



ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ TELEFONOS HANGRÖGZÍTÉS ÉS -ELEMZÉS

Adatkezelő neve: Groupama Biztosító Zrt.

Adatkezelő cégjegyzékszám: Cg.01-10-041071

Székhely: 1146 Budapest, Erzsébet királyné útja 1/C

Levelezési cím: 1380 Budapest, Pf. 1049

Telefon: +36 1 467 3500

Web: <https://www.groupama.hu>

Az adatkezelés szabályaira a GDPR (Európa Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról) szabályai, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII tv. (Infotv.) rendelkezései alkalmazandók.

I. Telefonos hangrögzítés

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a Groupama Biztosító Zrt.-vel (a továbbiakban Biztosító, vagy Társaság) folytatott telefonos beszélgetése rögzítésre kerül, személyes adatait az alábbiak szerint kezeljük.

1. Panaszkezelési célú hangrögzítés

Panaszkezelés esetén az adatkezelés célja: a beérkező panaszok, kérelmek megválaszolásához szükséges elérhetőségek rögzítése, a panaszok, hibabejelentések felvétele.

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

A kezelt adatok köre: hanganyag, hívás során megadott adatok.

Az adatkezelés határideje: az adatrögzítéstől számított 5 év.

2. Kárbejelentésekhez kapcsolódó hangrögzítés

Adatkezelés célja: A telefonon történő kárbejelentések rögzítése, a kárbejelentések intézéséhez, megválaszolásához, nyilvántartásához szükséges adatkezelés

Adatkezelés jogalapja: a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, amennyiben az adatok kezelésére olyan szerződés teljesítése érdekében kerül sor, ahol az érintett a szerződésben résztvevő fél (szerződő, biztosított, kedvezményezett) A szerződésben nem részes, harmadik fél (pl. károsult) érintett esetében az adatkezelés jogalapja, az adatkezelő jogos érdeke. A Biztosító jogos érdeke a kárügyintézés lebonyolítása, és a biztosítási jogviszony biztonságának védelme.

A kezelt adatok köre: károsult, valamint a kárra vonatkozó, a kárbejelentéssel összefüggésben megadott adatok.

Az adatkezelés határideje: az adatrögzítéstől számított 5 év.

3. Ügyfélélegedtség mérés a telefonos ügyintézés során

A rögzített telefonbeszélgetéseket Társaságunk, a jogos érdeke alapján értékeli.

Az ügyfelek visszajelzései alapján információgyűjtés történik telefonon, az ügyintézés megtörténtét követően, amely során a hívás végén egy értékelő menüben az ügyfélnek lehetősége van a hívást értékelni.

Az ügyfélélegedtség mérés abból a célból történik, hogy:

- társaságunk – a minőségbiztosítási céloknak való megfelelés és az ügyfelek elégedettségének növelése érdekében – ellenőrizhesse a telefonos ügyfélszolgálati tevékenységére vonatkozó minőségi követelmények teljesülését.

Adatkezelés jogalapja: adatkezelő jogos érdekének érvényesítése (6. cikk, (1) f)).

Jogos érdek megnevezése:

- a társaság jogos üzleti érdeke az ügyfelekkel folytatott rögzített bejövő és kimenő telefonhívások értékelése. A társaság jogos üzleti érdeke a szolgáltatás színvonalának és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kiszolgálása a szolgáltatás minőségének és az ügyfélművelés 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 Társaságunk munkatársai milyen minőségű munkát végeztek. Ezért a rögzített vonalon történő hívások utólag értékelésre 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 Társaságunk a bejelentéseket, panaszokat, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket az érintett számára kedvező, megnyugtató módon kezelhesse, különösen akként, hogy az érintettnek a telefonbeszélgetés során közölt kifogásait, kérdéseit, észrevételeit mindkét fél megaláztatására rendezhesse;
- 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.

Az érintett tiltakozhat a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen a IV. pontban megadott elérhetőségeken.

A kezelt adatok köre: hanganyag, hívás során megadott adatok, az ügyfél által megadott értékelés.

Az adatkezelés határideje: az adatrögzítéstől számított 5 év.

4. Telefonos értékesítésre vonatkozó szabályok

A telefonos értékesítésre a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény, tájékoztatói kötelezettség teljesítésének igazolására vonatkozó szabályok is vonatkoznak.

Telefonos távértékesítés során, amennyiben a szerződés megkötése történik rögzített vonalon, a hanganyag megőrzése a szerződés létrejöttéhez és teljesítéséhez, valamint a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges adatkezelési cél megvalósulását is szolgálja, amely során a hanganyag tárolása a szerződés megszűnését követő 8 évig történik. Az adatkezelés célja ezekben az esetekben a biztosítási szerződés megkötéséhez, módosításához, állományban tartásához, a biztosítási szerződésből származó követelések megítéléséhez szükséges.

