



Ma tegyünk a holnapért!

Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.
1091 Budapest, Üllői út 1.

TÁJÉKOZTATÓ ÉS NYILATKOZAT rögzített beszélgetések hangelemzési célú adatkezeléséről

Azonosító:

--	--	--	--	--	--	--	--	--	--

Telefonos Ügyfélszolgálat: 06-1-477-4800
Honlap: www.aegon.hu

BEVEZETŐ

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt., ügyfél-kiszolgálási tevékenysége fejlesztése érdekében, a telefonos, rögzített beszélgetéseket hangelemző program (VoiceAnalytics) segítségével elemezni kívánja.

A VoiceAnalytics egy beszéd- és adatelemzésen alapuló átfogó teljesítmény- és minőségmenedzsment megoldás ügyfélszolgálatok számára.

A program az alábbi fő szempontok alapján elemzi az ügyfélszolgálatokon folytatott beszélgetéseket:

- elhangzott szavak jelentéstartalma;
- ügyfélszolgálatos és ügyfél hangjának érzelmi jellemzői;
- beszélgetés dinamikája;
- hanghordozás és egyéb minőségi jellemzők.

Az elemzések eredményei alapján határozzuk meg az ügyfélszolgálati munkatársainkkal és a rendszereinkkel kapcsolatos teljesítmény- és minőségmenedzsment tevékenységek irányát. A hangelemző program tehát az összes ügyfélszolgálati beszélgetés automatikus elemzésével támogatja az ügyfélszolgálati szervezet hatékony és eredményes fejlesztését az ügyfél-elégedettség növelése érdekében.

A hangelemzési hozzájárulás megadása önkéntes, amelyet bármikor, korlátozás nélkül visszavonhat. Hozzájárulását a beszélgetés megkezdése előtt a tájékoztató meghallgatása után, **ráutaló magatartással adhatja meg** (folytatja a beszélgetést).

A rögzítés a hívás ügyszintézőhöz való kapcsolásakor indul. Ha a hívást megszakítja, a beszélgetésre nem kerül sor, magatartását a hangelemzés elutasításaként értelmezzük. Ha a beszélgetés elindul, a beszélgetés során bármikor dönthet úgy, hogy a ráutaló magatartásával megerősített hozzájárulását kifejezett nyilatkozattal visszavonja.

Annak érdekében, hogy a hozzájárulásról megalapozottan tudjon dönteni, az alábbi tájékoztatást adjuk:

AZ ADATKEZELŐNEK ÉS KÉPVISELŐJÉNEK NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE

Adatkezelő:

Neve: Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.
Székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

Képviselője:

Neve: Bodor Péter
Elérhetősége: <https://www.aegon.hu/adatbiztonsag>

Neve: Szombat Tamás
Elérhetősége: <https://www.aegon.hu/adatbiztonsag>

AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ELÉRHETŐSÉGEI

Neve: dr. Nagy László
E-mail címe: adatvedelem@aegon.hu

A SZEMÉLYES ADATOK TERVEZETT KEZELÉSÉNEK CÉLJA, VALAMINT AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

Az adatkezelés célja

A telefonos beszélgetésről készített hangfelvételt az ügyfélszolgálati tevékenységet ellátó munkatársaink oktatásához, az ügyfélszolgálat színvonalának emeléséhez kívánjuk felhasználni.

Az adatkezelés jogalapja

Adatkezelőként az Ön adatait az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE (továbbiakban: R) 6. cikk (1). bekezdés a) pontja (az **Ön hozzájárulása**) alapján kívánjuk kezelni.

A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI, ILLETVE A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

A biztosító (adatkezelő) az Ön személyes adatait a telefonos ügyfélszolgálati tevékenység alkalmával rögzített hanganyagok formájában átadja az Xdroid Kft.-nek (székhelye: 1031 Budapest, Nánási út 5-7.) (adatfeldolgozó) abból a célból, hogy partnerünk hangelemző rendszere segítségével értékeljük és fejlesszük ügyszintézőinket.

