

## **ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZATÓ** **Prémium értékesítési csatorna telefonos ügyféltámogató tevékenységéhez**

/2020. április 9-től hatályos/

### BEVEZETŐ

Az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. (továbbiakban: adatkezelő/biztosító) Prémium értékesítési csatornája szeretné a közvetítésével létrejött biztosítási szerződések ügyfeleit magasabb színvonalon kiszolgálni, ezért kialakított egy telefonos ügyféltámogató területet. Az ügyféltámogató terület részt vesz a személyes tanácsadók állományvédelmi tevékenységében, hosszú távon pedig a biztosítási szerződéssel kapcsolatos minden ügyintézés lebonyolít a fent említett ügyfelek részére.

A telefonos ügyféltámogató terület adatkezelésével kapcsolatos tudnivalókat a jelen tájékoztatóban foglaltuk össze.

### AZ ADATKEZELŐ NEVE ÉS ELÉRHETŐSÉGE

Neve: Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt.  
Székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.  
Elérhetősége: [irjonnekunk@aegon.hu](mailto:irjonnekunk@aegon.hu)

### AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ELÉRHETŐSÉGEI

E-mail cím: [adatvedelem@aegon.hu](mailto:adatvedelem@aegon.hu)

**A KEZELT SZEMÉLYES ADATOK KÖRE:** a Prémium csatorna által közvetített ügyfelekkel kapcsolatban

- a beazonosításhoz szükséges adatok (név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve)
- elérhetőségi adatok: telefonszám, e-mail cím, levelezési cím,
- biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatok (így különösen a díjfizetéshez kapcsolódó adatok, káresemény)
- hangfelvétel.

### A SZEMÉLYES ADATOK KEZELÉSÉNEK CÉLJA, VALAMINT AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJA

#### ➤ Az adatkezelés célja

- állományvédelmi tevékenység esetén: a szerződés fennmaradásának és díjrendezetségének biztosítása
- értékesítési tevékenység esetén: az ügyfél számára biztosítási szerződések ajánlása, ezek megkötésében való közreműködés

- ügyfélszolgálati tevékenység esetén: az ügyfél tájékoztatása a biztosítási szerződésével kapcsolatban
- a telefonhívások rögzítésre kerülnek a pontos ügyintézés, illetve a beszélgetésben elhangzottak későbbi visszakereshetősége és igazolása érdekében.

➤ Az adatkezelés jogalapja:

- a Biztosító jogos érdeke:
  - értékesítési tevékenység esetén.
- a biztosítási szerződés teljesítéséhez szükséges az adatkezelés:
  - az ügyfélszolgálati tevékenység ellátása esetén
  - állományvédelmi tevékenység esetén

A Biztosítónak üzleti érdeke fűződik ahhoz, hogy új szerződések létrejöjjenek. Mely érdekek az ügyfélnél is jelentkeznek, hiszen a Prémium számukra kedvező terméket ajánl. Az ezzel kapcsolatos részletes tájékoztató és a Biztosító jogos érdekét alátámasztó teszt megtalálható a honlapon.

- a rögzített hívásokat a Biztosító jogos érdeke megőrizni a későbbi bizonyíthatóság érdekében, azonban azok az ügyfél által is visszahallgathatóak és felhasználhatóak igények érvényesítése érdekében. Az ezzel kapcsolatos részletes tájékoztató és a Biztosító jogos érdekét alátámasztó teszt megtalálható a honlapon.

## A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI, ILLETVE A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

Tájékoztatjuk, hogy a jelen tájékoztató alapján a megadott adatai átadásra kerülnek a Prémium személyes tanácsadói hálózatához tartozó biztosításközvetítőknél. A biztosításközvetítők megtalálhatóak az MNB honlapján közzétett regiszterben. (<https://intezmenykereso.mnb.hu/>)

## 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) biztosítja, amelynek keretében – kiszervezett tevékenységként – az adatai átfutnak olyan számítógépeken is, melyek az AEGON nemzetközi cégcsoport Európai Unión belüli, (kivételesen az Egyesült Királyság, amely jelenleg adatvédelmi szempontból biztonságos helynek tekinthető) országaiban helyezkednek el. Ezekben az országokban az Ön adatait nem kezelik, csupán az adatok technikai továbbítását végzik.

