

**A K&H BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓJA**

Hatályos: 2018. május 25.

Tartalom

I.	ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK.....	4	
II.	A BIZTOSÍTÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI	5	
III.	AZ EGYES ADATKEZELÉSI MŰVELETEK AZ ADATKEZELÉSI CÉL-KATEGÓRIÁK SZERINT		6
1.	Ügyfélazonosítás és hitelesítés.....	7	
2.	Termék- és szolgáltatás-szimuláció	7	
3.	Ügyfélkényelmi szolgáltatások (online).....	7	
4.	Ügyfélkapcsolatok kezelése	7	
5.	Szerződés előkészítése az érintett kérésére	7	
6.	Kifelé irányuló marketing.....	8	
7.	Kimenő szolgáltatási üzenetek.....	8	
8.	Termék- és szolgáltatáshasználat	8	
9.	Tudományos célok	8	
10.	Analitikus modellek kialakítása	8	
11.	Szolgáltatásorientált és üzleti profilkészítés (ügyféligények feltárása)	9	
12.	Biztosítási kockázati ügyfélprofil készítése	9	
13.	Ügyfélprofil készítése biztosítási alapú befektetési termékek nyújtásához.....	9	
14.	A pénzmosás megelőzéséhez kötelezően elvégzendő kockázatértékelési profilkészítés	9	
15.	Kockázatértékelési profilkészítés csalás megelőzése céljából	9	
16.	Belső jelentések (vezetői információk, folyamatoptimalizálás, trendelemzés)	9	
17.	Ellenőrzés és megelőzés (pénzmosás, csalás, embargók, terrorizmus).....	10	
18.	A Biztosító jogainak gyakorlása és védelme.....	10	
19.	Jogsabályi kötelezettségek teljesítése, jelentések, adatszolgáltatás.....	10	
20.	Szoftvermódosítások tesztelése, demók, képzés	10	
21.	Termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó kutatás-fejlesztés és a piac alakulásának elemzése	10	

22.	Bejövő ajánlatok kezelése	11
IV.	ADATTOVÁBBÍTÁS ÉS ADATFELDOLGOZÁS	11
V.	A K&H ÁLTAL ALKALMAZOTT ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK	19
VI.	AZ ÉRINTETTEK JOGAI ÉS JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEI.....	20
VII.	A BIZTOSÍTÁSI MŰKÖDÉS ADATVÉDELMI SAJÁTOSSÁGAI	24
VIII.	ADATVÉDELMI ALAPFOGALMAK.....	26
IX.	JOGSZABÁLYI HÁTTÉR	27

I. ÁLTALÁNOS INFORMÁCIÓK

A **K&H BIZTOSÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG** (székhely: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.; cégjegyzékszám: 01-10-041919) („**Biztosító**” 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 Biztosító elérhetőségei:

Székhelye: 1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.

Levelezési

Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-041919, nyilvántartja a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága

Telefonszáma: +36 1/20/30/70 335 3355

E-mail címe: biztosito@kh.hu

Weboldala: <https://www.kh.hu/csoport/biztosito>

Adatvédelmi tisztviselőjének neve és elérhetőségei: Kaldau Dániel, DPO@kh.hu

A TÁJÉKOZTATÓ FRISSÍTÉSE ÉS ELÉRHETŐSÉGE

A Biztosító 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 érintettel az adatkezelés megkezdése előtt a Biztosító közli, hogy az adatkezelés hozzájáruláson alapul vagy kötelező.

Az adatkezelés megkezdése előtt a Biztosító 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 Biztosítóval 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 igénybevételeének tényét. A szerződésnek félreérthetetlen módon tartalmazza, hogy az érintett aláírásával hozzájárul adatainak a szerződésben meghatározottak szerinti kezeléséhez.

