak.

Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszűntéig, de legfeljebb az Érintett adatkezeléssel szemben kifejezett tiltakozásáig tart.
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok); Termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződéses információk; Termék-, szolgáltatáshasználat adatai;

2. E-portfólió szolgáltatás nyújtása

Az Érintettnek lehetősége van arra, hogy az E-bank felületen a befektetési portfólió részeként egyes releváns biztosítási termékek adatait is megtekintse a banki termékekkel egységben.

Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek)
Adatkezelés ideje	A E-bank szolgáltatás megszűnéséig, de legfeljebb az Érintett adatkezeléssel szemben kifejezett tiltakozásáig tart.
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok); Termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződéses információk; Termék-, szolgáltatáshasználat adatai;

7. A hitelbiztosítéki fedezetnyújtás rendszer (a továbbiakban: DLT rendszer¹) használatával kapcsolatos közös adatkezelés

Az Magyar Nemzeti Bank (a továbbiakban: MNB) kezdeményezésére megalakult DLT rendszer naprakész, egységes nyilvántartás létét biztosítja a lakás- és társasházbiztosítással, valamint a kapcsolódó hitelbiztosítéki fedezetekkel kapcsolatban. Az egységes nyilvántartás mellett a DLT rendszer célozza egyszerűsíteni, gyorsítani és papírmentessé tenni a jelzáloghitelhez szükséges hitelbiztosítéki fedezet nyújtásával kapcsolatos ügyintézését a hitelintézetek és a biztosítók által is közösen hozzáférhető technológiai megoldás kialakításával.

A DLT rendszerben elérhető személyes adatok csak olyan egyedi lenyomata (hash) lesz tárolva, amelyből a személyes adat nem visszafejthető és biztosítja a DLT Rendszer más komponensében tárolt személyes adatok sérthetlenségét. A lenyomat (hash) az összetartozó személyes adatok titkosított értékéből és/vagy a személyes adatokhoz véletlenszerűen hozzáadott karaktorsorból előálló értékéből lesz képezve annak érdekében, hogy az adatok a kimerítő szótáralapú kereséssel se legyenek visszanyerhetőek, ezáltal biztosítva, hogy az adatkezelők csak azon személyes adatokhoz férjenek hozzá, amely az ügyféllel fennálló szerződéses kapcsolatból eredő feladatok ellátásához feltétlenül szükséges. Az MNB-nek kizárólag a DLT rendszer aggregált jelentéseket készítő funkciójához van jogosultsága, a DLT rendszerben elérhető egyedi szerződés- és záradékadatokhoz és más funkcióhoz, adattartalomhoz nincs hozzáférése.

A DLT rendszerrel kapcsolatos adatkezelésben résztvevő közös adatkezelők a Bankon kívül:

Magyar Nemzeti Bank 1054 Budapest, Szabadság tér 9.
Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. 1091 Budapest, Üllői út 1.
Allianz Hungária Biztosító Zrt 1087 Budapest, Könyves Kálmán körút 48–52.
Generali Biztosító Zrt. 1066 Budapest, Teréz körút 42–44.
Genertel Biztosító Zrt. 1132 Budapest, Váci út 36–38.
Groupama Biztosító Zrt. 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C. ép.
KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület 1108 Budapest, Venyige utca 3.
SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. 1123 Budapest, Alkotás utca 50.
UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt. 1082 Budapest, Baross u. 1.
Uniq Biztosító Zrt. 1134 Budapest, Róbert Károly körút 70-74.

¹ Elosztott adatbázis technológia, amelyben az adatmódosítások tranzakcióit, az adatokat és az üzleti logikát biztosító programkódokat az üzemeltető csomópontok között redundánsan tartja nyilván. A technológia blokklánc komponense biztosítja az adatok integritásvédelmét.

Wáberer Hungária Biztosító Zrt. 1211 Budapest, Szállító utca 4.
Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt. 1138 Budapest, Váci út 193.
CIB Bank Zrt. 1027 Budapest, Medve u. 4-14.
ERSTE Bank Hungary Zrt. 1138 Budapest, Népfürdő utca 24-26.
Fundamenta-Lakáskassza Lakás-takarékpénztár Zrt. 1123 Budapest, Alkotás utca 55-61.
Gránit Bank Zrt. 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 8.
K&H Biztosító Zrt. 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
MBH Bank Nyrt. 1056 Budapest, Váci utca 38.
OTP Bank Nyrt. 1051 Budapest, Nádor utca 16.
Raiffeisen Bank Zrt. 1133 Budapest, Váci út 116-118.
Unicredit Bank Hungary Zrt. 1054 Budapest, Szabadság tér 5-6.

Az egyes adatkezelések:

1. Tömeges feltöltések a DLT Rendszerbe (pl. díjhátralékos biztosítások tömeges betöltése, díjhátralék vagy díjrendezettség egyedi rögzítése biztosításhoz):

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) f) pont – jogos érdek: hitelintézetek és biztosítók közötti egyszerűbb adatáramlás biztosítása, a hitelintézetek prudens működésének elősegítése, záradékolási folyamatok egyszerűsítése, valamint a hitelbiztosítéki fedezetnyújtás könnyebb ellenőrzése
Adatkezelés ideje	A biztosítási szerződés megszűnését követő legfeljebb 30 nap
Kapcsolódó megőrzési idő	-

Személyes adatok kategóriái	Termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződéses információk; Termék-, szolgáltatáshasználat adatai; (lakásbiztosítások adatai, hitelbiztosítéki záradék és záradékolási kérelem adatai, díjhátralékos biztosítások adatai)
-----------------------------	--

2. A DLT Rendszeren keresztül történő kommunikáció Hitelintézetek és Biztosítók között (pl.: záradékolási és törlési igények küldése/fogadása, a DLT Rendszeren keresztül történő értesítések)

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) f) pont – jogos érdek: hitelintézetek és biztosítók közötti egyszerűbb adatáramlás biztosítása, a hitelintézetek prudens működésének elősegítése, záradékolási folyamatok egyszerűsítése, valamint a hitelbiztosítéki fedezetnyújtás könnyebb ellenőrzése
Adatkezelés ideje	A biztosítási szerződés megszűnését követő legfeljebb 30 nap
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	Termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződéses információk; Termék-, szolgáltatáshasználat adatai; (lakásbiztosítások adatai, hitelbiztosítéki záradék és záradékolási kérelem adatai, díjhátralékos biztosítások adatai)

3. A DLT Rendszerből történő adatlekérdezések

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) f) pont – jogos érdek: hitelintézetek és biztosítók közötti egyszerűbb adatáramlás biztosítása, a hitelintézetek prudens működésének elősegítése, záradékolási folyamatok egyszerűsítése, valamint a hitelbiztosítéki fedezetnyújtás könnyebb ellenőrzése
Adatkezelés ideje	A biztosítási szerződés megszűnését követő legfeljebb 30 nap
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	Termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződéses információk; Termék-, szolgáltatáshasználat adatai; (lakásbiztosítások adatai, hitelbiztosítéki záradék és záradékolási kérelem adatai, díjhátralékos biztosítások adatai)

4. Hitelintézetek / Biztosítók által történő adatkérések, valamint a Biztosítókon kívüli adatátadások

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) f) pont – jogos érdek: hitelintézetek és biztosítók közötti egyszerűbb adatáramlás biztosítása, a hitelintézetek prudens
---------	---

	működésének elősegítése, záradékolási folyamatok egyszerűsítése, valamint a hitelbiztosítéki fedezetnyújtás könnyebb ellenőrzése
Adatkezelés ideje	A biztosítási szerződés megszűnését követő legfeljebb 30 nap
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	Termékre, szolgáltatásra vonatkozó szerződéses információk; Termék-, szolgáltatáshasználat adatai; (lakásbiztosítások adatai, hitelbiztosítéki záradék és záradékolási kérelem adatai, díjhátralékos biztosítások adatai)

Fontos: az adatkezelésekkel szemben az érintett bármikor – indokolás és korlátozás nélkül – tiltakozhat.

8. Adatfeldolgozásra jogosult személyek (adatfeldolgozók)

A Bank a következő – kiszervezett tevékenységet végző - adatfeldolgozók szolgáltatását veszi igénybe. Az adatfeldolgozónak a személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a GDPR, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között a Bank, mint adatkezelő határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért a Bank, mint adatkezelő felel. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Bank, mint adatkezelő rendelkezései szerint kezelheti, saját céljára adatkezelést nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Bank mint adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

A kiszervezett tevékenységet végző adatfeldolgozónak történő adattovábbítás jogalapja a GDPR 6. cikk (1) f) pont (jogos érdek), a hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény 68.§ (1) bekezdése és 164.§ j) pontja szerint.

