

K&H Bank Zrt.

1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.
telefon: (06 1) 328 9000
fax: (06 1) 328 9696
Budapest 1851
www.kh.hu • bank@kh.hu



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

Hatályos: 2018.05.25.



céjegyzékszám: Cg. 01-10-041043 nyilvántartó: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága



a KBC csoport tagja

Tartalomjegyzék

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK	3
A Tájékoztató frissítése és elérhetősége.....	3
AZ ÜGYFELEK Tájékoztatása.....	3
II. A BANK ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI	3
III. ADATKEZELÉSI CÉL-CSOPORTOK ÉS RÉSZLETES ADATKEZELÉSI CÉLOK.....	5
IV. ADATÁTADÁS ÉS ADATTOVÁBBÍTÁS	10
V. Adatbiztonsági intézkedések	16
VI. az érintettek adatvédelmi jogai és jogorvoslati lehetőségei	18
VII. a BANKÜZEMI MŰKÖDÉS ADATVÉDELMI SAJÁTOS SÁGAI	22
1. Reklámtevékenységéhez kapcsolódó adatkezelés	22
2. Fénykép- és videofelvétel	22
3. Panaszkezelés, hangfelvétel	23
4. Elektronikus hírközlő eszköz útján történő ügyfél-átvilágítás.....	24
5. Automatizált adatfeldolgozással hozott döntés.....	24
6. Hozzá tartozói adatok kezelése	25
7. Adatkezelés a Bank internetes oldalain.....	25
VIII. adatvédelmi ALAP fogalmAK	25
IX. Jogszabályi háttér	27



I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A **KERESKEDELMI ÉS HITELBANK ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám: 01-10-041043) („Bank” vagy „Társaság”) ügyfeleivel, 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 neve és elérhetőségei: Kaldau Dániel, 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 a személyes adatok azon kategóriáit, melyhez tartozó részletes személyes adatokat (adattípusokat) az adatkezelési cél-kategóriákon belül, az egyes adatkezelésekhez rendelve kezel:

a) **Alapadatok:** (i) jogszabályban előírt azonosítási eljárás során, az érintettől vagy közigazgatási nyilvántartásokból szerzett adatok és információk (pl. teljes név, nem, állandó lakcím, állampolgárság,



születési hely és idő, (ii) egyéb hivatalos személyazonosító adatok (személyazonosító igazolványszám, vállalkozói azonosító, társadalombiztosítási azonosító, vezetői engedély száma, útlevele száma), (iii) fényképes igazolvány, (iv) az ügyfél elérhetőségi adatai (levelezési cím, email cím, telefonszám, közösségi hálózati azonosítók, Skype azonosítók)

- b) **Ügyfélprofil adatai:** (i) az érintett által megadott (vagy harmadik féltől szerzett) következő adatok: költési szokások, az érintett ügyfélkiszolgálási- csatornapreferenciái, befektetések és magánvagyon, jövedelem, ingatlanulajdon, társadalmi-gazdasági és társadalmi-demográfiai profiladatok (hivatás, végzettség, hobbi, családi és egyéb kapcsolatok, tagsági viszonyok, életmód, közösségek), (ii) az üzleti profilkészítés és analitikus modellezés útján kiegészített profiladatok, és következtetés útján szerzett adatok (szegmentáció, kedvezmények és felhasználásuk, költési szokások, költési kedv, kommunikációs csatornapreferenciák, jellemző viselkedési minták), (iii) hitelkockázati, pénzmosás kockázati és csalás kockázati profiladatok, (iv) befektetési profiladatok (MIFID)
- c) **Termék vagy szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos ügyféladat:** (i) vásárlási hajlandóság, személyre szóló, az ügyfél igényeihez igazított („next best”) ajánlat (árazással együtt), kérdés vagy intézkedés, (ii) meglevő vagy potenciális ügyfél által közölt, illetve az ilyen ügyfél adataiból következtetett jövőbeni, anyagi haszonnal járó események (igényfelmérés), és az ezzel kapcsolatban adott értékesítési tipp vagy tanács, (iii) az ügyfél által a tanácsadóval vagy egyéb módon közölt pénzügyi cél.
- d) **Termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses ügyféladat (ideértve az előértékesítést és a szimulációkat is):** (i) az ügyfél számára tanácsadó vagy gép által nyújtott tanács vagy ajánlat (ide nem értve a rendszeres üzleti kampány során vagy a honlapon futtatott szimulációval kapcsolatban az ügyfélnek tett hasonló ajánlatokat), (ii) kötelező érvényű ügyfélajánlatok (ideértve a személyre szóló árajánlatokat is) és az ügyfél termékigénylései/-megrendelése (a sikertelenek is), (iii) értékesítéshez kapcsolódó adatok, beleértve az árazást, az árazási kivételezést (standard és nem standard), az árazási múltat, jutalékokat, (iv) szerződéses adatok, termék- és szolgáltatási paraméterek (pl. limitek), valamint a termék-/szolgáltatási szerződés vagy a paraméterek módosítására vonatkozó információk, a termék múltbeli adatai, a termékparaméterek részletező adatai, (v) az ügyfél termékállománya, annak történetisége, az ügyfélnek megfelelő, de általa még meg nem vásárolt termékek, (vi) direkt marketinghez kapcsolódó ajánlások, nem kötelező érvényű ajánlatok (kimenő és bejövő egyaránt), az ügyfél ezekkel kapcsolatban adott válaszai, (vii) a Bank honlapján, vagy az ügyfél megbízásából és nevében a fióki dolgozó által lefuttatott szimulációhoz az ügyfél által megadott adatok, (viii) az ügyfélre vonatkozó korlátozások (ha az adott ügyfél korlátozottan jogosult Bankbiztosítási termékek/szolgáltatások igénybevételére, pl. kockázati vagy szabályozói okokból (példa: politikai közszereplők, feketelisták), (ix) meghatalmazás, aláírási jogosultság, hitelesítés, aláírási és szolgáltatás-használati jogosultság.
- e) **Termék és szolgáltatás használat adatai:** (i) tagvállalaton belüli belső tranzakciók (pl. az ügyfél és a Biztosító között, a a biztosítási díj fizetésére vonatkozóan), (ii) fizetési tranzakciók (az ügyfél és harmadik fél között), (iii) egyéb használati események adatai (pl. egyenleg ellenőrzése, tranzakciók listázása).

