

ALLIANZ.HU

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ TELEFONOS ÉRTÉKESÍTÉSSEL VAGY ÜGYINTÉZÉSSEL ÉRINTETT SZEMÉLYEK RÉSZÉRE A HANGRÖGZÍTÉSSEL KAPCSOLATBAN

HATÁLYOS
2018. MÁJUS 25-ÉTŐL

TARTALOM

A személyes adatok kezelése.....	3
1. A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai.....	3
2. Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama.....	3
3. Az adatkezelés jogalapja.....	3
4. Örökösök, hozzátartozók adatainak kezelése.....	4
5. Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái....	4
5.1. Adatfeldolgozók igénybevétele.....	4
5.2. Munkavállalók.....	4
6. Adatbiztonsági intézkedések.....	4
7. Automatizált döntéshozatal, profilalkotás.....	5
8. Érintett által gyakorolható jogok.....	5
8.1 Általános szabályok.....	5
8.2. Az érintett jogai.....	5
Hozzáférési jog.....	5
Helyesbítéshez való jog.....	5
A törléshez és az elfeledtetéshez való jog.....	5
Adatkezelés korlátozásához való jog.....	5
Adathordozhatósághoz való jog.....	6
Tiltakozáshoz való jog.....	6
Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok.....	6
9. Jogorvoslati lehetőségek.....	6

A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSE

Ha Ön, mint a személyes adatai kezelésében érintett személy társaságunkhoz kérelemmel, észrevétellel, panasszal telefonon, vagy telefonon köt biztosítási szerződést, illetve tesz biztosítási ajánlatot, kér, vagy kap a biztosítótól díjkínálatot, akkor a hívást rögzítjük, amelyet jelen tájékoztatóban foglaltak szerint kezelünk. Jelen tájékoztató kizárólag a hangfelvétel, mint személyes adat kezelésére vonatkozik. Az ettől eltérő személyes adatok kezelésére vonatkozóan külön tájékoztatóban nyújtunk információt. Az Ön (továbbiakban: érintett) személyes adatait a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló európai parlamenti és a tanács (EU) 2016/679 rendeletnek (2016. április 27.) (a továbbiakban: „Általános Adatvédelmi Rendelet”), a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvénynek, valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: „Infotv.”) rendelkezéseinek megfelelően, az alábbi feltételek szerint járunk el.

1. A BIZTOSÍTÓ ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ADATAI

Név: Allianz Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Székhelyünk: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52. Levelezési címünk: 1368 Budapest, Pf. 191.

Cégjegyzékszám: Fővárosi Törvényszék, mint cégbíróság, Cg. 01-10-041356

A székhely állama: Magyarország

Felügyeleti szervünk a Magyar Nemzeti Bank (székhelye: 1054 Budapest, Szabadság tér 8-9.).

Honlapunk címe: www.allianz.hu

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Stratégiai és általános igazgatási divízió Compliance osztály, Levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 191.

Az adatkezeléssel kapcsolatos mindenkor hatályos részletes tájékoztatás a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html> oldalon megtalálható.

2. AZ ADATKEZELÉS CÉLJA, AZ ÉRINTETT ADATOK KÖRE ÉS AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

a) A biztosító a szerződéskötés vagy ajánlattétel céljából történő biztosítóhoz beérkező, és az értékesítés céljából biztosító által kezdeményezett hívásokat rögzíti a szerződéskötés, ajánlattétel, vagy díjkalkuláció készítése érdekében.

A biztosító a díjkalkuláció, a díjtájékoztató, valamint az érintett ajánlata alapján létre nem jött biztosítási szerződés esetén a hangfelvételt addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének megghiúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.

