

NN Biztosító Zrt.
Telefonos beszélgetés rögzítése

Adatkezelési tájékoztató
2018. május 25.

Az NN Biztosító Zrt. mint adatkezelő (a továbbiakban „Adatkezelő”) tiszteletben tartja a hozzá betelefonáló, illetve az általa hívott személy, mint érintett (a továbbiakban érintett) személyes adataihoz fűződő jogait, és mindent megtesz a vonatkozó adatvédelmi jogszabályok előírásainak betartása érdekében.

Jelen adatkezelési tájékoztató (továbbiakban: Tájékoztató) célja, hogy tájékoztassa az érintett arról, hogy hogyan használja fel az Adatkezelő a hozzájárulás megadását követően a hangfelvétel vonatkozásában birtokába kerülő személyes adataikat, és hogy milyen jogai vannak az érintettnek az adatkezeléssel kapcsolatban. **Az adatkezelés kizárólag az érintett által önkéntesen megadott adatok és a hozzájárulása alapján történik.**

Az Adatkezelő adatkezelési alapelvei összhangban vannak az adatvédelemmel kapcsolatos hatályos jogszabályokkal, így különösen az alábbiakkal:

- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban Info tv.);
- Az Európai Parlament és Tanács 2016. április 27-i (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 irányelv hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban Általános adatvédelmi rendelet)
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban Ptk.)
- gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény (a továbbiakban Grt.)

1 Az Adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő

Adatkezelő: NN Biztosító Zrt. (székhely: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B., cégjegyzékszám: 01-10-041574)

Telefonszám: 1433

E-mail cím: nn@nn.hu

Levelezési cím: a 1364 Budapest, Pf.: 247.

Ügyfélszolgálat: 1068 Budapest, Dózsa György út 84/B.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

E-mail cím: adatvedelem@nn.hu

Levelezési cím: a 1364 Budapest, Pf.: 247.

2 Adatkezelés célja, jogalapja, kezelt adatok köre és az adatkezelés időtartama

2.1. Ügyfélszolgálat minőségének biztosítása:

Adatkezelés célja: az Adatkezelő, mint biztosító a telefonos kiszolgálás minőségének biztosítása, ellenőrizhetősége és az elhangzott információk bizonyíthatósága érdekében tárolja a megbízott adatfeldolgozó által rögzített beszélgetést.

Jogalapja: - az érintett önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű hozzájárulása hanganyag rögzítéséhez.

Kezelt adatok köre: hanganyagban elhangzó személyes adatok (például név, nem, családi állapot, lakcím, telefonszám, e-mail címe, foglalkozás, sport, hobbi, jövedelem)

Adatszolgáltatás elmaradásának következménye: Adatkezelő nem tudja a telefonhívás tárgyát képező ügyet érdemben intézni.

Időtartama: az Adatkezelő a hangfelvételt visszavonásig, törlésig, de legfeljebb 5 évig tárolja.

2.2. Korábban megadott adatok módosítása

- Adatkezelés célja:** közvetlen üzletszerzés (beleértve az elektronikus hirdetést és a piackutatásra felhívó e-mail küldését) céljából történő kezelés és nyilvántartás, annak érdekében, hogy a szolgáltatásait – ide értve az általa mint pénzügyi vagy biztosításközvetítő, illetve tagszervező által közvetített szolgáltatásait is – részére közvetlen üzletszerzés útján telefonon, személyesen és e-mailben ajánlhassa fel - beleértve a biztosításközvetítői hálózathoz való csatlakozás lehetőségének felajánlására vonatkozó felhívás megküldését is, valamint más ezek iránt érdeklődő személy ajánlásának kérését – közvetlenül vagy a jelen Tájékoztató 4. pontjában felsorolt adatfeldolgozóin keresztül.
- Jogalapja:** az érintett önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű hozzájárulása, melyet a telefonbeszélgetés során ad meg.
- Kezelt adatok köre:** név, irányítószám, e-mail cím, telefonszám
- Időtartama:** a hozzájárulás visszavonásáig, vagy tiltakozásig, törlésig, de legfeljebb 10 évig tart.
- Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:** amennyiben az érintett a nem módosítja az adatait, az Adatkezelő csak a korábbi közvetlen üzletszerzési célú hozzájárulásban megadott adatokat használja fel.