II. A BIZTOSÍTÓ ÁLTAL KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KATEGÓRIÁI

A Biztosító az alábbiakban határozza meg a személyes adatoknak 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, útlevél száma), (iii) fényképes igazolvány, (iv) az érintett elérhetőségi adatai (levelezési cím, email cím, telefonszám)
- b) **Ügyfélprofil adatai:** (i) az érintett által megadott vagy harmadik féltől szerzett következő adatok: költési szokások, az érintett ügyfélkiszolgálási csatornapreferenciái, befektetések és magánvagyon, jövedelem, ingatlantulajdon, társadalmi-gazdasági és társadalmi-demográfiai profiladatok (foglalkozás, hobbi, sporttevékenység), (ii) az üzleti profilkészítés és analitikus modellezés útján kiegészített profiladatok, és következtetés útján szerzett adatok (kommunikációs csatornapreferenciák), (iii) biztosítási kockázati, pénzmosás kockázati és csalás kockázati profiladatok, (iv) befektetési profiladatok életbiztosítási termékek esetén.
- 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 kikövetkeztetett 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 biztosítási 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 ajánlás (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 válasza, (vii) a Biztosító 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 biztosítási 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) a Biztosítón belüli belső tranzakciók, (ii) egyéb használati események adatai, (iii) megújítások, (iv) káresemények.
- f) **Kommunikációs ügyféladatok:** (i) tervezett, ill. múltbéli, az ügyfélgondozást és az ügyfélszerzést célzó, bármilyen kommunikációs csatornán (függő ügynök, call center, digitális csatorna, rendezvények) folytatott kapcsolattartás adatai (ki, mikor és milyen módon), (ii) az ügyfelek visszajelzései, felmérésekre adott válaszaik, NPS, részletes feljegyzés az ügyféllel folytatott interakcióról, (iii) panaszok, szolgáltatási kérések.
- g) **Érzékenynek minősülő ügyféladatok:** (i) a GDPR foglaltak szerint: egészségügyi és orvosi adatok, ideértve a biometrikus adatokat is, bírósági ítéletek, (ii) a GDPR-ban foglaltakon túlmenően érzékenynek tekintett adatok: földrajzi hely/földrajzi helymeghatározás (geotracking), fizikai elhelyezkedésre vonatkozó egyéb információ (pl. a vezetői szokások vizsgálata során az arra szerződött ügyfelek esetén), fénykép (igazolványképen kívül), zárt láncú kamerarendszer (székházi videófelvétel), hangfelvétel, cookie-k (sütik) és hasonló technikák vagy internetes protokollok, nem a biztosítói felületeken vagy felületekről történt interakció (IP cím, böngészési szokások), az ügyfél által a Biztosítóra bízott adatok (más intézményektől származó pénzügyi adatok), a biztosítói kapcsolaton túlmutató adatok.

Fontos: az, hogy a Biztosító az érintettel kapcsolatban a személyes adatok milyen kategóriáit kezeli, elsősorban az érintett és a Biztosító 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 Biztosító a sértetti, az érintett a terhelti pozícióban szerepel, úgy sor kerül a bírósági ítélet adatainak kezelésére.
- ha az érintett tiltakozik a marketing célú adatkezelés ellen, úgy a Biztosító személyre szabott ajánlatok készítése céljából nem kezeli az adatait.

III. AZ EGYES ADATKEZELÉSI MŰVELETEK AZ ADATKEZELÉSI CÉL-KATEGÓRIÁK SZERINT

A Biztosító az üzleti működése alapján az alábbiakban határozza meg az adatkezelési cél-kategóriákat, az azokhoz rendelt adatkezelési tevékenység (részcélok) lényegi jellemzőit. Az adattovábbítás címzettjei önálló fejezetben kerülnek bemutatásra.

A Biztosító 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 Biztosító nem kezeli.

1. **Ügyfélazonosítás és hitelesítés:** Potenciális és meglevő ügyfelek adatainak gyűjtése, nyilvántartása, kezelése, frissítése és közlése a Biztosító 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 ügyféladatbázisban (ügyfélállományban) történő, központosított ügyfélkezelést, valamint a decentralizált ügyfélkezelést, mint pl. a biztosítói munkavállalók által a kapcsolati listáikban kezelt elérhetőségi információkat.
2. **Termék- és szolgáltatás-szimuláció:** A potenciális és meglevő ügyfél termék- és/vagy szolgáltatás-szimulációt futtat le az interneten, illetve biztosítói alkalmazott vagy a call center munkatárs végzi el a szimulációt az ügyfél részére. 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 igénynek leginkább megfelelő biztosítási csomagot). 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 Biztosító 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. Az ún. süti elfogadásával adja meg a hozzájárulását. / Példa 2: az ügyfél biztosítási kalkulációt futtat a honlapon. Később ismét le kívánja futtatni a szimulációt, egyes paraméterek megváltoztatásával. Az ügyfél számára kényelmes megoldás, ha nem kell minden bemenő paramétert ismételtén beírnia, hanem azok automatikusan megjelennek).
4. **Ügyfélkapcsolatok kezelése (vizualizáció/a teljes kép összeállítása/360 fokos áttekintő kép):** A különböző adatbázisokban tárolt adatokat összegezve a Biztosító átfogó, 360°-os képet alkot az ügyfélről és azt minden az értékesítési csatornákon keresztül (direkt csatornák, call center), a teljes Biztosítói szervezetben elérhetővé teszi. Ez növeli az ügyfél-kiszolgálás minőségét és hatékonyságát, továbbá erősíti az ügyfélélményt. (Példa 1: az ügyfél látogat egy fiókba, hogy valamely biztosításról kérjen felvilágosítást, majd később a tényleges vásárlás szándékával felhívja a call centert. A call center betekinthez a fióklátogatással kapcsolatos adatokba. / Példa 2: az ügyfél termékkel kapcsolatos tanácsadásért látogat el az egyik fiókba. A fióki kapcsolattartó az ügyfél látogatására készülve meglekint a 360°-os ügyfélképet.)
5. **Szerződés előkészítése az érintett kérésére:** A szerződés aláírását megelőző előértékesítési lépések során a Biztosító kizárólag akkor használ fel személyes adatot, ha az adatalany ajánlatot készít. Az adatgyűjtés és kezelés csak az adott ajánlathoz szükséges mértékre korlátozódik. A szerződés aláírása után a Biztosító 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 során a Biztosító figyelembe veszi az

