

Adatkezelési tájékoztató

rögzített beszélgetések szövegesítésével összefüggő adatkezeléshez

Bevezető

Az AEGON Magyarország Zrt. (adatkezelő) a biztosítási szerződések megkötése, illetve azok teljesítése során gyakran használja a telefont, mint kommunikációs eszközt. Tekintettel arra, hogy ügyfelekkel folytatott beszélgetések gyakran olyan jognyilatkozatokat tartalmaznak, amelyek változatlan tartalommal történő visszaidézéséhez mind a biztosítónak, mind az ügyfeleinek, sőt a biztosító tevékenységét felügyelő hatóságoknak is érdeke fűződik, a beszélgetéseket rögzítjük. Erről a beszélgetés elején tájékoztatást adunk. A beszélgetések tartalma, egy beszélgetés keretében is, sokszor többrétű, számos dologról történhet egyeztetés, amely megnehezíti a hangfelvételek tartalmában történő keresést. Ennek megkönnyítése érdekében a biztosító úgy határozott, hogy hangfelvételeket leírt szöveggé alakítja át, amelyre léteznek különféle szolgáltatói megoldások, alkalmazások. Annak érdekében, hogy ki tudjuk választani a legbiztonságosabb, legmegbízhatóbb, legpontosabb alkalmazást, a biztosító tesztelni kívánja ezeket. A teszteléshez a biztosító élő hangfelvételeket kíván felhasználni, amelyhez az érintett önkéntes hozzájárulását kéri.

A 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 ügyintézőhöz 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 az Ön hangját is tartalmazó felvétel szöveggé alakítását engedélyezni tudja, az alábbi tájékoztatást adjuk:

Az adatkezelő és elérhetősége

Az adatkezelő az AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.

Székhelye: 191 Budapest, Üllői út 1.

céggjegyzék száma: 01-10-041365

Elérhetősége: www.irjonnekunk.hu

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

www.adatvedelem.hu

A személyes adatok kezelésének célja és jogalapja

Az adatkezelés célja

A rögzített telefonos beszélgetést írott szöveggé kívánjuk átalakítani annak érdekében, hogy az írott szövegben az beszélgetésben érintettek, vagy hatóság kérésére keresni, a szöveget elemezni tudjuk.

Az adatkezelés jogalapja

Az Ön hangját, hangfelvételen elhangzó adatait az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679 RENDELETE (továbbiakban: R) 6. cikk (1). bekezdés pontja, az Ön hozzájárulása alapján kívánjuk kezelni.

A felhasználni kíván adatok kategóriái

Tekintettel arra, hogy a teljes hangfelvétel szövegesítése megtörténik, minden olyan személyes adat kezelése, továbbítása megtörténik, amit a hangfelvétel tartalmaz.

A személyes adatok címzettjei, kategóriái

A hangfelvételt és az azon tárolt személyes adatait feltöltjük egy a Google által üzemeltetett oldalra, amely egy alkalmazás segítségével szöveggé alakítja a felvételt.

Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezethez

A szolgáltatás igénybevétele során nem továbbítjuk az adatokat harmadik országba, azonban azt nem tudjuk kizárni, hogy a Google amerikai szervereken dolgozza fel az általunk továbbított adatokat. A feldolgozás során szóba jöhető régiókról a Google a következő linken ad tájékoztatást: <https://cloud.google.com/about/locations/>

A Google tájékoztatása szerint az alkalmazásai használatához feltöltött adatokat nem tárolja, azokat rendszeresen törli.

A személyes adatok tárolásának időtartama

A hangfelvételeket, illetve azok szövegesített változatát, ha a beszélgetés biztosítási szerződéshez kötődik, a biztosítási szerződés megszűnéséig, illetve életbiztosítás esetén a megszűnést követő 20 évig, nem élet biztosítás (pl. lakásbiztosítás, gépjármű biztosítás) esetében 10 évig megőrizzük. Ha a beszélgetés nem kapcsolódik biztosítási szerződéshez, de azzal kapcsolatban igény érvényesíthető, a beszélgetést követő öt évig megőrizzük. Ha a beszélgetés csupán tájékoztatás-kérést tartalmaz a beszélgetést követő egy éven belül töröljük.

Az érintett jogai

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

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

A korlátozáshoz való jog kapcsán felhívjuk a figyelmet, 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.

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.

Jogorvoslat joga

Társaságunk adatkezelése panaszt tehet az adatvédelmi tisztviselőnél vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, vagy bírósághoz fordulhat.

Felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga

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

A hatóság honlapjának címe: www.naih.hu

Automatizált döntéshozatal

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.