- f) **Kommunikációs ügyfeladatok:** (i) tervezett, ill. múltbéli, az ügyfélgondozást és az ügyfelszerzést célzó, bármilyen kommunikációs csatornán (fiók, call center, digitális csatorna, rendezvények) folytatott kapcsolattartás adatai (ki, mikor és milyen módon), (ii) saját médiás kattintássorozati (clickstream) adatok (az ügyfél kattint a nyilvános/magánhálón, rákattint a banki emailekben megjelenített bannerre), (iii) az ügyfelek visszajelzései, felmérésekre adott válaszaik, NPS, részletes feljegyzés az ügyféllel folytatott interakcióról, (iv) panaszok, szolgáltatási kérések
- g) **Érzékenynek minősülő ügyfeladatok:** (i) a GDPR foglaltak szerint: egészségügyi és orvosi adatok, ideértve a biometrikus azonosítási adatokat is, bírósági ítéletek, (ii) a GDPR-ban foglaltakon túlmenően érzékenynek tekintett adatok: földrajzi hely/földrajzi helymeghatározás (geotracking), fizikai elhelyezkedésre vonatkozó egyéb információ (pl. ATM-es készpénzfelvétel napja/ideje/helye, IP cím helye, ATM használat), fénykép (igazolványképen kívül), videófelvétel (videó-azonosítás), zárt láncú kamerarendszer (fióki videófelvétel), hangfelvétel, cookie-k (sütik) és hasonló technikák vagy internetes protokollok, nem a Banki felületeken vagy felületekről történt interakció (IP cím, böngészési szokások), az ügyfél által a Bankra bízott adatok (széfben elhelyezett személyes iratok, más intézményektől származó pénzügyi adatok,), a banki kapcsolaton túlmutató adatok.

