

Adatkezelési tájékoztató a weboldalra látogatók számára

Az ERGO Életbiztosító Zrt. és az ERGO Versicherung Fióktelepe, mint adatkezelők (továbbiakban mindegyikre külön érteve biztosító vagy adatkezelő) az Európai Parlament és a Tanács (EU) általános adatvédelemről szóló 2016/679 rendelete (General Data Protection Regulation, GDPR rendelet) alapján az alábbiak szerint tájékoztatást adnak az általuk közösen üzemeltetett ergo.hu illetve ergotrend.hu weboldalakon (továbbiakban: a biztosító weboldala) a weboldalakra látogatókkal kapcsolatban végzett adatkezelés elveiről. A GDPR rendelet a biztosító weboldalán (www.ergo.hu) elérhető.

1. A személyes adatok tervezett kezelésének célja és jogalapja, címzettjei

Az ergo.hu oldalon együttesen tájékozódhatnak a látogatók a biztosítók által forgalmazott biztosítási termékek tulajdonságairól, szerződési feltételeiről, az ügyfélszolgálat által nyújtott szolgáltatásokról, letölthetik az ügyintézéshez szükséges nyomtatványokat, vagy információt kaphatnak a panaszkezelési eljárással kapcsolatban.

Az ergotrend.hu oldalon az ERGO Életbiztosító Zrt. a befektetési egységekhez kötött életbiztosítások eszközalapjaihoz kapcsolódóan az azokban nyilvántartott befektetési egységek árfolyamának és az eszközalapok nettó eszközértékének változásáról nyújt információt.

A biztosító a weboldal látogatóiról automatikusan adatokat kap és kezel, így különösen a látogató IP-címe, a látogatás időpontja, a weboldalon megtekintett oldalak és tartalmak, navigálási szokások. A biztosító weboldala úgynevezett „Cookie-kat” (továbbiakban: süti) használ, melynek segítségével a biztosító információt kap, amikor a látogató a böngészőn keresztül eléri a biztosító weboldalát.

A biztosító az ilyen módon gyűjtött adatokat kizárólag a weboldallal kapcsolatos elemzésre, a weboldal biztonságos működésének az ellenőrzésére és a felhasználói élmény növelésére használja fel. A biztosító számára a látogató hozzájárulása a jogalap az ezen adatkezelési célok érdekében történő adatkezeléshez. A biztosító weboldalán bárki számára hozzáférhetően közzétett információk megtekintéséhez személyazonosító adatok megadása nem szükséges.

A weboldal elérésével és megtekintésével a látogató tudomásul veszi az adatkezelésre vonatkozó alábbi elveket és szabályokat és egyben hozzájárulását adja a weboldalon gyűjtött adatok fent meghatározott célokból történő kezeléséhez. Amennyiben a látogató olyan adatot, információt közöl a weboldalon (pl. kapcsolatfelvételkor), amelyekkel személye azonosítható, hozzájárul ahhoz, hogy az elküldött adatot a biztosító kezelje.

A biztosító az adatkezelés során a gyűjtött adatokat informatikai adatfeldolgozó címzettekkel közölheti.

2. Süтик alkalmazása a weboldalon

A sütik a weboldal használatával kapcsolatos információkat őrzik meg. A süti egy olyan, betű és szám karakterekből álló kisméretű fájl, amelyet a böngésző a weboldal kezdeményezésére a látogató online eszközére (pl. számítógép, telefon), a böngésző fájlkönyvtárba ment, amikor a látogató az adott weboldalra belép. A süti engedi, hogy a weboldal felismerje a látogató online eszközét és a látogató aktivitásáról egyedi információkat tároljon el (pl. kiválasztott nyelv, kattintások a weboldalon). A weboldal legközelebbi meglátogatásakor a böngésző beolvassa a sütit, és visszaküldi az információkat a weboldalnak. A sütikben tárolt adatok kezelésének célja a weboldal megfelelő működése, a biztonságos böngészés, a weboldalban rejlő lehetőségek kiaknázása, a felhasználói élmény növelése, a látogatók viselkedésének figyelemmel kísérése és a weboldal online szolgáltatásainak fejlesztése. A weboldalon használt sütik személyazonosító információt nem tárolnak.

A böngészőjében lehetősége van megtiltania a sütik tárolását. A legtöbb böngésző menüsorában található „Segítség” funkció tájékoztatást nyújt arra vonatkozóan, hogy a böngészőben hogyan lehet letiltani a sütiket, hogyan fogadjon el új sütiket, vagy hogyan adjon utasítást böngészőjének arra, hogy új sütit állítson be vagy hogyan kapcsoljon ki egyéb sütiket. Felhívjuk figyelmét arra, hogy a sütik korlátozása vagy nem engedélyezése esetén előfordulhat, hogy nem éri el a biztosító weboldalának összes funkcióját.