5. Egyéb kérdések

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.

Társaságunk az ügyfelek által feltett kérdések esetén vagy társaságunk saját kezdeményezésére telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információ-

ót és segítséget nyújt, illetve fogadja a biztosítási szerződésekből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási, illetve kártérítési igénybejelentéseket. Az e céllal folytatott kommunikációt társaságunk hangfelvétellel rögzíti. Társaságunk a rögzített hangfelvételeket, esetleges jogi igénye érvényesítése érdekében is felhasználhatja

II. Hangelemzés

Hangelemzésre kizárólag abban az esetben kerül sor, ha a hívásindításkor ennek tényéről tájékoztatást kap az érintett és ez irányú felhívás esetén az érintett nem jelzi tiltakozását az adatkezelés ellen. Tiltakozási jogát az érintett jelezheti a hívás elején a telefonos menüben, vagy utólag a IV. pontban megadott elérhetőségeken.

Adatkezelési tevékenység leírása

Az adatkezelés során az érintett területeken folytatott beszélgetések hangrögzítő rendszerben kerülnek rögzítésre, ezt követően a hangelemző szoftver segítségével kerülnek feldolgozásra megbízott külső adatfeldolgozó bevonásával, annak érdekében, hogy a beszélgetésekből kinyerhető információk felhasználhatók legyenek az ügyfélszolgálat minőségének és az ügyfélművelés javításának céljából.

Megvalósuló műveletek

A hangelemző szoftver megkapja a beszélgetések felvételeit (hang állományok), valamint az ahhoz tartozó metaadatokat.

A hangelemző szoftver feldolgozza a beszélgetést, mely során kinyeri belőle a beszélgetés elemzéséhez szükséges adatokat, információkat.

Az ügyintézővel folytatott beszélgetésről készült felvétel másolatának felhasználásával egy szövegfelismerő algoritmus segítségével leirat készül. A leiratban előre beállított paraméterek (kulcsszavak, mondatok) alapján olyan szövegrészleteket keres az algoritmus, amely utalhat a panasz rögzítési igényére, az elégedettségre vagy az elégedetlenségre.

Továbbá az algoritmus felismeri és jelöli a párbeszédben résztvevőket, az egymásra beszélési szakaszokat, a csend, illetve a zene helyét és idejét a beszélgetés folyamatában.

A szoftver, a beszélgetés hanganyagát és a leíratolt szöveget átadja a Biztosítónak. A biztosítótársaság minőségbiztosítási csapata előre paraméterezett kulcsszavas kereséssel manuálisan kinyeri belőle a beszélgetés elemzéséhez szükséges adatokat, információkat.

Ezt követően a döntés meghozatala az ügyfelek visszahívásáról minden esetben manuálisan, egyedileg megvizsgálva történik.

A hangrögzítést végző külső partner: TCT HUNGARY Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1118 Budapest, Rétköz utca 7., cégjegyzékszám: 01 09 937541, adószám: 12050363-2-43). Adatfeldolgozással összefüggő tevékenysége: szoftver segítségével történő hangrögzítés, szoftver üzemeltetés.

A hangelemzés során az igény bevett külső partner: Xdroid Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 1031 Budapest Záhony u 7. C. épület, 2. emelet, cégjegyzékszám: 01-09-172420, adószám: 14213896-2-41 – a továbbiakban: Xdroid Kft.), aki adatfeldolgozóként, Társaságunk megbízásából végzi az adatfeldolgozási műveleteket. Adatfeldolgozással összefüggő tevékenysége: hangelemző szoftver üzemeltetése, a rendszer karbantartása, support tevékenység.

1. Adatkezelés célja

1.1. Ügyfélkommunikáció alapján az ügyfelek elégedettségének mérése, javítása a beszélgetés paraméterei alapján. A félreértéseket vagy kommunikációs hibákat tartalmazó beszélgetések azonosítása és kezelése, ezen hibák korrigálása, releváns szakmai tájékoztatás és ügyintézés ellenőrzése. Ez alapján manuális döntés az ügyfél visszahívásáról.

Az Adatkezelési folyamat logikája és meghatározása:

Az ügyintézővel folytatott beszélgetésről készült felvétel másolatának felhasználásával az Adatkezelő egy szövegfelismerő algoritmus segítségével leíratot készít. A leiratban előre beállított paraméterek (kulcsszavak, mondatok) alapján olyan szövegrészleteket keres az algoritmus, amely utalhat a panasz rögzítési igényére, az elégedettségre vagy az elégedetlenségre. Továbbá az algoritmus felismeri és jelöli a párbeszédben résztvevőket, az

egymásra beszélési szakaszokat, a csend, illetve a zene helyét és idejét a beszélgetés folyamatában.