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 ügyfeladatbázisban (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 (fióki) alkalmazott vagy a call center munkatárs 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 (pl. segíts kiválasztani az igényeimnek leginkább megfelelő hitelkártyát Az ajánlat nem kötelező érvényű.)
3. **Ügyfélkényelmi szolgáltatások (online):** Az ügyfél alap-információinak kezelése és közlése ugyanazon szituációra vonatkozóan, a későbbi ügyféladminisztráció megkönnyítésére és az ügyfélélmény növelésére. Az adatokat a bank kizárólag az ügyfél kezdeményezésére használja fel (Példa 1: az ügyfél honlap-preferenciái. Amennyiben az ügyfél az angol nyelvet választja, úgy az angol nyelvű honlap nyílik meg. A un. süti elfogadásával adja meg a hozzájárulását. / Példa 2: az ügyfél személyi kölcsön szimulációt futtat a honlapon. Később ismét le kívánja futtatni a szimulációt, egyes paraméterek megváltoztatásával. Az ügyfél számára kényelmes megoldás, ha nem kell minden bemenő paramétert ismételtlen beírnia, hanem azok automatikusan megjelennek).
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 az értékesítési csatornákon keresztül (direkt csatornák, call center, fiók), a teljes banki szervezetben elérhetővé teszi. Ez növeli az ügyfél-kiszolgálás minőségét és hatékonyságát, továbbá erősíti az ügyfélélményt. (Példa 1: az ügyfél ellátogat egy fiókba, hogy valamely biztosításról kérjen felvilágosítást, majd később a tényleges vásárlás szándékával felhívja a call centert. A call center betekinhet a fióklátogatással kapcsolatos adatokba. / Példa 2: az ügyfél termékkel kapcsolatos tanácsadásért látogat el az egyik fiókba. A fióki kapcsolattartó az ügyfél látogatására készülve megtekinti a 360°-os ügyfélképet.)
5. **Szerződés előkészítése az érintett kérésére:** A szerződés aláírását megelőző előértékesítési lépések során a Bank kizárólag akkor használ fel személyes adatot, ha az adatalany 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. A szimulációs ár kialakítása és személyre szabása a Bank figyelembe veszi az ügyfélspecifikus mutatókat és egyéb, az ügyfél előtt nem ismert adatokat is (pl: hitelszimuláció esetén az ügyfél hitelkockázatát).
6. **Kifelé irányuló marketing:** A kimenő marketing során a Bank kezdeményezi a meglévő és/vagy potenciális ügyfelekkel való kapcsolatfelvételt, kereskedelmi információt és üzleti ajánlatot közlő email, elektronikus csatornák, SMS vagy telefonhívás útján. 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) általános jellegű információk összeállítása és megküldése meglévő és potenciális ügyfelek részére, konkrét banki termék említése nélkül, (iv) hírlevelek (életmódról szóló hírlevelek) készítése és kiküldése, (v) utalványok/kedvezmények készítése és küldése részére, (vi) kimenő hívások/levélkampányok marketingajánlatokkal (fióki munkatársak vagy a call center



kezdemenyezésével). Példa: az ügyfél nem tesz kifejezett lépéseket annak érdekében, hogy termékre/szolgáltatásra vonatkozó kéréssel vagy igénnyel keresse meg a Bankot, de reális ügyféligényként jelentkezik, hogy a Bank ismertesse az ügyfélnek kedvező lehetőségeket. Így ha az ügyfél külön-külön rendelkezik egy folyószámlával és egy hitelkártyával, úgy a Bank javasolja, hogy egyesítse egy csomagban a folyószámlát és a hitelkártyát, amely költségcsökkentéssel jár az ügyfélnek.

7. **Kimenő szolgáltatási üzenetek:** a személyes adatok felhasználása a szolgáltatási üzeneteknek az ügyfélhez történő eljuttatás során (telefonhívás, email, sms, levél stb.) Szolgáltatási üzenet az az üzenet, amely kizárólag 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 tartalmaznak üzleti ajánlatot. (Példa 1: az ügyfelet a Bank SMS vagy email üzenetében emlékezteti a másnapi találkozó időpontjára a bankfiókban. / Példa 2: A Bank SMS/email üzenetet küld arról, hogy az ügyfél egyenlege nem elegendő a 2 nap múlva esedékes fizetés teljesítésére. Utóbbi esetben szolgáltatási üzenet alapjául a fizetési tranzakciók használati információi szolgálnak.)
8. **Termék- és szolgáltatáshasználat:** a személyes adatok nyilvántartása, kezelése, frissítése és közlése a Bank csatornáin keresztül 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, statisztika adatbázisok előállításához szükséges. (Példa 1: jelzáloghitelek több évtizedes alakulásáról szóló közgazdasági elemzés, hangsúlyozva a jelzáloghitelek átlagos összegét és a lakásárak 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 a személyes adatok és egyéb adatok összesítésével összefüggéseket állapít meg és algoritmusokat, modelleket alkot, amelyet a fejlesztési fázisban nem alkalmazza az egyes ügyfelekkel kapcsolatos egyéni döntéseknél. (Példa 1: a kockázat csökkentése körében, az egyéni hitelkockázat felmérést érintően a Bank ún. bepillantó elemzéseket (insight) készít az ügyfelekről, a „hitel vissza nem fizetését” előrejelző mutatókra vonatkozóan / Példa 2: a szervezet és a folyamatok optimalizálás körében a Bank ún. bepillantó elemzések készít a geomarketing, személyes adatok és egyéb adatok felhasználásával új bankfiókok létesítése vagy ATM-ek telepítése vagy azok megszüntetése érdekében)
11. **Szolgáltatásorientált és üzleti profilkészítés (ügyféligények 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. (Példa 1: hitelkártya vételére vonatkozó „vásárlási hajlandóság” felmérése egy meghatározott összeget



meghaladó vagyontárgyak gyakori vásárlása bankkártyával vagy gyakori külföldi utazásokat érintően /)

