

## BEVEZETŐ

Az **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (továbbiakban mint: Adatkezelő vagy Biztosító) az ügyfelei és egyéb érdeklődők online feltett kérdéseinek gyors és hatékony megválaszolásához Chatbot szolgáltatást (a továbbiakban: Szolgáltatás) üzemeltet. Ez a technológia alkalmas arra, hogy emberi beavatkozás nélkül, automatikusan válaszoljon az online feltett kérdésekre. A Szolgáltatást beazonosított módon, online ügyfélszolgálati fiókkal rendelkező ügyfeleink (akár természetes személy, akár jogi személy ügyfeleink), valamint beazonosítás nélkül, természetes személy felhasználók és jogi személy képviselőire jogosult természetes személyek vehetik igénybe az Adatkezelő publikusan elérhető honlapján keresztül.

Az Adatkezelő a Szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos személyes adatkezeléseiről – az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú, 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 szóló rendeletének (a továbbiakban: Adatvédelmi Rendelet) rendelkezéseire figyelemmel – az alábbi előzetes tájékoztatást adja.

## AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Adatkezelő neve: **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.**

Adatkezelő székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

## ADATVÉDELMI TISZTIVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE

[adatvedelem@alfa.hu](mailto:adatvedelem@alfa.hu)

## AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Emberi beavatkozás nélküli online ügyfélszolgálat.

A Szolgáltatást két módon lehet igénybe venni:

1. beazonosított ügyfélként,
2. beazonosítatlan felhasználóként.

Amennyiben az érintett a saját online ügyfélszolgálati fiókjába belépve veszi igénybe a Szolgáltatást, akkor az adatbiztonságilag védett csatornának köszönhetően lehetősége van a biztosítási szerződéseivel kapcsolatos konkrét, saját magára vonatkozó, adott esetben személyes adatot is tartalmazó kérdés(ek)e)t feltenni és válasz(ok)a)t kapni (pl. egyenleg, szerződés évforduló napja, díjrendeztettség). A kérdés specifikusságától függően vagy a chatbot, vagy humán ügyintéző válaszol, személyre szabottan. Ha a kérdés meglévő biztosítási szerződéshez, annak teljesítéséhez kapcsolódik, akkor az adatkezelés célja a biztosító szerződésben vállalt kötelezettségeinek teljesítése. Ha a szerződés teljesítéséhez különleges (egészségügyi) adatok kezelése is szükséges, ehhez kifejezett hozzájárulását kérjük.

Amennyiben az érintett felhasználó az Adatkezelő publikusan elérhető felületén keresztül tesz fel kérdést, akkor a kérdéstől függően vagy a chatbot válaszol, vagy ügyintézőhöz kapcsolják. De a válaszok egyik esetben sem tartalmazhatnak konkrét személyes adatokat és/vagy biztosítási titkokat, hiszen nem minősül védett csatornának a felület.

## AZ ADATKEZELÉSEK JOGALAPJA

1. A fent meghatározott (1) célú adatkezelés tekintetében
  - ha a beszélgetés tárgya a felhasználó biztosítási szerződéséhez kapcsolódik, akkor a **szerződés teljesítése**,
  - ha a biztosítási szerződés teljesítéséhez kapcsolódik a beszélgetés és ehhez egészségügyi adatokat is kezelünk kell, annak jogalapja a szerződés teljesítése mellett az **ön kifejezett hozzájárulása**, amit az erre megfelelő nyomtatványon keresztül tud megadni.
2. A fent meghatározott (2) célú adatkezelés tekintetében az érintett személy önkéntes hozzájárulása.

## ÉRINTETTEK KÖRE

A Szolgáltatást igénybevevő nagykorú természetes személy felhasználók, akik egyben az Adatkezelő ügyfelei is lehetnek.

## KEZELT ADATOK KÖRE

Az Adatkezelő a Szolgáltatás teljesítése során különösen az alábbi adatokat kezelheti:

- felhasználó IP címe,
- felhasználó által feltett kérdés, ami adott esetben tartalmazhat személyes adatokat,
- Szolgáltatás igénybevétele során kapott válasz, ami adott esetben tartalmazhat személyes adatokat,
- Online ügyfélszolgálati fiókba bejelentkezett ügyfél esetén: felhasználó név, és a biztosítási szerződéssel kapcsolatos kérdései, és az arra kapott válaszok.

