

**ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ**

**Személyes ügyfélszolgálati beszélgetések hanganyagainak kezelése**

A SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. (továbbiakban Biztosító) a jelen adatkezelési tájékoztató útján tájékoztatja Önt az adatok kezelésével kapcsolatos legfontosabb információkról, így különösen az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, az adatkezelés időtartamáról, valamint az Ön adatkezelésekkel kapcsolatos jogairól és jogorvoslati lehetőségeiről.

**A tájékoztatóban történő könnyebb eligazodás érdekében, kérem, használja az alábbi hivatkozásokat:**

**Tartalomjegyzék**

<b>1.</b>	<b>A személyes adatok adatkezelője .....</b>	<b>2</b>
<b>2.</b>	<b>Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei .....</b>	<b>2</b>
<b>3.</b>	<b>Az adatkezelés célja és jogalapja .....</b>	<b>2</b>
<b>4.</b>	<b>Kezelt adatok köre .....</b>	<b>3</b>
<b>5.</b>	<b>Adattovábbítás .....</b>	<b>3</b>
<b>6.</b>	<b>Személyes adatok tárolásának időtartama.....</b>	<b>3</b>
<b>7.</b>	<b>Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és érvényesítésük.....</b>	<b>3</b>
<b>7.1.</b>	<b>Tájékoztatás kérése .....</b>	<b>4</b>
<b>7.2.</b>	<b>Hozzáféréshez való jog .....</b>	<b>4</b>
<b>7.3.</b>	<b>Helyesbítéshez való jog .....</b>	<b>4</b>
<b>7.4.</b>	<b>Törléshez való jog (elfeledtetéshez való jog).....</b>	<b>5</b>
<b>7.5.</b>	<b>Az adatkezelés korlátozásához való jog.....</b>	<b>5</b>
<b>7.6.</b>	<b>Tiltakozáshoz való jog.....</b>	<b>5</b>
<b>7.7.</b>	<b>Adathordozhatósághoz való jog.....</b>	<b>6</b>
<b>7.8.</b>	<b>Hozzájárulás visszavonásához való jog.....</b>	<b>6</b>
<b>7.9.</b>	<b>Hatósági jogorvoslathoz való jog.....</b>	<b>6</b>
<b>7.10.</b>	<b>A bírósági jogorvoslathoz való jog .....</b>	<b>6</b>

*A Biztosító a tájékoztatást közérthető és könnyen áttekinthető formában igyekszik nyújtani, valamint a Felügyeleti ajánlással összhangban tartózkodik a jogszabályok szövegszerű megisméltetésétől. A tájékoztató elkészítése során figyelembe vett jogszabályok az alábbiak:*

- *az EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (továbbiakban GDPR)*
- *az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. tv. (továbbiakban Infotv.)*
- *a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk.)*
- *a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (továbbiakban Bit.)*

## 1. A személyes adatok adatkezelője

Az adatok kezelője: a SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.

Cím: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.  
Postacím: 1519 Budapest, Pf. 260.  
Tel: 06 1 458 4200  
Fax: 06 1 458 4260  
E-mail: [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu)  
Weboldal: [www.signal.hu](http://www.signal.hu)  
Cégjegyzékszám: 01-10-042159  
Adószám: 10828704-2-44  
KSH szám: 10828704-6511-114-01

## 2. Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei

Ön a személyes adatai kezeléséhez, valamint jogai gyakorlásához kapcsolódó bármely kérdésben a Biztosító kijelölt adatvédelmi tisztviselőjéhez fordulhat postai úton a fent megadott címen vagy postacímen, valamint az [adatvedelem@signal.hu](mailto:adatvedelem@signal.hu) e-mail címen.

## 3. Az adatkezelés célja és jogalapja

Szeretnénk hangsúlyozni, hogy személyes adatait a GDPR, az Infotv., a biztosítási törvény (Bit.) adat- és titokvédelmi rendelkezései, valamint minden további irányadó jogszabály és belső szabályozás betartásával kezeljük.

A Biztosító a személyes ügyfélszolgálat (továbbiakban ügyfélszolgálat) munkatársával történő beszélgetését az ügyfélszolgálatán működő hangrögzítő rendszer segítségével rögzíti. A Biztosító az ügyfélszolgálaton megjelent személyek tájékoztatása érdekében az ügyfélszolgálat területén ismertetést („**Hangrögzítési irányelv**”) helyezte el, melyről az érintettek értesülhetnek a személyes adataik (ügyfélszolgálati hangfelvételek) kezelését érintő legfontosabb információkról.