2.3. A telefonbeszélgetés során elhangzó további adatok közvetlen üzletszerzési célból történő felhasználása

- Adatkezelés célja:** közvetlen üzletszerzés (beleértve az elektronikus hirdetést és a piackutatásra felhívó e-mail küldését) céljából történő kezelés és nyilvántartás, annak érdekében, hogy a szolgáltatásait – ide értve az általa mint pénzügyi vagy biztosításközvetítő, illetve tagszervező által közvetített szolgáltatásait is – részére közvetlen üzletszerzés útján telefonon, személyesen és e-mailben ajánlhassa fel - beleértve a biztosításközvetítői hálózathoz való csatlakozás lehetőségének felajánlására vonatkozó felhívás megküldését is, valamint más ezek iránt érdeklődő személy ajánlásának kérését – közvetlenül vagy a jelen Tájékoztató 4. pontjában felsorolt adatfeldolgozóin keresztül.
- Jogalapja:** az érintett önkéntes, konkrét, megfelelő tájékoztatáson alapuló és egyértelmű hozzájárulása, melyet a telefonbeszélgetés során ad meg.
- Kezelt adatok köre:** a telefonbeszélgetés során elhangzó adatok, például lakcíme és munkahelyének címe (abban az esetben, ha ezek valamelyikén szeretne találkozni), családi állapota, helyzete, anyagi helyzete, életkörülményei.
- Időtartama:** a hozzájárulás visszavonásáig, vagy tiltakozásig, törlésig, de legfeljebb 5 évig tart.
- Adatszolgáltatás elmaradásának következményei:** amennyiben az érintett nem adja meg az adatait, és a hozzájárulását az Adatkezelő ezeket közvetlen üzletszerzési célból nem használja fel.

3 Automatikus döntéshozatal, Profilalkotás

- 3.1. Az Adatkezelő a jelen Tájékoztató 2.1.-2.3. pontjában meghatározott célból kezelt személyes adatok vonatkozásában sem profilalkotást, sem automatikus döntéshozatalt nem alkalmaz.

4 Címzettek, címzettek kategóriái

- 4.1. Az Adatkezelő a jelen tájékoztató hatálybalépésekor az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe.

- Photel Zrt. (Cg.: 17-10-001242, székhely: 7100 Szekszárd, Alkotmány utca 17.) call centeres időpont egyeztető tevékenység vonatkozásában adatfeldolgozónak minősül. A hívások lebonyolítása vonatkozásában a jelen Tájékoztatóban meghatározott adatokhoz férhet hozzá a megbízási szerződés megszűnését követő 1 évig.
al-adatfeldolgozó: VCC Live Hungary Kft. (Cg.: 01-09-735941, székhely: 1123 Budapest, Nagyenyed u. 8-14.) a Call Center szoftver biztosítása
- A biztosításközvetítők és a pénzügyi közvetítők a közvetlen üzletszerzési célú megkeresések vonatkozásában az Adatkezelővel fennálló jogviszonyuk fennállása alatt, de legfeljebb az érintett visszavonó nyilatkozatáig férhetnek hozzá a jelen Tájékoztató 2.2. és 2.3. pontjában meghatározott adatokhoz.

Az adatkezelő továbbá technikai hátteret szolgáltató adatfeldolgozót is igénybe vesz az adatkezelés során. Az adatfeldolgozók listája itt érhető el: https://www.nn.hu/documents/10182/50936/nn_adatfeldolgozo_lista.pdf

Az NN Biztosító Zrt. fenntartja a jogot arra, hogy további adatfeldolgozókat vegyen igénybe az adatkezelés tekintetében, melyről a <https://www.nn.hu/adatvedelmi-szabalyzat> honlapon elérhető mindenkor hatályos adatvédelmi szabályzatában tájékoztatja az érintetteket, illetve az adott adatfeldolgozási művelet során.

- 4.2. Az érintett személyes adatainak harmadik fél részére történő továbbítására kizárólag az érintett hozzájárulása, illetve törvényi felhatalmazás alapján, az ott meghatározott terjedelemben kerülhet sor.

5 Harmadik országba, nemzetközi szervezethez történő adattovábbítás információk, garanciák

- 5.1. Az Adatkezelő a megadott személyes adatokat harmadik országba, nemzetközi szervezethez nem továbbítja.

6 Az érintett jogai (hozzáférés, helyesbítés, törlés, korlátozás, tiltakozás, adathordozhatóság)

Az érintettnek jogában áll:

6.1. Személyes adataihoz hozzáférni

Az érintett jogosult arra, hogy az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és a következő információkhoz hozzáférést kapjon az Általános adatvédelmi rendelet 15. cikkben meghatározott adatokról.

Az adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adatkezelő az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be a kérelmet, az információkat széles körben használt elektronikus formátumban kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

A másolat igénylésére vonatkozó jog nem érintheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

6.2. Személyes adatainak helyesbítését kérni

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat, vagy azokat kérésére kiegészítse.