Az adatfeldolgozó	Milyen tevékenységet végez?
Enterprise Services Magyarország Kft. (Hewlett-Packard Magyarország Kft.) székhely: 1114 Budapest, Bartók Béla út 43-47.	a vállalati- és lakossági papír alapú forint átutalási megbízások feldolgozásával kapcsolatos karakterfelismerés, a felismerés hibáinak javítása, aláírás ellenőrzés, adatok újrarögzítése, virtuális ellenőrzése, valamint a csoportos beszédésekhez (szolgáltatói díjkiegyenlítés) kapcsolódó "Felhatalmazás csoportos beszédési megbízás teljesítésére" c. nyomtatvány feldolgozásával kapcsolatos adatellenőrzés, adatrögzítés, ellenőrző rögzítés, vizuális ellenőrzés tevékenységeket, továbbá az ügyfélszerződések, ügyfél adatlapok feldolgozása tevékenységet végzi.
XEROX Magyarország Kft.	a bankszámlakivonatokat, számlaértesítő levelek és egyéb nyomtatványok nyomtatását, borítékolását és a borítékolt

Az adatfeldolgozó	Milyen tevékenységet végez?
székhely: 1037 Budapest, Szépvölgyi út 35-37.	számlakivonatoknak a Magyar Posta részére történő átadását végzi.
KBC Bank N.V. székhely: 1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.	<p>a Bank egyes főkönyvi számláinak és SWIFT visszaigazolási üzeneteinek (MT3xx), továbbá nostro számláinak egyeztetéséhez szükséges adatok egyeztető rendszeren történő feldolgozását végzi.</p> <p>a Flexims okmányos ügyletek lebonyolítására alkalmas internet alapú kezelőfelület útján rögzített adatok nyilvántartását látja el. a Bank egyes kereskedelem finanszírozási műveleteinek a rögzítésére, nyilvántartására szolgáló azon informatikai környezet - SmarTrade back-office rendszer – biztosítását végzi</p> <p>a Bank egyes szakmai ügyfeleivel kötött treasury ügyletekhez kapcsolódó biztosítékezelési (collateral management) tevékenységet végzi.</p>
K&H Csoportszolgáltató Központ Kft. székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.	a Bank adóügyi feladatait, valamint a Bank expedíciós (küldemények átvétele, feldolgozása, rendeltetési helyre történő eljuttatása, belső iratforgalom biztosítása stb.), valamint irattározási tevékenységét látja el.
Iron Mountain Magyarország Kft. székhely: 1094 Budapest, Tűzoltó u. 59.	a Bank irattározási feladatokhoz kapcsolódó tevékenységét látja el.
IDEMIA Hungary Kft. (korábbi cégneve szerint: Oberthur Technologies Kft.) székhely: 2045 Törökbálint, Tópark utca 9.	a bankkártya és a SZÉP-kártya megszemélyesítési tevékenységét és gyártását végzi.
Nexi S.p.A. (SIA S.p.A.) székhely: Olaszország, Via Gonin 36, I-20147 Milan	a Bank bankkártya kibocsátói és elfogadói kártyaelszámolási tevékenységét és kiegészítő tevékenységét látja el.
SIA Central Europe Zrt. székhely: 1096 Budapest, Millennium Tower I. Lechner Ödön fasor 6.	a Nexi S.p.A. (SIA S.p.A.) teljesítési segédje, valamint saját jogon a Bank bankkártya kibocsátói és elfogadói kártyaelszámolási tevékenységét és kiegészítő tevékenységét végzi abban a körben, amelyre a Nexi S.p.A. (SIA S.p.A.) tevékenysége nem terjed ki.
KBC Group N.V. székhely: 1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.	a nemzetközi fizetési megbízások feldolgozásával kapcsolatos alábbi tevékenységeket végzi: megbízások feldolgozása, reklamációk kivizsgálása, kapcsolódó számlaegyeztetések, számlázási szolgáltatások a banki díjak vonatkozásában, embargó figyelés.

Az adatfeldolgozó	Milyen tevékenységet végez?
	<p>a Bázel II követelményeinek megfelelő hitelezői kockázatok riportjának elkészítéséhez az informatikai környezet biztosítása. felhő alapú levelezési rendszer bevezetéséhez és működtetéséhez nyújt támogatást.</p> <p>a Bank adatszolgáltatási rendszerének fejlesztésében és tesztelésében nyújt segítséget a Bank számára.</p> <p>a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása elleni jogszabályi előírások teljesítéséhez szükséges banki rendszerek és folyamatok fejlesztésében és tesztelésében nyújt segítséget a Bank számára</p> <p>a Bank vállalatirányítási tevékenységéhez (pénzügyi, kockázati, hitelkockázati és treasury területekre vonatkozóan) nyújt műszaki és funkcionális alkalmazásmenedzsment szolgáltatásokat</p>
<p>EDIMA.email Kft. (korábbi cégneve szerint: Visionline Kft.) székhely: 1062 Budapest, Bajza utca 62. VI. em. 3.</p>	<p>eDiMa hírlevélküldő rendszer működtetését végzi.</p>
<p>GIRO Zrt. székhely: 1054 Budapest, Vadász utca 31.</p>	<p>a Bank által a fogyasztók részére Magyarországon nyitott vagy vezetett fizetési számlák váltásához kapcsolódó szolgáltatása elősegítése érdekében számlaváltási folyamatot támogató informatikai alkalmazás használatát biztosítja.</p>
<p>eSense Zrt. székhely: 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49. CallComm Zrt. székhely: 4400 Nyíregyháza, Derkovits utca 119.</p>	<p>a Bank ügyfeleinek telefonos megkeresését végzi egyedi megrendelések alapján.</p>
<p>T-Systems Magyarország Zrt. székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.</p>	<p>Üzletet ide! - K&H microsite fejlesztése, üzemeltetése és támogatás</p>
<p>REISSWOLF BUDAPEST Adat- és Dokumentumkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság székhely: 1097 Budapest, Illatos út 6.</p>	<p>a Bank számára a banküzem során keletkező papír alapú, szenzitív iratok és hibás nyomtatványok biztonsági konténerekben történő gyűjtését, ideiglenes tárolását, elszállítását, megsemmisítését, valamint hulladékkezelést végez</p>

Az adatfeldolgozó	Milyen tevékenységet végez?
TM & M Szervező, Tanácsadó, Szolgáltató és Kereskedelmi Betéti Társaság székhely: 1138 Budapest, Róbert Károly krt. 14/C. 5. em. 20.	a Bank számára munkafolyamatokat támogató vagy automatizáló szolgáltatásokat és End User Computing fejlesztést végez
DORSUM Informatikai Fejlesztő és Szolgáltató Zrt. székhely: 1012 Budapest, Logodi u. 5-7.	a K&H E-portfólió szolgáltatáshoz kapcsolódóan fejlesztési, üzemeltetési és támogatási szolgáltatást nyújt a Bank számára
e-Jogsegéd Kft. székhely: 1135 Budapest, Kisgömb utca 6/1.	a Bank elektronikus ügyintézését segítő, e-Cégkapu elnevezésű, internet alapú felületet biztosítja a Bank számára
SCALE RESEARCH Piackutató és Tanácsadó Kft. székhely: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 12.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
NRC Marketingkutató és Tanácsadó Kft. székhely: 1034 Budapest, Kenyeres utca 28.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
MarketPoll Piac-és Közvélemény-kutató Kft. székhely: 1052 Budapest, Városház utca 3-5.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
KutatóCentrum Online Piackutató Kft. székhely: 1036 Budapest, Lajos utca 118-120.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
Kantar Hoffmann Kft. székhely: 1052 Budapest, Vitkovics Mihály utca 9.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
GFK Hungária Piackutató Kft. székhely: 1077 Budapest, Wesselényi utca 16.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
Free Association Research Kft. székhely: 1065 Budapest, Révay utca 10.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
Cognitive Piac-és Közvélemény-kutató Kft. székhely: 1053 Budapest, Kossuth Lajos utca 4.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
Bellresearch Kutató, Tanácsadó és Szervezetfejlesztő Kft.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára

Az adatfeldolgozó	Milyen tevékenységet végez?
székhely: 1133 Budapest, Gogol utca 16.	
AvantiResearch Zrt. székhely: 1039 Budapest, Berzsényi Dániel utca 61.	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
PANNON SET Kft. székhely: 1237 Budapest, Hrivnák Pál utca 165. fsz.3.	NETFAKTOR elnevezésű követelés-értékesítési tevékenységet elősegítő internetes szolgáltatást nyújtja a Bank számára
IPSOS Média-, Reklám,- Piac- és Véleménykutató Zrt. székhely: 1139 Budapest, Pap Károly utca 4-6.	„NPS mérés” tárgyú piackutatási tevékenységet végez a Bank számára
Jusec Biztonsági Szolgáltató Kft. székhely: 2220 Vecsés, Lőrinci utca 59-61. C5 II.	őrzésvédelmi szaktevékenységgel kapcsolatos feladatokat lát el a Bank számára
KBC Group N.V. – Branch Bulgaria székhely: 89B Vitosha Blvd., 1463 Sofia	banki alaprendszerrel, és kapcsolódó munkafolyamat kezelő, valamint output és dokumentum kezelő rendszerekkel kapcsolatos tervezési, fejlesztési, tesztelési, rendszerüzemeltetési és incidens menedzsment tárgyú informatikai feladatokat lát el a Bank számára
Československá obchodní banka, a. s. (ČSOB) székhely: Radlická 333/150, 150 57 Praha 5.	a Bank által, a befektetési szolgáltatási tevékenysége keretében a Bszt. 17/A§ - ban rögzített, ún. termékjövahagyási folyamat részeként előállítandó forgatókönyv elemzés elkészítése K&H csoport szinten használt, informatikai hibakezelő szoftver, a Servicenow ITSM (IT Service Management) eszköz és folyamatainak informatikai támogatása
KBC Asset Management N.V. Magyarországi Fióktelepe székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.	a Bank portfólió szemléletű befektetési tanácsadási szolgáltatásához nyújt szakértői segítséget
Capsys Informatikai Kft. székhely: 1133 Budapest, Váci út 80.	a Bank ZEUS 1000 Értékpapír Elszámolási Rendszeréhez kapcsolódóan nyújt szoftverkövetési, üzemeltetés támogatási és tanácsadási szolgáltatást a Bank számára
Exponea s.r.o székhely: Karadžičova 8/7244, 821 08 Bratislava, Slovak Republic	az Exponea elnevezésű automatizációs kommunikációs rendszerhez kapcsolódó szoftver licenz, támogatás és üzemeltetési tevékenységet végez a Bank számára
KBC Group Magyarországi Fióktelepe székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.	adatközponti és informatikai üzemeltetési szolgáltatásokat és szolgáltatástámogatást nyújt a Bank számára