Az adatkezelés célja, az ügyfélszolgálatlal történő beszélgetés rögzítése során, a **Biztosító minőségbiztosítási feladatának ellátása, a jogviták utólagos rendezésének támogatása, valamint a jogsértések kivizsgálása, bizonyítása.**

**Az adatkezelés jogalapja az ügyfélszolgálati beszélgetés hangrögzítése során az Ön - az ügyfélszolgálati munkatárs Önhöz intézett hozzájárulásra irányuló kérésére válaszolva - megadott kifejezett hozzájárulása a beszélgetés rögzítéséhez. A hozzájárulás megtagadásából Önt semmilyen hátrány nem éri.**

**Az [info@signal.hu](mailto:info@signal.hu) e-mail címre küldött kérésére, vagy telefonon a +36 1 458 4200 számon, postai úton (postacím: SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. 1519 Bp. Pf. 260.) vagy személyesen a Biztosító központi ügyfélszolgálati irodájában hozzájárulását bármikor, indoklás és korlátozás nélkül, ingyenesen visszavonhatja.**

#### 4. Kezelt adatok köre

A kezelt adatok köre kiterjed az ügyfélszolgálati munkatárssal folytatott beszélgetés során elhangzó minden információra és személyes adatra. A hangfelvételekhez továbbá, a későbbi beazonosíthatóság érdekében, különböző adatok kerülnek rögzítésre, így különösen az Ön szerződésének kötvényszáma valamint a beszélgetés pontos ideje.

A felvételek kizárólag az ügyfélszolgálati munkatárssal folytatott beszélgetésre korlátozódnak, az ügyfélszolgálaton történő egyéb beszélgetésekről felvételt a Biztosító a célhoz kötött adatkezelés követelményére tekintettel nem készít.

#### 5. Adattovábbítás

A személyes adatokat a Biztosító adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, illetve társaságunk részére szolgáltatási szerződések alapján adatfeldolgozási- vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg. **A hozzáférést a tevékenység végzéséhez szükséges legszűkebb mértékben engedélyezzük.**

A biztosítási titoknak minősülő adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége a Bit. 138. §-a értelmében nem áll fenn.

A Biztosító a hangfelvételek kezelése során az alábbi adatfeldolgozókat, illetve társaságunk részére kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatókat veszi igénybe, erre irányuló szolgáltatási szerződések keretében:

- T-Systems Magyarország Zrt. – informatikai támogatói szolgáltatások nyújtása

A hangfelvételeket külföldre nem továbbítjuk.

#### 6. Személyes adatok tárolásának időtartama

A Biztosító a személyes adatokat csak az adatkezelés céljainak eléréséhez szükséges ideig kezeli, melynek során figyelembe veszi az egyes jogszabályok által kötelezően előírt adatmegőrzési határidőket, valamint a Biztosítóval szemben támasztott esetleges követelések jogszabályi vagy szerződésben meghatározott elévülési időket.

**A hangfelvételeket a Biztosító a beszélgetés rögzítésétől számított - a Polgári törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény szerinti az általános elévülési időre vonatkozó rendelkezéseire tekintettel - öt évig őrzi meg.** A határidő lejártát követően a hangfájlok automatikusan törlésre kerülnek.

Az Ön kérésére a Biztosító a hangfelvételt a tárolásának időtartama alatt rendelkezésére bocsátja.

#### 7. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok és érvényesítésük

A jogszabályok alapján Ön mindenkor jogosult kérelmezni az adataihoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, valamint jogosult az adatokat hordozható formában megkapni.

Ön a személyes adatai kezelésével kapcsolatos kérelmét társaságunknál szóban (személyesen) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levelezési címen) jelentheti be, az alábbi elérhetőségi címeken:

Központi ügyfélszolgálat címe: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.

Postacím: 1519 Budapest, Pf. 260.

Telefonos ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 458 4200

Fax: 06 1 458 4260

E-mail: info@signal.hu vagy adatvedelem@signal.hu

Az Ön által benyújtott jogosultságok érvényesítésére irányuló kérelmét annak benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, de legfeljebb **25 napon belül** elbíráljuk és döntésünkről írásban vagy ha Ön a kérelmet elektronikus úton nyújtotta be, elektronikus úton értesítjük!

A tájékoztató a továbbiakban ezen jogaival kapcsolatos lényeges információkat foglalja össze. A tájékoztató a felügyeleti ajánlásokkal összhangban tartózkodik a jogszabályok teljes és szövegszerű megismétlésétől. A részletes szabályokat a GDPR III., „Az érintettek jogai” című fejezete, valamint az Infotv. 14. § - 21. §-a tartalmazza.

### **7.1. Tájékoztatás kérése**

Az Ön kérésére, indokolatlan késedelem nélkül, de mindenképpen a kérelem beérkezésétől számított **25 napon belül** írásban – ideértve adott esetben az elektronikus utat is –, közérthető módon tájékoztatást adunk az adatkezelés céljáról, a kezelt személyes adatokról, a címzettekről, akiknek az Ön adatait továbbítottuk, valamint az automatizált döntéshozatallal kapcsolatos tudnivalókról.

