

Adatvédelmi tájékoztató a chatbot használatához

Mi a tájékoztatás célja?

Az AEGON Magyarország Zrt. az ügyfelei és egyéb érdeklődők kérdéseinek megválaszolásához bevezeti a Chatbot szolgáltatást. Ez a technológia alkalmas arra, hogy emberi beavatkozás nélkül válaszoljon a feltett kérdésekre, amihez a jelen tájékoztatóban adunk segítséget.

Mire használható a chatbot a biztosítóval történő kommunikációban?

Szinte bármire, ami az AEGON tevékenységéhez kötődik. Például: működésünkkel, termékeinkkel, elérhetőségekkel, folyamatban lévő ügyekkel, továbbá azonosítás után konkrét szerződéssel, kárügyintézésessel kapcsolatos információk kérésére, igazolások (pl. zöldkártya) igénylésére.

Ki használhatja a chatbot-ot?

Bárki, akinek biztosítási témákban kérdése van.

Milyen felületen érhető el a chatbot?

A szolgáltatás az aegon.hu, az aegonline.hu és facebook.com felületeken használható.

Milyen adatokkal dolgozik a chatbot?

Minden olyan adattal, amit a felhasználó a beszélgetés során megad, illetve amelyre az adott ügyintézés során szükség van.

Mi történik a beszélgetés során kezelt személyes adatokkal?

A beszélgetéseket öt évig tároljuk annak érdekében, ha beszélgetés kapcsán bármilyen igény felmerülne, vagy a beszélgetés anyagának megismerése szükséges valamely tény igazolásához.

Ha beszélgetés tárgy konkrét szerződéshez kapcsolódik, átirányítjuk egy olyan adatbiztonsági szempontból védett másik felületre (Online Ügyfélszolgálati oldal), ahol a személyes adatai, vagy a biztosítási titok védelme biztosított. Itt azonosíthatja magát, természetesen ezt a beszélgetést is rögzítjük és tároljuk.

Történik-e emberi beavatkozás a beszélgetés során?

Alapvetően nem, de a bevezetési szakaszban a tanulási folyamat, valamint a chatbot által nem kezelhető kérdések megválaszolása ügyintéző segítségével történik.

Megszakítható-e a beszélgetés?

Bármikor megteheti, hogy abbahagyja a beszélgetést. Ha át akarjuk irányítani egy másik felületre, ezt jelezzük és ÖN DÖNT, hogy a felajánlott linkre rákattint vagy sem.

Hogyan adható meg a hozzájárulás?

Ha a jelen tájékoztatót megnyitja és a hozzájárulást igénylő kérdésekben az egyetértését a kérdés melletti négyzetben elhelyezett "Mehet" gomb megnyomásával jelezheti, ekkor a hozzájárulását megadottnak tekintjük.

Annak érdekében, hogy a személyes és különleges adatai tekintetében az önrendelkezési jogát gyakorolni tudja, az alábbi tájékoztatót adjuk.

Az adatkezelő és elérhetősége:

Adatkezelő:

Neve: AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.

Székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

cégjegyzék száma: 01-10-041365

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

e-mail: adatvedelem@aegon.hu

A személyes adatok tervezett kezelésének célja, valamint az adatkezelés jogalapja:

Az adatkezelés jogalapja:

- ha a beszélgetés tárgya a felhasználó biztosítási szerződéséhez kapcsolódik, akkor a **szerződés teljesítése**¹,
- ha a biztosítási szerződés teljesítéséhez kapcsolódik a beszélgetés és ehhez egészségügyi adatokat is kezelünk kell, annak jogalapja a szerződés teljesítése mellett az **ön kifejezett hozzájárulása**²)
- ha a beszélgetés során személyes adatok is elhangzanak, de a beszélgetés tárgya nem kapcsolódik olyan adatkezelési célhoz, amely önálló jogalappal rendelkezik, az adatokat **a biztosító jogos érdeke**³ alapján kezeljük.

¹ Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27. (EU) rendelete 6. cikk (1). bekezdés b). pont.

² Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27. (EU) rendelete 6. cikk (1). bekezdés a). pont

³ Az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27. (EU) rendelete 6. cikk (1). bekezdés f). pont

Az adatkezelés célja:

A beszélgetésnek több témája is lehet. Ha az egy meglévő biztosítási szerződéshez, annak teljesítéséhez kapcsolódik, akkor az adatkezelés célja a biztosító szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítése.

Ha a szerződés teljesítéséhez különleges (egészségügyi) adatok kezelése is szükséges, ehhez kifejezett hozzájárulását kérjük.