ügyfélspecifikus mutatókat és egyéb, az ügyfél előtt nem ismert adatokat is (pl: az életbiztosítási szerződés megkötését megelőzően adatokat rögzít a Biztosító az ügyfél igényeinek felmérése során, melyeket felhasznál a későbbi szerződéskötéshez).

6. **Kifelé irányuló marketing:** A kimenő marketing során a Biztosító kezdeményezi a meglevő 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 meglevő és potenciális ügyfelek részére, (iii) általános jellegű információk összeállítása és megküldése meglevő és potenciális ügyfelek részére, konkrét biztosítási termék említése nélkül (pl. e-mail üzenet a betörések elkerülését szolgáló biztonsági intézkedésekről), (iv) hírlevelek (életmódról szóló hírlevelek) készítése és kiküldése, (v) kuponok/kedvezmények készítése és küldése részére, (vi) kimenő hívások/levélkampányok marketingajánlatokkal (fióki munkatársak vagy a call center kezdeményezésével). Példa: az ügyfél nem tesz kifejezett lépéseket annak érdekében, hogy termékre/szolgáltatásra vonatkozó kéréssel vagy igénnyel keresse meg a Biztosítót, de reális ügyféligényként jelentkezik, hogy a Biztosító ismertesse az ügyfélnek kedvező lehetőségeket.
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 az olyan 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: a Biztosító SMS-ben, illetve e-mailben értesíti az ügyfeleit, amennyiben biztosítási díjfizetés esedékes vagy a díjfizetés elmaradt, és ezért az ügyfél késedelembe van.)
8. **Termék- és szolgáltatáshasználat:** a személyes adatok nyilvántartása, kezelése, frissítése és közlése a Biztosítás csatornáin keresztül a termék és/vagy szolgáltatás használata céljából, kizárólag a szerződés teljesítéséhez vagy a megállapodott szolgáltatás nyújtásához szükséges mértékben. (Példa: az ügyfél telefonál a Biztosítóhoz a biztosításával kapcsolatos ügyintézés céljából, telefonhívás kezdetén a Biztosító munkatársa azonosítja az ügyfelet annak érdekében, hogy teljesíteni tudja az ügyfél igényét.)
9. **Tudományos célok:** a személyes adatok kezelése a Biztosító üzleti tevékenységéhez közvetlenül nem kapcsolódik, hanem általános közgazdasági vagy tudományos jellegű célokat szolgál és jellemzően az összesített, statisztika adatbázisok előállításához szükséges.
10. **Analitikus modellek kialakítása:** a Biztosító az üzleti működése fejlesztése és a folyamatoptimalizálás körében a személyes adatok és egyéb adatok összesítésével összefüggéseket és algoritmusokat állapít meg és modellt alkot, amelyet a fejlesztési és alkotási fázisban nem alkalmaz az egyes ügyfelekkel kapcsolatos egyéni döntéseknél. (Példa: Az ügyféllel kötött külön megállapodás és hozzájárulás alapján a Biztosító geolokációs adatokat, közlekedési eseményeket – pl. gyorsítás, lassítás, hirtelen fékezés, kanyarodás stb. – amelyek alapján a Biztosító következtetéseket von le az ügyfél

vezetési szokásaiból.)

