

ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZATÓ

Prémium ügyfeleink telefonos ügyfélértámogató tevékenységével kapcsolatos
adatkezelésről

(Hatályos: 2023. 05. 15-től)

Bevezető:

Az **VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt.**, (továbbiakban: Alapkezelő) célja, hogy a prémium értékpapírszámlával rendelkező ügyfeleink minél magasabb színvonalú és gyors telefonos kiszolgálást kapjanak. Amennyiben ügyfelünk prémium értékpapírszámla mellett prémium biztosítással is rendelkezik a cégcsoporthoz tartozó Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: Biztosító), akkor a kifejezetten e céllal kialakított telefonos ügyfélértámogató tevékenységgel lehetőséget biztosítunk ezen ügyfeleinknek (a továbbiakban: prémium ügyfelek), hogy ügyeiket egykapus rendszerben minél gyorsabban és hatékonyabban tudják intézni. A fent megjelölt adatkezelők önálló adatkezelők a saját hatáskörükben végzett adatkezelések tekintetében és ennek megfelelően egymástól teljesen elkülönülten kezelik az ügyfél adatokat. Ugyanakkor a hatékony ügyfélszolgálat érdekében az Alapkezelő üzemelteti a prémium ügyfeleknek az erre a célra kialakított telefonos ügyfélszolgálatát: a Biztosító részéről ez kiszervezett tevékenységnek minősül. A telefonos ügyfélértámogató terület adatkezelésével kapcsolatos tudnivalókat a jelen tájékoztató tartalmazza:

Az adatkezelő adatai:

Prémium értékpapírszámlával kapcsolatos adatkezelés esetében az adatkezelő:

Neve: **VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt.**

Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.

Prémium biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatkezelés esetében az adatkezelő:

Neve: **AEGON Magyarország Általános Biztosító Zrt.**

Székhely: 1091 Budapest Üllői út 1.

Adatvédelmi tisztviselő elérhetősége:

Alapkezelő e-mail címe: adatvedelem.alapkezelolo@am.vig

Biztosító e-mail címe: adatvedelem@aegon.hu

Az egykapus telefonos ügyintézés kijelölt üzemeltetője elsődlegesen az Alapkezelő, így felhívjuk prémium ügyfeleink figyelmét, hogy a jelen adatkezelés tekintetében elsősorban az Alapkezelőhöz forduljanak kérdéseikkel, és adatvédelmi igényeikkel kapcsolatosan.

Az adatkezelés célja:

A prémium ügyfeleink telefonos ügyfélértámogató tevékenységének célja az ügyfelek tájékoztatása a szerződés ügyfél szándéka szerinti fennmaradásának és 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. Továbbá tárolásra kerülnek az ügyintézés kapcsán keletkezett írásbeli anyagok is.

Az adatkezelés leírása:

Tájékoztatjuk prémium ügyfeleinket, hogy minden bejövő hívásban érkező ügyfélkérdést csak személyazonosítás után válaszolunk meg. Amennyiben az Alapkezelő valamely telefonos ügyfélszolgálatát hívta az ügyfél, és a beazonosítást követően érdeklődik a prémium értékpapírszámlája felől, valamint emellett rendelkezik prémium biztosítással is és azzal kapcsolatos további kérdése merülne fel, akkor az ügyfélszolgálati munkatárs azonos híváson belül megválaszolja a feltett kérdéseket. Amennyiben viszont nem prémium, hanem egyéb biztosítási szerződéssel kapcsolatosan merül fel további kérdés, akkor az ügyintéző átkapcsolja a Biztosító illetékes ügyfélszolgálatához az adott telefonhívást.

Az adatkezelés jogalapja:

A Prémium ügyfelek ügyféltámogató tevékenységére az Adatkezelők és az érintettek között fennálló szerződéses kapcsolat ad lehetőséget. Azaz az a prémium értékpapírszámla és/vagy prémium biztosítás szerződés teljesítése. Az érintettel kötött szerződés teljesítését, mint jogalapot az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (a továbbiakban: GDPR) 6. cikkének (1) bekezdés b) pontja rögzíti. A telefonon történő beszélgetésekről készült hangfelvételek rögzítésére az Adatkezelők jogos érdeke alapján kerül sor. Az Adatkezelők jogos érdekét, mint jogalapot a GDPR 6. cikkének (1) bekezdés f) pontja rögzíti.

Érintettek köre:

Az adatkezeléssel érintett személyek az Adatkezelők saját prémium értékpapírszámla és/vagy prémium biztosítás szerződéssel rendelkező ügyfelei, akik a Prémium telefonos ügyfélszolgálat szolgáltatásait veszik igénybe.

Kezelt adatok köre:

A fenti célból kezelt személyes adatok a következők lehetnek különösen:

- a hívás hanganyagával kapcsolatosan:
 - dátum
 - telefonszám
 - ügyintéző
 - megkeresésének oka
 - hívással töltött idő
 - hanganyag
 - hívásazonosító
 - a személyazonosításhoz szükséges adatok: pl: név, lakcím, születési hely, idő, anyja neve,
 - elérhetőségi adatok: pl: telefonszám, e-mail cím, levelezési cím,
 - továbbá rögzítésre kerülhetnek az alábbiak:
 - Ügyfél neve és/vagy ügyfélazonosító
 - szabad szöveges megjegyzés(ek) és esetleg írásbeli anyagok pl. e-mailek
- valamint az ügyfél által kezdeményezett ügyintézési adatok: (pl: bankszámla szám egyeztetés; befizetés/megtakarításhoz/Vételi megbízásokhoz kapcsolódó adatok/egyenleg befektetéssel kapcsolatos tranzakciók)

Az adatkezelés időtartama:

A szerződéssel kapcsolatban kezelt személyes adatok és a szerződéssel kapcsolatos ügyfélkapcsolat fennállásáig, az egyes nyilatkozatokat tartalmazó telefonhívásokat pedig 10 hónapig tároljuk a szervereinken, ezt követően a telefonbeszélgetések mágnesszalagon kerülnek archiválásra, aminek a megőrzési ideje 3000 nap.

Kulcsszavak keresése céljából a beszélgetés 1 évig használható fel és hallgatható vissza.

Harmadik felek, adatokhoz való hozzáférés, az adatok címzettjei:

A fent megjelölt adatkezelők önálló adatkezelők a saját hatáskörükben végzett adatkezelések tekintetében és ennek megfelelően egymástól teljesen elkülönülten kezelik az ügyfél adatokat. Ugyanakkor a hatékony ügyfélszolgálat érdekében az Alapkezelő üzemelteti a prémium ügyfeleknek az erre a célra kialakított telefonos ügyfélszolgálatát: a Biztosító részéről ez kiszervezett tevékenységnek minősül.

Az adatkezelők a saját prémium ügyfeleikre vonatkozó adatokat csak a velük szerződéses jogviszonyban álló értékesítő partnereknek továbbítják. További személy részére nem történik adattovábbítás és hozzáférés biztosítás. Ez alól kivételt jelentenek az esetleges jogszerű hatósági megkeresések.

A telefonos hívások rögzítése, valamint azok feldolgozása során közreműködő adatfeldolgozó partnereink:

- TCT Hungary Kft. , 1118 Budapest, Rétköz u. 8.
- Xdroid Kft, 1031 Budapest, Záhony utca 7. C. ép. 2. em.

Adattovábbítás harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére, automatizált döntéshozatal és profilalkotás:

Nem kerül sor adattovábbításra harmadik országba vagy nemzetközi szervezet részére. A fent megjelölt adatkezelési céllal összefüggésben nem történik automatizált döntéshozatal és profilalkotás.

Adatkezeléssel 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,
- kezelés korlátozását, ha az adatkezelést jogellenesnek tartja, de nem kér törlést, vagy az adatpontossági kérelem elbírálásáig, illetve
- tiltakozhat a személyes adatok kezelése ellen, ha az adatok kezelése az adatkezelő jogos érdekén alapul.
- Ezen felül élhet adathordozhatósághoz való jogával.

Hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén a hozzájárulást bármikor lehetősége van korlátozás nélkül visszavonni. A visszavonás nem érinti az azt megelőző adatkezelés jogszerűségét.

A korlátozáshoz való jog alapján az adatokat csak tároljuk, egyéb műveleteket nem végzünk az adatokkal.

A korlátozáshoz és a törléshez való jog kapcsán felhívjuk a figyelmét, hogy ha szerződéssel is rendelkezik Társaságunknál, úgy a szerződés keretében olyan adatokat kell kezelnünk, amelyek kezelése a szerződés megkötése vagy egy kárigény rendezése érdekében elengedhetetlen, valamint amelyeket jogszabály ír elő. Ezen adatok törlésére nincs mód a szerződéshez kapcsolódó megőrzési időn belül.

Az adathordozhatósághoz való jog keretében kérheti, hogy rendelkezésünkre bocsátott adatait géppel olvasható formátumban átadjuk Önnek, annak érdekében, hogy egy másik Adatkezelőnek/adatfeldolgozóknak átadja, feltéve, hogy ennek technikai és adatbiztonsági feltételei fennállnak.

Jogorvoslati lehetőségek:

A jelen adatkezelés ellen panaszt nyújthat be elsősorban az Alapkezelőnél az alapkezelo@am.vig elérhetőségen vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál, továbbá bírósághoz fordulhat.

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

Az érintetti jogokról bővebben a www.vigam.hu honlapon Adatvédelem cím alatt kaphat tájékoztatást.

VIG Befektetési Alapkezelő Magyarország Zrt.