Adatkezelés jogalapja: Adatkezelő jogos érdekének érvényesítése (6. cikk, (1) f)).

Az Adatkezelő jogos érdeke, hogy az ügyfelei számára a problémakezelés hatékonyabbá tétele érdekében olyan eszközöket és technológiákat használjon fel, ami segít feltárni az ügyintéző és az érintett kommunikációja során felmerülő félreértéseket, illetve elősegíti az ügyintéző által elkövezt hibák kijavítását az ügyfél érdekében. A Biztosító jogos érdeke a beszélgetések kiértékelése és az értékelés eredménye alapján döntés az ügyfelek visszahívásáról. A beszélgetések kiértékelése és az értékelés eredménye alapján egyszerűen megállapítható hogy mely esetben, mit kommunikált hibásan az ügyintéző, és ezen hibákat azonosítva, a hibákat korrigálva az ügyfelek számára egy megfelelő tájékoztatást lehet adni és az ügyfél számára is magasabb minőségű szolgáltatást lehet nyújtani.

Az adatkezelő jogos érdeke a szolgáltatás színvonalának és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kiszolgálása, a szolgáltatás minőségének javításának és az ügyfélművelés 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 Társaságunk munkatársai milyen minőségű munkát végeztek, ezért az érintett területek rögzített vonalon történő hívásai 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, 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 igényeire jobban igazodó, kényelmesebb ügyintézési gyakorlat kialakítására.

A kezelt adatok köre: hívás azonosítója, iránya, dátuma, operátor neve, csoportja, hívó és a hívott fél telefonszáma, Hívás hanganyagának másolata, hívás szöveglet, szövegletből képzett címkék, csend-zene szakaszok, várakozási idő, ügyfélelégedettségi mérés eredménye.

Adatkezelés határideje: 120 napig tárolódnak az adatok.

1.2. Ügyfelek visszahívása a megszerzett információk alapján, a magasabb ügyfélelégedettség elérése, a probléma bejelentés megelőzése és a félreértések tisztázása érdekében, valamint ügyfélmegtartás, panaszmegelekedés érdekében.

Az Adatkezelési folyamat logikája és meghatározása:

Az ügyintézővel folytatott beszélgetések során azokban az esetekben amikor a beszélgetés visszahallgatása során a felülvizsgáló munkatárs lehetőséget lát az esetleges félreértés tisztázásával a magasabb ügyfélelégedettség elérésére, a választott ügyfeleket telefonon megkeresi az ügyintéző a kialakult helyzet tisztázása érdekében.

Adatkezelés jogalapja: Adatkezelő jogos érdekének érvényesítése (6. cikk, (1) f)).

Az Adatkezelő jogos érdeke, az ügyfelei számára a problémakezelés hatékonyabbá tétele érdekében ismételt megkeresni az érintetteket a beszélgetés profil, a beszélgetés visszahallgatása és értékelése alapján a feltárt probléma kezelésére történő javaslattevés, annak érdekében hogy az ügyfél az azonosított vagy azonosítatlan problémájának kezelését követően elégedett legyen az Adatkezelő szolgáltatásával. A beszélgetések manuális kiértékelése és az értékelés eredménye alapján egyszerűen megállapítható hogy mely ügyfelek azok akik potenciálisan felmondják a szolgáltatást, vagy nem elégedettek a szolgáltatással.

Az adatkezelő jogos érdeke a szolgáltatás színvonalának és az ügyfelek igényeinek magasabb szintű kiszolgálása, a szolgáltatás minőségének javításának és az ügyfélművelés 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 Társaságunk munkatársai milyen minőségű munkát végeztek, ezért az érintett területek rögzített vonalon történő hívásai 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, annál reprezentatívabb és pontosabb képet kap a Társaság a nyújtott szolgáltatásról. A visszajelzések

sek eredményeként lehetőség van a szolgáltatás színvonalának emelésére, az esetleges hibák kijavítására és az ügyfelek igényeihez jobban igazodó, kényelmesebb ügyintézési gyakorlat kialakítására.

A kezelt adatok köre: hívás azonosítója, iránya, dátuma, operátor neve, csoportja, hívó és a hívott fél telefonszáma, hívás hanganyagának másolata, hívás szövegletirata, szövegletiratból képzett címkék.

Adatkezelés határideje: 120 napig tárolódnak az adatok.

2. Érintettek köre

Az adatkezelő azon ügyfelei, akik az adatkezelő telefonos ügyfélszolgálatán a rögzített bejövő/kimenő telefonhívások során érintettek.