Lehetnek olyan beszélgetések, amik nem kapcsolódnak biztosítási szerződéshez, és annak ellenére, hogy a biztosító nem kér adatot, a beszélgető partner mégis megemlíti ilyet, a beszélgetés anyagát az esetleges jövőbeni igények kezelése érdekében öt évig tároljuk.

A személyes adatok forrása

A beszélgetés során a felhasználó által megadott adatokkal dolgozunk, valamint felhasználásra kerülhetnek a Biztosító nyilvántartásában szereplő egyéb adatok, melyek szükségesek a kérdés megválaszolásához.

A személyes adatok kategóriái

A beszélgetés során kezelendő adatok jellemzően a felhasználó neve, elérhetőségi adatai, ha azonosítása szükséges, születési dátuma, anyja neve és ha van, biztosítási szerződése társaságunkkal a szerződés azonosítója.

A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái:

A beszélgetés során felmerülő adatokat nem adjuk át másnak. Ez alól kivételt jelentenek azok az esetek, amikor a biztosítási szerződés teljesítésével összefüggő témáról folyik a beszélgetés, és ez intézkedési kötelezettséget eredményez számunkra. Ha ehhez az intézkedéshez (pl. kárfelmérés) adatfeldolgozót (kárszakértő, orvosszakértő stb.) veszünk igénybe, részére továbbítjuk az adatokat. Az ilyen esetekre a Biztosító általános adatvédelmi nyilatkozata érvényes.

A lehetséges címzettek listája a https://www.aegon.hu/wp-admin/admin-ajax.php?juwpfisadmin=false&action=wpfd&task=file.download&wpfd_category_id=192&wpfd_file_id=20760&token=712dcea0be2ea388baae543f18ba78d8&preview=1 oldalon tekinthető meg!

Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére:

Tájékoztatjuk, hogy az adatkezelő informatikai működését az adatkezelő tulajdonosa (AEGON N.V. székhelye: Aegonplein 50, 2591 TV, The Hague, Hollandia Cégjegyzékszám: 27076669), tulajdonában lévő EDC Company (Cégjegyzékszám: SC367146 Székhely: Aegon Lochside Crescent, Edinburgh Park, Edinburgh EH12 9SE, Egyesült Királyság) kiszervezett tevékenység keretében – mint adatfeldolgozó – biztosítja. Az együttműködés keretében az EDC Magyarországon biztosítja azt az

informatikai eszközt, amely a szolgáltatás teljesítéséhez szükséges. Az eszközön tárolt adatok felett Társaságunk, mint adatkezelő rendelkezik. Az EDC az adatfeldolgozási feladatok végrehajtásához szükséges mértékben fér hozzá a szerveren tárolt adatokhoz.

A személyes adatok tárolásának időtartama:

A biztosítási szerződéshez nem kapcsolódó beszélgetést öt évig tároljuk.

A szerződés teljesítésével összefüggő adatkezelés esetén

- a nem-életbiztosítások (pl. lakásbiztosítás) adatait a szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 10 évig,
- az életbiztosítások adatait 20 évig őrizzük.

Az érintett jogai:

Tájékoztatjuk, hogy bármikor tájékoztatást kérhet az Önre vonatkozó személyes adatok kezeléséről.

Kérheti azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását.

Tájékoztatjuk továbbá, hogy

- megilleti az adathordozhatósághoz való jog, amelynek keretében kérheti, hogy rendelkezésünkre bocsátott adatait széles körben használta, géppel olvasható formátumban megkapja, vagy egy Ön által megjelölt adatkezelőhöz/adatafeldolgozóhoz továbbítsuk feltéve, hogy ennek technikai és adatbiztonsági feltételei fennállnak,
- az adatkezeléshez adott hozzájárulását bármely időpontban, korlátozás nélkül visszavonhatja, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

A korlátozáshoz és a hozzájárulás visszavonásához való jog kapcsán, biztosítási szerződéshez köthető adatkezelés esetén ezen jogai leszűkülnek, hiszen a biztosítási szerződés keretében olyan adatokat kell kezelnünk, amelyet jogszabály rendel el számunkra, illetve a jogviszony fenntartása érdekében kell kezelnünk.

Adatkezelésünk ellen panaszt nyújthat be társaságunknál az adatvedelem@aegon.hu elérhetőségen, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információ Szabadság Hatóságnál, továbbá bírósághoz fordulhat.

Az érintetti jogokról bővebben a www.aegon.hu honlapon *Adatvédelem* cím alatt kaphat tájékoztatást.

Felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga:

A hatóság címe: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

A hatóság honlapjának címe: www.naih.hu

További célú adatkezelés:

Tájékoztatjuk, hogy ha a rendelkezésünkre bocsátott adatait az előzetes tájékoztatásban megjelölttől eltérő célra kívánjuk használni, arról külön tájékoztatjuk.

AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.