11. **Szolgáltatásorientált és üzleti profilkészítés (ügyféligények feltárása):** A 10. pontban meghatározott „Analitikus modellek kialakítása” során kialakított modell és formula alapján a Biztosító, az ügyfél személyes adatait felhasználásával egyéni profilt készít, melyet az ügyfeleket célzó, kifelé irányuló marketing során alkalmazhat. A profilkészítés során a Biztosító egyrészt ügyfélszegmentációt végez, azaz ügyfélbázist a marketingstratégia és a csatornaszolgáltatási modell szempontjából lényeges szempontok alapján egymásra hasonlító ügyfélcsoportokra osztja (pl. közlekedési, illetve vezetési szokások), 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.
12. **Biztosítási kockázati ügyfélprofil készítése:** A Biztosító a személyes adatok alapján a kockázatfelmérés céljából készít ügyfélprofilot annak érdekében, hogy előre jelezze a biztosítási szerződést érintő ügyfélkockázatot (az ügyfélnek az átlagot meghaladó számú biztosítási kárigénye lesz.)
13. **Ügyfélprofil készítése biztosítási alapú befektetési termékek nyújtásához:** a Biztosító az ügyfélprofilot a jogszabályi előírások alapján, meghatározott kockázati kérdőív alkalmazásával végzi el.
14. **A pénzmosás megelőzéséhez kötelezően elvégzendő kockázatértékelési profilkészítés:** a Biztosító megtakarítási életbiztosítások esetén az ügyfélprofilot 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 Biztosító az ügyfélprofilot a csalások megelőzése, feltárása és kivizsgálása céljából készíti el olyan profilmutatók és egyéb információk (pl. ellopott személyi igazolvány) 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 Biztosító e körben az un. compliance, a belső ellenőrzési, valamint a fizikai és digitális biztonsági szempontokat is figyelembe vesz.
16. **Belső jelentések (vezetői információk, folyamatoptimalizálás, trendelemzés):** A Biztosító kizárólag az egyéni személyes adatokból kinyert összesített, statisztikai jellegű információkat szerepeltet a jelentésekben. Az alapul szolgáló adatanalitika tartalmazza a személyes adatokat, melyből analitikus eszközökkel kerül előállításra az összesített adat, anélkül, hogy a jelentés készítője hozzáférne az ügyféladatokhoz (pl. az elmúlt 3 hónapban megvásárolt nyugdíjbiztosítások száma, az ügyfelek életkora szerinti bontásban, valamint azon belül az ügyfelek jövedelme szerint, illetve a foglalkozás alapján.). E körbe tartoznak egyebek mellett a nyilvános jelentések (gazdasági, környezetvédelmi, társadalmi és vállalatirányítási), az ügyfélelégedettségi

felmérések (szolgáltatásonként, termékenként, illetve véletlenszerűen kiválasztott körben), hálózati teljesítményjelentések és értékesítési analitikák, egy marketingkampány eredménye.

17. **Ellenőrzés és megelőzés (pénzmosás, csalás, embargók, terrorizmus):** A Biztosító 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 Biztosító felhasználhatja a csalásmegelőző profilkészítési folyamat eredményeként előálló profiladatokat. A folyamat keretében a biztosítói munkavállalók, a meglevő ügyfelek, a potenciális ügyfelek és bármely más, a Biztosítóval 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) Fizikai és digitális biztonság: e körben a Biztosító az ún. beszivárgást, a Biztosító elleni támadásokat és a kiszivárogtatást (adatkiszivárgást) ellenőrzi és vizsgálja ki, amelyek kárt okozhatnak a Biztosítónak, a Biztosító munkavállalóinak vagy ügyfeleinek. / (iii) 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 biztosítói munkavállalók vagy ügyfelek általi megsértésének ellenőrzését, amennyiben az kárt okozhat a Biztosítónak vagy más ügyfeleknek.
18. **A Biztosító jogainak gyakorlása és védelme:** Az adatkezelés a Biztosító 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: tőkeegyelelés kiszámítása (tőkeegyelelési mutató), szolvencia jelentés az MNB felé).
20. **Szoftver módosítások tesztelése, demók, képzés:** A Biztosító az ún. éles (működési) környezetből származó személyes adatokat – a lehető legpontosabb eredmény elérése érdekében - szoftver kód-módosítások tesztelésére, incidensek megoldására vagy reprodukálására, valamint a biztosítói munkatársak, felhasználók képzése érdekében használja és kezeli.
21. **Termékekre/szolgáltatásokra vonatkozó kutatás-fejlesztés és a piac alakulásának elemzése:** A Biztosító 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, meglevő és potenciális új termékek és szolgáltatások esetében a szükséges fejlesztések beazonosítása, a piac

tesztelése új vagy módosított termékek és szolgáltatások szempontjából, ügyféltesztek elvégzése, piackutatások végzése, demográfiai elemzések.

