

Adatkezelési tájékoztató

A panaszkezelési tevékenységgel kapcsolatban megvalósuló személyes adatok kezelését illetően a K&H Biztosító Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám:01-10-041919, a továbbiakban: „Biztosító”), mint adatkezelő az alábbi tájékoztatást nyújtja.

I. Az adatkezelés célja

I.1. Panaszkezeléssel kapcsolatos általános adatkezelés

A Biztosító lehetőséget biztosít arra, hogy ügyfelei a Biztosító magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozó panaszukat szóban (személyesen, telefonon) vagy írásban (személyesen, postai úton, elektronikus levélben vagy elektronikus csatornán keresztül) közölhessék.

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

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont (jogi kötelezettség)
Kötelezettséget előíró jogszabály	Bit. 159. § (2) – (3) bekezdés
Adatkezelés ideje	Az adatkezelés a panasz megválaszolásáig tart
Kapcsolódó megőrzési idő	A panasz megválaszolásától számított 5 év.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok); Kommunikációs ügyféladatok (kommunikációs csatornán [fiók, Telecenter, elektronikus csatorna, rendezvények] folytatott kapcsolattartás adatai; ügyfelek joggyakorlása [panasz])
Érintetti kategória	Ügyfél

I.2. Érintetti joggyakorlással kapcsolatos adatkezelés

A Biztosító a GDPR 12. cikkében foglaltak szerint köteles eleget tenni a GDPR 15-22. cikkei szerinti érintetti joggyakorlási kérelmeinek. Ezen kötelezettsége megfelelő teljesítése és a GDPR 5. cikk (2) bekezdése szerinti elszámoltathatóság elvének tiszteletben tartása érdekében a Biztosító adatkezelést folytat.

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont (jogos érdek)
Kényszerítő erejű jogos ok	Az adatkezelés nélkül nem teljesíthetőek az érintetti kérelmek
Adatkezelés ideje	Az adatkezelés az érintetti kérelem megválaszolásáig és teljesítéséig tart
Kapcsolódó megőrzési idő	Az érintetti kérelem megválaszolásától és annak teljesítésétől számított 5 év a Ptk. 6:22. §-ára tekintettel.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok); Kommunikációs ügyféladatok (kommunikációs csatornán [fiók, Telecenter, elektronikus csatorna, rendezvények] folytatott kapcsolattartás adatai; ügyfelek joggyakorlása [GDPR szerinti érintetti jogok gyakorlása])
Érintetti kategória	Ügyfél, harmadik fél

I.3. Panasznak és érintetti kérelemnek nem minősülő megkeresések kezelése

A Biztosító megőrzi az ügyfél azon szolgáltatással kapcsolatos megkereséseit, kérdéseit, kommunikációit is, amelyek panasznak és érintetti kérelemnek sem minősülnek.

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont (jogos érdek)
Kényszerítő erejű jogos ok	-
Adatkezelés ideje	Az adatkezelés a megkeresés megválaszolásáig tart
Kapcsolódó megőrzési idő	A megkeresés megválaszolásától számított 5 év a Ptk. 6:22. §-ára tekintettel.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok); Kommunikációs ügyféladatok (kommunikációs csatornán [fiók, Telecenter, elektronikus csatorna, rendezvények] folytatott kapcsolattartás adatai; az ügyfelek visszajelzései)
Érintetti kategória	Ügyfél, harmadik fél

II. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogok és jogorvoslati lehetőségek

Ön jogosult személyes adataihoz hozzáférni, azok helyesbítését, törlését, az adatkezelés korlátozását kérni, valamint fent jelzett jogos érdek alapon kezelt adatkezelések esetén tiltakozni az adatkezelés ellen.

Az adatkezeléssel kapcsolatos további információkért – ideértve a jogok és jogorvoslati lehetőségek, valamint a Biztosító és adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége kapcsán nyújtott tájékoztatást - ismerje meg adatkezelési tájékoztatónkat a kh.hu/adatvedelem címen.

III. Hivatkozott jogszabályok

GDPR	<u>AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet)</u>
Bit.	<u>a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény</u>
Ptk.	<u>a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény</u>