A sütik ellenőrzésének módjáról, tárolásáról, kezelésük és törlésük módjáról további információk a www.allaboutcookies.org oldalon érhetők el.

A biztosító weboldala két fajta sütit használ:

Ideiglenesen tárolt ún. **munkamenet sütit**, amelyek a látogató weboldalra belépésétől a böngésző bezárásáig működnek, ezt követően törlődnek. A munkamenet sütik segítik a biztosító weboldalát “emlékezni” arra, hogy a látogató az előző oldalon mit választott ki, így nem kell még egyszer ugyanazt az információt megadnia. Ez a fajta süti a látogató viselkedését nem értékeli.

Tárolt állandó sütik a weboldal elhagyását vagy a böngésző bezárását követően is a látogató eszközén maradnak. A tárolt sütik egy véletlenszerűen generált számot eltárolva segítenek a weboldal látogatóinak egyedi felhasználóként történő azonosításában. A süti típusától függ, hogy mennyi ideig tárolódik a látogató online eszközén. A weboldalon alkalmazott tárolt sütik fontos forgalmi adatokkal szolgálnak a weblapon felkeresett oldalak használatáról.

A Google Analytics használata

A biztosító weboldala a Google Inc. („Google”, 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043, USA) által biztosított Web analitikai szolgáltatást, a Google Analytics alkalmazást használja. A Google Analytics sütiket használ, melyek lehetővé teszik

a weboldal használatával kapcsolatos elemzéseket. A látogató a weboldal használata során generált süti információkat (beleértve a látogató IP címét is) a Google egy, az Egyesült Államokban lévő szerverre továbbítja, és ott tárolja. A felhasználók IP-címét a Google lerövidíti az Európai Unió tagállamaiban és az Európai Gazdasági Térségen belül és csak kivételes esetekben fog teljes IP címet küldeni az egyesült államokbeli szerverére, és ott rövidíteni. A Google ezeket az információkat arra használja fel, hogy kiértékelje a látogató weboldal használatát, hogy az oldal üzemeltetője számára weboldal aktivitási jelentést állítson össze, és hogy további, a weboldal használatával és internethasználatával kapcsolatos szolgáltatásokat biztosítson. A Google adott esetben ezeket az adatokat harmadik feleknek is továbbadhatja, ha ezt a törvény megköveteli, vagy az adott harmadik fél ezen adatokat a Google megbízásából feldolgozza.

A Google a látogató IP címét más Google adatokkal semmiképpen sem fogja összekapcsolni.

A látogató megakadályozhatja a süti tárolását a böngésző szoftverek megfelelő beállításával, ha letölti és telepíti a következő linket: <https://support.google.com/analytics/answer/181881?hl=hu>

A Google-adatok használatáról, a felvételi és a kizárási lehetőségről további információk a Google weboldalain érhetők el:

<https://policies.google.com/technologies/partner-sites?hl=hu>

(„Hogyan használja a Google a szolgáltatásainkat használó webhelyekről vagy alkalmazásokból származó adatokat?”),

<https://policies.google.com/technologies/ads?hl=hu>

(„Hogyan használja a Google a cookie-kat a hirdetésekhez?”),

<https://adssettings.google.com/anonymouse?hl=hu>

(„A Google által a hirdetések megjelenítéséhez felhasznált információk szabályozása”)

A Google AdWords konverziókövetés használata

A biztosító weboldala a Google AdWords konverziókövetését használja, amely a Google Inc. szolgáltatása.

A Google AdWords ún. konverziós süti tárol a látogató eszközén, amennyiben a látogató egy Google-hirdetés révén éri el a biztosító weboldalát. A konverziós süti 30 nap elteltével elvesztik érvényességüket, ezt követően azokat

a biztosító nem használja személyazonosításra. Amennyiben a süti érvényességi ideje még nem járt le, akkor a biztosító és a Google is felismerheti, hogy valaki rákattintott a hirdetésre, mely átirányította a biztosító weboldalára. Minden hirdető külön sütit kap, melyeket nem lehet nyomon követni a hirdető weboldalain keresztül. Az AdWords a konverziós süti használatával összegyűjtött információk felhasználásával konverziókövetési statisztikákat hozhat létre a hirdető számára. Ilyen pl. a hirdetésre kattintó látogatók teljes száma, azonban a statisztika nem tartalmaz olyan információt, amely személyesen azonosítja a látogatókat.