Az adatfeldolgozó	Milyen tevékenységet végez?
KBC Group NV. (1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.)	értékvesztés-számítási szolgáltatást nyújt a Bank számára
KBC Shared Service Center (Palachovonám. 726/2, 625 00 Brno-Starý Lískovec, Csehország)	pénzmosás és terrorizmus finanszírozása szempontjából gyanúsnak vélt esetek (riasztások) elemzése és kezelése
Turing Project Zrt. (1126 Budapest, Németvölgyi út 18. 2. emelet 7.)	szoftvertámogatás és szerver infrastruktúra biztosítása rendszergazdai rendelkezésre állással a vállalati hitelezés részét képező fedezetkezelési tevékenység elektronikus nyilvántartó rendszeréhez (eFedezetkezelő szoftver)
Testbirds Informatikai Szolgáltató és Kereskedelmi Kft. (1118 Budapest, Ménesi út 18.)	szoftvereket tesztel élesítés előtt (crowdtesting), valamint piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
STEIGEN Consultancy Kft. (1116 Budapest, Kondorosi út 10/A B. ép. fszt. 2.)	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
Impetus Research Kft. (2310 Szigetszentmiklós, Kinizsi köz 4. A. ép.)	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára
KBC Group N.V. SSC Brno (Palachovonám. 726/2, 625 00 Brno-Starý Lískovec, Csehország)	a bank számára készült robotizált folyamatautomatizálási megoldások validálása, valamint egyedi igények alapján megoldások fejlesztése és üzemeltetése
CRITERION Készpénzlogisztikai Kft. (1139 Budapest, Rozsnyai út 21-25.)	a Bank személyes ügyfélpontjainak, ATM berendezéseinek készpénzellátását, a Bank készpénzkészletének kezelését, a központi kihelyezett értéktárba/ értéktárból ki/beáramló készpénz feldolgozását, tárolását, szállítását biztosítja
NMS Hungary Kft. (1142 Budapest, Erzsébet királyné útja 125. 1. em. 102.)	piackutatás tárgyú szolgáltatásokat nyújt a Bank számára

IV. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

1. Az adatvédelmi incidensek és adatvédelmi nyilvántartás kezelésének IT támogatása

Ennek keretében rendszeres önellenőrzések folytatása, amelynek során a Bank ellenőrzi, hogy IT rendszerének működése és az irányadó vállalati előírások megfelelnek-e a jogszabályi előírásoknak. Az önellenőrzés keretében a megfelelőség felülvizsgálatán kívül a Bank a technológiai ellenálló képességet is teszteli (IT biztonsági felülvizsgálat). A Bank rendszeresen elemzi az IT rendszerekben feldolgozott és tárolt adatok nyilvántartását (IT biztonsági vagyonelemtár), és az azokat fenyegető IT biztonsági kockázatokat.

2. Azonosítási rendszerek



A Bank a rendszereihez hozzáférő felhasználókat azonosítja, és a hozzáférési jogosultságok felügyeli. A Bank központi címtár rendszert, továbbá elektronikus aláírásokat (azonosításra, aláírásra, titkosításra) alkalmaz a felhasználói jogosultságok ellenőrzése érdekében, A Bank emellett elosztott jogosultságkezelést (az egyes rendszerekhez/rendszercsoportokhoz kapcsolódó jogosultságok beállítására különböző személyek jogosultak), jelszó-menedzsmentet (minimális jelszó-komplexitás és jelszó-cserék előírása és kikényszerítése), és több-faktoros azonosítást (több azonosító komponens használata, nem csak a felhasználói név és jelszó) használ.

3. Ártó programok elleni védelem

A Bank többszintű, több technológián és gyártón alapuló heterogén védelmi rendszert üzemeltet az általánosan elterjedt ártó programok (bot, malware, spyware, stb.) ellen a kliens és szerver számítógépeken, hálózati eszközökön, tartalomszűrőkön.

4. Biztonsági események kezelése

A Bank a rendszerek és alkalmazások technikai naplóit gyűjti és tárolja, adatbiztonsági, adatvédelmi vagy IT biztonsági események rekonstruálása és esetleges vizsgálata céljából. Az adatvédelmi károk elkerülése és csökkentése érdekében a Bank biztonsági incidensek esetén felveszi a kapcsolatot az érintett személyekkel, együttműködik külső szervekkel és szolgáltatókkal a biztonsági események nyomon követése és kezelése során.

5. Felhasználók támogatása és oktatása

A Bank szükség esetén célirányos figyelemfelhívásokkal tájékoztatja a munkavállalókat az esetleges veszélyeztetésekről, továbbá szakirányú képzésekkel és oktatási programmal, szükség esetén célirányos figyelemfelhívó kampányokkal fejleszti és tartja szinten a munkavállalók informatikai és adatbiztonsági felkészültségét.

6. Hálózatbiztonság

A feldolgozó rendszereket és a vállalati belső hálózatot a Bank a publikus hálózatoktól elszeparálja, és védi az illetéktelen hozzáférésektől. A hálózati kapcsolatok létrehozása során azonosítja a kapcsolódó végponti eszközöket, hogy a hálózatán csak engedélyezett állapotú számítógépek tudjanak kommunikálni. Továbbá biztonságos azonosítással és titkosítással gondoskodik arról, hogy a hálózati kommunikáció során a továbbított és kezelt adatok és üzenetek bizalmassága megőrződjön.

7. Külső partnerek adatkezelése

A Bank tájékoztatást nyújt a külső partnereknél végzett adatkezelésről, és az IT szolgáltatókkal történő kapcsolattartást és információ-áramlást szabályozza, valamint minden szolgáltatóval és partnerrel titoktartási megállapodást köt.

8. Sérülékenység menedzsment

A Bank rendszeresen felméri, elemzi és értékeli az IT biztonsági sérülékenységeket, és ennek alapján megteszi a szükséges intézkedéseket. A Bank rendszeresen telepít biztonsági frissítéseket a vállalati számítógépekre és eszközökre, és vizsgálja az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásai biztonságát.

9. Tartalomszűrés



A Bank technológiai és adminisztratív lépésekkel azonosítja és szűri a kéretlen (spam), a megtévesztő (phising), és az ártó (malware) tartalmú elektronikus leveleket és forgalmakat. Ennek részeként felügyeli a hálózati hozzáféréseket és a böngészési tevékenységeket a hálózaton, elemzi rendszer hozzáféréseket és a hálózati forgalmakat az ügyfeleket és a szolgáltatásokat veszélyeztető támadások észlelése és kezelése céljából.

10. Adathordozók védelme

A Bank nyilvántartást vezet a használt adathordozókról, és technológiai és adminisztratív lépésekkel gondoskodik biztonságos kezelésükről.

11. Az iratok és adatok fizikai védelme

Az elektronikus és papíralapú iratok fizikai védelme tekintetében a Bank zárható szerverszobákkal, továbbá naprakész iratkezelési szabályzattal rendelkezik, amely előírja a papíralapú iratok megfelelő biztonsági protokoll szerinti, zárt tárolását, és a megfelelő jogosultsággal rendelkező személyek általi kizárólagos hozzáférhetőségét.

V. AZ ÉRINTETTEK ADATVÉDELMI JOGAI ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI

1. Adatvédelmi jogok és jogorvoslatok

Az érintettek adatvédelmi jogait és jogorvoslati lehetőségeit részletesen a GDPR vonatkozó rendelkezései (így különösen a GDPR 15., 16., 17., 18., 19., 20., 21., 22., 77., 78., 79., 80. és 82. cikkei) tartalmazzák. Az alábbi összefoglalás tartalmazza a legfontosabb rendelkezéseket, illetve a BANK ennek megfelelően nyújt tájékoztatást az érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről.

A Bank indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen az érintett joggyakorlással (lásd: GDPR 15-22. cikkei) kapcsolatos kérelmének beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet a kérelme nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a Bank a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton kell megadni, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

Ha a Bank nem tesz intézkedéseket az érintett kérelme nyomán, késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az intézkedés elmaradásának okairól, valamint arról, hogy az érintett panaszt nyújthat be valamely felügyeleti hatóságnál, és élhet bírósági jogorvoslati jogával.

A BANK az érintett által kért információkat írásban, vagy – az érintett elektronikus úton benyújtott kérelme, illetve ezirányú kérelme esetén – elektronikusan adja meg. Az érintett részére szóbeli tájékoztatás is adható, amennyiben az érintett a személyazonosságát a BANK részére igazolja.

2. Az érintett hozzáférési joga

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon a BANK-tól arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Ha ilyen adatkezelés folyamatban van, az érintett jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon:
 - a) az adatkezelés céljai;
 - b) az érintett személyes adatok kategóriái;

- c) azon címzettek vagy címzettek kategóriái, akikkel a személyes adatokat a BANK közölte vagy közölni fogja, ideértve különösen a harmadik országbeli címzetteket, illetve a nemzetközi szervezeteket;
 - d) adott esetben a személyes adatok tárolásának tervezett időtartama, vagy ha ez nem lehetséges, ezen időtartam meghatározásának szempontjai;
 - e) az érintett arra vonatkozó joga, hogy kérelmezheti a BANK-tól a rá vonatkozó személyes adatok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen;
 - f) valamely felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga; és
 - g) ha az adatokat nem az érintettől gyűjtötték, a forrásukra vonatkozó minden elérhető információ;
 - h) automatizált döntéshozatal (GDPR 22. cikk (1) és (4)) ténye, ideértve a profilalkotást is, valamint legalább ezekben az esetekben az alkalmazott logikára és arra vonatkozó érthető információk, hogy az ilyen adatkezelés milyen jelentőséggel bír, és az érintettre nézve milyen várható következményekkel jár.
- (2) Ha személyes adatoknak harmadik országba történő továbbítására kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a továbbításra vonatkozóan a megfelelő garanciákról.
- (3) Az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát a BANK az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a BANK az adminisztratív költségeken alapuló, észszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

3. A helyesbítéshez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy a BANK kérésére indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Az érintett jogosult továbbá arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

4. A törléshez való jog („az elfeledtetéshez való jog”)

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BANK indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:
- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat a BANK gyűjtötte vagy más módon kezelte;
 - b) az érintett visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
 - c) az érintett tiltakozik az adatkezelése ellen, és adott esetben nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
 - d) a személyes adatok jogellenesen kerültek kezelésre;
 - e) a személyes adatokat a BANK-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell; vagy
 - f) a személyes adatok gyűjtésére információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.
- (2) Ha a BANK nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a fentebb írtak értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megtesszi az ésszerűen elvárható lépéseket – ideértve technikai intézkedéseket – annak érdekében, hogy tájékoztassa az adatokat kezelő adatkezelőket, hogy az érintett kérelmezte a szóban forgó személyes adatokra mutató linkek, vagy e személyes adatok másolatának, illetve másodpéldányának törlését.
- (3) Az (1) és (2) bekezdés nem alkalmazandó, amennyiben az adatkezelés szükséges, többek között:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, a BANK-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából;
- c) a közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben az (1) bekezdésben említett jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy
- d) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

5. Az adatkezelés korlátozásához való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BANK korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:
 - a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a Bank ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - c) A BANK-nek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
 - d) az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a Bank jogos indokainak elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.
- (2) Ha az adatkezelés az (1) bekezdés alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.
- (3) Az adatkezelés korlátozásának feloldásáról a Bank előzetesen tájékoztatja az érintett, akinek kérésére a fentiek alapján korlátozták az adatkezelést.