6.3. Személyes adatai törlését kérni

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- b) az érintett visszavonja a hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- c) az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen, és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre, vagy az érintett a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelés ellen alapján tiltakozik;
- d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- e) a személyes adatokat az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
- f) a személyes adatok gyűjtésére a 8. cikk (1) bekezdésében említett, információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

A törlés nem alkalmazható, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a) a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- b) a személyes adatok kezelését előíró, az adatkezelőre alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítése, illetve közérdekből vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- c) népegészségügy területét érintő közérdek alapján;

d) közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatási célból vagy statisztikai célból, amennyiben törlési jog valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné ezt az adatkezelést; vagy

e) jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

6.4. Adatkezelés korlátozását kérni

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

a) az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;

b) az adatkezelés jogellenes, és az érintett ellenzi az adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;

c) az adatkezelőnek már nincs szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez; vagy

d) az érintett a tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy az adatkezelő jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben.

Ha az adatkezelés a fentiek alapján korlátozás alá esik, az ilyen személyes adatokat a tárolás kivételével csak az érintett 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.

Az adatkezelő az érintettet, akinek a kérésére korlátozták az adatkezelést, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

6.5. Adathordozhatóság jogával élni

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha:

a) az adatkezelés a hozzájáruláson, vagy a szerződésen alapul; és

b) az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adatok hordozhatóságához való jog fentiek szerinti gyakorlása során az érintett jogosult arra, hogy - ha ez technikailag megvalósítható - kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

A jog gyakorlása nem sértheti törlésre vonatkozó szabályokat. Az említett jog nem alkalmazandó abban az esetben, ha az adatkezelés közérdekű vagy az adatkezelőre ruházott közhatalmi jogosítványai gyakorlásának keretében végzett feladat végrehajtásához szükséges. Nem érítheti hátrányosan mások jogait és szabadságait.

6.6. Hozzájárulását visszavonni

Az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Ha az érintett hozzájárulását visszavonja, az Adatkezelő az adatokat nem törli, ha biztosítási szerződéssel kapcsolatos érdeklődés, panasz, vagy telefonon keresztüli szerződéskötés céljából kezeli az Általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (3) e) pontja szerint, mert az adatkezelés másik jogalapja a jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme, tekintettel arra, hogy az ügyfelekkel folytatott telefonbeszélgetések a biztosítási szerződésük megkötésével, kezelésével és esetleges megszüntetésével, szolgáltatási igénnyel kapcsolatosak, és az ezekkel kapcsolatos jogviták előterjesztése, megoldása/eldöntése érdekében (mint a jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme) szükséges az adatkezelés.

Ha nem biztosítási szerződéssel kapcsolatos a telefonhívás, akkor a törlést teljesíti hozzájárulás visszavonása, törlés kérése esetén.

Hozzájárulás visszavonása, törlés kérése esetén, ha nem biztosítási szerződéssel kapcsolatos a telefonhívás, de az érintett az Adatkezelő, vagy az adatfeldolgozó, megbízottjai tevékenységével kapcsolatban tesz panaszt, akkor az Adatkezelő az adatokat nem törli, mert az adatkezelés másik jogalapja a Bit. 159.§ -ban meghatározott jogi kötelezettsége teljesítése.

6.7. Tiltakozni az adatkezelés ellen

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak a közérdekű, vagy közhatalmi adatkezelés vagy a jogos érdeken alapuló kezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is.

Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, kivéve, ha az adatkezelő bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos okok indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az érintett érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Ha a személyes adatok kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, az érintett jogosult arra, hogy bármikor tiltakozzon a rá vonatkozó személyes adatok e célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is, amennyiben az a közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik.

Ha az érintett tiltakozik a személyes adatok közvetlen üzletszerzés érdekében történő kezelése ellen, akkor a személyes adatok a továbbiakban e célból nem kezelhetők.

6.8. A személyes adatokkal összefüggő jogok érvényesítése az érintett halálát követően

Az érintett halálát követő öt éven belül a 6.1.-6.4 és 6.7. pontban meghatározott, az elhaltat életében megillető jogokat az érintett által arra ügyintézési rendelkezéssel, illetve közokiratban vagy teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt, az adatkezelőnél tett nyilatkozattal – ha az érintett egy adatkezelőnél több nyilatkozatot tett, a későbbi időpontban tett nyilatkozattal – meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni. Ezen nyilatkozat hiányában a Ptk. szerinti közeli hozzátartozója is jogosult a helyesbítéshez való jogot és tiltakozáshoz való jogot, valamint – ha az adatkezelés már az érintett életében is jogellenes volt vagy az adatkezelés célja az érintett halálával megszűnt –törléshez való jogot és adatkezelés korlátozásához való jogot, az elhaltat életében megillető jogokat érvényesíteni az érintett halálát követő öt éven belül.

Az érintett jogainak e bekezdés szerinti érvényesítésére az a közeli hozzátartozó jogosult, aki ezen jogosultságát elsőként gyakorolja.

