

Adatkezelési tájékoztató

Marketing tevékenységhez kapcsolódó adatkezelések

A marketing-tevékenységgel 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. Mi minősül marketing tevékenységnek?

A Bank (és a K&H Márkacsoport tagvállalatai, így a **K&H Biztosító Zrt.** és a **K&H Csoportszolgáltató Kft.**) arra törekszik, hogy Ügyfelei számára olyan szolgáltatásokat és kedvezményeket ajánljon, amelyek az Ügyfelek elvárásainak leginkább megfelelőek. Összefoglalóan marketingtevékenységnek nevezzük az ezen cél elérését elősegítő tevékenységeket, amelyek személyes adatok kezelésével valósíthatók meg. Ebbe a körbe tartozik különösen a *marketing tevékenység célcsoportjának meghatározása*, illetve a *termék- és szolgáltatás ajánlatok készítése (1. pont)*, az *ajánlatok magasabb szintű személyre szabása érdekében az ügyfél interakcióinak nyomon követése (2. pont)*, valamint az ezek alapján *személyre szabott ajánlatok ügyfelekhez történő eljuttatása (3. pont)*.

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

1. Személyre szabott ajánlatok előállítása a Bank kezelésében lévő adatok alapján

A Bank célja, hogy olyan szolgáltatásokat és kedvezményeket ajánljon ügyfeleinek, melyekre azoknak szüksége lehet.

Ennek érdekében a Bank, a GDPR Preambulumának (47) bekezdése és 6. cikk (1) bekezdésének f) pontja alapján, megfelelő érdekmérlegelést követően felhasználja ügyfelei eredetileg más célból már kezelt adatai közül az **„alapszintű” adatokat**. Ezen felül, kifejezetten az erre irányuló hozzájárulás esetén – kényelmi szolgáltatások és marketing ajánlatok még magasabb szintű személyre szabása, valamint még magasabb szintű szolgáltatásfejlesztés céljából – a Bank az „alapszintű” adatokon túlmutató **„emelt szintű adatokat”, és az abból levont következtetéseket** is kezeli.

A felhasznált személyes adatok jellege az ajánlatok előállításához igazodik, személyes adatok különleges kategóriáinak, vagy büntetőjogi felelősség megállapítására és bűncselekményekre vonatkozó adatok kezelésére semmilyen esetben sem kerül sor.

Példa (alap szint): a bank elemzi az ügyfél termékellátottságát és a számlákon rendelkezésre álló pénzüsszeget, és ez alapján megállapítja, hogy az ügyfél teljesíti a prémium számlacsomag feltételeit, így arra váltva kedvezőbb szolgáltatásokat tudna igénybe venni.

Példa (emelt szint): a bank elemzi az ügyfél tranzakcióit, így olyan még inkább személyre szabott partneri ajánlatokat, kedvezményeket, banki termékeket tud ajánlani, amelyek az ügyfélnek - jellemző költségi szokásai alapján - relevánsak lehetnek.

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

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

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

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

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

	Alapszintű adatfelhasználás	Emelt szintű adatfelhasználás
Jogalap	6. cikk (1) f) pont (jogos érdek)	6. cikk (1) a) pont (hozzájárulás)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszűntét követő két évig, de legfeljebb az Érintett adatkezeléssel szemben kifejezett tiltakozásáig vagy a hozzájárulás visszavonásáig.	
Kapcsolódó megőrzési idő	Az ajánlat közlésének befejezését követő öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint). A megőrzés az ajánlatra korlátozódik, az ajánlat alapjául szolgáló adatok kezelése az ajánlat közlésének befejezéséig tart.	
Személyes adatok kategóriái	Alapszintű adatok: Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok); termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó szerződéses ügyféladatok; demográfiai adatok.	Az alapszintű adatok körén túlmutató ún. emelt szintű adatok (pl. Termék és szolgáltatás használat adatai; Kate-tel való beszélgetés során közölt, nem szorosan a termék vagy szolgáltatás igénybevételére vonatkozó adatok), és az ezekből levont következtetések.

2. Személyre szabott ajánlatok előállítása egyéb rendelkezésre álló adat gyűjtésével és felhasználásával

A Bank a már (eredetileg más célból) a kezelésében lévő adatok mellett - kizárólag az Érintett kifejezett hozzájárulása esetén - további adatokat gyűjt, illetve használ fel annak érdekében, hogy szolgáltatásait a legmagasabb szinten személyre szabja, illetve marketing ajánlatai a legnagyobb mértékben az Ügyfél igényeihez igazodjanak.

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

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

Példa: az előző példában szerepelt, hogy a bank elemzi az ügyfél termékellátottságát és a számlákon rendelkezésre álló pénzüsszeget, és ez alapján megállapítja, hogy az ügyfél teljesíti a prémium számlacsomag feltételeit, így arra váltva kedvezőbb szolgáltatásokat tudna igénybe venni. Az előző példát folytatva a Bank push üzenetben értesíti erről az ügyfelet, és – megfelelő hozzájárulás birtokában – az ügyfél push üzenetre való reagálása (ti. az üzenetre kattintás) alapján telefonon is megkeresi a szükséges teendők egyeztetése érdekében.