Ha a szerződés létrejön, a biztosító a hangfelvételt a biztosítási jogviszony fennállásának időszakában, a biztosítási jogviszony megszűnését követően pedig addig kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsola-

latban igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított nyolc évig.

b) A biztosító a biztosítási szerződés módosításával, változás bejelentési kötelezettség teljesítésével, illetve a szerződést érintően tett egyéb nyilatkozatokkal kapcsolatos telefonhívásokat rögzíti. A hangfelvételt a biztosítási jogviszony fennállásának időszakában, a biztosítási jogviszony megszűnését követően pedig addig kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított nyolc évig.

c) A biztosító a díj megfizetésével kapcsolatosan tett intézkedéseire vonatkozó telefonhívásokat rögzíti. A hangfelvételt a biztosítási jogviszony fennállásának időszakában, a biztosítási jogviszony megszűnését követően pedig addig kezelheti, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legalább a szerződés megszűnésétől számított nyolc évig.

d) A biztosító az általa nyújtott szolgáltatás minőségének, illetve a jogszabályoknak, szerződési feltételekben foglalt kötelezettségeknek való megfelelését a károsultak, szolgáltatásra jogosultak telefonon történő megkeresése útján ellenőrzi. A hangfelvételt rögzíti, amelyet a hívás beérkezésétől számított öt évig tárol.

e) Ha a biztosítóval, vagy az általa alkalmazott vagy megbízott ügynök vagy - adott termék kapcsán - általa megbízott kiegészítő biztosításközvetítői tevékenységet végző személy magatartására, tevékenységére vagy mulasztására vonatkozóan az érintett telefonon tesz panaszt, a telefonbeszélgetést rögzíti és a hangfelvételt a panaszkezelési eljárás lezárását követő öt évig őrzi meg.

3. AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

a) A biztosító a fenti 2. a) pont esetén a hangfelvételt a biztosító jogos érdekeire tekintettel kezeli. A biztosító jogos érdeke, hogy az érintett kérelmével, bejelentésével kapcsolatban hozott döntését, véleményét, álláspontját az azokban foglaltakra tekintettel kialakíthassa, illetve jogait érvényesíthesse, kötelezettségeit teljesítse, és az azzal kapcsolatos tájékoztatást az érintett részére eljuttathassa.

b) A biztosító a fenti 2. b) pont esetén a rögzített hanganyagot a biztosító jogos érdekeire tekintettel kezeli. A biztosító jogos érdeke, hogy az érintett nyilatkozatait megfelelően rögzítse a rendszereiben, hogy az érintett kérelmével, bejelentésével kapcsolatban érdemi döntést hozhasson, véleményt, illetve jogait érvényesíthesse, kötelezettségeit teljesítse.

c) A biztosító a fenti 2. c) pont esetén a rögzített hanganyagot a biztosító jogos érdekeire tekintettel kezeli. A biztosító jogos érdeke, hogy az érintett nyilatkozatait megfelelően rögzítse a rendszereiben, hogy annak

figyelembevételével érdemi döntést hozhasson, illetve jogait érvényesíthesse, kötelezettségeit teljesítse.

- d) A biztosító a fenti 2. d) pont esetén a rögzített hanganyagot a biztosító jogos érdekeire tekintettel kezeli. A biztosító jogos érdeke, hogy az érintett nyilatkozatait megfelelően rögzítse a rendszereiben, hogy annak figyelembevételével az esetleges hibák kijavítására intézkedéseket tehesen, a szolgáltatásának minőségét folyamatosan emelje, illetve jogait érvényesíthesse, kötelezettségeit teljesítse.
- e) A biztosító a fenti 2. e) pont esetén a rögzített hanganyagot jogszabályban foglalt kötelezettsége alapján kezeli.

4. ÖRÖKÖSÖK, HOZZÁTARTOZÓK ADATAINAK KEZELÉSE

Az elhunyt szerződő féllel, illetve biztosítottal, kedvezményezettel, károsulttal kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, vagy örökösnek nem minősülő hozzátartozója, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. Ezen joggyakorlással összefüggésben, a jogot a biztosítóval szemben gyakorló érintettől a biztosító tudomására jutó, az örökléssel érintett egyéb személyek, vagy hozzátartozók személyes adatait a biztosító a jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges mértékben és ideig kezeli.

