

### BEVEZETŐ

Az **Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.**, (a továbbiakban mint Adatkezelő vagy Biztosító) az általa a biztosítási termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos elégedettség és új termékekre vonatkozó igények felmérése céljából végzett adatkezelésről – az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 számú 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: GDPR) rendelkezéseire figyelemmel – az alábbi előzetes tájékoztatást adja.

### AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Az adatkezelő neve: Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.

Székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

### AZ ADATVÉDELMI TISZTVISELŐ ELÉRHETŐSÉGE

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

### AZ ADATKEZELÉS CÉLJA

Jelen adatkezelési tájékoztató hatálya alá eső adatkezelés célja, hogy az Adatkezelő képes legyen az ügyfelek, illetve egyéb érdeklődők minél célzottabb ajánlati felhívású megkeresésére annak érdekében, hogy azok az általuk igénybe vett termékekről, valamint az azokhoz kapcsolódó szolgáltatásokról, egyéb, az Adatkezelőt érintő tevékenységről véleményt nyilvánthassanak. Ezen vélemények alapján a Biztosító az ügyfelek valós igényeit tükröző termékeket és szolgáltatásokat dolgozhat ki, illetve termékeit és szolgáltatásait tovább fejlesztheti. Az Adatkezelő fontosnak tartja ügyfelei elégedettségét, és keresi a lehetőséget ügyfelei véleményének megismerésére. Az ügyfél-elégedettség mérése során adott válaszok visszajelzésül szolgálnak a Biztosító részére az egyes szolgáltatások teljesítését követően annak minőségére, és azzal kapcsolatban az Ön elégedettségi szintjére.

### AZ ADATKEZELÉS RÖVID LEÍRÁSA

A cél elérése az alábbi feldolgozási módokon történhet:

A kutatás során kiküldött kérdőívek nem kérdeznak rá személyes adatokra, és minden címzett ugyanazt a kérdőívet (vagy arra mutató linket) kapja meg. A kutatás kérdései általános, a Biztosító termékeivel és/vagy szolgáltatásaival kapcsolatosak. Tehát főszabály szerint a kitöltés során a Biztosító nem kér be kifejezetten személyes adatokat. Az Adatkezelő a felmérés során esetenként egyes technikai műveletek végrehajtásához külső szolgáltatót vehet igénybe, és ezek a szolgáltatók megbízott adatfeldolgozó partnernek minősülnek.

- 1) Egy konkrét ügyintézési folyamat során adott önkéntes válaszokat az Adatkezelő az adott ügyhöz kapcsolatan tárolja le, az esetleges további szolgáltatási feladatok elintézése végett. Következésképpen az így beérkezett válaszok egyedi azonosítóval kerülnek letárolásra, hogy visszakereshetők legyenek. Ezért ez a folyamat adatkezelésnek minősül.
- 2) Abban az esetben, ha olyan általános közvélemény kutatási felhívást intéz a Biztosító, ahol sem a kérdőív, sem a válaszok nem tartalmaznak személyes adatokat akkor és azokat nem azonosított módon tároljuk, hanem összesítve, statisztikai adatokként. Így ez a folyamat teljesen anonim. Továbbá, az egyes kutatások lebonyolítás során válaszok kiértékelése és későbbi nyilvántartása az kezelt adatoktól elkülönülten, teljesen anonimizált módon valósul meg. Jelen Tájékoztató hatálya nem terjed ki azon információkra és adatokra, amelyek az anonimizálási műveleten átesnek és ebből adódóan nem hozhatók kapcsolatba az interjúban részt vett természetes személyekkel.
- 3) Ugyanakkor bizonyos esetekben az ügyfeleknek lehetősége van arra, hogy az egyes termékekről és szolgáltatásokról név megadásával, azonosított módon közöljék véleményüket a Biztosítóval, valamint nyilatkozzanak véleményük publikálhatóságáról is.
- 4) Valamint előfordulhat, hogy a közvéleménykutatás során olyan személlyel kerül kapcsolatba az Adatkezelő, aki a kutatásban való részvétel idején nem minősül a Biztosító szerződéses ügyfelének, és amennyiben a kutatás során a Biztosító tudomására jut az érintett személyes adata, akkor azt a kutatási adatokkal együtt kezeli.