3. Adatbiztonsági intézkedésekről szóló tájékoztatás

- **A keletkezett adatokat adatkezelő részéről csak azon személyek jogosultak kezelni, akik a hangrögzítő és hangelemző szoftver adataihoz is jogosultak hozzáférni.**
- **A külső partner részéről, csak az arra jogosultsággal rendelkező személyek férhetnek hozzá, az adatfeldolgozási tevékenység ellátásához szükséges mértékben. A hozzáférési jogosultság szigorúan szabályozott és a felhasználások és hozzáférések naplózásra kerülnek.**

A szoftverek minden hozzáférést naplóz, amely visszakereshető/lekérdezhető bármikor és összeegyeztethető a célokkal. A rendszerek és azok minden eleme fizikailag a Groupama épületében és hálózatán belül kerül elhelyezésre. Az adatok a külső partnernél nem kerülnek tárolásra, csak lekérdezési jogosultsága van. A fizikai védelmet a Groupama biztosítja az IT Biztonsági szabályzatban foglaltak szerint.

Az adatokat az Adatkezelő az IT Biztonsági Szabályzata elvárásai alapján zárt rendszerben kezeli.

Adatkezelő gondoskodik az alapértelmezett és beépített adatvédelemről. Ennek érdekében az Adatkezelő megfelelő technikai és szervezési intézkedéseket alkalmaz annak érdekében, hogy:

- az adatokhoz való hozzáférést pontosan szabályozza;
- csak olyan személyeknek engedélyezze a hozzáférést, akiknek az adat az azzal való feladat elvégzése érdekében szükséges, és ekkor is csak azon adatokhoz lehessen hozzáférni, mely minimálisan szükséges a feladat ellátásához;
- az általa megbízott adatfeldolgozókat körültekintően válassza ki, és megfelelő adatfeldolgozó szerződéssel gondoskodik az adatok biztonságáról;
- gondoskodik a kezelt adatok változatlanosságáról (adatintegritás), hitelességéről és védelméről.

Az Adatkezelő egyszerű mértékű fizikai, műszaki és szervezeti biztonsági intézkedéseket alkalmaz az Érintetti adatok védelmére, különösen azoknak a véletlen, illetéktelen, törvénytelen megsemmisítése, elvesztése, megváltoztatása, továbbadása, felhasználása, elérése vagy feldolgozása ellen. Az Adatkezelő a személyes adatokhoz való ismert, és az érintettre nézve magas kockázattal járó illetéktelen hozzáférés vagy azok felhasználása esetén haladéktalanul értesíti az Érintettet.

Adatkezelő megfelelő és rendszeres biztonsági mentésekkel is gondoskodik arról, hogy az Érintett adatai a megsemmisüléssel vagy elvesztéssel szemben védve legyenek.

III. Adatfeldolgozó igénybevételéről szóló tájékoztatás

Az adatkezelő az adatkezelés során a szerződés teljesítéséhez vele szerződött adatfeldolgozó(k) számára teszi hozzáférhetővé az adatokat.

Adatfeldolgozók kategóriái:

Adatfeldolgozó megnevezése	Székhelye	Adatfeldolgozással összefüggő tevékenysége
TCT HUNGARY Kereskedelmi és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság	1118 Budapest, Rétköz utca 7.	Híváskezelés, hanganyagok rögzítése

Adatfeldolgozó megnevezése	Székhelye	Adatfeldolgozással összefüggő tevékenysége
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.	Hangelemző szoftver üzemeltetése, a rendszer karbantartása, support tevékenység

Az adatok megismerésére jogosultak köre

A megismert adatokat az adatkezelő a megjelölt adatfeldolgozó(k) kivételével harmadik félnek nem adja át.

IV. Az érintettek jogai

Tájékoztatást 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 érdek 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 – harminc napon belül rendelkezésére bocsátja a hangfelvételtől készített hitelesített jegyzőkönyvet vagy a hangfelvétel másolatát.

Adatkezelő megnevezése: Groupama Biztosító Zrt.

Adatkezelő cégjegyzékszáma: Cg.01-10-041071

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

Levelezési cím: 1380 Budapest, Pf. 1049

Telefon: +36 1 467 3500

Adatkezelő elektronikus elérhetősége: www.groupama.hu honlapon az Írnékünk menüponton keresztül.

V. Jogorvoslat

Az érintett jogainak megsértése esetén a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően bírósághoz fordulhat, továbbá, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (NAIH) bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei: Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa u. 9-11.; Postai levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9; Telefon: +36 1 391 1400; Fax: +36 1 391 1410; E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu; Web: www.naih.hu.

Az érintett a személyes adatai védelméhez fűződő jogai megsértése esetén jogosult bírósághoz fordulni. A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az érintett választása szerint – a lakóhelye szerinti törvényszék előtt is megindítható (a törvényszékek felsorolását és elérhetőségét az alábbi linken keresztül tekintheti meg: <http://birosag.hu/torvenyszekek>).