22. **Bejövő ajánlatok kezelése:** E körben az ügyfél kifejezett lépést tesz vagy kezdeményezést hajt végre annak érdekében, hogy valamelyik biztosítói csatornán (függő ügynök, call center, email, online ajánlatadás stb.) kapcsolatba lépjen a Biztosító, és az adatkezelés ennek okán és keretében történik. Ennek formái az alábbiak lehetnek: (i) az ügyfél a Biztosító termékére/szolgáltatására vonatkozó igényével vagy kérésével, illetve kifejezetten elvárja, hogy a Biztosító intézkedjen, majd az igénye szerinti elgondolásnak megfelelő szolgáltatást kap (Példa: az ügyfél a Biztosító online csatornáján biztosítást kalkulál, és e-mailben vagy telefonon segítséget kér a kalkuláció véglegesítéséhez vagy a szerződés megkötéséhez/ (ii) az ügyfél kezdeményez a termékre/szolgáltatásra vonatkozó igénye vagy kérése ügyében, de nem vár el közvetlen intézkedést (Példa: Az ügyfél új autót vásárol, és gépjármű-felelősségbiztosítási igényével megkeresi a Biztosítót vagy szimulációt futtat le a weboldalon. Később az ügyfél nem vásárolja meg a biztosítást, a Biztosító az ügyfélnek ún. bannert (hirdetést) jelenít meg a digitális sajtóoldalakon és a Facebookon.) / (iii) az ügyfél kifejezett lépést tesz, hogy termékre/szolgáltatásra vonatkozó igényével vagy kérésével megkeresse a Biztosítót, kifejezetten igényli a Biztosító intézkedését, majd az igénye szerinti elgondolástól eltérő szolgáltatást is kap (Példa: az ügyfél új autót vásárol, és időpontot kér a Biztosítótól a felelősségbiztosítás ügyében. A munkatárs előzetesen ellenőrzi az ügyfél 360°-os képét, megállapítva, hogy az ügyfél nem rendelkezik casco biztosítással. A megbeszélés során a Biztosító munkatársa felhívja az ügyfél figyelmét a casco biztosítás előnyeire).

IV. ADATTOVÁBBÍTÁS ÉS ADATFELDOLGOZÁS

1. Az adattovábbítás, adatátadás feltételei

A személyes adatot a Biztosító akkor továbbít, ha ahhoz az Érintett hozzájárult, vagy törvény azt megengedi, illetve kötelezővé teszi.

A Biztosító személyes adatot EGT-államba, valamint nem EGT-államba (harmadik országba) csak akkor továbbít, ha ehhez az Érintett kifejezetten hozzájárult, vagy az adatkezelésnek jogszabályban 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 Biztosító honlapján is megtalálható), az érintett írásbeli felhatalmazása alapján szolgáltatások közvetlen ajánlása, hatékonyabb ügyfélszolgálat 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 az érintett hozzájárulása nélkül is sor kerülhet.

2. Kiszervezés

A Biztosító a Bit. 90-92. §-ai alapján – az adatvédelmi előírások betartása mellett – tevékenységének bármely elemét kiszervezheti, vagyis azok végzésével más szervezetet bízhat meg.

A Biztosító által kiszervezett tevékenység végzéséhez szükséges adatátadás a kiszervezett tevékenységet végző részére nem jelenti a biztosítási titok sérelmét. A kiszervezett tevékenységet végző közreműködőt csak a Biztosító előzetes írásbeli jóváhagyásával alkalmazhat.

A Biztosító biztosítja, hogy e szervezetek gondoskodjanak az érintett adatainak az adatvédelemre, biztosítási titokra vonatkozó jogszabályokban meghatározott feltételeknek megfelelő biztonságos kezeléséről.

3. Adatfeloldozás

A Biztosító megbízást adhat arra, hogy helyette az adatkezelést harmadik személy végezze el, ebben az esetben az adatkezelést végző személy adatfeldolgozónak minősül. A Biztosító az alábbi táblázatban felsorolt adatfeldolgozókat veszi igénybe. Az adatfeldolgozónak a személyes adatok kezelésével kapcsolatos jogait és kötelezettségeit a GDPR, valamint az adatkezelésre vonatkozó külön törvények keretei között a Biztosító, mint adatkezelő határozza meg. Az általa adott utasítások jogszerűségéért a Biztosító, mint adatkezelő felel. Az adatfeldolgozó az adatkezelést érintő érdemi döntést nem hozhat, a tudomására jutott személyes adatokat kizárólag a Biztosító, mint adatkezelő rendelkezései szerint kezelheti, saját céljára adatkezelést nem végezhet, továbbá a személyes adatokat a Biztosító, mint adatkezelő rendelkezései szerint köteles tárolni és megőrizni.