Közeli hozzátartozónak a Ptk. 8:1.§ (1) 1. pontja szerint a házastárs, az egyeneságbeli rokon, az örökbefogadott, a mostoha- és a nevelt gyermek, az örökbefogadó-, a mostoha- és a nevelőszülő és a testvér.

Az elhunyt közeli hozzátartozója ezen jogállását köteles igazolni. (például érintett halotti anyakönyvi kivonata, saját születési anyakönyvi kivonata, házassági anyakönyvi kivonat másolatával).

6.9. Közös szabályok

Az érintett a jogainak gyakorlása során az Adatkezelőhöz vagy az adatvédelmi tisztviselőhöz fordulhat az alábbi elérhetőségeken:

- e-mailben: adatvedelem@nn.hu
- postai úton: a 1364 Budapest, Pf.: 247. levelezési címre

Az érintett a megadott közvetlen üzletszerzési célú hozzájárulását visszavonhatja, vagy tiltakozhat az ilyen célú adatkezelés ellen a www.nn.hu/leiratkozas oldalon is.

Felhívjuk szíves a figyelmét arra, hogy az Adatkezelő az érintett személyes adatairól csak személyazonosságának igazolása után ad tájékoztatást, mely során meg kell adni a nevét, születési dátumát, e-mail címét és telefonszámát.

Az adatkezelő a hozzájárulás visszavonása, tiltakozás, korlátozás és törlés kérése esetén a személyes adatokat nem kezeli a továbbiakban a fent meghatározott cél(ok)ból, azonban a hozzájárulás megadásának a tényét bizonyítandó adatokat elkülönítetten, korlátozottan tárolja további 5 évig annak érdekében, hogy a megadását bizonyítani tudja az Általános adatvédelmi rendelet 17. cikk (3) bekezdés e) pontja alapján.

Amennyiben az érintett a megadott hozzájárulását visszavonja, vagy tiltakozik az adatkezelés ellen illetve törlés iránti kérelemmel él, az Adatkezelő „Üzletszerzési céllal nem hívhatók” elnevezésű adatbázisában az érintett nevét, telefonszámát, és e-mail címét (amennyiben az rendelkezésre áll) 10 évig továbbra is kezeli abból, a célból, hogy ha a függő biztosításközvetítő ügynökei más jogszerű forrásból származó érintetti adatok vonatkozásában kívánnak közvetlen üzletszerzési célú telefonhívást kezdeményezni, ellenőrizni tudják, hogy az adott személy nem tiltakozott-e az Adatkezelő általi megkeresésekhez, így elkerülhetők a későbbi panaszok. Az adatkezelés jogalapja az Adatkezelő jogos érdeke.

Az Adatkezelő az érintett jelen fejezet szerinti kérelmeire köteles indokolatlan késedelem nélkül, de legfeljebb 1 hónapon belül tájékoztatni az érintette a megtett intézkedésekről. Szükség esetén ezen a határidő 2 hónappal meghosszabbítható, amelyről az Adatkezelő 1 hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

Az érintett jogaira és az Adatkezelő eljárására az Általános adatvédelmi rendelet 12. 13.-22., 77., 79., 82. cikk rendelkezési vonatkoznak.

7 Jogorvoslati lehetőségek (hatósághoz, bírósághoz fordulás joga)

7.1. Amennyiben az érintett megítélése szerint az adatkezelés megsérti az Általános adatvédelmi rendeletet a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz panasszal fordulhat.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetősége:

- cím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., 1530 Budapest, Pf.: 5.
- honlap: www.naih.hu

7.2. Az érintett jogosult az Adatkezelővel, illetve az adatfeldolgozóval szemben bírósági eljárást indítani, ha megítélése szerint az adatkezelés megsérti az Általános adatvédelmi rendeletet

Az Adatkezelő székhelye szerint illetékes bíróság:

- név: Fővárosi Törvényszék
- cím: 1055 Budapest, Markó u. 27.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per - az érintett választása szerint - az érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindítható.

7.3. Adatkezeléssel kapcsolatos kérdéseivel, panaszával az NN Biztosító Zrt. vonatkozásában közvetlenül az adatvédelmi tisztviselőjéhez is fordulhat a fentebbi elérhetőségeken.

8 Adatbiztonság

Az Adatkezelő gondoskodik az érintett személyes adatainak biztonságáról és megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket valamint kialakítja azokat az eljárási szabályokat, amelyek az érintett személyes adatai megfelelő védelmének biztosításához szükségesek. Az Adatkezelő a személyes adatokat bizalmasan kezeli.

Az Adatkezelő biztonsági intézkedésekkel védi az érintett személyes adatait. A szükséges helyeken titkosítást alkalmaz, és tűzfalak alkalmazásával gátolja meg, hogy harmadik fél elérje az érintett személyes adatait.