

BEVEZETŐ

Az **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.** (továbbiakban, mint Adatkezelő vagy Biztosító) ügyfelei gyors és korszerű kiszolgálása érdekében az ugyfelszolgalat.alfa.hu weboldalt, illetve AlfaGo nevű mobilapplikációt üzemeltet (a továbbiakban összefoglaló néven: Online Ügyfélszolgálat).

Az Online Ügyfélszolgálati szolgáltatásokat azon ügyfél veheti igénybe, aki megfelel az Általános Szerződési Feltételekben foglalt követelményeknek és megkötö a szolgáltatási szerződést.

Az Online Ügyfélszolgálati felületeken történő adatkezelésekről a tudnivalókat a jelen tájékoztató tartalmazza.

AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Adatkezelő neve: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

Adatkezelő székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE

adatvedelem@alfa.hu

AZ ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA, AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Az adatkezelés célja az, hogy az Adatkezelő ügyfele (a továbbiakban: Felhasználó, vagy Érintett) Internet alapú ügyfélszolgálati szolgáltatásokat tudjon igénybe venni szolgáltatási szerződés alapján, könnyítve ezzel az ügyintézését, valamint az ehhez köthető kommunikáció, kapcsolattartást.

Az adatkezelési célok részletesebben pedig az alábbiak:

1. Online Ügyfélszolgálati és AlfaGo mobilapplikáción belüli felhasználói fiók létrehozása, amely egy személyre szóló tárhely, ahol a Biztosító a Felhasználóra és a biztosítási szerződés(ek)re vonatkozó adatokat tudja megjeleníteni
2. Online Ügyfélszolgálat és AlfaGo mobilapplikáció működtetése.
3. E-kapcsolat szolgáltatás működtetése: Ez az Online Ügyfélszolgálat és az AlfaGo mobilapplikáció kiegészítő szolgáltatása, amelynek igénybe vétele esetén az Adatkezelő az e-kapcsolat során megadott kézbesítési módon juttatja el a biztosítási szerződésre vonatkozó küldeményeket az érintetteknek. Az egyéb, speciális szabályok az vonatkozó Általános Szerződési Feltételek tartalmazzák.
4. A mobil applikáció által hibakeresési és -elhárítási célból végzett naplózás.
5. A Felhasználó Digitális Állampolgárság Program (a továbbiakban: DÁP) keretében megvalósuló eAzonosítás szolgáltatással történő bejelentkezése. Az eAzonosítás a DÁPtv.¹ alapján a Digitális Állampolgár keretalkalmazásban elérhető, online azonosítást lehetővé tevő keretszolgáltatás, amely lehetővé teszi a Felhasználó megbízható és biztonságos azonosítását.
6. Személyes adatok kezelése a hozzájárulás alapú kiegészítő adatszolgáltatás (HAASZ) kapcsán, amennyiben a Felhasználó erre vonatkozóan a digitális állampolgárság szolgáltatónál rendelkezett arról, hogy az állami digitális közhiteles nyilvántartásokba bejegyzett személyes vagy egyéb adatainak meghatározott körét a digitális állampolgárság szolgáltató továbbítsa bármely magánjogi ügyletéhez.

AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJAI

- A fentiekben az 1–3. pontig meghatározott adatkezelési cél esetén az adatkezelés jogalapja az érintettel kötött szolgáltatási szerződés teljesítése. A szerződés teljesítését, mint adatkezelési jogalapot az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: „GDPR”) 6. cikkének (1) bekezdés b) pontja rögzíti.
- A fentiekben a 4. pontban meghatározott adatkezelési cél esetén az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének c) pontja, vagyis az adatkezelőre vonatkozó jogszabályi kötelezettség teljesítése a 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet² 3. § szakasza alapján.
- Az 5. pontban meghatározott adatkezelési cél esetén az adatkezelés jogalapja a GDPR 6. cikk (1) bekezdésének b) pontja, vagyis a szerződés teljesítése, tekintettel arra, hogy Adatkezelő a Dáptv. 2. § (2) bekezdése és 80. § (1) bekezdés k) pontja alapján digitális szolgáltatást biztosító szervezetnek minősül. A DÁPtv. 13/A. § alapján a Biztosító a DÁP ID-t³ a felhasználó azonosítása, valamint az általa a digitális térben nyújtott szolgáltatások biztosítása céljából kezelheti.
- A 6. pontban meghatározott adatkezelési cél esetén az adatkezelés az érintett GDPR 6. cikk (1) bekezdés a) pontja szerinti hozzájárulása alapján történik.

A Felhasználó a regisztráció során elfogadja az Általános Szerződési Feltételeket (a továbbiakban: ÁSZF) és megadja az fiók létrehozásához szükséges adatokat. A Felek közötti szerződés a regisztráció aktiválását követően lép hatályba és annak megszüntetéséig áll fenn. A megszüntetéssel kapcsolatos részletes szabályokat a vonatkozó ÁSZF tartalmazza.

¹ A digitális állampolgár és a digitális szolgáltatások nyújtásának egyes szabályairól szóló 2023. évi CIII. törvény (a továbbiakban: DÁPtv.).

