

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZATÓ

Prémium értékesítési csatorna telefonos ügyféltámogató tevékenységével kapcsolatos adatkezelésről

(hatályos 2020.04.09-től)

BEVEZETŐ

Az Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt. (továbbiakban mint Adatkezelő) célja, hogy az Aegon Magyarország Általános Biztosító Zrt. Prémium értékesítési csatornája (továbbiakban mint Prémium) közvetítésével létrejött szerződéses ügyfeleit magasabb színvonalon szolgálja ki, ezért megbízásából a Prémium kialakított egy telefonos ügyféltámogató területet. Az ügyféltámogató terület részt vesz a személyes tanácsadók közvetítéssel kapcsolatos feladatainak ellátásában.

A telefonos ügyféltámogató terület adatkezelésével kapcsolatos tudnivalókat a jelen tájékoztató tartalmazza.

AZ ADATKEZELŐ ADATAI

Adatkezelő neve: Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt.

Adatkezelő székhelye: 1091 Budapest, Üllői út 1.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége: adatvedelem.alapkezelo@aegon.hu

AZ ADATKEZELÉSI TEVÉKENYSÉG BEMUTATÁSA

A kezelt adatok köre

A Prémium csatorna által közvetített ügyfelekkel kapcsolatosan a következő adatok kerülnek kezelésre:

- a beazonosításhoz szükséges adatok: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve,
- elérhetőségi adatok: telefonszám, e-mail cím, levelezési cím,
- szerződéssel kapcsolatos adatok, így különösen a befizetésekhez kapcsolódó adatok,
- hangfelvétel.

Az adatkezelés célja

A Prémium értékesítési csatorna telefonos ügyféltámogató tevékenységének célja az ügyfelek tájékoztatása a szerződés ügyfél szándéka szerinti fennmaradásának, illetve a magas színvonalú szolgáltatás biztosításának érdekében. Ennek kapcsán a telefonon történő beszélgetésekről hangfelvételek készülnek a pontos ügyintézés, illetve a beszélgetésben elhangzottak későbbi visszakereshetősége és igazolása érdekében.

Az adatkezelés jogalapja

A Prémium értékesítési csatorna telefonos ügyféltámogató tevékenységére az Adatkezelő és az érintett, azaz az ügyfél közötti szerződés teljesítése alapján kerül sor. Az érintettel kötött szerződés teljesítését, mint jogalapot az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete („Adatvédelmi Rendelet”) 6. cikkének (1) bekezdés b) pontja rögzíti.

A telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételek rögzítésére az Adatkezelő jogos érdeke alapján kerül sor. Az adatkezelő jogos érdekét, mint jogalapot az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete („Adatvédelmi Rendelet”) 6. cikkének (1) bekezdés f) pontja rögzíti. Az ezzel kapcsolatos részletes adatkezelési tájékoztató az Alapkezelő honlapján megtalálható.

Az adatkezelés időtartama

A szerződéssel kapcsolatban kezelt személyes adatok és a szerződéssel kapcsolatos nyilatkozatokat tartalmazó hívások kezelésére az ügyfélkapcsolat fennállása alatt, illetve annak megszűnését követő 5 évig kerül sor.

A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

A jelen tájékoztató alapján az adatok átadásra kerülnek a Prémium értékesítési csatorna részére. A Prémium végzi a telefonos ügyféltámogató tevékenységet adatfeldolgozóként, egyben a rögzített hívások tárolása is a Prémiumnál történik.

Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére

Az Adatkezelő informatikai működését az Adatkezelő tulajdonosa, az Aegon N.V. (székhelye: Aegonplein 50, 2591 TV, The Hague, Hollandia, nyilvántartási száma: 27076669) tulajdonában lévő Aegon EDC Limited (székhelye: GB EH12 9SE, Aegon Lochside Crescent, Edinburgh Park, Edinburgh, Egyesült Királyság, nyilvántartási száma: SC367146) biztosítja, amelynek keretében az adatai átfutnak olyan számítógépeken is, amik az Aegon nemzetközi cégcsoport adatvédelmi szempontból biztonságosnak tekinthető országaiban helyezkednek el. Ezekben az országokban a fent meghatározott adatokat nem kezelik, csupán az adatok technikai továbbítását végzik.

AZ ADATKEZELÉSSSEL KAPCSOLATOS JOGOK

Az érintettek jogai

Tájékoztatjuk, hogy bármikor, korlátozás és indokolás nélkül kérelmezheti, hogy adjunk tájékoztatást az általunk kezelt, Önre vonatkozó személyes adatokról, valamint kérheti azok helyesbítését, kezelésének korlátozását, bizonyos esetekben törlését, emellett az értékesítési hívásokkal kapcsolatos adatkezelés esetén tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint megilleti az adathordozhatósághoz való jog.

Automatizált döntéshozatal

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

A tájékoztatóban meghatározott személyes adatokat az Adatkezelő felhasználhatja arra a célra is, hogy Önnek az adatok értékelése alapján egyénre szabott ajánlatokat juttasson el.

Jogorvoslat, hatósági, bírósági jogérvényesítés

Tájékoztatjuk, hogy abban az esetben, ha adatkezelésünkkel kapcsolatban adatvédelmi jogsértést tapasztal, panaszt nyújthat be az Adatkezelő adatvédelmi tisztviselőjénél, vagy az adatvédelmi hatóságnál, illetve bírósághoz fordulhat. A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság honlapjának címe: www.nai.hu, e-mail címe: ugyfelszolgalat@naih.hu, levelezési címe: 1530 Budapest, Pf.: 5. Bírósági eljárásban választása szerint jogosult az Ön szokásos tartózkodási helye szerinti, vagy az Adatkezelő tevékenységi helye szerinti törvényszék eljárását kezdeményezni.