A Bank az ügyfél által megadott hozzájárulás alapján kezeli az érintettek elektronikus úton nyújtott K&H szolgáltatások használati (online viselkedési) adatait, az elektronikus kommunikációs csatornákon történt aktivitásokat (pl. kiküldött üzenetek megnyitása, kattintása), illetve a telefon-és egyéb eszközhasználati adatokat (ideértve a helymeghatározó adatokat). Amennyiben az érintett az adott webhelyen ehhez külön is hozzájárult, a Bank ezen elektronikus használati adatokat összekapcsolja a K&H webhelyein keletkező böngészési adatokkal.

Az ügyfelek külön-külön tudnak hozzájárulni ahhoz, hogy az alábbiak közül mely célokból szeretnék, hogy a Bank az elektronikus használati adataikat gyűjtse és felhasználja:

- nem megszemélyesített statisztikák előállítása - statisztikai cél
- kényelmi szolgáltatások nyújtása - kényelmi, szolgáltatási cél
- személyre szabott marketingcélú ajánlatok készítése, valamint célzott elektronikus hirdetések megjelenítése (remarketing) - marketing cél.

Cél	Statisztikai cél	Kényelmi, szolgáltatási cél	Marketing cél
Jogalap	6. cikk (1) a) pont (hozzájárulás) – célonként külön		

Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszüntét követő két évig, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig.
Kapcsolódó megőrzési idő	Az ajánlat közlésének befejezését követő öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint). A megőrzés az ajánlatra korlátozódik, az ajánlat alapjául szolgáló adatok kezelése az ajánlat közlésének befejezéséig tart.
Személyes adatok kategóriái	• K&H szolgáltatások használati (online viselkedési) adatai; • elektronikus kommunikációs csatornákon történt aktivitások (pl. kiküldött üzenetek megnyitása, kattintása); • telefon-és egyéb eszközhasználati adatok (ideértve a helymeghatározó adatokat); • K&H webhelyein keletkező böngészési adatok (melyek a webhelyen megadott hozzájárulás alapján kerülnek összekapcsolásra az egyéb adatkörökkel)
Adattovábbítás címzettje	A Bank remarketing tevékenysége során célzott hirdetések megjelenítése érdekében az érintettek személyes adatait (<i>Android eszköz esetén: Google Advertising ID (GAID, hivatalos nevén AAID – Android Advertising ID), iOS eszköz esetén: IDFA (Identifier for Advertisers)</i>) a Google részére továbbítja, aki önálló adatkezelőként jár el.

3. Az Ügyfelek üzletszerzési célú megkeresése

– Bank általi közvetlen megkeresés:

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

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

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

Jogalap	6. cikk (1) a) pont (hozzájárulás)
Adatkezelés ideje	Az ügyfélkapcsolat megszüntét követő két évig, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig.
Kapcsolódó megőrzési idő	Az utolsó megkeresést követő öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint) annak érdekében, hogy a megkeresés jogszerűsége igazolható legyen.
Személyes adatok kategóriái	Alapadatok (alap azonosító adatok, elérhetőségi adatok).
Adattovábbítás címzettje	A Bank a közvetlen üzletszerzési célú üzenetek eljuttatásához az <i>adatfeldolgozóként</i> eljáró Bloomreach által szolgáltatott rendszert veszi igénybe.

– **online hirdetéshez szükséges adatok átadása hirdetési szolgáltatók részére:**

Amennyiben az ügyfél ahhoz kifejezetten hozzájárult, a Bank különböző reklámszolgáltatókon keresztül is megjelenít célzott online hirdetéseket az érintettek számára.

A nyilatkozat megerősítése egyszerű elektronikus aláírással történik, arról elektronikus magánokirat készül, amelyet az ügyfél rendelkezésére bocsátunk.

Jogalap	6. cikk (1) a) pont (hozzájárulás)
Adatkezelés ideje	-
Kapcsolódó megőrzési idő	Az utolsó megkeresést követő öt év (a GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont alapján a Ptk. 6:22. § szerint) annak érdekében, hogy a megkeresés jogszerűsége igazolható legyen.
Személyes adatok kategóriái	Elérhetőségi adatok (e-mail cím, telefonszám)
Adattovábbítás címzettjei	A Bank az érintettek személyes adatait az alábbi online hirdetési szolgáltatóknak továbbítja, akik a hirdetések megjelenítése során <u>önálló adatkezelőként</u> járnak el: • Google • Facebook

FONTOS:

Az Érintett bármikor jogosult kezdeményezni – korlátozás és indokolás nélkül –, hogy részére a K&H Márkacsoport tagok üzletszerzési célú üzenetet ne küldjenek, vagyis az ajánlatok küldésére és

adatainak e célbóli kezelésére vonatkozó **hozzájáruló nyilatkozatát az Érintett bármikor ingyenesen visszavonhatja**. Ugyanígy jogosult az Érintett arra is, hogy a még inkább személyre szóló ajánlatok előállítása kapcsán adatainak az egyes vagy az összes célból való gyűjtésére, felhasználására, továbbítására vonatkozó hozzájárulását visszavonja.

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

A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén (2.1 pont szerint) az Érintett feltétel nélkül jogosult arra, hogy az **adatkezeléssel szemben tiltakozását** fejezze ki. A tiltakozás az adatkezelés megszüntetését eredményezi.

Amennyiben az Érintett a mobilbank vagy e-bank management felületein módosítja nyilatkozatait, úgy azok a felületről való ki-, majd belépést követően élesednek!

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.