

Tájékoztató a hangrögzítésről

A jelen tájékoztatás azokra a személyekre vonatkozik, akik biztosítási szerződést kötöttek valamely olyan biztosító olyan érintett biztosítási termékére vonatkozóan, amely termékek esetében a biztosítási szolgáltatások teljesítését az Europ Assistance Magyarország Kft. végzi el. A biztosítási szolgáltatások teljesítése, szervezése érdekében az érintett biztosítók és az Europ Assistance Magyarország Kft. szolgáltatási szerződést kötöttek egymással, amely szerződésben a biztosítók megbízták az Europ Assistance Magyarország Kft-t a szervezés ellátásával, ennek részeként olyan call center üzemeltetésével, amelyben fogadja az érintettek telefonhívásait a kárbejelentésről, és amely call centeren keresztül a kárügyekben kapcsolatot tart a kárigényt érvényesítő személyekkel. A call centert az érintett biztosítási konstrukciótól függően a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, vagy egyéb, a kárigényben érdeklődő, a szolgáltatásra jogosult érdekében vagy meghatalmazása alapján eljáró személy keresheti fel, a jelen tájékoztató ezen személyek részére készült.

A biztosítási szerződést kötő biztosító az érintett tekintetében adatkezelőnek, míg az Europ Assistance Magyarország Kft. adatfeldolgozónak minősül.

A telefonhívásokat az Europ Assistance Magyarország Kft. rögzíti, a jelen tájékoztatás a call centerrel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésére vonatkozó tájékoztató.

Fogalmak:

1. **Az adatfeldolgozó neve:** Europ Assistance Magyarország Kft.
2. **Az adatfeldolgozó képviselőjének neve, elérhetőségei:** Elek Andrea Éva ügyvezető, 1132 Budapest, Váci út 36-38.
3. **Az adatfeldolgozó székhelye:** 1132 Budapest, Váci út 36-38.
4. **Az adatfeldolgozó adatvédelmi tisztviselőjének elérhetősége:** dpo@europ-assistance.hu
5. **Az adatkezelő:** az érintettel biztosítási szerződést kötő biztosító, vagy az ahhoz kapcsolódó adatkezelési tájékoztatóban megnevezett egyéb szervezet.
6. **Az érintett:** az adatfeldolgozó call centerét az általa megkötött biztosítási szerződésben dedikált telefonszám felhívásával, vagy digitális kárbejelentési folyamat megindításával felkereső személy, amely személy lehet a biztosítási szerződés szerződője, biztosítottja, kedvezményezettje, vagy ezek képviselője, illetve egyéb, az érdekükben eljáró személy.
7. **Személyes adat:** az érintettel folytatott telefonbeszélgetés hangfelvétele.

Az adatkezelés jellemzőinek összefoglalása

Az adatfeldolgozó az általa működtetett call center és az érintett által folytatott kimenő és bejövő, azaz mind az érintett, mind pedig az adatfeldolgozó által kezdeményezett telefonhívásokat rögzíti a kárbejelentések és esetleges panaszok rögzítése érdekében. Az adatfeldolgozó a telefonon érkező kárbejelentések előtt káradat előszűrési tevékenységet végezhet automatizált módszerrel (automatizált döntéshozatal nélkül), egy virtuális asszisztens segítségével. Ennek során a bekövetkezett káresemény fogadásával, feldolgozásával szervezésével kapcsolatban a virtuális asszisztens irányított kérdései hangzanak el és az erre adott válaszok kerülnek rögzítésre a beszélgetés hanganyagával. A rögzítésre a bejövő, azaz az érintett által kezdeményezett telefonbeszélgetések előtt elhangzó IVR üzenetben hívja fel a figyelmet az adatfeldolgozó. Amennyiben a kapcsolatfelvételt nem telefonon kerül sor, hanem a kárbejelentést az érintett az adatfeldolgozó által biztosított digitális felületen teszi meg, a hangfelvételek készítéséről a kárbejelentési folyamat végén megjelenő figyelmeztetés tájékoztat.

Az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés jogalapját az érintett és a biztosító közötti jogviszonyt létrehozó biztosítási szerződéshez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató tartalmazza, amelyet az adatkezelő a szerződés megkötésekor juttatott el az adott biztosítási szerződés konstrukciójától függően a szerződő vagy a biztosított részére.

Kivel osztjuk meg a személyes adatait?