6. A személyes adatok helyesbítéséhez vagy törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség

A Bank minden olyan címzettet tájékoztat valamennyi helyesbítésről, törlésről vagy adatkezelés-korlátozásról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölte, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul, vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a Bank tájékoztatja e címzettekről.

7. Az adathordozhatósághoz való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a BANK rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt a BANK akadályozná, ha:
 - a) az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul; és
 - b) az adatkezelés automatizált módon történik.
- (2) Az adatok hordozhatóságához való jog (1) bekezdés szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők (így a BANK és egyéb adatkezelő) közötti közvetlen továbbítását.

- (3) A fentebb írt jog gyakorlása nem sértheti a törléshez való jog („elfeledtetéshez való jog”) vonatkozásában írt rendelkezéseket, továbbá e jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

8. A tiltakozáshoz való jog

- (1) A z érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is. Ebben az esetben a személyes adatokat a BANK nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.
- (2) **Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon az érintettre vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.**
- (3) **Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.**
- (4) Az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások igénybevételéhez kapcsolódóan és a 2002/58/EK irányelvtől eltérve az érintett a tiltakozáshoz való jogot műszaki előírásokon alapuló automatizált eszközökkel is gyakorolhatja.
- (5) Ha a személyes adatok kezelésére tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból kerül sor, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból tiltakozhasson az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése ellen, kivéve, ha az adatkezelésre közérdekű okból végzett feladat végrehajtása érdekében van szükség.

9. A felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog

Az érintett jogosult arra, hogy panaszt tegyen egy felügyeleti hatóságnál – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha az érintett megítélése szerint az érintettre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti a GDPR rendelkezéseit. Magyarországon az illetékes felügyeleti hatóság: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (weboldal: <http://naih.hu/>; cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.; telefon: +36-30-683-5969; e-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu).

10.A felügyeleti hatósággal szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

- (1) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság érintettre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben.
- (2) Az érintett jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.
- (3) A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

11.A Bankkal vagy az adatfeldolgozóval szembeni hatékony bírósági jogorvoslathoz való jog

- (1) Az érintett a rendelkezésre álló közigazgatási vagy nem bírósági útra tartozó jogorvoslatok – köztük a felügyeleti hatóságnál történő panasztételhez való jog – sérelme nélkül hatékony bírósági jogorvoslatra

jogosult, ha megítélése szerint a személyes adatainak a GDPR-nak nem megfelelő kezelése következtében megsértették a GDPR szerinti jogait.

- (2) A Bankkal vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást a Bank vagy az adatfeldolgozó tevékenységi helye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani. Az ilyen eljárás megindítható az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti tagállam bírósága előtt is.

VI. A BANKÜZEMI MŰKÖDÉS ADATVÉDELMI SAJÁTOSÁGAI

1. Analitikus modellek kialakítása és profilalkotás

Az analitikus modellek készítése és a profilalkotás összefüggő tevékenységek.

A profilalkotást szükségképpen megelőzi az analitikus modellek kialakítása, amely alatt különböző összefüggések felismerésére irányuló automatizált, gépi tanulással támogatott elemzést értünk. Az analitikus modellkészítés során az egyes ügyfelek személye nem releváns, így a Bank számos garanciát alkalmaz az elemzés során, ilyen többek között az anonim vagy pseudo-anonim adatbázisok használata. A kialakított modellek személyes adatokat szintén nem tartalmaznak, csak a sokváltozós összefüggések képleteit, szabályrendszerit fogalmazzák meg matematikailag.

Példa: milyen összefüggések társulnak valamely termék/szolgáltatás iránt való érdeklődéshez? Az érdeklődéshez adott szempontok alapján hasonló bankolási szokások tartoznak, például *alacsony ATM használat mellett magas havi átlagos E-bank vagy Mobilbank aktivitás; valamely meglévő termék rendszeres használata, más szolgáltatás igénybe nem vétele; városi cím; rendszeresen beérkező összeg a számlára; kezelt vagyon nagysága, melynek átlag valahány százaléka likvid; pénzzámlán lévő egyenleg az utolsó 6 hónapban.*

Összefoglalva, az analitikus modellek előállításánál annak megállapítása történik, hogy adott tulajdonság milyen összefüggések alapján igazolható, de soha nem terjed ki a modellkészítés arra, hogy az adott tulajdonsággal ki (mely természetes személy) rendelkezik.

A modell alkalmazása a sokaságon már profilalkotás, melyet a következőkben mutatunk be.

A GDPR értelmében a profilalkotás a személyes adatok olyan automatizált kezelése, amely személyes jellemzők értékelésére, különösen természetes személyek elemzésére vagy velük kapcsolatos előrejelzések készítésére irányul (VIII. Adatvédelmi alapfogalmak)

A profilalkotás számos statisztikai következtetést foglalhat magában. Ez az előrejelzések készítése esetén azt jelenti, hogy az egyénről más, statisztikai szempontból hasonlóknak tűnő személyek tulajdonságai alapján következtetések vonhatók le.

Az „értékelés” szó használata arra utal, hogy a profilalkotás együtt jár a személyre vonatkozó valamilyen értékeléssel vagy megítéléssel. A természetes személyek ismert tulajdonságokon (pl. életkor, nem) alapuló egyszerű besorolása nem vezet szükségképpen profilalkotáshoz. Ez függ az osztályozás céljától. Ha a Bank statisztikai célokból osztályozni kívánja az ügyfeleket az életkoruk alapján, anélkül, hogy bármilyen következtetést vonna le az egyénekről, úgy a cél nem az egyéni jellemzők értékelése, ezért ez a tevékenység nem profilalkotás.

Összefoglalva, a profilalkotás egy természetes személyről (vagy természetes személyek csoportjáról) való információgyűjtést és a jellemzőik vagy a viselkedési mintáik értékelését jelenti annak érdekében, hogy bizonyos kategóriába vagy csoportba sorolhassuk őt (őket), különösen, hogy elemezzük vagy előrejelzéseket tegyünk.

A profilalkotás gyakorlati megjelenése:

- **Hitelkockázati ügyfélprofil készítése**

A Bank a személyes adatok alapján a kockázatkezelési célból készít ügyfélprofilot annak érdekében, hogy előre jelezze a visszafizetést érintő kockázatot.

Példa: a koronavírus okozta veszélyhelyzet kapcsán különösen fontos, hogy a Bank folyamatosan értékelje és előrejelezze (különböző tulajdonságok értékelésével -például az adós a turizmusban dolgozik, stb.), hogy mekkora hitelállományt érinthet a fizetési késedelem, vagy a fizetés jogszabályon alapuló felfüggesztése.

- **Ügyfélprofil készítése befektetési szolgáltatások nyújtásához (MIFID)**

A Bank jogszabály alapján különböző szempontokat kell, hogy értékeljen befektetővédelmi célból. Ennek érdekében ügyfélprofilot alkot, amely segítségével konkrét Érintett esetén jelezhető a tervezett befektetési tranzakció ügyfélre vonatkozó kockázata.

- **A pénzmosás megelőzéséhez kötelezően elvégzendő kockázatértékelési profilkészítés**

A Bank az ügyfélprofilot a jogszabályi előírások alapján, a pénzmosás megelőzése céljából állítja elő, melynek segítségével lehetővé válik ügyfelek és ügyletek kockázat alapján befogadása és ellenőrzése.

- **Kockázatértékelési profilkészítés csalás megelőzése céljából**

A Bank az ügyfélprofilot a csalások megelőzése, feltárása és kivizsgálása céljából készíti el olyan információk alapján, mint például az online bankoláshoz általában használt ország, stb. Az előbbi példánál maradva, ha az ügyfél adott időszakra vonatkozó Mobilbank, vagy akár bankkártya használati szokásaitól eltérő (pl. több magyarországi tranzakciót napon belül egy braziliai követ) tranzakciót észlel, akkor az ügyfél illetve a Bank jogai és érdekei védelmében a szükséges intézkedések megtehetőek.

- **Szolgáltatásorientált és üzleti profilkészítés (ügyféligények feltárása)**

- lásd 2.2 pont

A fentiek alapján látható, hogy az analitikus modelleket a Bank számos profilalkotási tevékenység céljából alkalmazza, ezek általában jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében, vagy a Bank olyan jogos érdeke alapján történnek, amely esetén az adatkezelésnek kényszerítő erejű jogos oka van (mely leginkább olyan jogi kötelezettséget jelent, amely esetében a jogszabály a kötelezettség teljesítésének módját nem írta elő.) Kivételt az alábbiakban, a 2.2 pontban bemutatott adatkezelés jelent, amely esetén az Érintettet feltétel nélküli tiltakozási jog illeti meg.