A Biztosítónak a tájékoztatást és intézkedést díjmentesen kell biztosítani. Ha a kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt – túlzó, az adatkezelő, figyelemmel a kért információ vagy tájékoztatás nyújtásával vagy a kért intézkedés meghozatalával járó adminisztratív költségekre:

- a) ésszerű összegű díjat számíthat fel, vagy
- b) megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

**A kérelem egyértelműen megalapozatlan vagy túlzó jellegének bizonyítása a Biztosítót terheli.**

### **7.2. Hozzáféréshez való jog**

A Biztosító az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – az elkészült hangfelvételt - az Ön rendelkezésére bocsátja. További másolatokért a Biztosító az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel.

Ha elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha Ön másként kéri.

### **7.3. Helyesbítéshez való jog**

A Biztosító minden észszerű intézkedést megtesz annak érdekében, hogy az adatkezelés céljai szempontjából pontatlan vagy hiányos személyes adatokat haladéktalanul törölje vagy helyesbítse, kiegészítse.

Ha a személyes adat a valóságnak nem felel meg, és a valóságnak megfelelő személyes adat rendelkezésre áll, az adat helyesbítendő. Amennyiben a valóságnak megfelelő vagy a kiegészítő adat nem áll rendelkezésre, a Biztosító kiegészítő nyilatkozat útján elvégzi a helyesbítést és kiegészítést.

#### **7.4. Törléshez való jog (elfeledtetéshez való jog)**

A Biztosító indokolatlan késedelem nélkül törli a személyes adatot, ha a kezelés célja vagy jogalapja megszűnt, Ön tiltakozik az adatkezelés ellen, vagy bármilyen egyéb ok miatt az adatkezelés jogellenes.

A törlés megtagadható, amennyiben az adatkezelés szükséges a személyes adatok kezelését előíró, a Biztosítóra alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése céljából, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

#### **7.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog**

A Biztosító korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát;
- b) az adatkezelés jogellenes, és Ön ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- c) a Biztosítónak már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy
- d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen.

Ha az adatkezelés korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az Ön hozzájárulásával, vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez, vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében, vagy az Unió, illetve valamely tagállam fontos közérdekéből lehet kezelni.

**Ha a helyesbítés, korlátozás vagy törlés iránti kérelme nem teljesíthető, akkor a kérelem kézhezvételét követő 25 napon belül írásban tájékoztatjuk a kérelem elutasításáról, annak ténybeli és jogi indokairól.**

#### **7.6. Tiltakozáshoz való jog**

**Önnek joga van a Biztosító vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges adatkezelés ellen tiltakoznia!**

A személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők, kivéve, ha a Biztosító bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a Biztosító az Ön tiltakozásának megalapozottságát megállapítja, az adatkezelést - beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is - megszünteti, és az adatokat zárolja,

valamint a tiltakozásról, továbbá az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

### **7.7. Adathordozhatósághoz való jog**

Ön jogosult arra, hogy az Önre vonatkozó, a Biztosító rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható – ha ez technikailag megvalósítható – formátumban megkapja, ha az adatkezelés hozzájáruláson, vagy szerződésen alapul és az adatkezelés automatizált módon történik.

### **7.8. Hozzájárulás visszavonásához való jog**

**Ön bármely időpontban jogosult a személyes adatok kezeléséhez való hozzájárulásának visszavonására.** A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

A hozzájárulás visszavonását jelentheti a Biztosító részére jelen tájékoztató 7. pontjában megadott elérhetőségek bármelyikén.

### **7.9. Hatósági jogorvoslathoz való jog**

Ön jogosult arra, hogy a felügyeleti hatóság vizsgálatát kezdeményezze, ha megítélése szerint a személyes adataival kapcsolatos jogainak érvényesítését a Biztosító korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja, vagy Ön bármikor úgy ítéli meg, hogy személyes adatai kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A magyar **Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság** elérhetőségei:

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c.

Levelezési cím: 1530 Budapest, Pf. 5

Telefon: +36 1 391 1400

Telefax: +36 1 391 1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Web: [naih.hu](http://naih.hu)

### **7.10. A bírósági jogorvoslathoz való jog**

A fentiek mellett Ön bármikor jogosult a hatékony bírósági jogorvoslatra a felügyeleti hatóság Önre vonatkozó, jogilag kötelező erejű döntésével szemben, továbbá, ha az illetékes felügyeleti hatóság nem foglalkozik a panasszal, vagy három hónapon belül nem tájékoztatja Önt a benyújtott panasszal kapcsolatos eljárási fejleményekről vagy annak eredményéről.

Ön bírósághoz fordulhat abban az esetben is, ha megítélése szerint a Biztosító vagy az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

**A pert – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.**