

Adatkezelési tájékoztató

Marketing-tevékenységhez kapcsolódó adatkezelések

A marketing-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.

A **Biztosító** (és a K&H Márkacsoport tagvállalatai, így a **K&H Bank Zrt.** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám: 01-10-041043; a továbbiakban: **Bank**) 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 *személyre szabott ajánlatok előállítása a Biztosító kezelésében lévő adatok alapján (I.1. pont), személyre szabott ajánlatok előállítása egyéb rendelkezésre álló adat gyűjtésével (I.2. pont),* valamint ezek alapján *Ügyfelek üzleti célú megkeresése (I.3. pont).*

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

I. Az adatkezelés célja

I.1. Személyre szabott ajánlatok előállítása a Biztosító kezelésében lévő adatok alapján

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

Ennek érdekében a Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító elemzi az ügyfél termékellátottságát, biztosításait. Ennek keretében a Biztosító megállapítja, hogy az Ügyfél kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással rendelkezik, így számára egy CASCO biztosítás is releváns lehet.

Példa (emelt szint): az Ügyfél a Kate-tel történő üzenetváltása során utalást tesz arra, hogy takarékoskodni szeretne nyugdíjas éveire. A Biztosító az üzenetváltás elemzése következtében arra a megállapításra jut, hogy az Ügyfél érdekelt lehet nyugdíjbiztosítási termékekkel kapcsolatosan.

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

A Biztosító stratégiai célja az ügyfeleivel történő kapcsolattartási és ügyfélszolgálati színvonal emelése, s ügyfélkörével a hosszú távú partneri viszony kialakítása. Ehhez az ügyfeleiről rendelkezésére álló sok-sok részinformáció (mint 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 dolgozhasson ki személyre szabott ajánlatokat, üzeneteket.

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

	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 közzétételét 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 közzétételét követő időszakig 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.

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

A Biztosító 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 ajánlatait a legnagyobb mértékben az Ügyfél igényeihez igazodjanak.

A Biztosító 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 Biztosító el kívánja kerülni az irreleváns, nem időszerű tömeges ajánlatok előállítását és küldését.

Ennek érdekében a Biztosító az elektronikus csatornán – ti. Mobilbank szolgáltatáson – keresztül küldött **inapp, mediaset** vagy **push üzenet** kiküldése során a mobilbank használatra, az üzenetkézbesítés 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 címzetti reakcióra vonatkozó adatok, technikai információk rögzítése és kezelése nélkül ezen digitális kapcsolattartási megoldás igazi előnyei nem realizálhatóak.

Példa: az előző példában szerepelt, hogy a Biztosító elemzi az ügyfél termékellátottságát és ez alapján megállapítja, hogy az ügyfél egy CASCO biztosítási szerződés megkötésében is érdekelt lehet. Az előző példát folytatva a Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 megszűntét 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	<ul style="list-style-type: none"> • 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 Biztosító 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) a Google részére továbbítja, aki <u>önálló adatkezelőként</u> jár el.</i>

I.3. Az Ügyfelek üzletszerzési célú megkeresése

– **Biztosító általi közvetlen megkeresés:**

A **Biztosító** (és a K&H Márkacsoport tagvállalatai, így a **Bank** és a **K&H Csoportszolgáltató Kft.**) szolgáltatásait 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, 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 Biztosító (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 Biztosító 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 Biztosító a közvetlen üzletszerzési célú üzenetek eljuttatásához az <i>adatfeldolgozóként</i> eljáró Bank által szolgáltatott rendszert veszi igénybe.

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

Amennyiben az ügyfél ahhoz kifejezetten hozzájárult, a Biztosító 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 Biztosító az érintettek személyes adatait az alábbi online hirdetési szolgáltatóknak továbbítja, akik a hirdetések megjelenítése során önálló adatkezelőként járnak el: <ul style="list-style-type: none"> • Google • Facebook

II. Személyes adatok továbbítása

A Biztosító marketing tevékenységét a **Bank** informatikai rendszereinek és infrastruktúrájának igénybevételével folytatja és a közvetlen üzletszerzési célú üzenetek előállítására és eljuttatására is részben a Bank által történik, ennek keretében pedig a Biztosító személyes adatokat továbbít a **Bank** részére. A Biztosító számára egyes tevékenységei kiszervezését és ezáltal az adatátadást a Bit. 90.§-92.§

bekezdései és 138.§ (1) o) pontja teszi lehetővé, az adattovábbítás jogalapja a Biztosító jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) bekezdés f) pont).

III. Az adatkezeléssel kapcsolatos érintetti jogok és jogorvoslati lehetőségek

Fent jelzett hozzájáruláson alapuló adatkezelések esetén a megadott hozzájárulását mindaddig folyamatosnak tekinti a Biztosító, amíg arról Ön ellentétesen nem rendelkezik. A hozzájárulás bármikor, korlátozás és indoklás nélkül, ingyenesen visszavonható a Biztosító bármely elérhetőségén intézett nyilatkozattal, azonban a hozzájárulás visszavonása a hozzájárulás visszavonását megelőző adatkezelés(ek) jogszerűségét nem érinti.

Ön jogosult továbbá 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.

Amennyiben az Érintett a mobilbank felületén módosítja nyilatkozatait, úgy azok a felületről való ki-, majd belépést követően élesednek!

IV. Hivatkozott jogszabályok

GDPR	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)
Grt.	a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény
Bit.	a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény
Ptk.	a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény