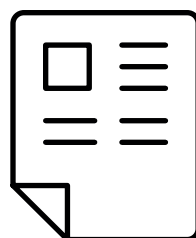


Tájékoztató a személyes adatok kezeléséről a kárrendezés során



Tartalom

Tájékoztató	3
1. A személyes adatok kezelése	3
2. A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai	3
3. Adatkezelés a kárrendezéssel kapcsolatban	3
3.1. Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama	3
3.2. Az adatkezelés jogalapja	6
3.3. Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái .	6
4. Örökösök adatainak kezelése	7
5. Adattovábbítás harmadik országba	7
6. Adatbiztonsági intézkedések	8
7. Automatizált döntéshozatal	8
8. Érintett által gyakorolható jogok	8
8.1. Az érintett jogairól röviden	9
8.2. Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok	9
9. Jogorvoslati lehetőségek	9
10. Adatok kitakarása kárrendezési eljárásban becsatolt dokumentumok esetében	10

Tájékoztató

1. A személyes adatok kezelése

Az Allianz Hungária Zrt. (**biztosító**), mint adatkezelő a biztosítási szerződés alapján előterjesztett szolgáltatási vagy kártérítési igény elbírálásával és teljesítésével (**kárrendezés**) összefüggésben az igényt előterjesztő ügyfelei, azaz a szerződő fél, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító szolgáltatására jogosult, vagy a fenti személyek örököseként, azok helyébe lépő más személy, mint a biztosító adatkezelésével érintett természetes személyek (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 Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletének (2016. április 27.) (**általános adatvédelmi rendelet**), az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvénynek (**Info. tv.**), a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. tv. (**Bit.**) és az egyéb irányadó jogszabályok adatvédelemre vonatkozó rendelkezéseinek megfelelően kezeli.

Személyes adatnak minősül az olyan információ, ami alapján egy természetes személyre vonatkozóan következtetést lehet levonni.

Ha az érintett a biztosító tulajdonosához, az Allianz SE-hez fordul panasszal, az Allianz SE az általános adatvédelmi rendeletnek megfelelően kezeli az adatait, ideértve szükség esetén az Allianz Hungária Zrt.-vel történő kapcsolatfelvételt is.

2. A biztosító adatkezeléssel kapcsolatos adatai

A biztosító, mint adatkezelő 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 cégbírószág, Cg. 01-10-041356

A székhely állama: Magyarország

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

Társaságunk az Allianz SE-nek, Európa vezető, és a világ egyik legnagyobb biztosítócsoportjának a tagja. Az Allianz Hungária Zrt. Magyarország egyik legjelentősebb pénzügyi szolgáltatójaként sokéves hazai és nemzetközi tapasztalattal áll ügyfelei rendelkezésére.

Honlapunk címe: www.allianz.hu;

Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei: Stratégiai és általános igazgatási divízió Compliance osztály, Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52.; https://apps.allianz.hu/adatvedelmi_form/

Az adatkezeléssel kapcsolatos mindenkor hatályos részletes tájékoztatás a www.allianz.hu/adatvedelem oldalon megtalálható.

3. Adatkezelés a kárrendezéssel kapcsolatban

3.1. Az adatkezelés célja, az érintett adatok köre és az adatkezelés időtartama

a) A biztosító a kárrendezés érdekében kezeli az érintett által a kárrendezéssel összefüggésben megadott vagy az érintettől a kárrendezéssel összefüggésben más módon a biztosító tudomására jutott személyes adatokat.

Az érintett a kárigény elbírálása, a jogalap és összegszerűség megállapítása érdekében jogosult, továbbá szerződés vagy jogszabály alapján köteles lehet személyes és különleges kategóriájú, az érintett egészségügyi állapotával összefüggő személyes adatok megadására.

Amennyiben az érintett nem adja meg a biztosítónak a kárrendezéshez szükséges személyes adatait, előfordulhat, hogy a biztosító a kárrendezést nem tudja lefolytatni, melynek eredményeként a szolgáltatás nyújtását a biztosítási szerződésben, illetve jogszabályban rögzített esetekben megtagadhatja.

Online kárstátusz követő szolgáltatás igénybevétele esetén a kárbejelentés során az e-mail cím és a mobil telefonszám megadása kötelező, tekintettel arra, hogy a biztosító a szolgáltatással kapcsolatosan vállalt, a kárrendezéssel kapcsolatos tájékoztatási kötelezettségének a szolgáltatás igénybevétele során, elektronikus úton (e-mailben vagy SMS üzenetben) tesz eleget a kárügyintézés ideje alatt.

A biztosító a kárrendezéssel kapcsolatban kezelt adatokat statisztikai célra is felhasználja, az itt megjelölt időtartamon belül.

A biztosító az online gépjármű kárszemle, valamint gépjármű kárszolgáltatása minőségének javítására, és az erre a célra használt mesterséges intelligencia alkalmazás folyamatos fejlesztése érdekében az alábbi adatokat használja fel: kárszám, kár oka, kártérítés/ szolgáltatás módja, gépjármű típusa, kora, alvázzsáma, fedezetet nyújtó szerződés típusa (Casco vagy GFB), javítási költség, tulajdonosi jelleg (egyéni vagy flotta). Az adatok ezen célból történő felhasználása során az érintett személy nem azonosítható.

b) Amennyiben a biztosítóval szemben a kárrendezéssel összefüggésben az érintett panaszt nyújt be, a panaszkezelési eljárás lefolytatása érdekében a biztosító kezeli az érintett által a biztosító részére a panaszkezeléssel összefüggésben rendelkezésre bocsátott, vagy a panaszkezeléshez kapcsolódó, a biztosító által kezelt személyes adatokat. A biztosító a panaszkezelés céljából a személyes adatokat, ideértve telefonon történő

panaszkezelés esetén a hangfelvételt is, a panaszkezelési eljárás lezárását követő 5 évig őrzi meg.

c) Veszélyközösséggel kapcsolatos adatkezelés:

- i.) Amennyiben a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító a jogos érdekeire tekintettel jogosult arra, hogy a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelje, és a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdésében meghatározott adatok közlése céljából, a veszélyközösség érdekeinek megóvása érdekében, a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából másik biztosítót megkeressen,
- ii.) illetve ha a megkereső biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, köteles a másik biztosítótól érkező megkeresés alapján az általa a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 149. § (3)-(6) bekezdéseiben meghatározott adatokat a másik biztosítónak átadni.
- iii.) Amennyiben a biztosítók között közös adatbázis kialakításra kerül, és a biztosító erre vonatkozó jogosultsága a biztosítási szerződésben rögzítésre került, a biztosító a jogos érdekeire tekintettel jogosult arra, hogy a veszélyközösség érdekeinek a megóvása érdekében a szolgáltatások jogszabálynak és szerződésnek megfelelő teljesítése és a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából az adatbázisból a Bit. 150. § (1) bekezdésében meghatározott adatokat igényeljen, illetve köteles a biztosítási termék sajátosságainak figyelembe vételével kezelni, a Bit. 150. § (1) bekezdésben foglalt adatokat az adatbázisba átadni.

A biztosító a megkeresések eredményeként tudomására jutott adatot a kézhezvételt követő kilencven napig kezelheti, kivéve, ha a megkeresés eredményeként tudomására jutott adat a biztosító jogos érdekei érvényesítéséhez szükséges. Ez utóbbi esetben a biztosító az adatot az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás jogerős befejezéséig kezelheti, azzal, hogy ha az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adat biztosító általi megismerését követő egy évig nem kerül sor, az adat a biztosító általi megismerést követő egy évig kezelhető.

A biztosító a Bit.-nek megfelelően a megkeresés tényéről és a megkereséssel tudomására jutott személyes adatok köréről az érintettet értesíti.

- d) A biztosító a viszontbiztosítókkal kötött szerződésében foglaltak teljesítése érdekében a kárrendezéssel összefüggésben tudomására jutott személyes adatokat jogos érdekeire tekintettel a viszontbiztosító részére továbbíthatja.
- e) A biztosító jogszabályokban meghatározott esetekben jogi kötelezettség végrehajtása érdekében az érintet-

tek jogszabályban meghatározott adatait a jogszabályban meghatározott célból és időtartamig köteles kezelni.

A biztosító a számvitelre, az adózásra és pénzmossárra vonatkozó jogszabályi rendelkezések által meghatározott adatok körében az ott meghatározott módon és ideig folytat adatkezelést.

- f) A biztosító jogszabályban meghatározott esetekben, jogi kötelezettség végrehajtása érdekében jogszabályban meghatározott célból az érintettek adatait más adatkezelő részére köteles továbbítani.
- g) Az Audatex-Magyarország Kft. (székhely: 1134 Budapest, Váci út 49. V. emelet, cégjegyzékszám: Cg. 01-09-366839, adószám: 12004001-2-41, adatvédelmi információk a <http://www.audanet.de/cms/web/ax-hu/home> oldalon) jogos érdekeire tekintettel jogosult az érintett tulajdonában álló és/vagy általa üzemeltetett jármű alvázszámát az általa üzemeltetett AudaHistory modulban kezelni a járművekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése érdekében. Az AudaHistory lehetővé teszi bárki számára a megfelelő használati feltételek mellett, hogy a jármű alvázszáma alapján információt kapjon a jármű kárelőzményéről, azaz arról, hogy az adott járművel kapcsolatosan végeztek-e az Audatex által üzemeltetett alkalmazásban javítási kalkulációt, vagy a járművet roncsbörzére küldték-e.
- h) A biztosító az érintett hozzájárulása alapján jogosult a CarGlass Hungary Kft (székhely: 1044 Budapest, Megyeri út 51.; cégjegyzékszám: 109173387; adószám: 12769645-2-41), mint önálló adatkezelő részére adatokat továbbítani (név/cégnév, telefonszám, email cím, a jármű adatai) az érintett által megjelölt rendszámú gépjármű autóüveg javításával kapcsolatos kárrendezések érdekében.
- i) A biztosító az érintett hozzájárulása alapján jogosult a Pilkington AGR Hungary Kft (székhely: 1239 Budapest Ócsai út 4.; cégjegyzékszám: 01-09-696992; adószám: 11132787-2-43), mint önálló adatkezelő részére adatokat továbbítani (név/cégnév, telefonszám, email cím, a jármű adatai) az érintett által megjelölt rendszámú gépjármű autóüveg javításával kapcsolatos kárrendezések érdekében.
- j) A biztosító az érintett hozzájárulása alapján jogosult a kiválasztott javító, mint önálló adatkezelő részére adatokat továbbítani (név/cégnév, telefonszám, a jármű típusa) az érintett által megjelölt rendszámú sérült gépjármű javításának érdekében. Javító partnereink listája a Dokumentumtár | Allianz Hungária oldalon megtalálható.
- k) A biztosító jogszabályban meghatározott esetekben, jogi kötelezettség vagy közérdekű feladat végrehajtása érdekében jogszabályban meghatározott célból az érintettek adatait más adatkezelő részére köteles átadni, illetve egyedi vagy rendszeres adatszolgáltatást teljesíteni. Töb-

bek között kötelező gépjármű-felelősségbiztosítás esetében a biztosító a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény 46. § (2) bekezdésében, és az 51. § (4) és (4a) bekezdésében megjelölt adatok feltüntetésével (Kgf.b. tv.) rendszeres adatszolgáltatásra kötelezett a kötvénynyilvántartást, továbbá a kártörténeti nyilvántartást vezető szerv részére.

l) A biztosító esetenként, a szolgáltatásra jogosultság ellenőrzése során lekérdezi és kezeli a Földhivatal által vezetett tulajdoni lap másolat szolgáltatásból lekérhető személyes adatokat (név, anyja neve, születési év). A biztosító jogos érdeke, hogy kizárólag az arra jogosult számára fizessen biztosítási szolgáltatást, megelőzve ezzel az esetleges visszaéléseket. A biztosító az adatokat a szerződés adataival megegyező ideig tárolja.

m) A biztosító jogos érdekeire tekintettel, mivel a biztosító kötelezettsége a veszélyközösség védelme, a biztosítási szolgáltatásokkal, kárkifizésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése, felderítése, nyomon követése, kapcsolódó kockázatok mérése, kezelése céljából a biztosító az ügyfél által a szerződéskötés vagy kárrendezés során vagy azt követően megadott, vagy ezekkel összefüggésben tudomására jutott adatokat kezeli öt évig.

n) A biztosító a biztosítási titok, valamint a személyes adatok védelme érdekében az ügyfeleket azonosítja a kárbejelentés, a szolgáltatási igény bejelentése, a panaszbejelentés, az adatkezeléssel kapcsolatos panasz vagy bejelentés során, személyesen, telefonon, emailben vagy a biztosító online felületén. Az azonosításhoz a biztosító az alábbi adatokat használja: név, születési idő és hely, anyja neve.

o) A biztosító az érintett különleges adatnak minősülő bűnügyi személyes adatait, továbbá a szabálysértési eljárások során keletkezett adatokat a biztosító jogos érdekeire tekintettel kezeli, amennyiben az a biztosító, a károsult, vagy a károkozó jogi igénye előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges. A biztosító jogos érdeke, hogy a veszélyközösség védelme érdekében a károkkal, illetve a megtérítési igényével kapcsolatos jogalapot a valóságnak megfelelően állapítsa meg, vitás esetben a hatóság, illetve a bíróság döntését figyelembe vehesse.

p) A biztosító a jogos érdekeire tekintettel az érintett adatait a biztosítási szerződésben, illetve a Polgári Törvénykönyv 6:468. §-ban foglalt megtérítési igényének érvényesítése érdekében is kezeli. A biztosító jogos érdeke, hogy a jogszabályban vagy szerződésben meghatározottak szerint az általa megtérített kár mértékéig megtérítési igényét érvényesíthesse a károkozóval szemben.

q) A biztosító a károsult, vagy a károkozó által becsatolt, a káreseménnyel kapcsolatban magáncélból rögzített biztonsági vagy egyéb kamerafelvételt akkor kezeli, ha a károkozó, vagy a károsult a káresemény, a szerződéssel kapcsolatos szolgáltatási igény elbírálása, a jogalap tiszt

tázása érdekében azt a biztosító számára átadja. A biztosító a felvételt a szerződés teljesítése érdekében kezeli.

r) A biztosító a kárszolgáltatása minőségének visszamérésére, és folyamatos fejlesztésére vonatkozó jogos érdekeire tekintettel jogosult megkeresni az érintettet az általa megadott telefonszámon vagy email címen. Online kárstátusz követő szolgáltatás alkalmazása esetén a kárügy lezárásával a biztosító a szolgáltatások színvonalának növelése, és az ügyfélélmény javítására vonatkozó jogos érdekeire tekintettel kérheti a kárban érintett szolgáltatással kapcsolatos visszajelzését. Az értékelés egytől ötig terjedő skálán valósul meg. A biztosító a visszajelzéssel és a szolgáltatás használatával kapcsolatosan megkeresheti az értékelést adó/szolgáltatást használó felet. A fenti célból az érintett email címét és mobilszámát 8 évig, az érintett által adott választásokat 5 évig kezeli.

s) A biztosító köteles biztonsági mentéssel rendelkezni a nyilvántartásában szereplő adatok informatikai biztonságának védelme érdekében. A biztosító a biztonsági mentésben szereplő adatokat 10 évig tárolja.

t) Amennyiben az érintett a szerződéskötés során, vagy azt követően kifejezetten hozzájárult ahhoz, hogy a biztosító marketing, illetve reklám üzeneteket küldjön számára, úgy a biztosító a szerződésével kapcsolatos adatait ezen célokkal összefüggésben is kezeli a 3.1. pontban megjelölt időtartamon belül, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig. A biztosító a jogos érdekeire tekintettel, a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvényben foglaltaknak megfelelően postai címzett reklámküldeményt az érintett előzetes hozzájárulásának hiányában is küldhet.

u) A biztosító megtérítési igényének érvényesítése érdekében egyezségi megállapodást köthet az érintettel. A megtérítési igénnyel kapcsolatos részletfizetésben történő megállapodás megkötésének feltétele, hogy a biztosító meggyőződjön az érintett fizetőképességéről, melynek érdekében a fizetőképességet alátámasztó igazolásokat, dokumentumokat (bizonylatokat) kérhet. Az egyezségi megállapodás megkötése érdekében megadott adatokat és bizonylatmásolatokat a biztosító kizárólag az egyezség megkötéséhez használja fel.

v) Amennyiben ehhez az ügyfél hozzájárult, a biztosító a gazdasági totálkáros járművek értékét roncsbörzén kapott ajánlatok alapján állapítja meg. A roncsbörzén kapott legkedvezőbb ajánlatról az ügyfelet értesíti, aki maga dönt az ajánlat elfogadásáról vagy elutasításáról. A roncs értékesítése során a roncsbörze szolgáltatást nyújtó DAT Austria GmbH (székhely: 1134 Budapest, Klapka utca 17. cégjegyzékszám: 01-17-001027, adószám: 25748990-2-41), illetve az Audatex-Magyarország Kft. (székhely: 1134 Budapest, Váci út 49. V. emelet, cégjegyzékszám: Cg. 01-09-366839, adószám: 12004001-2-41) önálló adatkezelőnek minősülnek.

A biztosító a kárrendezés kapcsán tudomására jutott személyes adatokat a kárrendezés időtartama alatt, illetve annak lefolytatását követően addig kezelheti, ameddig az érintett által előterjesztett igényrel kapcsolatban igény érvényesíthető. Az igényérvényesítésre nyitva álló időszakot (elévülési időt) az egyes biztosítási termékekre vonatkozó szerződési feltételek, illetve a jogszabályok tartalmazzák. Az ettől eltérő időtartamú adatkezelésekről a fentebb felsorolt pontokban található külön tájékoztatás.

A biztosító a számviteli törvényben foglaltaknak megfelelően köteles minden gazdasági műveletről, eseményről bizonylatot kiállítani, készíteni, valamint a gazdasági műveletek (események) folyamatát tükröző összes bizonylat adatait a könyvviteli nyilvántartásokban rögzíteni. A számviteli szabályok értelmében számviteli bizonylat minden olyan, a gazdálkodó által kiállított, készített, illetve a gazdálkodóval üzleti vagy egyéb kapcsolatban álló természetes személy vagy más gazdálkodó által kiállított, készített okmány (számla, szerződés, megállapodás, kimutatás, hitelintézeti bizonylat, bankkivonat, jogszabályi rendelkezés, egyéb ilyennek minősíthető irat) – függetlenül annak nyomdai vagy egyéb előállítási módjától –, amely a gazdasági esemény számviteli elszámolását (nyilvántartását) támasztja alá. A biztosítónak a számviteli törvény szerinti nyilvántartásait, valamint a könyvviteli elszámolást közvetlenül és közvetetten alátámasztó számviteli bizonylatot (ideértve a főkönyvi számlákat, az analitikus, illetve részletező nyilvántartásokat is), legalább 8 évig kell olvasható formában, a könyvelési feljegyzések hivatkozása alapján visszakereshető módon megőriznie. Ennek megfelelően a kárrendezéssel kapcsolatos nyilvántartásban kezelt adatokat is meg kell őrizni a kárlezárását követően még 8 évig.

3.2. Az adatkezelés jogalapja

a) A biztosító a szerződő fél különleges személyes adatnak (egészségügyi adatnak) nem minősülő adatait a fenti 3.1 a), b), q) és u) pontok esetén a szerződéses jogviszony alapján, a szerződés teljesítése érdekében kezeli.

A biztosító a többi érintett (biztosított, kedvezményezett, károsult, szolgáltatásra jogosult személy, örökösök) különleges személyes adatnak (egészségügyi adatnak) nem minősülő adatait a fenti 3.1 a) és b) pontok esetén a Polgári Törvénykönyvben (Ptk. 6:439.§, 6:470.§, 6:472.§), valamint a kötelező gépjármű-felelősségbiztosításról szóló 2009. évi LXII. törvény (27.§ - 32.§) rendelkezéseiben rögzített jogszabályi kötelezettség teljesítése érdekében kezeli.

b) A biztosító az érintettek különleges személyes adatait, így különösen az egészségügyi állapotukkal összefüggő adataikat a fenti 3.1 a) és b) pontok esetén az érintett által adott kifejezett hozzájárulás alapján kezeli.

c) A fenti 3.1 c) ii. pontban megjelölt adatátadás a biztosító jogszabályi kötelezettsége. A másik biztosító megkeresése alapján megismert adatok, valamint az

adatbázisba feltöltött adatok (a 3.1. c) i. és c) iii. pontok esetében az adatkezelés jogalapja a biztosítónak a veszélyközösség védelmére vonatkozó jogos érdeke.

d) A fenti 3.1 e) és s) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító jogszabályi kötelezettsége.

e) A fenti 3.1 f) pontban megjelölt adatátadás, valamint a k) pontban megjelölt adatszolgáltatás a biztosító jogszabályi kötelezettsége.

f) A fenti 3.1. h), i), j), t) és v) pontban megjelölt adatkezelés az érintett önkéntes, kifejezett hozzájárulásán alapul.

g) A fenti 3.1 g) pontban megjelölt adatkezelés a biztosító és az Audatex-Magyarország Kft. jogos érdekén alapul.

h) A fenti 3.1 t) pont szerinti postai címzett reklámküldemények esetében, továbbá a d), l), m), n), o), p) és r) pontban megjelölt adatokat a biztosító a jogos érdekeire tekintettel kezeli.

Amennyiben a biztosító az adatokat jogos érdekére tekintettel kezeli, rendelkezik részletes érdekmérlegelési teszttel, amelyet (annak kivonatát) az érintett elkérhet az adatvédelmi tisztviselőtől a www.allianz.hu/adatvedelem felületen tett bejelentéssel.

3.3. Az adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

3.3.1. Adatfeldolgozók igénybevétele

A biztosításközvetítők és egyéb közreműködők a megbízásuk fennállása időszaka alatt jogosultak a részükre a biztosító vagy az érintett által a kárrendezés érdekében vagy során átadott, érintettekre vonatkozó személyes adatokat a biztosító utasítása szerint kezelni.

a) A kárrendezéssel összefüggő kapcsolattartás során a biztosító biztosításközvetítők (független ügynökök, azok közvetítői alvállalkozói) közreműködésével is eljár. Amennyiben a biztosításközvetítők a biztosító megbízásából járnak el, akkor az érintettek személyes adatait a biztosító rendelkezései szerint adatfeldolgozóként kezeli. A biztosító által igénybe vett, eljárni jogosult biztosításközvetítők nevével és címével a Magyar Nemzeti Bank által a független biztosításközvetítőkre vonatkozó nyilvántartásában (<https://apps.mnb.hu/regisztrar/>) valamint a biztosító Központi Ügyfélszolgálati Irodájában (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt.48-52.) érhető el tájékoztatás.

b) A biztosító a kárrendezés során igénybe vesz egyéb közreműködőket olyan esetekben, amikor a kárrendezéshez 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 ren-

delkezése szerint adatfeldolgozóként kezelik.

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

Ilyen közreműködők:

- i.) Az EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (Cg.: 01 10 048079, 1117 Budapest, Budafoki út 107-109.), amelyet a biztosító az ügyfeleknek szóló levelek, iratok nyomtatásával, továbbá a bejövő postai küldemények, iratok kezelésével, a biztosító részére történő továbbításával bíz meg.
- ii.) Az Allianz Technology SE (cégjegyzékszám: HRB173388, Fritsch-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.
- iii.) Az INFO-SZEKTOR Kft. (cégjegyzékszám: 13-09-130837, 2015 Szigetmonostor, Martinovics u. 32.) telefonos ügyintézési és értékesítési szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.
- iv.) Az Euler Hermes Group SAS Magyarországi Fióktelepe (székhelyük: 1139 Budapest, Váci út 99.) követeléskezeléssel kapcsolatos szolgáltatást nyújt a biztosító megbízásából.
- v.) Az Audatex-Magyarország Kft. (székhely: 1134 Budapest, Váci út 49. V. emelet, cégjegyzékszám: Cg. 01-09-366839, adószám: 12004001-2-41) a gépjárművek javítási kalkulációjához, valamint a roncsértékeléshez szükséges szoftvert biztosítja a biztosító megbízásából.
- vi.) A CarGlass Hungary Kft (székhely: 1044 Budapest, Megyeri út 51.; cégjegyzékszám: 109173387; adószám: 12769645-2-41) autóüveg javításával kapcsolatos kárrendezést végez a biztosító megbízásából.
- vii.) A Pilkington AGR Hungary Kft (székhely: 1239 Budapest Ócsai út 4.; cégjegyzékszám: 01-09-696992 ; adószám: 11132787-2-43) autóüveg javításával kapcsolatos kárrendezést végez a biztosító megbízásából.
- viii.) Pénzforgalmi szolgáltatást nyújtó szolgáltatók, amelyeket a biztosító a biztosítási szolgáltatással kapcsolatos pénzügyi teljesítéshez vesz igénybe.
- ix.) A biztosító által a kárrendezés során igénybe vett további közreműködők (pl.: kárszakértők, orvosszakértők, adatrögzítők, kapcsolattartásban közreműködő további személyek, informatikai, jogi, számviteli szolgáltatást nyújtó személyek).
- x.) Az Autovista Magyarország Kft. („Eurotax”) (székhely: 1123 Budapest, Alkotás u. 17-19. 3. em.; cégjegyzékszám: 01-09-073840; adószám: 10484225-2-43) a jármű káridőponti értékének meghatározásához szükséges szoftvert biztosítja a biztosító megbízásából.
- xi.) A Control Expert Systems and Technologies S.L. (székhely: 18b Postępu str., 02-676 Warsaw, Lengyelország; cégazonosító: NIP 521-358-13-31) a kárfelvé-

teli és kárrendezési folyamatban nyújt informatikai szolgáltatást a biztosító megbízásából.

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

3.3.2. Adatátadás

- a) A biztosító a fenti 3.1 c) ii) pont szerinti esetben a veszélyközösségbe tartozó biztosítók és a biztosítók közös adatbázisa kezelője részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- b) A biztosító a fenti 3.1 f) pont szerinti esetben az adatátadást előíró jogszabályban megjelölt intézmények, szervezetek részére köteles átadni az általa kezelt személyes adatokat.
- c) A biztosító a fenti 3.1 d) pont szerinti esetben az általa igénybe vett viszontbiztosítók részére adja át az általa kezelt személyes adatokat.

3.3.3. 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) kockázatvállalási tevékenység,
- e) tervezési, kontrollig, ellenőrzési, minőségbiztosítási, aktuáriusi, számviteli, jogi, IT üzemeltetési feladatok ellátása.

4. Örökösök adatainak kezelése

Az elhunyt érintettel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja. A joggyakorláshoz szükséges mértékben az örökösök adatainak kezelésére – ideértve annak jogalapját, célját, időtartamát is – jelen adatkezelési tájékoztató rendelkezései vonatkoznak azzal, hogy az örökös által adandó adatokról a biztosító az örökös azonosítását követően nyújt tájékoztatást.

5. Adattovábbítás harmadik országba

Harmadik országba a biztosító kizárólag abban az esetben továbbítja az érintett adatait, ha a biztosítási szerződéssel kapcsolatos szolgáltatás teljesítése miatt az szükséges. Így különösen, ha a károkozás, vagy károsodás harmadik országban történt, vagy felelősségbiztosítás esetében a károsult harmadik országbeli, és a szolgáltatás teljesítéséhez ez szükséges. A biztosító kizárólag abban az

esetben továbbítja az érintett adatait harmadik országba, ha az megfelelő garanciákkal rendelkezik (pld kötelező erejű vállalati szabályok, vagy a Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi kikötések). Ha az adattovábbítással kapcsolatban kérdése merül fel, vagy felvilágosítást kér, akkor az érintett a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály vagy a www.allianz.hu/adatvedelem), megfelelő azonosítást követően teheti meg.