## A SZEMÉLYES ADATOK TÁROLÁSÁNAK IDŐTARTAMA

A Biztosítási szerződéssel kapcsolatban kezelt személyes adatokat és a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatokat tartalmazó hívásokat a szerződés fennállása alatt őrizzük, illetve a szerződés megszűnését követő időszakban is, mindaddig, amíg azokkal kapcsolatban jogi igény érvényesíthető (életbiztosítási szerződések esetén a megszűnéstől számított 20, nem-életbiztosítási szerződések esetén a megszűnéstől számított 10 évig).

Az értékesítési célú hívásokat a hívás időpontjától számított 5 évig őrizzük.

Állományvédelmi és értékesítési célú hívásokat a szerződés fennállása alatt indítunk.

## AZ ÉRINTETT JOGAI

Személyes adataival kapcsolatban bármikor, korlátozás nélkül kérhet:

- tájékoztatást,
- helyesbítést,
- törlést,
- adatkezelés korlátozását,

A korlátozáshoz és a törléshez való jog kapcsán felhívjuk a figyelmét, ha biztosítási szerződést köt a biztosítóval, mint az adatkezelővel és a jelen tájékoztatóban adatait a biztosító a szerződés teljesítésével összefüggésben is kezeli, utóbbi adatkezeléssel összefüggésben a fenti jogai leszűkülnek, hiszen a biztosítási szerződés, valamint jogszabályi kötelezettségeink teljesítése érdekében adatait kezelünk kell.

- *Az adathordozhatósághoz való jog* keretében kérheti, hogy rendelkezésünkre bocsátott adatait géppel olvasható formátumban átadjuk Önnek, annak érdekében, hogy egy másik adatkezelőnek/adatfeldolgozónak átadja, feltéve, hogy ennek technikai és adatbiztonsági feltételei fennállnak.
- *Tiltakozhat* az adatkezelés ellen, ha annak jogalapja a Biztosító jogos érdeke, vagyis az értékesítési hívások ellen.

### ➤ Jogorvoslat

Adatkezelésünk ellen panaszt nyújthat be társaságunknál az [adatvedelem@aegon.hu](mailto:adatvedelem@aegon.hu) elérhetőségen, vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, továbbá bírósághoz fordulhat.

Az érintetti jogokról bővebben a [www.aegon.hu](http://www.aegon.hu) honlapon *Adatvédelem* cím alatt kaphat tájékoztatást.

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

A hatóság honlapjának címe: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)

## AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL, PROFILALKOTÁS

A fent megjelölt adatkezelési céllal összefüggő döntéshozatal során nem alkalmazunk automatizált döntéshozatalt.

A tájékoztatóban jelzett személyes adatokat felhasználjuk arra a célra is, hogy Önnek az adatok értékelése alapján egyénre szabott ajánlatokat juttassunk el.

## TOVÁBBI CÉLÚ ADATKEZELÉS

Ha a jelen eljárás keretében rendelkezésünkre bocsátott adatait a tájékoztatóban megjelölttől eltérő célra kívánjuk használni, arról külön tájékoztatjuk.

## A SZEMÉLYES ADATOKKAL ÖSSZEFÜGGŐ JOGOK ÉRVÉNYESÍTÉSE AZ ÉRINTETT HALÁLÁT KÖVETŐEN

Az Info. tv. 25. §-a alapján az érintett halálát követő öt éven belül az érintett közeli hozzátartozóját, vagy az életében meghatalmazott személyt a törvényben meghatározott korlátozott jogok illetik meg.

A Bit. 143. §-a alapján az elhunyt személy adatai tekintetében az elhunyt örököse vagy a biztosítási szerződésben nevesített személy jogosult eljárni.

**AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.**