

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZATÓ

Telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételek kezeléséről

(hatályos 2020.04.09-től)

BEVEZETŐ

Az Aegon Magyarország Befektetési Alapkezelő Zrt. (továbbiakban mint Adatkezelő) a telefonon történő beszélgetéseket rögzíti, erről a beszélgetés kezdetén munkatársaink tájékoztatást adnak Önnek. Amennyiben a telefonbeszélgetéshez nem kíván hozzájárulni, azt kifejezetten közölnie kell a hívás elején. Ebben az esetben a telefonon keresztüli ügyintézés nem tudjuk biztosítani, és azt javasoljuk, hogy szerződéséhez kapcsolódó kérdéseivel, észrevételeivel, egyéb igényeivel keresse fel ügyfélszolgálati irodáinkat, vagy lépjen velünk kapcsolatba egyéb elérhetőségeink egyikén.

A telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételek kezelésével 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 telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételekkel kapcsolatosan a következő adatok kerülhetnek kezelésre a hívás típusától, illetve a telefonáló ügyfél vagy nem ügyfél státuszától függően:

- a beazonosításhoz szükséges adatok: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve,
- elérhetőségi adatok: telefonszám, e-mail cím, levelezési cím,
- szerződéssel kapcsolatos adatok,
- panasszal és annak megtételével kapcsolatos adatok,
- tranzakció lebonyolításához szükség adatok,
- hangfelvétel.

Az adatkezelés célja

A hívások rögzítésére jogszabályban előírt kötelezettségek betartása és az esetleges panaszok megfelelő kivizsgálása, a pontos ügyintézés elősegítése, a beszélgetések pontos tartalmának visszakereshetősége - ideértve a telefonon megtett intézkedések igazolását és

a telefonon megtett nyilatkozatok tartalmának visszaidézését -, illetve a nyilatkozó személyének és a nyilatkozattétel időpontjának azonosítása, valamint a beszélgetésben résztvevők jogainak megóvása és esetleges jogi igényeik érvényesítése érdekében kerül sor. Az itt meghatározott céloktól eltérő célra a személyes adatokat az Adatkezelő nem használja.

Az adatkezelés jogalapja

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 adatkezelés időtartama

A telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételek kezelésére a beszélgetés rögzítését követő 5 évig, panaszkezelés esetén a panasz megtételétől számított 5 évig, ügyfélkapcsolat fennállása esetén pedig az ügyfélkapcsolat fennállása alatt, illetve annak megszűnését követő 5 évig kerül sor. A panaszkezelés időtartamának kivételével az 5 éves megőrzési határidő a polgári jogi elévüléshez igazodik. Ennek szükségességét az támasztja alá, hogy a panaszügyintézésen kívüli megkeresések – melyek megőrzése jogszabály szerint 5 évig kötelezettsége az Alapkezelőnek - is tartalmazhatnak olyan nyilatkozatokat, amelyekből kötelelem származik.

A személyes adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái

A telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételek rögzítése jellemzően az Alapkezelő rendszerében, elektronikusan, digitális hangállományban történik, korszerű mentési rendszerrel biztosítva azok módosíthatatlanságát. A hangfelvételek nem kerülnek átadásra harmadik félnek.

A hangfelvételeket kizárólag az Adatkezelő erre feljogosított munkavállalói, a telefonbeszélgetésekben részt vevő személyek, és a megfelelő jogosultsággal rendelkező hatóságok vagy felügyeleti szervek (Magyar Nemzeti Bank, rendőrség, ügyészség, bíróság, Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság) ismerhetik meg.

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 bizonyos esetekben tiltakozhat az adatkezelés ellen, valamint megilleti az adathordozhatósághoz való jog.

Automatizált döntéshozatal

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

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@nai.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.