2. Reklámtevékenységéhez kapcsolódó adatkezelés

A Bank (és a K&H Márkacsoport tagvállalatai, így a K&H Biztosító Zrt., a K&H Értékpapír Zrt., a K&H Csoportszolgáltató Kft.) arra törekszik, hogy Ügyfelei számára olyan szolgáltatásokat és kedvezményeket ajánljon, amelyek az Ügyfelek elvárásainak leginkább megfelelőek. Összefoglalóan marketing tevékenységnek nevezzük a fenti cél elérését elősegítő tevékenységeket, amelyek személyes adatok kezelésével valósíthatók

meg. Ebbe a körbe tartozik különösen a marketing tevékenység célcsoportjának meghatározása, a termék- és szolgáltatás ajánlatok készítése valamint ezek ügyfelekhez történő eljuttatása, továbbá az ügyfél interakcióinak nyomon követése is.

A marketing tevékenység alapját tehát különböző adatkezelések képezik, melyről a következőkben nyújtunk tájékoztatást.

2.1 Az Ügyfelek üzletszerzési célú megkeresése

A Bank (és a K&H Márkacsoport tagvállalatai, így a K&H Biztosító Zrt., a K&H Értékpapír Zrt. és a K&H Csoportszolgáltató Kft.) szolgáltatásait gyakran közvetlen megkeresések útján ajánlják fel ügyfelek számára. Ez az ún. 'marketing célú megkeresés' különböző kommunikációs csatornákon történhet, így telefonon, SMS-ben, postai úton vagy digitális csatornán (e-mail, E-bank vagy Mobilbank üzenetben, ideértve a 'push' üzenetet is, valamint Portál üzenetben), az Érintett választása szerint.

Tekintve, hogy a Grt. 6. § (1) bekezdése alapján ajánlataink természetes személyek számára csak az érintett előzetes hozzájárulása alapján közölhetők, az adatkezelés akkor kezdhető meg, ha az Érintett hozzájárul ahhoz, hogy a Bank (és a K&H Márkacsoport előbbi tagvállalatai) üzleti ajánlatokkal keressék meg a választott csatornákon és ehhez kezelhessék személyazonosító és elérhetőségi adatait. Az Érintett a hozzájárulását tehát az előbbi K&H Márkacsoport tagoknak együttesen adhatja meg, akik így közös adatkezelésükben kezelik az Érintett előbbi adatait. A bármely előbbi K&H Márkacsoportnak címzett, hozzájárulás visszavonására irányuló nyilatkozat az adatkezelést – lévén közös adatkezelés – valamennyi Márkacsoport tagra nézve megszünteti.

A Mobilbank szolgáltatáson, mint elektronikus csatornán keresztül küldött üzenetek – ún. push üzenet - címzésének és kiküldésének lehetővé tétele érdekében a Bank felhasznál egyes *eszköz- és hálózati azonosító* adatokat, amelyeket egyébként – más érvényes jogalapon – kezel, ha az érintett az elektronikus csatornán való üzletszerzési célú megkereséshez hozzájárult.

Jogalap	6. cikk (1) a) pont (hozzájárulás)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszűntét követő két évig, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig.
Kapcsolódó megőrzési idő	Az utolsó megkeresést követő öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint) annak érdekében, hogy a megkeresés jogszerűsége igazolható legyen.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok).

2.2 Személyre szabott ajánlatok előállítása és nyomonkövetése

A Bank célja a közvetlen megkeresések során az, hogy olyan szolgáltatásokat és kedvezményeket ajánljon, melyekre az Érintetteknek szüksége lehet.

Ennek érdekében a Bank, a GDPR Preambulumának (47) bekezdése alapján, megfelelő érdekmérlegelést követően, felhasználja ügyfelei más célból egyébként kezelt adatait. A felhasznált személyes adatok jellege az ajánlatok előállításához és azok megküldéséhez igazodik, személyes adatok különleges kategóriáinak, vagy büntetőjogi felelősség megállapítására és bűncselekményekre vonatkozó adatok kezelésére nem kerül sor.

A Bank emellett az ajánlatait oly módon kívánja előállítani és ügyfeleihez eljuttatni, amely lehetővé teszi az ügyfél interakcióira való reagálást, illetve a segítségnyújtást az igény felmerülésétől a termék, vagy szolgáltatás igénybevételéig, rugalmas, igény szerinti rendelkezésre állás formájában. Ily módon a Bank el kívánja kerülni az irreleváns, nem időszerű tömeges ajánlatok előállítását és küldését.

Ennek érdekében a Bank az elektronikus csatornán – ti. Mobilbank szolgáltatáson – keresztül küldött push üzenet kiküldése során a mobilbank használatra, az üzenetküldés státuszaira vonatkozó rendszeradatokat is elemez, hogy pontosan tudja, hol van az ügyfélnek támogatásra szüksége, és mérni tudja a kommunikáció és az ajánlatadás hatékonyságát, valamint hogy kezelni tudja, ha az ajánlat az ügyfél számára nem releváns. A push üzenetküldés előnyeinek kihasználása érdekében a kiküldésre, és az üzenet megnyitására, valamint az arra történő címzett reakcióra vonatkozó adatok, technikai információk rögzítése és kezelése nélkül ezen digitális kapcsolattartási megoldás igazi előnyei nem realizálhatóak.

Példa: a bank elemzi az ügyfél bejövő utalásait és a számlákon rendelkezésre álló pénzösszeget, és ez alapján megállapítja, hogy az ügyfél teljesíti a prémium számlacsomag feltételeit, így arra váltva kedvezőbb szolgáltatásokat tudna igénybe venni. A Bank push üzenetben értesíti erről az ügyfelet és az ügyfél push üzenetre való reagálása (ti. az üzenetre kattintás) alapján telefonon is megkeresi a szükséges teendők egyeztetése érdekében.

Az adatkezelés során személyes jellemzők értékelésére (profilalkotás) is sor kerülhet.

A Bank stratégiai célja az ügyfeleivel történő kapcsolattartási és ügyfélkiszolgálási színvonal emelése, s ügyfélkörével a hosszú távú partneri viszony kialakítása. Ehhez az ügyfeleiről rendelkezésre álló sok-sok rész-információ (mint bankolási- és megtakarítási szokások, termék és szolgáltatás igénybevétel, pénzügyi célok, digitális / fizikai csatornák iránti preferenciák, korábbi megkeresésekre adott reakciók, stb.) átfogó, jó megértésére törekszik.

A jelenlegi ügyfélkapcsolati módszereinek fejlesztése érdekében tehát „profilalkotást” végez, melynek célja az, hogy pontosan megismerje és megértse ügyfeleit, különböző érdeklődési profilokat alakítson ki, s ennek figyelembe vételével dolgozhasson ki személyre szabott ajánlatokat, üzeneteket.

A profilalkotásra épp annak érdekében helyez hangsúlyt, hogy elkerülje az ügyfelek számára nem időszerű, nem élethelyzethez vagy igényekhez igazodó, netán ismétlődő javaslatok és ajánlatok kiküldését.

Példa: az előbbi példát folytatva, a Bank az analitikus modellek kialakítása útján tudja, hogy milyen összefüggések alapján állapítható meg, hogy teljesülnek-e a prémium számlacsomag feltételei. Ezeket az összefüggéseket keresi az ügyfélállományon és így állapítja meg azt az ügyfélkört, akit az ajánlattal meg kíván szólítani.

Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszűntét követő két évig, de legfeljebb az Érintett adatkezeléssel szemben kifejezett tiltakozásáig.
Kapcsolódó megőrzési idő	Az ajánlat közzétételének befejezését követő öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint). A megőrzés az ajánlatra korlátozódik, az ajánlat alapjául szolgáló adatok kezelése az ajánlat közzétételének befejezéséig tart.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok), termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses ügyféladat, termék és szolgáltatás használat adatai; ügyfélprofil adatai; kommunikációs ügyféladatok.

2.3 Személyre szabott ajánlatok előállítása egyéb rendelkezésre álló adat felhasználásával

A Bank a fenti, 2.2. pontban bemutatott tevékenysége kialakításánál, megfelelő érdekmérlegelést követően arra az álláspontra helyezkedett, hogy a személyes adatok egyes kategóriáinak felhasználását az Érintett hozzájárulásához köti.

Az Érintett hozzájárulhat ahhoz, hogy a Bank a marketingcélú tevékenysége során a fenti, 2.2 pontban bemutatott adatkezelésben további adatokat is elemezzon és értékeljen. Ezen adatok a következők:

- telefon- és egyéb eszközazonosító adatok

Az Érintett hozzájárulhat ahhoz, hogy a Bank által egyéb célból kezelt, az Érintett elektronikus csatorna használata során keletkező, a használt eszközökre vonatkozó adatokat (gyártmány, típus, stb.) marketing célból is felhasználja. Hozzájárulás esetén az adatok elemzése alapján a Bank pontosítja az ügyfélnek nyújtott, személyre szabott ajánlatait, vagy kifejezetten az adott eszköznek megfelelő ajánlatot állít elő (pl. személyi kölcsön ajánlat új eszköz vásárlásához).

- online viselkedésre vonatkozó adatok

Az Érintett hozzájárulhat ahhoz, hogy a Bank különböző weboldalain és (nem autentikált) online felületein történő böngészési adatait, továbbá egyéb nem autentikált elektronikus csatornán (pl. e-mail) küldött üzenetekkel kapcsolatos felhasználói interakció (pl. megnyitás, kattintás) adatait a Bank a felhasználóhoz kösse, tárolja és marketing célból felhasználja. Hozzájárulás esetén az így gyűjtött adatok az ügyfél adataival összekapcsolásra kerülnek, ezáltal a K&H Márkacsoport tagvállalatai az ügyfél korábbi böngészései alapján (pl. a hitelkártya aloldalt olvasta a website-on) is nyújthat az ügyfél számára releváns ajánlatot.

- multibank szolgáltatásból származó adatok

Amennyiben az Érintett felhatalmazta a számlavezető hitelintézetet arra, hogy a számlainformációs szolgáltatás keretében adatokat továbbítson a Banknak (hogy azokat így az Érintett az E-bank vagy Mobilbank szolgáltatásban egységesen tudja megtekinteni), ezen adatok marketingcélú felhasználására is sor kerülhet az Érintett hozzájárulása esetén. Hozzájárulás esetén az ilyen adatok is figyelembe vételre kerülhetnek a személyre szabott ajánlatok előállítása során a 2.2 pontban részletezetteknek megfelelő módon.