- 12. Hitel- és biztosítási kockázati ügyfélprofil készítése:** A Bank a személyes adatok alapján a kockázatfelmérés céljából készít ügyfélprofilot annak érdekében, hogy előre jelezze (i) a banki hitel visszafizetését érintő ügyfélkockázatot (az ügyfél nem tudja fizetni a törlesztéseket) és (ii) a biztosítási szerződést érintő ügyfélkockázatot (az ügyfélnek az átlagot meghaladó számú biztosítási kárigénye lesz.)
- 13. Ügyfélprofil készítése értékpapír-szolgáltatások nyújtásához (MIFID):** a Bank az ügyfélprofil a jogszabályi előírások alapján, a MIFID által a befektetési szolgáltatásokhoz kapcsolódóan előírt kockázati kérdőív alkalmazásával végzi el.
- 14. A pénzmosás megelőzéséhez kötelezően elvégzendő kockázatértékelési profilkészítés:** a Bank az ügyfélprofil a jogszabályi előírások alapján, a pénzmosás megelőzése céljából végzi el (ügyfelek és ügyletek kockázat alapján történő befogadása és monitoringja).
- 15. Kockázatértékelési profilkészítés csalás megelőzése céljából:** a Bank az ügyfélprofil a csalások megelőzése, feltárása és kivizsgálása céljából készíti el olyan profilmutatók és egyéb információk (pl. elloptott személyi igazolvány, az online bankoláshoz általában használt ország) alkalmazásával, amelyek érdemben jelezhetik a csalás előfordulásának lehetőségét. Nem terjed ki a csalások feltárására és a potenciális csalások későbbi kivizsgálására, csupán az ezen tevékenységeket elősegítő profil összeállítására. A Bank e körben az ún. compliance, a 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 ügyfelek adataihoz (pl. 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 tevékenységeket 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 számviteli és adózási célból, likviditási és szolvencia-kötelezettségek, valamint a hatóságok felé történő jelentések teljesítése érdekében történik (Példa 1: jelentések személyazonosságról és termékekről az adóhatóság felé. / Példa 2: tőkemegfelelés kiszámítása (tőkemegfelelési mutató), szolvencia jelentés az MNB felé).

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.

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, call center, email, 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 (Példa: az ügyfél panaszt nyújt be a folyószámlájára vonatkozóan kapott költségelszámolással kapcsolatban. A call center az ügyfél adatok ellenőrzése alapján javaslatot tesz arra, hogy az ügyfél vonja össze a folyószámláját és megtakarítási számláját egy csomagba, amellyel költségcsökkentés érhető el.) / (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

IV. ADATÁTADÁS ÉS ADATTOVÁBBÍTÁS

1. Az adattovábbítás, adatátadás feltételei

A személyes adatot a Bank akkor továbbít, ha ahhoz az Érintett hozzájárult, vagy törvény azt 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 Csoporton belüli adatátadásra (a mindenkori csoporttagok felsorolása a Bank honlapján található), az Érintett írásbeli felhatalmazása alapján szolgáltatások közvetlen ajánlása, hatékonyabb ügyfélszolgálat és ügyfélminősítés céljából, illetve törvényi feltételek megléte esetén és mértékben kerülhet sor. A Csoporton belüli adatátadásra reklámtevékenységhez kapcsolódó célból, Csoporttag által nyújtott szolgáltatás igénybevétele illetve kiszervezett tevékenység keretében kerülhet sor.

Harmadik személy részére történő adatátadásra kizárólag törvény alapján (pl. a Hpt. 161. § - 164. §-ában, a Bszt. 118. § - 120. §-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 adatkérési igény alapján adhat át referenciaadatot. Természetes személyek referenciaadataira vonatkozó adatkérési 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 Csoporton belüli adatátadás

A Bank két kiemelendő adatkezelése a hozzájáruláson alapuló közös ügyfélszolgálat és az azt lehetővé tevő adatátadás a K&H Biztosítóból a K&H Bank részére és a K&H Márkacsoport tagvállalatai (K&H Bank Zrt., K&H Biztosító Zrt., K&H Alapkezelő Zrt., K&H Faktor Zrt., K&H Csoportszolgáltató Központ Kft., K&H Ingatlanlízing Zrt., K&H Eszközlízing Zrt., K&H Autópark Kft., K&H Jelzálogbank Zrt.) általi személyre szabott ajánlatokkal, reklámokkal való megkereséssel kapcsolatos adatkezelés.