5. AZ ADATOK CÍMZETTJEI, ILLETVE A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

5.1. Adatfeldolgozók igénybevétele

A biztosító által megbízott közreműködők a megbízásuk fennállása időszaka alatt a részükre az alábbi tevékenységekkel összefüggésben a biztosító által átadott, érintettekre vonatkozó személyes adatokat a biztosító utasítása szerint jogosultak kezelni, mint a biztosító megbízott adatfeldolgozói.

- i) Amennyiben az Ön fentiekben részletezett beadványa biztosítási szerződés kötésére, ajánlatadásra irányul, úgy adatait a biztosító megbízott közreműködőiként eljáró biztosításközvetítők is jogosultak kezelni. A biztosító által igénybevett, eljárni jogosult biztosításközvetítők nevéről és címéről a Magyar Nemzeti Bank által a függő biztosításközvetítőkre vonatkozó nyilvántartásában (<https://apps.mnb.hu/regisztr/>) valamint a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) érhető el tájékoztatás.
- ii) A biztosító egyes szolgáltatások során igénybe vesz egyéb közreműködőket olyan esetekben, amikor a szolgáltatás nyújtásához szükség van a közreműködő speciális szakértelmére, vagy amikor a közreműködő bevonásával a biztosító a szolgáltatását azonos minőségben, ám alacsonyabb költségekkel és kedvezőbb áron tudja nyújtani (kiszervezés). A kiszervezett tevékenységet végző közreműködők a Bit.-nek megfelelő kiszervezési

szerződés alapján járnak el, az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezése szerint adatfeldolgozóként kezelik. Ilyen közreműködők, többek közt:

- Az ANY Biztonsági Nyomda Nyrt.-t (Cg. 01-10-042030, 1102 Budapest, Halom u. 5.), melyet a biztosító az ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával bíz meg.
- A Magyar Posta Zrt.-t (Cg. 01-10-042463, Budapest 1138 Dunavirág u. 2-6.), melyet a biztosító a bejövő postai küldemények és iratok kezelésével és ezen iratoknak a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.
- Az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Fritz-Schaffer strasse 9. 81737 München, Németország), annak fióktelepei (ideértve különösen az Allianz Technology Magyarországi Fióktelepét (székhelye: Cg. 01-17-001018, Budapest 1087 Könyves Kálmán krt. 48-52.)), leányvállalatai informatikai szolgáltatást nyújtanak a biztosító megbízásából.
- Az INFO-SZEKTOR Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-130837, 2015 Szigetmonostor, Martinovics u. 32.) telefonos ügyintézési és értékesítési szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.
- Pénzforgalmi szolgáltatás nyújtó szolgáltatók, melyeket a biztosító a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos pénzügyi teljesítéshez vesz igénybe.
- A biztosító által biztosítási szerződés megkötése, fenntartása és teljesítése során igénybevételre kerülő további eljárni jogosult közreműködők (pl.: kárszakértők, kárrendezés során a biztosító megbízásából eljáró további személyek, adatrögzítők, kapcsolattartásban közreműködő további személyek, informatikai, jogi, számviteli szolgáltatást nyújtó személyek).

A biztosító által igénybe vett közreműködőkről a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) érhető el részletes tájékoztatás.

5.2. Munkavállalók

A biztosító munkavállalói a feladataik ellátásához szükséges mértékben, az alábbi tevékenységekkel összefüggésben jogosultak az érintett személyes adatainak megismerésére:

- a) szerződések nyilvántartása és kezelése,
- b) kárrendezés,
- c) panaszok, kérdések, kérelmek kezelése,
- d) értékesítési tevékenység,
- e) kockázatvállalási tevékenység,
- f) termékmenedzsment,
- g) marketing és reklámtevékenység,
- h) tervezési, kontrolling, ellenőrzési, minőségbiztosítási, aktuáriusi, számviteli, jogi, IT üzemeltetési feladatok ellátása.

6. ADATBIZTONSÁGI INTÉZKEDÉSEK

A biztosító minden ésszerű lépést megtesz annak érdekében, hogy megakadályozza a személyes adatokhoz és a személyes adatok kezeléséhez használt eszközökhöz való jogosulatlan hozzáférést, illetve azok jogosulatlan felhasználását. A biztosító az általa kezelt személyes adatok védelmét az általános adatvédelmi rendelet előírásainak megfelelően biztosítja.

A biztosító mind papír alapú, mind elektronikus adattárolás esetén megfelelő fizikai és logikai védelmet biztosít az általa kezelt adatok vonatkozásában. A személyes adatokhoz való hozzáférés megfelelő technikai megoldásokkal korlátozott, illetve ellenőrizhető. A biztosító által történő adatkezelés biztonságát belső szabályzatok rendezik. Az előírások értelmében a biztosító az általa kezelt adatokat biztonsági osztályokba sorolja. A biztosító által alkalmazott besorolási rendszer az adatokat csoportosítja, és az adatbiztonsági osztályokhoz rendeltlen megadja, hogy milyen egyedi védelmi intézkedésre van szükség.

A személyes adatok védelme érdekében, hogy azok illetékeltekhez ne kerülhessenek, a biztosító a telefonhívások során az érintettet az általa kezelt személyes adatok vagy egyedi azonosítók alapján azonosítja mind a hozzá beérkező, mind az általa kezdeményezett hívások esetében.

7. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL, PROFILALKOTÁS

A biztosító jelen tájékoztatóban megjelölt adatkezeléssel kapcsolatban, a telefonon történő megkeresések során automatizált folyamatokat alkalmaz. A központi hívószám (+36 (1/20/30/70) 421-1-421) alatt történő hívásfogadásokat automatikusan sorolja be az érintett által megjelölt témakör, valamint a foglaltsági adatok alapján.

Profilalkotás az adatkezeléssel kapcsolatban nem történik. Profilalkotásnak minősül a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely természetes személyhez fűződő bizonyos személyes jellemzők értékelésére, különösen a munkahelyi teljesítményhez, gazdasági helyzetéhez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, viselkedéshez, tartózkodási helyhez vagy mozgáshoz kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

8. ÉRINTETT ÁLTAL GYAKOROLHATÓ JOGOK

8.1 Általános szabályok

Az általános adatvédelmi rendelet 15-22. cikkei szerint az érintett kérelmezheti a biztosítótól a biztosító által kezelt személyes adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének, korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint gyakorolhatja adathordozhatósághoz való jogát.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos lent részletezett jogait és a hozzájárulása visszavonásához való jogát a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőhöz címzett levélben (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 191., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html/> felületen), az azonosítását követően gyakorolhatja. Ha a biztosítónak megalapozott kétségei vannak a kérelmet benyújtó természetes személy kilétével kapcsolatban, további, az érintett azonosításához szükséges információk nyújtását kérheti.

A biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb az érintett kérelme beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az általános adatvédelmi rendelet 15–22. cikk szerinti kérelmei alapján hozott intézkedésekről. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A biztosító a határidő meghosszabbításáról 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 a biztosító elektronikus úton adja meg, 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 érintetti jogosultság gyakorlásával kapcsolatban hozott intézkedést díjmentesen biztosítja. Ha az érintett kérelme egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, a biztosító, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

8.2. Az érintett jogai

Hozzáférési jog

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a biztosítótól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e. Az érintett kérésére a biztosító rendelkezésére bocsátja az általa kezelt személyes adatai másolatát és egyidejűleg tájékoztatja az általános adatvédelmi rendelet 15. cikkében meghatározott információkról (így például: adatkezelés célja, kezelt adatok kategóriái, azon címzettek kategóriái, akivel az adatok közlésre kerülnek, az adatkezelés időtartama).

Helyesbítéshez való jog

A biztosító az érintett kérésére késedelem nélkül helyesbíti az érintettre vonatkozó, általa kezelt pontatlan személyes adatokat.