- élethelyzetre, vagyoni helyzetre vonatkozó adatok

Az Érintett a vagyoni helyzetére és élethelyzetére, valamint gazdálkodására vonatkozó adatokat oszthat meg a Bankkal annak érdekében, hogy termék iránti érdeklődésére személyre szabott választ kapjon. Ezen adatok felhasználására sor kerülhet marketing célból az Érintett hozzájárulása esetén, ezek az adatok lehetővé teszik, hogy a 2.2 pontban bemutatott adatkörök felhasználásával előálló ajánlatok még inkább az ügyfél aktuális igényei szerint kerüljenek pontosításra, az adatok elemzése hozzájárul az ajánlat az ügyfélnek történő eljuttatásának pontos és az ügyfél számára preferált időpont meghatározásához is (ld. előre tervezett életesemény időpontjával összhangban nyújtott ajánlat).

- helymeghatározó adatok (geo-lokáció)

Az Érintett hozzájárulhat ahhoz, hogy az általa használt digitális eszköz (mobiltelefon, számítógép és egyéb eszközök) pontos földrajzi elhelyezkedéséhez vagy IP címéhez tartozó helymeghatározásához és helyváltoztatásához kapcsolódó adatokat marketing célból is felhasználja. Hozzájárulás esetén az ügyfél helymeghatározási adatainak felhasználásával olyan ajánlat juttatható el az ügyfélnek, ami az aktuális tartózkodási helyéhez köthetően releváns és aktuális (pl. egy nagy összegű árucikkeket értékesítő üzletben történő tartózkodás során releváns lehet fogyasztási hitel ajánlat).

- K&H Márkacsoporton kívülről származó adatok

Az Érintett hozzájárulhat ahhoz, hogy a Biztosító a K&H Márkacsoporton kívüli harmadik féltől vásárolt vagy partneri együttműködés körében gyűjtött adatokat (pl. harmadik feles honlap böngészési adatai, nem banki szolgáltatások igénybevételeiről szóló adatok) az Érintett személyhez kapcsoljon és használjon fel marketing célból. Hozzájárulás esetén olyan egyéb szolgáltatók által gyűjtött adatok is felhasználhatóvá válnak, amelyek segítik a termékajánlatok pontosítását és személyre szabását (pl. ügyfél által használt ingatlanportál felhasználási adatai alapján ajánlunk az ügyfélnek ingatlan vásárláshoz releváns finanszírozási formát). A vonatkozó tájékoztatási kötelezettség értelmében a Biztosító legkésőbb az ilyen adatkezelés megkezdésekor külön tájékoztatást nyújt.

FONTOS:

Az Érintett bármikor jogosult a kezdeményezni – korlátozás és indokolás nélkül -, hogy részére a K&H Márkacsoport tagok üzletszerzési célú üzenetet ne küldjenek, vagyis az ajánlatok küldésére és adatainak e célbóli kezelésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát az Érintett bármikor ingyenesen visszavonhatja. Ugyanígy jogosult az Érintett arra is, hogy a személyre szóló ajánlatok előállítására kapcsán az egyes vagy az összes adatkör felhasználását megengedő hozzájárulását visszavonja.

A hozzájárulás visszavonása esetén az Ügyfél megkeresésére reklámcélból nem kerül sor és/vagy az adatai felhasználása is az általa meghatározott körben történik meg. A hozzájárulás visszavonása azonban nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén (2.2 pont szerint) az Érintett feltétel nélkül jogosult arra, hogy az adatkezeléssel szemben tiltakozását fejezze ki. A tiltakozás az adatkezelés megszüntetését eredményezi.

A 2.3 pontban részletezett hozzájárulások figyelembe vételére nem kerül sor, amennyiben az Érintett a 2.2 pont szerinti adatkezelés ellen tiltakozott (hiszen az adatkezelés a hozzájárulás ellenére nem hozható létre az alapul szolgáló adatkezelés elleni tiltakozás miatt).

3. Szolgáltatási és tájékoztatási célú üzenetek

Az adatkezelés célja olyan nem üzletszerzési célú, a jogszabályok által meghatározott és a szerződésekben vállalt (kötelező) tájékoztatáson túlmutató üzenetek küldése az ügyfelek részére, amelyek

- egyrészt az ügyfél által már igényelt, illetve meglévő termékével, szolgáltatásával kapcsolatos tájékoztatást (új funkciók, praktikus információk, edukációs tartalmak) tartalmaznak annak érdekében, hogy az ügyfél a meglévő termékeit és szolgáltatásait számára előnyösebben, kényelmesebben, a rendelkezésére álló lehetőségeket kihasználva használhassa;
- másrészt tájékoztatják a bankkal és a K&H Márkacsoporttal kapcsolatos fontos, ügyfélkapcsolatot érintő információkról.

Példa: olyan csoportos beszédési megbízás érkezett, amelynek teljesítését az ügyfél limitbeállításai nem teszik lehetővé. Erre a Bank felhívja az ügyfél figyelmét.

Az üzenetek küldése az ügyfél által megadott elérhetőségekre történik, figyelembe véve az érintett kommunikációs csatornapreferenciáit.

Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszűntéig, de legfeljebb az Érintett adatkezeléssel szemben kifejezett tiltakozásáig.
Kapcsolódó megőrzési idő	Öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint). A megőrzés nem vonatkozik a szolgáltatási célú üzenet előállításához szükséges adatokra, csak az üzenetre és a megküldés körülményeire.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok), termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses ügyféladat, termék és szolgáltatás használat adatai; ügyfélprofil adatai; kommunikációs adatok.

Fontos: az adatkezeléssel szemben az érintett bármikor tiltakozhat.

4. Piackutatás; termékekre, szolgáltatásokra vonatkozó kutatás, ügyfélvélemény kérés

A Bank törekszik arra, hogy ügyfelei, valamint a Bankkal annak szolgáltatásnyújtása során kapcsolatba kerülő magánszemélyek véleményét megismerje annak érdekében, hogy az érintettek visszajelzései alapján meglévő termékeit, szolgáltatásait javítani és fejleszteni tudja, továbbá az érintettek véleménye alapján alakítsa ki jövőbeli termékeket, szolgáltatásait, hogy azok az ügyfelek igényeinek mindinkább megfeleljenek.

Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszűntét követő maximum 45 napig, de legfeljebb az Érintett adatkezeléssel szemben kifejezett tiltakozásáig
Kapcsolódó megőrzési idő	Öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint).

	A megőrzés nem vonatkozik a fenti célú megkeresés előállításához, a megkeresni kívánt érintettek kiválasztásához szükséges adatokra, csak a megkeresésre és annak körülményeire.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok), termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses ügyféladat, termék és szolgáltatás használat adatai; ügyfélprofil adatai; kommunikációs ügyféladatok.

Fontos: az adatkezeléssel szemben az érintett bármikor – indokolás és korlátozás nélkül - tiltakozhat.

5. Fénykép- és videofelvétel

A Bank az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségeiben és bankjegykiadó automatáinál a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló törvény alapján elektronikai vagyonvédelmi rendszer által folytatott megfigyelést alkalmaz, valamint az elektronikai vagyonvédelmi rendszer segítségével fénykép- és videofelvételt készít. A megfigyelés és felvételek készítése célja a pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi, illetve befektetési- és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenység zavartalanságának biztosítása, az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, vagyonvédelem, valamint a bank-, értékpapír- és üzleti titok védelme.

Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek) – a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény szerint 6. cikk (1) c) pont (jogi kötelezettség) - a pénzváltási tevékenységről szóló 297/2001. (XII. 27.) Korm. rendelet 11. § alapján kizárólag a pénzváltási tevékenységre vonatkozóan
Adatkezelés ideje	60 nap (a felvétel keletkezését követően)
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	fénykép- és videófelvétel

Bank fenti biztonsági célokból készített felvételeket felhasználás hiányában 60 (hatvan) napig őrzi meg. Felhasználásnak tekintendő, ha a rögzített felvétel bírósági vagy más hatósági eljárásban bizonyítékként való felhasználása bármely jogosult – ideértve a Bankot is - indítványára szükséges, vagy az Érintett az adatkezelés korlátozásához való jogával élt (VI. fejezet 5. pont). A képrögzítő rendszert a Bank üzemelteti és a felvételek – a törlés megtörténteig - helyben kerülnek tárolásra. A Bank a felvételek készítésével kapcsolatban adatfeldolgozót nem bíz meg, a felvételeket kizárólag a Bank – fenti célok teljesüléséért felelős szervezeti egységének – munkatársai ismerhetik meg. A megismerésre kizárólag akkor kerül sor, ha a fenti célokkal összefüggő jogsértő cselekmény megelőzése vagy megszakítása érdekében az mellőzhetetlen, illetve ha bírósági vagy más hatósági eljárásban való felhasználás céljából az indokoltá válik.



A Bank a fénykép- és videofelvételre vonatkozó, az ügyfelek figyelmét felhívó jelzéseket az ügyfélfogadásra nyitva álló helyiségei bejáratánál és a bankjegykiadó automatákon is kihelyezi.

6. Panaszkezelés, hangfelvétel

A Bank lehetőséget biztosít arra, hogy ügyfelei a Bank magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszát szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, postai úton, telefaxon, elektronikus levélben) közölhesse.

A Bank ügyfelei szóbeli panaszait személyesen bankfiókokban a fiók ügyintézőinél, a bankfiókok nyitvatartási idejében, valamint telefonon, telefonos ügyfélszolgálatain (K&H TeleCenter; Vállalati Ügyfélszolgálat) fogadja. Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank a közte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíti, és a hangfelvételt 5 évig megőrzi. Az Ügyfél kérésére a Bank – az ágazati jogszabályok alapján - biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen rendelkezésére bocsátja – kérésének megfelelően - a hangfelvétel másolatát, vagy a hangfelvételtől készült hitelesített jegyzőkönyvet 25 napon belül.