- a) A közös ügyfélszolgálat céljából való adatátadás révén lehetővé válik, hogy Ügyfelünk minden K&H Márkacsoportnál élő termékeit együtt mutassuk, például a befektetési iránytű című tájékoztatóban feltüntetjük a megtakarítási életbiztosításai portfólióját is, illetve a befektetési tanácsadásnál az Ügyfél teljes portfólióját figyelembe tudjuk venni, így segítünk Ügyfeleinknek olyan portfólió kialakításában, ami leginkább közel áll a kockázatvállalási hajlandóságukhoz. Emellett a banki munkavállalók a fiókban látják a teljes portfóliót, így nem ajánlanak olyan terméket az Ügyfélnek, amellyel már rendelkeznek. Mindezek mellett a Bank további kényelmi szolgáltatásokon dolgozik, melyeket folyamatosan vezet be, és melyek az ügyintézés gyorsabbá és egyszerűbbé tételét célozzák.
- b) A tagvállalatok általi személyre szabott ajánlatokkal, reklámokkal való megkereséssel kapcsolatos adatkezelés révén az érintett, az általa preferált csatornán minden tagvállalattól számíthat ajánlatokra, reklámra. K&H Márkacsoport tagvállalatai a rendelkezésére álló (beleértve a hozzájárulása alapján összekapcsolt) ügyféladatokat felhasználva különféle ismérvek mentén csoportokat képeznek az adatokból, modelleket dolgoznak ki, és ezeket alkalmazva következtetéseket vonnak le arról, hogy melyek az érintettek számára leginkább hasznos termékek, ajánlatok. Ez a tevékenység a K&H Márkacsoport tagvállalatai rendelkezésére álló adatok elemzésével, összefüggések keresésével jár, mely tevékenység nyomán a K&H Márkacsoport tagvállalatai az értékesített szolgáltatások volumenének növekedését várják. Ez a tevékenység az érintetteknek is hasznára válik, hiszen így tud a Bank ügyfelei, az érintettek igényeinek megfelelni, és ahhoz igazodó termékínálatot kialakítani.
- c)

7. Adatfeldolgozásra jogosult személyek (adatfeldolgozók)

A Bank a következő 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.

Az adatfeldolgozó	Milyen személyes adatokhoz férhet hozzá?
<p>név: Enterprise Services Magyarország Kft. (Hewlett-Packard Magyarország Kft.) székhely: 1114 Budapest, Bartók Béla út 43-47.</p>	<p>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.</p>
<p>név: XEROX Magyarország Kft. székhely: 1037 Budapest, Szépvölgyi út 35-37.</p>	<p>a bankszámlakivonatok, számlaértesítő levelek és egyéb nyomtatványok nyomtatását, borítékolását és a borítékolt számlakivonatoknak a Magyar Posta részére történő átadását végzi.</p>
<p>név: K&H Csoportszolgáltató Központ Kft. székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.</p>	<p>a Bank adóügyi feladatait, valamint a Bank expedíciós (küldemények átvétele, feldolgozása, rendeltetési helyre történő eljuttatása, belső iratforgalom biztosítása stb.) tevékenységét látja el.</p>
<p>név: Oberthur Technologies Kft. (korábbi cégneve szerint: Oberthur Card System Kft.) székhely: 2045 Törökbálint, West Gate Business Park, Tó Park 3301/21. hrsz.</p>	<p>a bankkártya és e-bank kártya megszemélyesítési tevékenységét és gyártását végzi.</p>
<p>név: SIA S.p.A. székhely: Olaszország, Via Gonin 36, I-20147 Milan</p>	<p>a Bank bankkártya kibocsátói és elfogadói kártyaelszámolási tevékenységét és kiegészítő tevékenységét látja el.</p>
<p>név: SIA Central Europe Zrt. székhely: 1096 Budapest, Millennium Tower I. Lechner Ödön fasor 6.</p>	<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 SIA S.p.A tevékenysége nem terjed ki.</p>