A törléshez és az elfeledtetéshez való jog

A biztosító az általános adatvédelmi rendelet 17. cikkében alapján az ott meghatározott esetekben az érintett kérésére illetve külön kérés nélkül is, késedelem nélkül törli az érintett általa kezelt adatait. Ha az érintett a biztosító által nyilvánosságra hozott személyes adatai törlését kéri, akkor a biztosító megtesz minden ésszerűen elvárható lépést annak érdekében, hogy tájékoztassa az érintett adatait kezelő adatkezelőket arról, hogy az érintett kérte az adatai törlését.

Adatkezelés korlátozásához való jog

A biztosító az érintett kérésére az általános adatvédelmi rendelet 18. cikkében meghatározott rendelkezésekre

figyelemmel korlátozottan kezeli az érintett személyes adatait. Ha az adatkezelés az érintett kérésére korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a biztosító a tárolás kivételével csak az érintett hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy fontos közérdekből kezeli.

Adathordozhatósághoz való jog

Az általános adatvédelmi rendelet 20. cikkével összhangban a biztosító, a szerződésen vagy hozzájáruláson alapuló automatizált módon történő adatkezelés esetén, az érintett kérésére, az érintettre vonatkozó, és korábban általa a biztosító rendelkezésére bocsátott személyes adatait tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban kiadja az érintett részére illetve az érintett kérésére, ha az technikailag megvalósítható, az ilyen adatokat egy másik adatkezelőnek közvetlenül továbbítja.

Tiltakozáshoz való jog

Amennyiben a biztosító jogos érdek alapján kezeli az érintett személyes adatát, az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból az általános adatvédelmi rendelet 21. cikke szerinti esetben bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, csak jogszabályban meghatározott kivételes esetben.

Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok

Az automatikus döntéshozatallal (ideértve a profilalkotást is) kapcsolatban az érintett az alábbiakban felsorolt jogokkal rendelkezik:

- jogosult emberi beavatkozást kérni a biztosító telefonos ügyfélszolgálatán keresztül a +36 (1/20/30/70) 421-1-421-es telefonszámon, vagy személyesen, az ügyfélkapcsolati pontokon vagy biztosításközvetítőnél.
- kifejtheti álláspontját vagy kifogást nyújthat be a fenti elérhetőségeken kívül a biztosító székhelyére, a biztosító

adatvédelmi felelőséhez (Fax: +36 (1) 301-6052; Levelezési cím: 1368 Budapest, Pf. 191., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) címzett levélben, vagy a <https://www.allianz.hu/hu/adatvedelem.html> oldalon található felületen.

9. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A biztosító számára fontos a személyes adatok megfelelő kezelése. A biztosító mindent megtesz azért, hogy a személyes adatok kezelése jogszerűen és a lehető legnagyobb biztonságban történjen. Az esetlegesen felmerülő problémákkal célszerű ezért, mielőtt más jogorvoslatot venne igénybe, közvetlenül a biztosítóhoz fordulni, azok mielőbbi orvoslása érdekében.

Az érintett jogosult panaszt tenni a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.; www.naih.hu) vagy a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállam adatvédelmi felügyeleti hatóságánál, ha az érintett megítélése szerint az érintett személyes adatai kezelése sérti az általános adatvédelmi rendeletet. Ha a felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja az érintettet a panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről az érintett bírósági jogorvoslatra jogosult. A felügyeleti hatósággal szembeni eljárást a felügyeleti hatóság székhelye szerinti tagállam bírósága előtt kell megindítani.

Az érintett jogosult bírósághoz is fordulni jogorvoslat érdekében. Ebben az esetben az érintett dönthet arról, hogy a pert a biztosító tevékenysége helye szerinti EU tagállam vagy az érintett szokásos tartózkodási helye szerinti EU tagállam bírósága előtt indítja-e meg. Magyarországon az érintett a pert lakóhelye, tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

Allianz Hungária Zrt.