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 Céggjegyzékszám: 27076669), tulajdonában lévő EDC Company (Céggjegyzékszám: SC367146 Székhely: Aegon Lochside Crescent, Edinburgh Park, Edinburgh EH12 9SE, Egyesült Királyság) biztosítja, amelynek keretében – kiszervezett tevékenységként – az adatai átfutnak olyan számítógépeken is, melyek az AEGON nemzetközi cégcsoport Európai Uniói belüli országaiban helyezkednek el. Ezekben az országokban az Ön adatait nem kezelik, csupán az adatok technikai továbbítását végzik.

A FELHASZNÁLNI KÍVÁNT ADATOK

A rögzített felvételen a beszélő felek hangja automata elemzésen esik át, mely során a szóhasználat mellett a beszélgetésben megjelenő érzelmeket, valamint a kommunikáció dinamikáját vizsgáljuk. Ügyintézőink ügyfélszolgálat terén nyújtott teljesítményértékelésben mindez mutatószámok formájában jelenik meg, amely nem tartalmaz olyan személyes adatot, ami alapján az Ön személye közvetlenül azonosítható. Az értékelésből azok az operátorok, akik visszajelzést kapnak, nem tudnak következtetést levonni a konkrét beszélgető partnerre.

A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A rögzített beszélgetés alapján készített hangfelvételt addig kezeljük, ameddig a beszélgetésben érintett adatkezelési cél (pl. biztosítási szerződés megkötése) fennáll, míg a hangelemzést alapesetben egy évig kezeljük. Az őrzési idő lejártával az adatokat töröljük.

AZ ÉRINTETT JOGAI

Az Önre vonatkozó személyes adatokkal kapcsolatban bármikor, korlátozás nélkül kérhet:

- tájékoztatást,
- helyesbítést,
- törlést,
- kezelés korlátozását, illetve
- tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen.

A korlátozáshoz és a tiltakozáshoz való jog kapcsán felhívjuk a figyelmét, hogy ha biztosítási szolgáltatásra irányuló szerződést köt a biztosítóval, mint az adatkezelővel, ezen jogai leszűkülnek, hiszen a biztosítási szerződés keretében olyan adatokat kell kezelnünk, amelyet jogszabály rendel el, illetve a jogviszony fenntartása érdekében szükséges. *A hangelemzés nem tartozik ebbe a körbe*, ezzel összefüggésben a jogait korlátozás nélkül gyakorolhatja.

Az *adathordozhatósághoz való jog* keretében kérheti, hogy az általunk kezelt adatait egy Ön által megjelölt adatkezelőhöz/adatfeldolgozóhoz továbbítsuk, feltéve, hogy ennek technikai és adatbiztonsági feltételei rendelkezésre állnak.

Az *Ön hozzájárulásával kezelt adatokra vonatkozóan* a hozzájárulását bármely időpontban, korlátozás nélkül *visszavonhatja*, amely nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

Az automatizált döntés körben, ha véleménye van, vagy kifogást kíván benyújtani, vagy ha az automatizált döntési folyamatba emberi beavatkozást kér, azt a biztosító fenti elérhetőségein bármikor megteheti.

Társaságunk adatkezelése ellen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz, vagy bírósághoz fordulhat.

Felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga

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

A hatóság honlapjának címe: www.naih.hu

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL, PROFILALKOTÁS

A fent megjelölt adatkezelési cél elérése során a hanganyagot automatizált rendszerben dolgozzuk fel, azonban az elért eredmény alapján döntést nem hozunk.

TOVÁBBI CÉLÚ ADATKEZELÉS

Tájékoztatjuk, hogy a jelen eljárás keretében rendelkezésünkre bocsátott adatait a tájékoztatóban megjelölttől eltérő célra nem használjuk.