

## TELEFONOS HANGRÖGZÍTÉSEL KAPCSOLATOS ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Tájékoztatjuk, hogy a Groupama Biztosító Zrt-vel folytatott beszélgetése rögzítésre kerül, személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük: valamennyi telefonos hangrögzítés esetében kezelt adat az érintett hangja, a rögzített hanganyag elemzéséből levont következtetések, valamint az érintett által a beszélgetés során megadott adatok.

**Panaszbejelentés esetén az adatkezelés célja:** a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele, kárbejelentések kezelése.

**Panaszkezelés esetében az adatkezelés jogalapja:** törvényi felhatalmazás, amelyet a biztosítási tevékenységről szóló 2014. LXXXVIII. törvény (a továbbiakban röviden: Bit.) 159.§ (1)-(3) bekezdése tartalmaz.

**Az adatkezelés időtartama:** az adatrögzítéstől számított 5 év.

A biztosítási szerződésekre vonatkozó tájékoztatás kapcsán említett szabályok vonatkoznak a biztosítási szerződések telefonos értékesítése keretében végzett hangrögzítésre, azzal a kiegészítéssel, hogy ebben az esetben a hangfelvételek rögzítésének célja kiegészül a távértekesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény által előírt tájékoztatási kötelezettség teljesítésének igazolásával.

**A biztosítási szerződések nyilvántartásával, végrehajtásával összefüggésben végzett tevékenységünk keretében** társaságunk megválaszolja a megkötött biztosítási szerződések kapcsán feltett kérdéseket, felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt, illetve fogadja a biztosítási szerződésekből eredő, valamint azzal összefüggő szolgáltatási, illetve kártérítési igénybejelentéseket. Az adatkezelés célja ezekben az esetekben a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, átlományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges. Az adatok megőrzésére a Bit. rendelkezéseinek megfelelően addig kerül sor, amíg az adott szerződéssel kapcsolatban igény érvényesíthető.

Társaságunk a rögzített telefonbeszélgetéseket – ideértve a panaszkezelések során rögzített beszélgetéseket is – számítástechnikai eszköz igénybevitelével társaságunk jogos érdeke alapján elemzi abból a célból, hogy

- társaságunk – a minőségbiztosítási célokra való megfelelés és az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében is – ellenőrizhesse a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését;
- a társaság jogos üzleti érdeke az ügyfelekkel folytatott rögzített bejövő és kimenő telefonhívások értékelése, elemzése. A társaság jogos üzleti érdeke a szolgáltatás színvonalának és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kiszolgálása a szolgáltatás minőségének javításának és az ügyfél-élmény javításának elérésével. A biztosítási szolgáltatáshoz kapcsolódóan fontos elvárás, hogy a biztosító, mint szolgáltató pontos, aktuális képet kapjon az elvégzett szolgáltatásról, illetve annak mérése is fontos, hogy a társaságunk munkatársai milyen minőségű munkát végeztek, ezért a rögzített vonalon történő hívások elemzésre kerülnek abból a célból, hogy az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatás megfelelő színvonalú-e, az ügyfelekkel való kommunikáció megfelelő szintű. Minél nagyobb számban kap ilyen visszajelzéseket a társaság, annál reprezentatívabb és pontosabb képet kap a társaság a nyújtott szolgáltatásról. A visszajelzések eredményeként lehetőség van a szolgáltatás színvonalának emelésére, az

esetleges hibák kijavítására és az ügyfelek igényeihez jobban igazodó, kényelmesebb ügyintézési gyakorlat kialakítására;

- a bejelentéseket, panaszokat, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket az érintett számára kedvező, megnyugtató módon kezelhessük, különösen akként, hogy az érintettnek a telefonbeszélgetés során közölt kifogásait, kérdéseit, észrevételeit mindkét fél melegegedésére rendezhessük;
- elkerülhető legyen a biztosítási szerződésnek az érintett kezdeményezésére történő megszüntetése;
- az érintettnek a biztosítási szerződésekre, szolgáltatásokra vonatkozó visszajelzéseit, észrevételeit társaságunk felhasználhassa termékeinek fejlesztésére, szolgáltatásai minőségének a javítására;
- a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélésgyanús eseteket társaságunk kiszűrje, az ilyen cselekményeket megakadályozza.

Társaságunk az ügyfelek által feltett kérdések esetén vagy társaságunk saját kezdeményezésére telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt, illetve fogadja a biztosítási szerződésekből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási, illetve kártérítési igénybejelentéseket. Az e céllal folytatott kommunikációt társaságunk hangfelvétellel rögzíti.

**Az adatkezelés során az adatkezelő az alábbi adatfeldolgozókat veszi igénybe:**

Adatfeldolgozó neve	Székhelye	Adatfeldolgozást érintő tevékenység megnevezése
TCT HUNGARY Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1118 Budapest, Rétköz utca 7.	Call center híváskezelés, hanganyagok rögzítése
TCT HUNGARY Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1118 Budapest, Rétköz utca 7.	Call center bankkártyás fizetéssel kapcsolatban: ügyfél által megadott bankkártya adatok továbbítása a SIMPLEPAY online fizetési rendszernek
Xdroid Informatikai és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1031 Budapest, Záhony utca 7.	Call center hívások elemzése

**Tájékoztatót kérhet személyes adatai kezeléséről, valamint kérheti személyes adatainak helyesbítését, illetve – a jogszabályban elrendelt adatkezelések kivételével – törlését vagy az adatkezelés korlátozását az adatkezelő feltüntetett elérhetőségein.**

**Az érintettet megilleti a tiltakozás joga az adatkezelő által meghatározott jogos érdekek miatt.**

**Az érintett nyilatkozatában kifogásolhatja adatainak itt meghatározott célból történő kezelését. Ebben az esetben az adatkezelő nem kezeli tovább adatait ezen célból, 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 jogi igény előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.**

**A társaság az ügyfél kérésére biztosítja a hangfelvétel visszahallgatását, továbbá térítésmentesen – kérésének megfelelően – huszonöt napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.**

**Az ügyfél jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa az adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel írott olvasható formában megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa.**

Adatkezelő megnevezése: Groupama Biztosító Zrt.

Adatkezelő cégjegyzékszáma: Cg.01-10-041071

Adatkezelő székhelye: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C

Adatkezelő e-elérhetősége: [www.groupama.hu](http://www.groupama.hu) honlapon az „Írjon nekünk” menüpont

Az érintett jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11. Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9), illetve lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszéknél élhet. Illetve bírósághoz fordulhat a lakóhelye szerinti illetékes Törvényszékhez.