² 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet a pénzügyi intézmények, a biztosítók és a viszontbiztosítók, továbbá a befektetési vállalkozások és az árutőzsdei szolgáltatók informatikai rendszerének védelméről.

³ Digitális állampolgár azonosító (DÁP ID): matematikai módszerrel képzett, különleges adatra nem utaló számjegysor, amely egyedi és tartós azonosítóként a polgárt a digitális térben egyértelműen azonosítja.

A KEZELT ADATOK KÖRE

Felhasználónak minősül, az Adatkezelő minden olyan természetes személy ügyfele, aki legalább egy érvényes szerződéssel rendelkezik és regisztrál az Online Ügyfélszolgálaton.

Nem természetes személy ügyfél esetén Felhasználónak minősül az, aki jogosult a szervezet vagy társasház nevében jognyilatkozatot tenni.

Az Adatkezelő a szolgáltatás teljesítése érdekében azokat a személyes adatait is kezelheti, amelyek a Szolgáltatási Szerződés megkötése és annak teljesítése révén, a szolgáltatás igénybevételevel összefüggésben jutottak a tudomására. Ezek különösen az alábbiak lehetnek:

- regisztrációs email cím;
- név és felhasználó név;
- születési hely és dátum;
- állampolgárság;
- DÁP ID;
- a hozzájárulás alapú kiegészítő adatszolgáltatással (HAASZ) összefüggésben az állami digitális közhiteles nyilvántartásokba bejegyzett személyes vagy egyéb adatok (például a Felhasználó anyjának neve);
- jelszó;
- IP cím, valamint az online aktivitások adatai;
- termék, szolgáltatás használat adatai, kommunikációs ügyféladatok;
- ügyfélkapu regisztráció ténye, amennyiben a felhasználó ügyfélkapun keresztül történő ügyintézését választja,
- valamint a biztosítási szerződéssel kapcsolatos egyéb adatok.

AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

A fenti 1–3. és 5–6. pontok szerinti adatkezelési célok esetén a személyes adatokat az online ügyfélszolgálati szerződés megszűnésétől számított 5 évig kezeljük.

A fenti 4. pontban meghatározott adatkezelési cél esetén az adatok rögzítését követő 5 évig kerülnek kezelésre a 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet 3. § (3) f) pontja szerint.

A SZEMÉLYES ADATOK CÍMZETTJEI, ILLETVE A CÍMZETTEK KATEGÓRIÁI

A jelen tájékoztató alapján meghatározott adatkezelés keretében a személyes adatokat harmadik fél Adatkezelőnek nem továbbítjuk. Az adatkezelés során egyes technikai műveletek végrehajtásához kiszervezett tevékenységet ellátó Adatfeldolgozó partnert veszünk igénybe. Részletesebben lásd a honlapon kihelyezett tájékoztatóban: alfa.hu/dokumentumok/kiszervezett-tevekenysegek.html

AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL ÉS PROFILALKOTÁS

A fent megjelölt adatkezelési céllal összefüggésben nem történik automatizált döntéshozatal és profilalkotás.

ADATTOVÁBBÍTÁS HARMADIK ORSZÁGBA VAGY NEMZETKÖZI SZERVEZET RÉSZÉRE

Az adatkezelés során nem kerül sor kerül személyes adatoknak harmadik országba történő továbbítására.

ADATKEZELÉSEL KAPCSOLATOS ÉRINTETTI JOGOK

Személyes adataival kapcsolatban bármikor, korlátozás nélkül:

- kérhet tájékoztatást az adatkezelés részleteiről, beleértve a másolat kérését,
- kérheti a pontatlan adatok helyesbítését,
- kérheti adatai törlését, amennyiben
 - az adatkezelésre nincs további cél, illetve jogalap, vagy
 - az adatkezelés megítélése szerint jogellenes,
 - Ön tiltakozáshoz való jogát gyakorolja,
- kérheti az adatkezelés korlátozását, ha:
 - Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy ellenőrizzük a személyes adatok pontosságát,
 - az adatkezelés jogellenes és Ön ellenzi az adatok törlését, ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását,
 - már nincs szükségünk a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények megállapításához, érvényesítéséhez vagy védelméhez,
 - Ön tiltakozott az adatkezelés ellen, illetve
- tiltakozhat – saját helyzetével összefüggésben – a személyes adatok kezelése ellen.

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 25. §-a alapján az érintett halálát követő öt éven belül az érintett közeli hozzátartozóját, vagy az életében meghatalmazott személyt a törvényben meghatározott jogok illetik meg.

Az egyes jogok részletes tartalmáról az alfa.hu/adatvedelem/adatbiztonsag.html linken tájékozódhat.

JOGORVOSLATI JOGOK

Adatkezelésünk ellen panaszt nyújthat be társaságunknál 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 neve: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Címe: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9–11.

Levelezési címe: 1363 Budapest, Pf. 9

E-mail címe: ugyfelszolgalat@naih.hu

Hivatali kapu: Rövid név: NAIH KR ID: 429616918

Honlapjának címe: <https://naih.hu/>

Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.