Adatfeldolgozó neve	Címe	Az adatfeldolgozó által végzett tevékenység
Dekra Expert Kft.	1134 Budapest, Róbert Károly Krt. 70-74.	kárrendezési tevékenység
Autotal Kft.	1107 Budapest, Hizlaló tér 1.	kárrendezési tevékenység
Claim Control Kft.	1133, Budapest Árbóc utca 6.	kárrendezési tevékenység
EWS Kft.	1119 Budapest, Andor u. 60.	kárrendezési tevékenység
Autovista Magyarország Kft. (Eurotax Kft.)	1141 Budapest, Szugló u. 130.	kárrendezési tevékenység

Audatex Magyarország Kft.	1134 Budapest, Váci út 49.	kárrendezési tevékenység
Europ Assistance Kft.	1134 Budapest, Dévai u. 26-28.	utasbiztosítások teljeskörű kárrendezése
EWS Kft.	1119 Budapest, Andor utca 60.	kárrendezési tevékenység
Swiss Medical Services Kft.	1092 Budapest, Kinizsi u. 22.	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során
Green Field 4Free Kft.	2000 Szentendre, Vörösgyűrű sétány 43/b.	mezőgazdasági szakértői tevékenység
Markovits Zsolt	1165 Budapest, Atlasz u. 1.	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során
Urbán Vince igazságügyi tűzszakértő	6031 Szentkirály Rákóczi utca 66	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során
Kovács Sándor igazságügyi tűzszakértő	3860 Encs Jókai u. 20	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során

Batizi György igazságügyi építész szakértő	1041 Budapest, Lebstück Mária utca 65. 9.em. 58	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során
Módos András igazságügyi építész szakértő	1171 Budapest, Dálnok u. 1/b	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során
SolvElectric Technologies Kft.	6728 Szeged, Budapesti út 8.	igazságügyi szakértői tevékenység kárrendezés során
Ex-ID Zrt.	1133 Budapest, Árboc utca 6. I. em	magánnyomozati tevékenység, követeléskezelés
Őrház Vagyonvédelmi Egyesülés	9025 Győr Mátyás tér 3.	magánnyomozati tevékenység, követeléskezelés
BILEKO Szolgáltató Bt.	4244 Újfehértó, Böszörményi u. 117	magánnyomozati tevékenység, követeléskezelés
BILEKO PLUSZ Biztonságvédelmi és Magánnyomozó Kft.	4244 Újfehértó, Kodály Zoltán u. 4.	magánnyomozati tevékenység, követeléskezelés
Euler Hermes Magyar Követeléskezelő Kft.	1139 Budapest, Váci út 99.	követeléskezelés

Legalteam Követeléskezelő és Szolgáltató Kft.	1096 Budapest, Vendel utca 11.	követeléskezelés
ZALABEST Követelésbehajtó és Problémamegoldó Kereskedelmi és Szolgáltató Kft.	8900 Zalaegerszeg, Csilla u. 16.	követeléskezelés
K&H Bank Zrt.	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.	kárrendezési tevékenység, IT támogatás, ügyfélszolgálat
Ipsos	1139 Budapest, Pap Károly u. 4-6	minőségbiztosítás, piackutatás
Frequest Kft.	1034 Budapest, Kenyeres utca 28.	minőségbiztosítás, piackutatás
Focus és Inhall Stúdió Kft.	1075 Budapest, Károly krt. 11.	minőségbiztosítás
Kutató Centrum	1036 Budapest, Tímár utca 8/a I. emelet 1.	minőségbiztosítás
Emocionális Marketing Kft.	1037 Budapest, Seregély u. 15.	minőségbiztosítás
Free Association Research Kft.	1052 Budapest, Sütő u. 2.	minőségbiztosítás
UX Studio Zrt.	1074 Budapest, Dohány utca 33. I. em.	minőségbiztosítás