A Bank a panaszt és az arra adott választ jogi kötelezettség (nyilvántartás és másolat rendelkezésre bocsátásának) teljesítése céljából 5 évig őrzi meg, és azt a Magyar Nemzeti Bank kérésére bemutatja.

A hangfelvétel, valamint a panasz és az arra adott válasz kezelése a Bankra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítéséhez szükséges, célja a jogszabályoknak való megfelelés biztosítása.

A Bank panaszkezeléséről bővebb információ az alábbi weboldalon érhető el: <https://www.kh.hu/panaszkezeles>

7. Hangfelvétel

A Bank a közte és az ügyfél közötti alábbi csatornákon folytatott telefonos kommunikációt az érintett előzetes tájékoztatását követően megadott hozzájárulása alapján rögzíti. A rögzített felvételeket a Bank a lentiekben kifejtett célokból kezeli, amelyek az alábbi célcsoportokban foglalhatóak össze:

- Jogi kötelezettség teljesítése (panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzés és rendelkezésre bocsátás, befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos nyilvántartási kötelezettség vezetése, azonosítási kötelezettséggel kapcsolatos megőrzés, számviteli megőrzési kötelezettség);
- Jogi igények védelme (jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme);
- Belső vállalatirányítási célok (minőségellenőrzés, folyamatoptimalizálás, visszaélés és csalás megelőzés, ellenőrzés).

A Bank telefonos kommunikációs csatornái az alábbiak:

1. K&H TeleCenter munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Bank központi telefonos ügyfélszolgálatán fogadja lakossági ügyfelei szóbeli panasz-és egyéb tárgyú bejelentéseit, nyilatkozatait, nyújt számukra kérésükre általános és személyre szabott tájékoztatást, fogad be megbízásokat és köt meg szerződéseket, továbbá kezdeményez üzletszerzés tárgyú hívásokat.

Az ügyintézés kezdetekor a Bank tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

A telefonos kommunikáció kezelése panaszkezelés tárgyú hívás esetén a Bank számára kötelező, jogalapja jogi kötelezettség teljesítése, egyéb tárgyú hívás esetén a hangfelvétel kezelése az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása.

A panaszkezelés tárgyú telefonbeszélgetést a Bank panaszkezelési tárgyú jogszabályi kötelezettség teljesítése céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

Az általános és személyre szabott tájékoztatás tartalmú telefonbeszélgetéseket, valamint ügyfényilatkozatot, bejelentést, megbízást tartalmazó telefonbeszélgetéseket a Bank jogi igények védelme céljából őrzi meg és kezeli a rögzítéstől számított 5 évig.

A telefonon megkötött szerződés felvételét a Bank jogi kötelezettség teljesítése, továbbá jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a szerződés megszűnését követő 8 évig megőrzi.

2. A Vállalati Ügyfélszolgálat munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Bank központi telefonos ügyfélszolgálatain fogadja vállalati ügyfelei szóbeli panasz-és egyéb tárgyú bejelentéseit, nyilatkozatait, nyújt számukra kérésükre általános és személyre szabott tájékoztatást.

A hívás fogadásakor a Bank tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

A hangfelvétel kezelése panaszkezelés tárgyú hívás esetén a Bank számára kötelező, jogalapja jogi kötelezettség teljesítése, egyéb tárgyú hívás esetén az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása.

A panaszkezelés tárgyú telefonbeszélgetést a Bank panaszkezelési tárgyú jogszabályi kötelezettség teljesítése, egyéb tartalmú telefonbeszélgetést jogi igények védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

3. A Bank fiókhálózatának telefonos elérhetőségei

A Bank fiókhálózata telefonos elérhetőségein is fogadja ügyfelei megkereséseit, valamint ügyfelei kérésére, vagy meghatározott indok esetén telefonon keresi fel ügyfeleit.

Az ügyintézés kezdetekor a Bank tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

Az általános és személyre szabott tájékoztatás tartalmú, a befektetési tanácsadás tárgyú, valamint ügyfényilatkozatot, bejelentést tartalmazó telefonbeszélgetéseket a Bank jogi kötelezettség teljesítése, jogi igények védelme és belső vállalatirányítási célokból kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított legfeljebb 5 évig őrzi meg.

A telefonon megkötött szerződés felvételét a Bank jogi kötelezettség teljesítése, továbbá jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a szerződés megszűnését követő 8 évig megőrzi.

4. A Piaci Igazgatóság és a Pénzügyi Intézmények (üzletkötő) munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Bank fenti területei szerződött ügyfeleivel telefonon kötnek devizára, kamatra, illetve árupiaci termékekre vonatkozó spot és származtatott ügyleteket, értékpapír adásvételi és repo ügyleteket, valamint strukturált betéti- és befektetési ügyleteket, és fogadnak be megbízásokat, nyújtanak tájékoztatást, folytatnak egyeztetést és kezelnek ügyfél-reklamációkat.

A Bank a hangrögzítésről ügyfelei számára a velük előzetesen megkötött szerződésben ad tájékoztatást, az ügyintézés kezdetekor arról külön nem tájékoztatja ügyfeleit.

A telefonbeszélgetést a Bank jogi kötelezettség teljesítése céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

5. Bankkártya Fraud Menedzsment munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Bank fenti központi területe is fogadja telefonon ügyfelei bankkártya letiltásait és bankkártya használattal kapcsolatos panaszait, valamint kezdeményez ilyen tárgyú hívásokat ügyfelei irányában. Az ügyintézés kezdetekor a Bank tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

A hangfelvétel kezelése panaszkezelés tárgyú hívás esetén a Bank számára kötelező, jogalapja jogi kötelezettség teljesítése, egyéb tárgyú hívás esetén az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása.

A panaszkezelés tárgyú telefonbeszélgetést a Bank a hangfelvétel visszahallgatásának illetve rendelkezésre bocsátásának teljesítése céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg, egyéb tárgyú hívás esetén a telefonbeszélgetéseket a Bank jogi igények védelme céljából őrzi meg és kezeli a rögzítéstől számított 5 évig.

6. Kereskedői Fraud Menedzsment munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Bank fenti központi területe is fogadja telefonon leendő bankkártya elfogadó ügyfelei szerződéskötéssel kapcsolatos megkereséseit, valamint szerződött bankkártya elfogadó ügyfelei - különösen visszaélés megelőzés tárgyú – bejelentéseit és fogadja be áru visszavétel igényeit.

Az ügyintézés kezdetekor a Bank tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

A hangfelvétel kezelése az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása.

A telefonbeszélgetést a Bank szerződés teljesítése, valamint jogi igények védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

7. Privát Banki Szolgáltatások munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Privát Banki Szolgáltatások Igazgatóság a Bank szerződött privát banki ügyfeleitől telefonon is befogadnak pénzügyi és befektetési tárgyú megbízásokat, valamint kérnek megerősítéseket megbízásaikra vonatkozóan.

A Bank a hangrögzítésről ügyfelei számára a velük előzetesen megkötött szerződésben ad tájékoztatást. A hangfelvétel kezelése pénzügyi tárgyú megbízások esetén az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása, befektetési tárgyú megbízás esetén a Bank számára kötelező, jogalapja jogi kötelezettség teljesítése.

A telefonbeszélgetést a Bank nyilvántartási kötelezettség, másolat rendelkezésre bocsátásának teljesítése, valamint jogi igények védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

8. Forint és Deviza Fizetések munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Forint és Deviza Fizetések Osztály telefonon ügyfelei pénzforgalmi megbízásait, megbízásokra vonatkozó nyilatkozatait fogadja be, valamint igazoltatja vissza azokat.

Az ügyintézés kezdetekor a Bank tájékoztatja ügyfeleit a telefonos kommunikáció rögzítéséről. A hangrögzítéshez hozzájárulni nem kívánó ügyfelek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

A hangfelvétel kezelése az érintett hozzájáruláson alapul, jogalapja az érintett hozzájárulása.

A telefonbeszélgetést a Bank szerződés teljesítése, valamint jogi igények védelme céljából kezeli, és a hangfelvételt a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

9. Lakossági Hitelek Kintlévőség-kezelés területen kezdeményezett, valamint oda beérkező telefonhívások

A Bank telefonos csatornán, rögzített hanghívás keretében is kezeli azon ügyfeleket, akik késedelemben estek az esedékes törlesztő részletük megfizetésével. A követeléskezelés során a terület kimenő hívások során keresi az ügyfeleket, illetve a fizetési nehézséggel rendelkező ügyfelektől beérkező hívásokat is fogad.

Kimenő hívások esetén a kapcsolatfelvétel alapja és a beszélgetés hanganyagának rögzítése az ügyfél hozzájárulása. A hangrögzítéshez, illetve a kapcsolatfelvételhez szükséges hozzájárulás hiánya esetén az ügyfelet a továbbiakban más csatornákon keresztül keresi meg a Bank.

A hangfelvételt a Bank jogi igények védelme céljából kezeli, és a rögzítéstől számított 5 évig őrzi meg.

10. Mobilbankon keresztül kezdeményezett telefonhívások

A mobilbankon keresztül kezdeményezett telefonhívásokat a K&H TeleCenter munkatársai fogadják és folytatják le, így ezen telefonhívások rögzítésére és kezelésére a K&H TeleCenter és Vállalati Ügyfélszolgálatra érkező hívásoknál írtak vonatkoznak.

A Bank a felvételeket a fentiekben meghatározott célokon túlmenően belső vállalatirányítási célokból (pl.: minőségellenőrzés, folyamatoptimalizálás, visszaélés és csalás megelőzés, ellenőrzés) is felhasználhatja azok megőrzési ideje alatt.

A Bankkal kapcsolatba lépő vagy a Bank által felkeresett érintett kérésére, tájékoztatási kérelmére a Bank a hangfelvétel másolatát az adatkezelés ideje alatt az érintett rendelkezésére bocsátja.