<p>név: KBC Group N.V. székhely: 1080 Belgium Brüsszel, Havenlaan 2.</p>	<p>a Bank egyes főkönyvi számláinak és SWIFT visszaigazoló üzeneteinek (MT3xx), továbbá nostro számláinak egyeztetéséhez szükséges adatok egyeztető rendszeren történő feldolgozását végzi.</p> <p>a nemzetközi fizetési megbízások feldolgozásával kapcsolatos alábbi tevékenységeket végzi: megbízások feldolgozása, reklamációk kivizsgálása, kapcsolódó számlaegyeztetések, számlázási szolgáltatások a banki díjak vonatkozásában, embargó figyelés.</p> <p>a Bazel II követelményeinek megfelelő hitelezői kockázatok riportjának elkészítéséhez az informatikai környezet biztosítása.</p> <p>a Flexims okmányos ügyletek lebonyolítására alkalmas internet alapú kezelőfelület útján rögzített adatok nyilvántartását látja el.</p> <p>a Bank egyes kereskedelem finanszírozási műveleteinek a rögzítésére, nyilvántartására szolgáló azon informatikai környezet - SmarTrade back-office rendszer – biztosítását végzi, amelyre a KBC Global Services Magyarországi Fióktelepe informatikai szolgáltatása nem terjed ki.</p> <p>a Bank egyes szakmai ügyfeleivel kötött treasury ügyletekhez kapcsolódó biztosítékezelési (collateral management) tevékenységet végzi.</p> <p>felhő alapú levelezési rendszer bevezetéséhez és működtetéséhez nyújt támogatást.</p>
<p>név: PRIME RATE Kft. székhely: 1044 Budapest, Megyeri út 53.</p>	<p>a Bank ügyfelei részére küldendő „Befektetési Iránytű” elnevezésű tájékoztató nyomtatványnak a nyomtatását végzi.</p>
<p>név: 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>név: Comforce Zrt. székhely: 2500 Esztergom, Jókai Mór utca 8.</p>	<p>a Bank ügyfeleinek telefonos megkeresését végzi egyedi megrendelések alapján.</p>
<p>név: 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>

név: eSense Zrt. székhely: 1138 Budapest, Madarász Viktor utca 47-49.	a Bank ügyfeleinek telefonos megkeresését végzi egyedi megrendelések alapján.
név: T-Systems Magyarország Zrt. székhely: 1117 Budapest, Budafoki út 56.	Üzletet ide! - K&H microsite fejlesztése, üzemeltetése és támogatás
név: SEGLAN, S.L. székhely: Spain, Avenida del Cardenal Herrera Oria, 63 – 28034 Madrid	a Bank mobilfizetés szolgáltatásához kapcsolódóan bankkártya digitalizációs (létrehozás, felfüggesztés, törlés) és fizetési kulcs kezelési tevékenységeket lát el.
név: Trask solutions a.s. székhely: Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4, Csehország	a Bank online hiteligenylési rendszerének webes felületét üzemelteti.
név: REISSWOLF BUDAPEST Adat- és Dokumentumkezelő Korlátolt Felelősségű Társaság székhely: 1097 Budapest, Illatos út 6.	a Bank számára a banküzem során keletkező papír alapú, szenitív iratok és hibás nyomtatványok biztonsági konténerekben történő gyűjtését, ideiglenes tárolását, elszállítását, megsemmisítését, valamint hulladékkezelést végez
név: 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
név: 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

V. 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 kóros (spam), a megtévesztő (phishing), 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.

VI. 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) Az 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: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c; postacím: 1530 Budapest, Pf.: 5.; telefon: +36-1-391-1400; fax: +36-1-391-1410; 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.

VII. A BANKÜZEMI MŰKÖDÉS ADATVÉDELMI SAJÁTOSÁGAI

1. Reklámtevékenységéhez kapcsolódó adatkezelés

A Grt. 6.§ (1) bekezdése alapján közvetlen üzletszerzés céljából reklám természetes személynek, mint reklám címzettjének közvetlen megkeresése módszerével (így különösen elektronikus levelezés vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján, a postai címzett reklámküldemény kivételével) kizárólag akkor közölhető, ha ahhoz a reklám címzettje előzetesen egyértelműen és kifejezetten hozzájárult. A Bank a hozzájáruló nyilatkozatot tevő személyek személyes adatairól nyilvántartást vezet a hozzájáruló nyilatkozatban illetőleg a kapcsolódó jogszabályokban foglaltak (Grt., DM tv., Eht., stb.) figyelembevételével. Az ebben a nyilvántartásban rögzített - a reklám címzettjére vonatkozó - adat csak a hozzájáruló nyilatkozatban foglaltaknak megfelelően, annak visszavonásáig kezelhető, és harmadik fél számára kizárólag az érintett személy előzetes hozzájárulásával vagy törvény előírása alapján adható át.

A Bank az Érintett erre irányuló külön felhatalmazása alapján jogosult a K&H Csoportba tartozó jogalanyok számára az Érintett hozzájáruló nyilatkozatában megjelölt adatait átadni abból a célból, hogy azok saját szolgáltatásaikat az Érintett számára közvetlenül ajánlhassák fel, illetve jogosult az Érintett részére banki vagy más, a Csoportba tartozó leányvállalat ajánlatát tartalmazó reklámanyagot kiküldeni.