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 rendeltén megadja, hogy milyen egyedi védelmi intézkedésre van szükség.

7. Automatizált döntéshozatal

A biztosító automatizált folyamatot az alábbi esetekben alkalmaz:

- a) a www.allianz.hu kárbejelentési felületen történő, indukciós villámcsapás biztosítási eseménnyel összefüggő kárbejelentés során megadott kár dátum alapján a biztosító ellenőrzi a meteorológiai adatok alapján, hogy a kockázatvállalás helyszínén valóban történt-e ilyen esemény, és amennyiben a meteorológiai szolgáltató adatai ezt nem erősítik meg, akkor társaságunk a kárbejelentést automatikusan elutasítja, amelyről a bejelentőt levélben értesíti.
- b) a www.allianz.hu lakossági termékekkel kapcsolatos kárbejelentési felületen történő kárbejelentés során a biztosító automatikusan ellenőrzi a biztosítási fedezetet. Ha az automatikus ellenőrzés során azt állapítja meg a biztosító, hogy biztosítási fedezet nem áll fenn, akkor a bejelentést elutasítja, amelyről a bejelentőt levélben értesíti.

A biztosító a Control Expert Systems and Technologies S.L. közreműködésével az online gépjármű kárszemle során mesterséges intelligencia alkalmazással ellenőrzi, hogy

a feltöltött képek megfelelnek-e az applikációban adott instrukcióknak. A folyamat nem tartalmaz automatikus döntéshozatali eljárást.

8. Érintett által gyakorolható jogok

Amennyiben az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul, az érintett jogosult a hozzájárulást bármely időpontban visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a visszavonást megelőző adatkezelés jogszerűségét. Felhívjuk azonban a figyelmet arra, hogy a kárrendezéshez szükséges adatokkal kapcsolatban megadott hozzájárulás visszavonása esetén a biztosító a kárrendezési eljárást nem tudja lefolytatni, és ebben az esetben az szolgáltatás nyújtását megtagadhatja.

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 adathordozhatóságához való jogát.

Az érintett az adatkezeléssel kapcsolatos lent részletezett jogait és a hozzájárulása visszavonásához való jogát a biztosító székhelyén, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez címzett levélben (Levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) vagy a www.allianz.hu/adatvedelem oldalon 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:

- a) észszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

8.1. Az érintett jogairól röviden

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, 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 észszerűen 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 tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, csak jogszabályban meghatározott kivételes esetben.

8.2. Automatizált döntéshozatallal kapcsolatban gyakorolható jogok

Az automatikus döntéshozatallal 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, vagy online, illetve bármilyen formában a lenti elérhetőségeken;
- kifejtheti álláspontját vagy kifogást nyújthat be a fenti elérhetőségeken kívül a biztosító székhelyére, a biztosító adatvédelmi tisztviselőjéhez (levelezési cím: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 48-52., Stratégiai és általános igazgatás divízió, Compliance osztály) címzett levélben, vagy a www.allianz.hu/adatvedelem oldalon található felületen (https://apps.allianz.hu/adatvedelmi_form/).

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 (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.; 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.

10. Adatok kitakarása kárrendezési eljárásban becsatolt dokumentumok esetében

A biztosító részére becsatolt dokumentum esetében a fél köteles gondoskodni arról, hogy azok kizárólag azokat a személyes adatokat tartalmazzák, amelyek a kár- vagy szolgáltatási igény alátámasztására szolgálnak (például hagyatéki eljárásban kizárólag a biztosító szolgáltatására jogosult személyes adatait tartalmazzák; vagy bírósági döntés, szabálysértési jegyzőkönyv vagy határozat esetében ne tartalmazza a tanúk személyes adatait). Ennek érdekében a biztosító szolgáltatási kötelezettségét nem érintő személyes adatokat a fél köteles előzetesen kitakarni vagy kitörölni a dokumentumban.

További információt és példatárat a kárrendezési, szolgáltatási igény elbírálása szempontjából nem releváns személyes adatok kitakarásával kapcsolatban a www.allianz.hu/adatvedelem oldalon talál.

Allianz Hungária Zrt.