Testbirds Magyarország Kft.	1118 Budapest, Himfy u. 1.	minőségbiztosítás
Avanti Research Zrt.	1039 Budapest, Berzsenyi Dániel u. 61.	minőségbiztosítás
Marketspoll Kft.	1052 Budapest, Városház u 3-5. 2. em. 3/a.	minőségbiztosítás
Forma Display Kft.	1147 Budapest, Csömöri út 18. III. em. 7.	minőségbiztosítás
Cognitive Kft.	1053 Budapest, Kossuth Lajos u. 4.	minőségbiztosítás
Bellresearch Kft	1133 Budapest, Gogol u. 16.	minőségbiztosítás
Kantar Hoffmann Kft.	1052 Budapest, Vitkovics Mihály utca 9.	minőségbiztosítás
Scale Research Kft	1061 Budapest, Anker köz 2-4. II. em.	minőségbiztosítás
GfK Hungária	1077 Budapest, Wesselényi utca 16. A. épület, IV. emelet	minőségbiztosítás
NRC Marketing Kutató és Tanácsadó Kft.	1034 Budapest, Kenyeres utca 28.	minőségbiztosítás
Visionline Kft.	1065 Budapest, Révay köz 4.	marketing jellegű e-mail-es megkeresés
Vemoco Telematics Kft.	9027 Győr, Budai utca 5/A, Hungary	telematikai szolgáltatás

KBC Global Services Magyarországi Fióktelepe	1095 Budapest, Lechner Ödön fasor 9.	zálogjogosulti portál hozzáférési adatainak kezelése
dr. Bödő Adrienn	8000 Székesfehérvár, Várkörút 26-28.	jogi képviselet ellátása
dr. Czippán Csilla	7621 Pécs, Széchenyi tér 6.	jogi képviselet ellátása
dr. Csöndes Renáta	9022 Győr, Árpád út 51/A. I/6	jogi képviselet ellátása
dr. Cseresnyés Zsolt	8756 Nagyrécse, Kossuth u. 37.	jogi képviselet ellátása
dr. Csernus Sándor	7400 Kaposvár, Szent Imre u. 13.	jogi képviselet ellátása
dr. Csurgó Ottó	1038 Budapest, Rókahegyi út 51.	jogi képviselet ellátása

dr. Górn Csaba (Francsics és Társai Ügyvédi Iroda)	1137 Budapest, Szent István krt. 18.	jogi képviselő ellátása
dr. Gutter Csilla	1153 Budapest, Eötvös u. 120.	jogi képviselő ellátása
dr. Hadházi Éva	7623 Pécs, dr.Heim Pál u.2.	jogi képviselő ellátása
ifj. dr. Horváth Ferenc	4025 Debrecen, Vásáry I. u. 8.	jogi képviselő ellátása
dr. Jakab Tamás	6721 Szeged, Szent István tér 10.	jogi képviselő ellátása
dr. Kovács Zsolt	1056 Budapest, Váci u. 81.	jogi képviselő ellátása
Schalliné dr. Szabó Anikó	7130 Tolna, Árpád u. 11.	jogi képviselő ellátása

V. A K&H ÁLTAL ALKALMAZOTT ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

1. Az adatvédelmi incidensek és adatvédelmi nyilvántartás kezelésének IT támogatása

Ennek keretében rendszeres önellenőrzések folytatása, amelynek során a Biztosító ellenőrzi, hogy IT rendszerének működése és az irányadó vállalati előírások megfelelnek-e a jogszabályi előírásoknak. Az önellenőrzés keretében a megfelelőség felülvizsgálatán kívül a Biztosító a technológiai ellenálló képességet is teszteli (IT biztonsági felülvizsgálat). A Biztosító rendszeresen elemzi az IT rendszerekben feldolgozott és tárolt adatok nyilvántartását (IT biztonsági vagyonleltár), és az azokat fenyegető IT biztonsági kockázatokat.

2. Azonosítási rendszerek

A Biztosító a rendszereihez hozzáférő felhasználókat azonosítja, és a hozzáférési jogosultságok felügyeli. A Biztosító központi címtár rendszert, továbbá elektronikus aláírásokat (azonosításra, aláírásra, titkosításra) alkalmaz a felhasználói jogosultságok ellenőrzése érdekében, a Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító rendszeresen felméri, elemzi és értékeli az IT biztonsági sérülékenységeket, és ennek alapján megteszi a szükséges intézkedéseket. A Biztosító rendszeresen telepít biztonsági frissítéseket a vállalati számítógépekre és eszközökre, és vizsgálja az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatásai biztonságát.

9. Tartalomszűrés

A Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 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 Biztosító ennek megfelelően nyújt tájékoztatást az érintettek részére az adatkezeléssel kapcsolatos jogaikról és jogorvoslati lehetőségeikről.

A Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító részére igazolja.

2. Az érintett hozzáférési joga

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy visszajelzést kapjon a Biztosítótól 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 Biztosító 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 Biztosítótól 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 Biztosító az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért a Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosítóra 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 Biztosító nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és a fentebb írtak értelmében azt törölni köteles, az elérhető technológia és a megvalósítás költségeinek figyelembevételével megteszi 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 Biztosítóra 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 Biztosító 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 Biztosító ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - c) A Biztosítónak 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító tájékoztatja e címzettekről.

7. Az adathordozhatósághoz való jog

- (1) Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosító 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 Biztosítóval 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 Biztosítóval vagy az adatfeldolgozóval szembeni eljárást a Biztosító 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 BIZTOSÍTÁSI MŰKÖDÉS ADATVÉDELMI SAJÁTOSságAI

1. Biztosítási titok

A biztosítási törvény szerint biztosítási titoknak minősül az érintett minden olyan személyes adata, amelyek a biztosítási szerződéssel, annak létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggnek. A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül - ha törvény másként nem rendelkezik - titoktartási

kötelezettség terheli a Biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a Biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.

Az érintett egészségi állapotával összefüggő egészségügyi különleges személyes adatok a Biztosító kizárólag az érintett írásbeli hozzájárulásával kezelheti.

Biztosítási titkot a Biztosító csak akkor adhat ki harmadik személynek, ha erre az ügyfél a kiadható titokkört pontosan megjelölve, írásban felmentést ad. A biztosítási törvény meghatározza, azokat az eseteket, amikor a Biztosító az ügyfél felhatalmazása nélkül is kiadhatja a biztosítási titkot képező adatokat harmadik feleknek. A Biztosító nincs kötve tehát a biztosítási titkokhoz jellemzően a felügyeleti szervével (Magyar Nemzeti Bank), egyéb hatóságokkal, viszontbiztosítókkal, kötvénnyilvántartó szervvel, a Biztosító részére kiszervezett tevékenységet végző személlyel szemben. A biztosítási titok megtartásának kötelezettsége nem áll fenn továbbá azon pénzügyi intézménnyel szemben, amelynek szolgáltatásából eredő követeléshez kapcsolódó biztosítási szerződés áll fenn a Biztosítónál. A biztosítási törvényben meghatározott egyes esetekben a Biztosító nem tájékoztathatja az ügyfelet az adatok továbbításáról, mivel ez a megkereső hatóság eljárásának hatékonyságát veszélyeztethetné.

A Biztosító a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a jogszabályi vagy a szerződéses kötelezettségeinek teljesítése során a szolgáltatások szabályszerű teljesítése, illetve a biztosításokkal kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából megkereshet más biztosítót az e biztosító által kezelt adatok vonatkozásában.

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 Biztosító 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 Biztosító 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 biztosítói vagy más, a Csoportba tartozó leányvállalat ajánlatát tartalmazó reklámanyagot kiküldeni.

Az Érintett tehát felhatalmazhatja a Biztosítót és hozzájárulhat, hogy a Biztosító marketing célból közvetlen levél útján vagy egyéb kommunikációs eszköz (telefon, e-mail, 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 Biztosítónál kezdeményezni – korlátozás és indoklás nélkül -, hogy részére a Biztosító közvetlen üzletszerzési célú reklámanyagot ne küldjön, a hirdetések küldésére és adatainak e célból kezelése vonatkozó hozzájáruló nyilatkozatát az Érintett bármikor ingyenesen visszavonhatja. Az Érintett ez irányú igényét a Biztosító honlapján közzétett elérhetőségeken keresztül, valamint a küldeményekben megjelölt egyéb módon jelentheti be. Ebben az esetben az Ügyfelet a továbbiakban a Biztosító reklámcélból nem keresi.

2. Adatkezelés a Biztosító internetes oldalain

A Biztosító az interneten bárki számára elérhető weboldalán 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: <https://www.kh.hu/cookie-szabalyzat>

VIII. ADATVÉDELMI ALAPFOGALMAK

Érintett: bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy - közvetlenül vagy közvetve - azonosítható természetes személy.

Ügyfél: az az érintett, aki a Biztosítótól biztosítási szolgáltatást vesz igénybe.

Személyes adat: azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító.

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.

Hozzájárulás: az érintett akaratának önkéntes, konkrét és megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű kinyilvánítása, amellyel az érintett nyilatkozat 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 biztosítói 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 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: Grt.)
- 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