Az Érintett tehát felhatalmazhatja a Bankot és hozzájárulhat, hogy a Bank marketing célból közvetlen levél útján vagy egyéb kommunikációs eszköz (telefon, e-mail, ebank, SMS stb.) útján tájékoztassa az Érintettet a saját, illetve a K&H Csoportba tartozó társaságok szolgáltatásairól és e célból az Érintett adatait kezelje. Az Érintett bármikor jogosult a Banknál kezdeményezni – korlátozás és indokolás nélkül -, hogy részére a Bank közvetlen üzletszerzési célú reklámanyagot ne küldjön, a hirdetések küldésére és adatainak e célból való kezelésére vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát az Érintett bármikor ingyenesen visszavonhatja. Az Érintett ez irányú igényét a Bank honlapján közzétett elérhetőségeken keresztül, valamint a küldeményekben megjelölt egyéb módon jelentheti be. Ebben az esetben az Ügyfelet a továbbiakban a Bank reklámcélból nem keresi.

2. 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(het). A megfigyelés és felvételkészítés célja a pénzügyi- és kiegészítő pénzügyi, illetve befektetési- és kiegészítő befektetési szolgáltatási tevékenység zavartalanosságának



biztosítása, az emberi élet, testi épség, személyi szabadság védelme, vagyonvédelem, valamint a bank-, értékpapír- és üzleti titok védelme.

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 felhasználásra kerül. A képrögzítő rendszert a Bank üzemelteti és a felvételek – a törlés megtörténtéig - helyben kerülnek tárolásra. A Bank a felvét elkészítéssel 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 a bíróság vagy más hatóság megkeresésére azt a Banknak továbbítania kell.

A felvételeket a Bank az érintettek rendelkezésére nem bocsátja, azonban azok megtekintését – megőrzési időn belül – a Bank helyiségeiben biztosítja, más érintettek személyhez fűződő jogainak tiszteletben tartásával, valamint a Bank üzleti titkai védelmének figyelembe vételével. Az érintettek kérhetik – a megőrzési időn belül – a felvételek zárolását. Ebben az esetben a felvételt a Bank a zárolás kérésétől számított 30 napig, de legfeljebb a felvétel készültétől számított 60 napig nem semmisíti meg.

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

3. Panaszkezelés, hangfelvétel

Telefonos ügyfélszolgálatának igénybevétele során a Bank az érintettel folytatott beszélgetést rögzíti. Az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

Amennyiben a telefonbeszélgetés panaszkezelést céloz, úgy a Bank a vonatkozó ágazati jogszabályok (Hpt., Bszt.) alapján köteles a beszélgetést rögzíteni. Minden más esetben a rögzítés az érintett hozzájárulása alapján történik.

A beszélgetés rögzítéséhez hozzájárulni nem kívánó érintettek számára a Bank bármely más elérhetősége nyitva áll kapcsolatfelvétel céljából.

Az adatkezelés célja az, hogy a Bank a telefonon bejelentett panaszokat, ügyfelei és egyéb érintettek szerződések előkészítésével, fenntartásával kapcsolatos kéréseit, módosítási igényeit, megbízásait, az ügyfél-azonosítás megtörténtét, továbbá a Bank által adott tájékoztatást - hitelt érdemlő módon - a későbbiekben előállítani, visszakeresni, igazolni tudja.

Panasznak tekinthető a Bank - szerződéskötést megelőző, vagy a szerződés megkötésével, a szerződés fennállása alatti, a Bank részéről történő teljesítéssel, valamint a szerződéses jogviszony megszűnésével, illetve azt követően a szerződéssel összefüggő - tevékenységét vagy mulasztását érintő bármely kifogás.

Telefonon történő panaszkezelés esetén a Bank a közte és a panaszt közlő érintett közötti telefonos kommunikációt rögzítő hangfelvételt – jogszabályi kötelezettség alapján – rögzíti és öt évig megőrzi.

A panaszkezelés körébe nem tartozó hívások rögzítése esetén a hangfelvételt a Bank addig őrzi, amíg a beszélgetésben elhangzottakkal kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítés szempontjából - törvény eltérő rendelkezése hiányában - a Ptk.-ban meghatározott általános elévülési idő az irányadó (5 év).



A megőrzött felvételek felhasználására kizárólag bírósági vagy más hatósági eljárásban, vagy a Bank és az érintett közötti vitás ügyek rendezése, illetve igényérvényesítés során (mint bizonyíték) kerülhet sor. A felvételeket kizárólag a Bank fenti felhasználás során eljáró ügyintézői továbbá a bírósági vagy más hatósági eljárásban részt vevő felek ismerhetik meg – a szükséges mértékben.