Az érintett személyes adatait az adatfeldolgozó rögzíti, az adatkezelő felhatalmazása alapján, így az adat megosztásra kerül az adatfeldolgozóval, azaz az Europ Assistance Magyarország Kft-vel. A hangfelvételek az adatfeldolgozó által további személyekkel nem kerülnek megosztásra, azonban az adatkezelő azt egyéb címzettekkel az adatkezelési tájékoztató szerint megoszthatja, e tekintetben kérjük, hogy ezt a dokumentumot tanulmányozzák.

Az adatfeldolgozó szervezetrendszerén belül a hangfelvételek indokolt esetben (i) a kárügyben eljáró munkavállalók részére kerülnek átadásra, az érintett által kért biztosítási szolgáltatás pontos megszervezése érdekében, illetve (ii) amennyiben az érintett panaszt nyújtott be a szervezett biztosítási szolgáltatással kapcsolatban, és a panasz kivizsgálásához a hangfelvétel szükséges, az adatfeldolgozó panaszkezelő munkatársaival is.

Miért van szükség az Ön személyes adataira?

Az adatok kezelésének célját az érintett és a biztosító közötti jogviszonyt létrehozó biztosítási szerződéshez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató tartalmazza.

Hova továbbítjuk személyes adatait?

Az adatait nem továbbítjuk az Európai Gazdasági Térségen kívüli országokba, vagy nemzetközi szervezetek részére.

Meddig tároljuk az adatait?

Az adatait addig tároljuk, amíg az érintett és a biztosító közötti jogviszonyt létrehozó biztosítási szerződéshez kapcsolódó adatkezelési tájékoztató, és az adatkezelő ezen alapuló utasítása azt előírja.

Biztonsági intézkedések összefoglalása: Az adatfeldolgozó a munkavállalói által betöltött pozíciókat jogosultsági szintek szerint besorolta, és a kezelt személyes adatokhoz való hozzáférés körét és mértékét ez a szabályozás határozza meg. A kezelt adatokhoz azok a munkavállalók férnek hozzá, akik munkaköri feladata az kárügyek szervezése, panaszok kezelése. A hozzáféréseket a szükségesség és arányosság alapján az adatfeldolgozó rendszeresen felülvizsgálja. Az adatokat tároló számítástechnikai rendszerek tűzfal védelemmel, és az abban kezelt adatokra való tekintettel szükséges, folyamatosan naprakészen tartott védelmi intézkedésekkel rendelkeznek. A tárolt adatok biztonsági mentése napi rendszerességgel. Az adatfeldolgozó rendelkezik üzletmenet folytonossági és vészhelyzeti helyreállítási tervvel.

A személyes adataival kapcsolatos jogai

Önt, mint érintettet, az adatkezeléssel kapcsolatban az alábbiakban ismertetett jogok illetik meg:

- **A hozzáférés joga**

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a GDPR-ban felsorolt információkhoz hozzáférést kapjon.

- **A helyesbítéshez való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését.

- **A törléshez való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje meghatározott feltételek esetén.

- **Az elfeledtetéshez való jog**

Ha az adatkezelő nyilvánosságra hozta a személyes adatot, és 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.

- **Az adatkezelés korlátozásához való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbi feltételek valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

- **Az adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő 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 akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta.

- **A tiltakozáshoz való jog**

A jogos érdeken, illetve a közhatalmi jogosítványon, mint jogalapokon alapuló adatkezelések esetében az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

A személyes adatokhoz való hozzáférést, illetve a fent ismertetett érintetti jogok érvényesítésével kapcsolatos kérelmeket az adatkezelő által átadott adatkezelési tájékoztató szerinti elérhetőségekre küldött értesítés útján tudja gyakorolni. Amennyiben a kérését az adatfeldolgozó Fogalmak pontban megnevezett valamely elérhetőségére (postai levélben a 1132 Budapest, Váci út 36-38., Magyarország címre vagy a dpo@europ-assistance.hu e-mail címre küldött e-mail üzenetben) küldi meg, azt az Ön adatkezelője részére továbbítjuk, és kérelmére az adatkezelő ad választ, a jogszabályi határidőn belül.

Önnek a jogainak vélelmezett megsértése esetében lehetősége van a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (NAIH) panaszt benyújtani.

A NAIH elérhetőségei:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9.

Telefon: +36 (1) 391 1400, +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Web: www.naih.hu