### AZ ADATKEZELÉS JOGALAPJAI

A kutatási kérdőívre adott válaszadás önkéntes, saját elhatározáson alapuló **hozzájárulásnak** minősül.

A válaszok publikálásának lehetősége az érintett külön hozzájárulásán alapul.

Tájékoztatjuk, hogy a hozzájárulást bármikor korlátozás nélkül visszavonhatja, ami azonban nem érinti az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét.

Az anonim adatkezelés jogalapja az Adatkezelő a biztosítási termékek és szolgáltatások hatékony nyújtásához, valamint a termékfejlesztéshez fűződő **jogos érdeke**.

Kifejezetten felhívjuk a figyelmét, hogy a jogos érdek alapon történő adatkezelésekkel szemben élhet a tiltakozáshoz való jogával.

### AZ ÉRINTETTEK KÖRE

Az adatkezelés érintettjei lehetnek az Adatkezelő mindenkorai ügyfelei [Bit. 4. § (1) bekezdés 101. pont szerint, a károsultak kivételével], valamint a termékek iránt érdeklődő, valamint az adott kutatásban önként résztvevő nagykorú, természetes személyek.

## KEZELT ADATOK KÖRE

A fenti cél elérése érdekében az Adatkezelő az alábbi adatokat kezelheti:

- kutatási kampány során feltett kérdésekre adott válaszok, melyek az anonimitás ellenére tartalmazhatnak személyes adatokat;
- a válaszok nem anonim módon történő feldolgozása esetén az önkéntes válaszára alapján az ügyintézés azonosításához szükséges adatokat és válaszokat;
- az érintett hozzájárulása alapján megadott egyéb személyes adatok, például név, kép-és hangfelvétel, e-mail cím, telefonszám, illetve a közvélemény kutatás lebonyolítása során, a strukturáltan, előre meghatározott kérdésekre adott válaszok során elhangzó egyéb személyes adatok.

## AZ ADATKEZELÉS IDŐTARTAMA

Az adatkezelés időtartama eltérhet attól függően, hogy mely feldolgozási formájú adatkezelési folyamatról van szó:

- 1) Személyhez köthető feldolgozás esetén a beérkezett válaszok, amennyiben az érintett a Biztosító ügyfele és rendelkezik biztosítási szerződéssel, akkor a biztosítási szerződés fennállásáig tart, de legfeljebb a hozzájárulás visszavonásáig. Amennyiben a kutatásban nem a Biztosító szerződéses ügyfele vesz részt, az adatokat a válaszok elküldését követő 3 évig őrizzük meg az adott kutatási kampánnyal kapcsolatos adatok között.
- 2) Anonim feldolgozású adatkezelés esetén az adatkezelés időtartama a kutatás befejezéséhez kötött.

## HARMADIK FELEK, AZ ADATOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS, AZ ADATOK CÍMZETTJEI

Az adatkezelés keretében a személyes adatokat harmadik félnek nem továbbítjuk; adatfeldolgozó igénybevitelére sor kerülhet a folyamatban egyes technikai műveletek elvégzésére.

## ADATOK TOVÁBBÍTÁSA HARMADIK ORSZÁGBA – AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL ÉS PROFILALKOTÁS

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

Automatizált döntéshozatal, illetve profilalkotás az adatkezelés során nem történik.

## 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,
- adatkezelés korlátozást, ha az adatkezelést jogellenesnek tartja, de nem kér törlést, vagy az adatpontossági kérelem elbírálása érdekében, illetve
- tiltakozhat – saját helyzetével összefüggésben – 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, mely visszavonás azonban nem érinti a korábban adott hozzájáruláson alapuló adatkezelés jogszerűségét.

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

Amennyiben jogszabályi feltételei adottak, akkor 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.

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.

## JOGORVOSLATI JOGOK

Adatkezelésünk ellen panaszt nyújthat be társaságunknál az [adatvedelem@alfa.hu](mailto: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](http://alfa.hu/adatvedelem) linken tájékozódhat.

**Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt.**