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

Amennyiben az Érintett a Banknak nem ügyfele és személyazonosító illetve elérhetőségi adatokat közöl telefonon annak érdekében, hogy a kért tájékoztatást megkaphassa, úgy megadottnak tekintjük hozzájárulását ahhoz, hogy a kért tájékoztató anyag kiküldése céljára a Bank ezeket az adatokat felhasználja.

A Bankkal kapcsolatba lépő vagy a Bank által felkeresett érintett kérésére, tájékoztatási kérelmére a Bank a hangfelvételt az érintett rendelkezésére bocsátja, továbbá a panaszt közlő érintett számára térítésmentesen rendelkezésre bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet is (további, ugyanarra a beszélgetésre vonatkozó igények térítéskötelesek lehetnek).

A Bank a bank- és értékpapírtitokra vonatkozó rendelkezések betartása érdekében közönséges (nem titkosított, elektronikus aláírást nem tartalmazó) elektronikus levélben (e-mail) csak és kizárólag általános tájékoztatást tud nyújtani, bank- és értékpapírtitoknak minősülő információkat nem áll módjában kiszolgáltatni. Az Ügyfél ilyen információkat tartalmazó vagy kérő közönséges e-mailen küldött panaszára minden esetben az Ügyfél bejelentett levelezési címére postai úton megküldött levélben válaszol. A Bank Panaszkezelési Szabályzattal rendelkezik, amely valamennyi bankfiókban kifüggesztésre kerül, valamint a Bank honlapján is megtalálható.

4. Elektronikus hírközlő eszköz útján történő ügyfél-átvilágítás

A Bank a Pmt-ben meghatározott ügyfél-átvilágítási kötelezettségének teljesítése érdekében az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben a Pmt. szerinti auditált elektronikus hírközlő eszköz útján (valós idejű ügyfél-átvilágítás) azonosítja az érintetteket.

A valós idejű ügyfél-átvilágítás az ezzel a feltétellel meghirdetett termékek esetében a szerződéskötés előfeltétele. A valós idejű ügyfél-átvilágítás folyamatát a Bank – a Pmt. végrehajtására kiadott MNB rendelet alapján – kép- és hangfelvétellel rögzíti, valamint a valós idejű ügyfél-átvilágítás során a Bank az érintett arcképéről, valamint a Pmt. szerinti okmányairól felvételt készít.

A Bank a valós idejű ügyfél-átvilágítás céljából készített felvételeket az adott ügyletre irányadó megőrzési időn belül őrzi meg. Amennyiben létre jön érvényesen a szerződés és az hatályba is lép, Bank a Pmt. 56. § (1) bekezdésben foglaltaknak megfelelően, (az 56. § (2) és az 57. §-ban foglalt eltérésekkel) az üzleti kapcsolat megszűnését követő 8 évig őrzi meg a szerződéshez kapcsolódó adatokat (ideértve mindazon adatokat, melyeket az érintett a szerződés előkészítése során bocsátott a Bank rendelkezésére vagy annak során keletkezett). Amennyiben a szerződés nem jön létre érvényesen, vagy nem lép hatályba valamely hatályba léptető feltétel bekövetkezésének hiányában, Bank az adatokat azok rögzítésétől számított 5 éves elévülési időn belül őrzi meg, a Hpt. 166/A. § (2)-(3) bekezdése alapján.

5. 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 hitelbírálat során automatizált feldolgozáson alapuló döntés születik, mely ellen az érintett tiltakozhat. Az online hiteligénylési folyamathoz azért van szükség automatizált döntéshozatalra, mert ez biztosítja a gyorsaságból adódó előnyöket. Amennyiben az Érintett nem kívánja, hogy az online hiteligénylés során születő döntés hatálya kiterjedjen rá, személyesen bármely bankfiókban mód van a hiteligénylés benyújtására illetőleg jogosult álláspontját, ellenvetéseit a Bankkal közölni. Online hitelbírálat 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 hitelbírálat biztosítja azt, hogy egységes szempontok szerint felelős hitelezési döntés születessen.

6. 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 beleegyezésükkel 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.

7. 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](#).

VIII. ADATVÉDELMI ALAP FOGALMAK

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 kölcsön szerződések 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.



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

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

A fenti titokkörökbe tartozó információk természetes személy (Érintett) esetén személyes adatok.

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 nyilatkozik 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.

IX. 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.**)
- 19/2017. (VII. 19.) 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.