## AZ ADATOK FORRÁSA

A kezelt személyes adatok forrása elsődlegesen az érintett felhasználó, valamint felhasználásra kerülhetnek a Biztosító nyilvántartásában szereplő egyéb adatok, melyek szükségesek a kérdés megválaszolásához.

## AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

1. A szerződés teljesítésével összefüggő adatkezelés esetén
  - a nem-életbiztosítások (pl. lakásbiztosítás) adatait a szerződés hatálya alatt, illetve annak megszűnését követő 10 évig,
  - az életbiztosítások adatait 20 évig őrizzük.
2. A biztosítási szerződéshez nem kapcsolódó beszélgetést öt évig tároljuk, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig kezeljük.

Felhívjuk szíves figyelmét, hogy a hozzájárulás visszavonása nem érinti a korábban megadott hozzájáruláson alapuló adatkezelés jogszerűségét!

## HARMADIK FELEK, ADATOK CÍMZETTJEI

A beszélgetés során felmerülő adatokat nem adjuk át másnak. Ez alól kivételt jelentenek azok az esetek, amikor a biztosítási szerződés teljesítésével összefüggő témáról folyik a beszélgetés, és ez intézkedési kötelezettséget eredményez számunkra. Ha ehhez az intézkedéshez (pl. kárfelmérés) adatfeldolgozót (kárszakértő, orvosszakértő stb.) veszünk igénybe, részére továbbítjuk az adatokat.

A lehetséges címzettek listája itt érhető el: [alfa.hu/dokumentumok/kiszervezett-tevekenysegek.html](http://alfa.hu/dokumentumok/kiszervezett-tevekenysegek.html)

A Szolgáltatás üzemeltetése során adatfeldolgozót vesz igénybe az Adatkezelő.

Az Adatfeldolgozó a Szolgáltatás technikai működtetéséért felel.

Adatfeldolgozó adatai: Neve: AC-Innovatiqua Kft.

Elérhetősége: [info@innovatiqua.hu](mailto:info@innovatiqua.hu)

Egyéb címzetteknek nem kerülnek átadásra személyes adatok.

## AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL ÉS PROFILALKOTÁS

Az érintettre nézve súlyos joghatással járó automatizált döntéshozatal, illetőleg profilalkotás az adatkezelések során nem történik.

## TOVÁBBI CÉLÚ ADATKEZELÉS

Tájékoztatjuk, hogy ha a rendelkezésünkre bocsátott adatait az előzetes tájékoztatásban megjelölttől eltérő célra kívánjuk használni, arról külön tájékoztatjuk.

## ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ÉRINTETTI JOGOK

Személyes adataival kapcsolatban bármikor, korlátozás nélkül kérhet:

- tájékoztatást az adatkezelés részleteiről, beleértve a másolat kérését,
- helyesbítést a pontatlan adatok tekintetében,
- törlést, amennyiben az adatkezelésre nincs további cél, illetve jogalap,
- kezelés korlátozását, ha az adatkezelést jogellenesnek tartja, de nem kér törlést, vagy az adatpontossági kérelem elbírálásáig, illetve
- tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, ha az adatok kezelése a Biztosító jogos érdekén alapul.

- Ezen felül élhet adathordozhatósághoz való jogával.
- Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulást bármikor lehetősége van korlátozás nélkül visszavonni. A visszavonás nem érinti az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét.

A korlátozáshoz való jog alapján – ellenkező tartalmú kérés hiányában – az adatokat csak tároljuk, egyéb műveleteket nem végzünk az adatokkal.

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.

## JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

Adatkezelésünk ellen panaszt nyújthat be az Adatkezelőnél az **adatvedelem@alfa.hu** elérhetőségen vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, továbbá bírósághoz fordulhat. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

### Felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga

A hatóság címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.

A hatóság levelezési címe: 1363 Budapest, Pf. 9

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

Az egyes jogok részletes tartalmáról az **[alfa.hu/adatvedelem/adatbiztonsag.html](http://alfa.hu/adatvedelem/adatbiztonsag.html)** linken tájékozódhat.

**Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.**