A felvételeket a Bank zártan kezeli, azokat kizárólag a Bank adott szolgáltatásnyújtási folyamatban résztvevő munkatársai, minőség-ellenőrzés, csalás-megelőzés vagy belső ellenőrzés tárgyú vizsgálat esetén az azt lefolytató munkatársak, valamint jogi igények előterjesztése, érvényesítése és védelme céljából történő adatkezelés esetén jogi képviselőt ellátó személyek ismerhetik meg. A felvételek bírósági vagy más hatósági eljárásban felhasználásra kerülhetnek akár a Bank kezdeményezésére, akár az eljáró hatóság felhívására, amelyek során a felvételeket a hatósági eljárást lefolytató személyek ismerhetik meg a szükséges mértékben.

Amennyiben a felvételek felhasználására nem kerül sor, a rögzített beszélgetések a megőrzési idő leteltével törlésre kerülnek.

8. Elektronikus hírközlő eszköz útján történő ügyfél-átvilágítás

A Bank a Pmt-ben meghatározott ügyfél-átvilágítási kötelezettségét - az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben - a Pmt. szerinti elektronikus hírközlő eszköz útján teljesíti.

A Bank az elektronikus hírközlő eszköz útján végzett közvetett- vagy közvetlen ügyfél átvilágítási munkamenetet rögzíti. A munkamenet rögzítéséhez a 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendelet (a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól) követeli meg az ügyfél hozzájárulását, aminek hiányában az elektronikus hírközlő eszköz útján az ügyfél-átvilágítás nem végezhető el.

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) a) pontja
Adatkezelés ideje	Az adatkezelés az ügyfél-átvilágítási folyamat végéig tart.
Kapcsolódó megőrzési idő	Sikertelen közvetlen vagy közvetett ügyfél-azonosítás és ügyfél-átvilágítás esetén, továbbá akkor is, ha a folyamat a sikeres közvetlen vagy közvetett ügyfél-azonosítást és ügyfél-átvilágítást követően megszakadt, a rögzített munkamenet

	<p>60 napig kerül megőrzésre a GDPR 6. cikk (1) f) pontja alapján a 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendelet 8. § - 9. § szerinti kötelezettségeknek való megfelelés ellenőrzése érdekében.</p> <p>Sikeres ügyfél-azonosítás és –átvilágítás esetén, ha szerződés létrejötté megghiúsul: a megghiúsulástól számított 5 év (GDPR 6. cikk (1) f) alapján a Hpt. 166/A. § (2) szerint).</p> <p>Sikeres ügyfél-azonosítás és –átvilágítás esetén, ha a szerződés létrejött: az üzleti kapcsolat megszűntétől számított 8 év (a Pmt. 56.§ - 58.§ alapján, az 56. § (2) és az 57. §-ban foglalt eltérésekkel).</p>
<p>Személyes adatok kategóriái</p>	<p>Kép- vagy kép és hangfelvétel.</p>

9. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntés

Hiteljellegű szerződéskötés esetén a Bank az Érintett adatait számítástechnikai eszközzel, automatizált módon dolgozhatja fel és értékelheti. Amennyiben a feldolgozás kizárólag számítástechnikai eszközzel végrehajtott, az automatizált adatfeldolgozással hozott döntés tekintetében a Bank az Érintett – kérelmére - álláspontjának kifejtésére lehetőséget biztosít és tájékoztatja az alkalmazott módszerről és annak lényegéről.

Online hitelbírálattal során automatizált feldolgozáson alapuló döntés születik, mely ellen az érintett tiltakozhat. Az online hitelkérelmi folyamathoz azért van szükség automatizált döntéshozatalra, mert ez biztosítja a gyorsaságból adódó előnyöket. Amennyiben az Érintett nem kívánja, hogy az online hitelkérelmi során születő döntés hatálya kiterjedjen rá, személyesen bármely bankfiókban mód van a hitelkérelmi benyújtására illetőleg jogosult álláspontját, ellenvetéseit a Bankkal közölni. Online hitelbírálattal során az Érintett által a Bank rendelkezésére bocsátott és a jogszabály szerint hozzáférhető (pl. KHR adatbázis) adatok felhasználásával hozza meg a Bank a döntést. A hitelbírálattal biztosítja azt, hogy egységes szempontok szerint felelős hitelezési döntés születessen.

10. Hozzá tartozói adatok kezelése

A vonatkozó Hirdetmény szerinti prémium ügyfelek számára a Bank ügyféligény esetén K&H prémium családi szolgáltatást nyújt, amelynek lényege, hogy a már meglévő szerződött prémium ügyfél 18-30 év közötti gyermeke vagy unokája havidíj mentesen megkapja a K&H prémium számla- és szolgáltatáscsomagot a családtagja jogán, tehát nem szükséges teljesítenie az ehhez szükséges feltételeket, amíg ebben az életkori szakaszban van, és amíg a családtagja továbbra is szerződött prémium ügyfele a Banknak. A szerződött prémium ügyfél ennek a szolgáltatásnak az igénylése során saját maga nyilatkozik a családi kapcsolatról, és megadja a gyermeke/unokája nevét és születési dátumát. A szerződött prémium ügyfél köteles gyermekét/unokáját előzetesen tájékoztatni az adatkezelési tájékoztatóban foglaltakról valamint kizárólag az ő beleegyezésével jogosult az adatok megadására. Az adatkezelés a Bank jogos érdekén alapul, célja a K&H prémium családi szolgáltatás által biztosított kedvezmények nyújtása a megjelölt családtagok számára, kizárólag a szerződött prémium ügyfél kérésére.

11. Adatkezelés a Bank internetes oldalain

A Bank az interneten bárki számára elérhető 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 részletes cookie (süti) tájékoztatás a honlapon az alábbi címen érhető el: [cookie szabályzat](#).

VII. ADATVÉDELMI ALAPFOGALMAK

Ügyfél	az az Érintett, aki a Banktól pénzügyi-, kiegészítő pénzügyi, illetve befektetési-, kiegészítő befektetési szolgáltatást vesz igénybe. A hitel és pénzkölcsön nyújtására irányuló pénzügyi szolgáltatási tevékenység a hitelképesség vizsgálatával, a hitel és kölcsönszerződések előkészítésével, a folyósított kölcsönök nyilvántartásával, figyelemmel kísérésével, ellenőrzésével és az esetleges behajtással kapcsolatos intézkedéseket is magában foglalja (Hpt. 2.sz. melléklet I.10.3. pontja)
Banktitok	minden olyan, az egyes ügyfelekről a pénzügyi intézmény rendelkezésére álló tény, információ, megoldás vagy adat, amely ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, valamint a pénzügyi intézmény által vezetett számlájának egyenlegére, forgalmára, továbbá a pénzügyi intézménnyel kötött szerződéseire vonatkozik. A banktitokra vonatkozó szabályokat alkalmazni kell arra a személyre is, aki szolgáltatás igénybevétele céljából lép kapcsolatba a pénzügyi intézménnyel, de a szolgáltatást nem veszi igénybe. Természetes személyre (Érintett) vonatkozó banktitok egyben személyes adat.
Értékpapírtitok	minden olyan, az ügyfélről a befektetési vállalkozás, a multilaterális kereskedési rendszer működtetője és az árutőzsdei szolgáltató rendelkezésére álló adat, amely az ügyfél személyére, adataira, vagyoni helyzetére, üzleti befektetési tevékenységére, gazdálkodására, tulajdonosi, üzleti kapcsolataira, illetve a befektetési vállalkozással és árutőzsdei szolgáltatóval kötött szerződéseire, számlájának egyenlegére és forgalmára vonatkozik. Természetes személyre (Érintett) vonatkozó értékpapírtitok egyben személyes adat.
Biztosítási titok	minden olyan - minősített adatot nem tartalmazó -, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek - ideértve a károsultat is - személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik. Természetes személyre (Érintett) vonatkozó biztosítási titok egyben személyes adat.
Érintett	bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy
Személyes adat	azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító
Hozzájárulás	az 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
Adatkezelő	az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat jogszabály is meghatározhatja
Adatkezelés	a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége
Adatfeldolgozó	az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel
Harmadik személy	az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely nem azonos az érintettel, az adatkezelővel, az adatfeldolgozóval vagy azokkal a személyekkel, akik az adatkezelő vagy adatfeldolgozó közvetlen irányítása alatt a személyes adatok kezelésére felhatalmazást kaptak
Harmadik ország	minden olyan állam, amely tagja az Európai Gazdasági Térségnek (EGT)
Adatvédelmi incidens	a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi
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
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

VIII. JOGSZABÁLYI HÁTTÉR

A banki adatkezelésekre különösen az alábbi jogszabályok rendelkezései irányadóak:

- az EU 2016/679. számú Általános Adatvédelmi Rendelete („GDPR”)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (továbbiakban: **Infotv.**),
- a hitelintézetekről és pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény (továbbiakban: **Hpt.**),
- a befektetési vállalkozásokról, az árutőzsdei szolgáltatókról, valamint az általuk végezhető tevékenységek szabályairól szóló 2007. évi CXXXVIII. törvény (továbbiakban: **Bszt.**),

- a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (továbbiakban: **Bit.**)
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény (továbbiakban: **Pmt**)
- 2005. évi CXXXIII. törvény a személy- és vagyonvédelmi, valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól
- 2013. évi V. törvény a Polgári Törvénykönyvről
- az elektronikus hírközlésről szóló 2003. évi C. törvény (továbbiakban: **Eht.**)
- az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások, valamint az információs társadalommal összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény (továbbiakban: **Eker. tv.**)
- a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény,
- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (továbbiakban: **Gr.**)
- a kutatás és a közvetlen üzletszerzés célját szolgáló név- és lakcímadatok kezeléséről szóló 1995. évi CXIX. törvény. (továbbiakban: **DM tv.**)
- 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról
- 26/2020. (VIII. 25.) MNB rendelet a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény végrehajtásának az MNB által felügyelt szolgáltatókra vonatkozó, valamint az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról szóló törvény szerinti szűrőrendszer kidolgozásának és működtetése minimumkövetelményeinek részletes szabályairól
- 2014. évi XIX. törvény a Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló Megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról
- 2013. évi XXXVII. törvény az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól