

Adatkezelési tájékoztató

A hangfelvétel készítésével kapcsolatban megvalósuló személyes adatok kezelését illetően a K&H Bank Zrt. (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám: 0110-041043, a továbbiakban: „Bank”), mint adatkezelő az alábbi tájékoztatást nyújtja.

I. Az adatkezelés célja

1. Telefonbeszélgetések rögzítése és megőrzése - hangfelvétel

A Bank a közte és az ügyfél (harmadik fél) közötti, lenti 2. pont szerinti csatornákon folytatott telefonos kommunikációt az érintett előzetes tájékoztatását követően megadott hozzájárulása alapján vagy jogi kötelezettség teljesítése érdekében rögzíti.

A rögzített felvételeket a Bank a lentiekben kifejtett célokból őrzi meg, amelyek az alábbi célcsoportokban foglalhatóak össze:

1.1 Jogi kötelezettségek teljesítése - panaszkezeléssel kapcsolatos megőrzés és rendelkezésre bocsátás, befektetési szolgáltatásokkal kapcsolatos nyilvántartási kötelezettség vezetése, pénzügyi törvény és számviteli törvény szerinti kötelezettségekkel kapcsolatos megőrzés

Ebbe a célcsoportba tehát a panaszkezelési tárgyú hívások és a telefonon megkötött szerződések illetve telefonon adott megbízások hívásai tartoznak.

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) bekezdés c) pont (jogi kötelezettség)
Kötelezettséget előíró jogszabály	panaszkezelés: Hpt. 288. § (2) bekezdés befektetési szolgáltatások: Bszt. 55.§ (4) bekezdés számviteli megőrzés: Számvtv. 169.§ pénzügyi megőrzés: Pmt. 56.§ - 58.§
Adatkezelés ideje	5 év a felvétel keletkezését követően 8 év a szerződés megszűntét követően
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	hangfelvétel
Érintettek kategóriái	Ügyfelek

1.2 Jogi igények védelme (jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme);

Ebbe a célcsoportba az általános és személyre szabott tájékoztatás tartalmú telefonbeszélgetések, valamint ügyfélnyilatkozatok, bejelentések, megbízást tartalmazó telefonbeszélgetések tartoznak.

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont (jogos érdek)
Kényszerítő erejű jogos ok	A Bank addig, amíg a felvétellel kapcsolatban igény érvényesíthető, a felvételt megőrzi
Adatkezelés ideje	5 év (a felvétel keletkezését követően, a Ptk 6:22. § szerint)
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	hangfelvétel
Érintettek kategóriái	Ügyfelek, harmadik felek

1.3 Belső vállalatirányítási célok (minőségellenőrzés, folyamatoptimalizálás, visszaélés és csalás megelőzés, ellenőrzés)

Ebbe a célcsoportba a beszélgetés tartalmától függetlenül minden bejövő és kimenő hívás beletartozik.

Jogalap	GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont (jogos érdek)
Kényszerítő erejű jogos ok	-
Adatkezelés ideje	5 év (a felvétel keletkezését követően)
Kapcsolódó megőrzési idő	-
Személyes adatok kategóriái	hangfelvétel
Érintettek kategóriái	Ügyfelek, harmadik felek

2. A Bank telefonos kommunikációs csatornái az alábbiak:

2.1 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 rögzítése az érintett hozzájárulása, vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján történik az 1. pontban ismertetettek szerint.

A felvételek megőrzése a telefonbeszélgetés tárgya alapján az 1.1 és 1.2 pont szerint történik.

2.2 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 telefonos kommunikáció rögzítése az érintett hozzájárulása, vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján történik az 1. pontban ismertetettek szerint.

A felvételek megőrzése a telefonbeszélgetés tárgya alapján az 1.1 és 1.2 pont szerint történik.

2.3 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.

A telefonos kommunikáció rögzítése az érintett hozzájárulása, vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján történik az 1. pontban ismertetettek szerint.

A felvételek megőrzése a telefonbeszélgetés tárgya alapján az 1.1 és 1.2 pont szerint történik.

3. A Pénzügyi Piacok Igazgatósága és a Pénzügyi Intézmények (üzletkötői) munkatársainak telefonos elérhetőségei

A Bank Pénzügyi Piacok Igazgatósága a szerződött ügyfeleivel rögzített telefonon köt devizára, kamatra, illetve árupiaci termékekre vonatkozó spot és származtatott ügyleteket, értékpapír adásvételi és repo ügyleteket, valamint strukturált betéti- és befektetési ügyleteket, és fogad be megbízásokat, nyújt tájékoztatást, folytat egyeztetést és kezel ügyfél reklamációt.

A Bank Pénzügyi Intézmények szakterülete a szerződött ügyfeleivel rögzített telefonon köt befektetési jegyekre és strukturált kötvényekre vonatkozó ügyleteket, és fogad be megbízásokat, nyújt tájékoztatást és folytat egyeztetést.

A Bank fenti területei a hangrögzítésről ügyfelei számára a velük előzetesen megkötött szerződésben is tájékoztatást nyújt.

A felvételek megőrzése az 1.1 pont szerint történik.

4. 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 telefonos kommunikáció rögzítése az érintett hozzájárulása, vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján történik az 1. pontban ismertetettek szerint.

A felvételek megőrzése a telefonbeszélgetés tárgya alapján az 1.1 és 1.2 pont szerint történik.

5. 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 rögzítése az érintett hozzájáruláson alapul.

A felvételek megőrzése az 1.2 pont szerint történik.

6. 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 is tájékoztatást nyújt.

A telefonos kommunikáció rögzítése az érintett hozzájárulása, vagy jogi kötelezettség teljesítése alapján történik az 1. pontban ismertetettek szerint.

A felvételek megőrzése a telefonbeszélgetés tárgya alapján az 1.1 és 1.2 pont szerint történik.

7. 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 rögzítése az érintett hozzájáruláson alapul.

A felvételek megőrzése az 1.2 pont szerint történik.

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

A Bank telefonos csatornán, rögzített hanghívás keretében is kezeli azon ügyfeleket, akik késedelembe 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.

A hangfelvétel rögzítése az érintett hozzájáruláson alapul.

A felvételek megőrzése az 1.2 pont szerint történik.

9. 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 az 1.3 pont szerint.

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 képvisellet 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 elteltével törlésre kerülnek.

II. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogok és jogorvoslati lehetőségek

Ön jogosult személyes adataihoz hozzáférni, azok helyesbítését, törlését, az adatkezelés korlátozását kérni, valamint bizonyos esetekben tiltakozni az adatkezelés ellen.

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