Ha a látogató nem szeretne részt venni a nyomon követésben, akkor meg kell akadályoznia a süti telepítését a böngésző szoftverének megfelelő beállításával (deaktiválási opció), és így nem szerepel a konverziókövetési statisztikákban. További információ és a Google adatvédelmi irányelvei a következő weboldalon érhetők el:

<https://policies.google.com/privacy?hl=hu>

A Google Inc. Remarketing szolgáltatásának használata

A biztosító weboldala használja a Google Inc. remarketing technológiáját. A remarketing technológia a biztosító weboldalának azon látogatói számára, akik korábban már meglátogatták a weboldalt és érdeklődtek valamely szolgáltatás iránt, a biztosító célzott hirdetéseit jeleníti meg a Google Partner Hálózat webolda-

lain. A hirdetések beillesztése süti alkalmazásával történik. Ezen süti alkalmasak a látogató viselkedésének elemzésére, mellyel célzott termékjavaslatok és az érdeklődésen alapuló hirdetések jeleníthetők meg.

Ha a látogató nem kíván érdeklődésen alapuló hirdetést kapni, letilthatja a Google süti használatát e célból a <https://support.google.com/accounts/answer/61416?hl=hu> címen.

Alternatív megoldásként a harmadik féltől származó süti használatát is kizárhatja a Network Advertising Initiative deaktiválás oldalán: www.networkadvertising.org/choices/ az ott felsorolt opt-out információk végrehajtásával.

További információ a Google remarketingről és a Google adatvédelmi irányelveiről a következő weboldalon érhető el:

<https://policies.google.com/technologies/ads?hl=hu>

A látogató a harmadik fél biztosító weboldalán található hirdetések használatával hozzájárul a vele kapcsolatos adatok Google által történő feldolgozásához a fentiekben leírt módon és a fent említett célból. A Google saját adatvédelmi irányelvekkel rendelkezik, amelyek függetlenek a biztosítótól. A biztosító nem vállal felelősséget ezen az irányelvekért és eljárásokért.

A Hotjar alkalmazása

A biztosító weboldala Hotjar alkalmazást használ. A Hotjar olyan szolgáltatás, amely a látogatók weboldalon történő viselkedését és visszajelzéseit egy elemző és visszajelző eszköz kombinációján keresztül elemzi. A Hotjar a Hotjar-alapú weboldal szolgáltatók számára „átfogó nézetet” nyújt

a Hotjar-alapú weboldal végfelhasználói élményének és teljesítményének javításához. Amikor a látogató a Hotjar-alapú weboldalon navigál és az ezen oldalon található információkkal kapcsolatba lép, a Hotjar automatikusan összegyűjti és feldolgozza a végberendezésen (például a sütikben) tárolt információkat.

A weboldal használatával a látogató tudomásul veszi, hogy a Hotjar adatokat gyűjt a látogató böngészőjéből és eszközeiről, és tárolja az Európai Unió szerverein.

Az adatgyűjtés kizárólagos célja, hogy javítsa a felhasználói élményt a Hotjar alapú weboldalon.

A Hotjar alapú weboldalon található Hotjar követőkód a következő adatokat gyűjti össze és dolgozza fel:

- Végberendezés-specifikus adatok, úgy mint a végberendezés IP-címe összegyűjtve és anonimizált formátumban tárolva, a végberendezés képernyőjének felbontása, a végberendezés típusa (egyedi végberendezés azonosítója), az operációs rendszer és a böngésző típusa, a földrajzi hely országa és a preferált nyelv.
- Felhasználói kölcsönhatások, így egér események (mozgások, pozíció és kattintások), billentyűleütések.
- Napló adatok. A Hotjar szerver automatikusan gyűjt adatokat mintavételezéssel, például az URL és a domain hivatkozásról, a meglátogatott oldalakról, a földrajzi hely országról, a preferált nyelvről, a weboldal megtekintésének dátumáról és időpontjáról.

A Hotjar-alapú weboldal sütiket használ a nem személyes adatok gyűjtésére, beleértve a szabványos internetes protokoll-adatokat és a végfelhasználói viselkedési mintákat.

A Hotjar-alapú weboldal ezáltal jobb felhasználói élményt tud nyújtani. Meghatározza a preferenciákat, diagnosztizálja a technikai kérdéseket, elemzi a fejlesztéseket. A Hotjar sütiket használ annak megállapítására, hogy a látogató kikapcsolta-e a Hotjar szolgáltatásai nyomon követését, vagy sem.

A Hotjar mindenkor elkötelezett abban, hogy a látogató adatvédelmi jogait mindig tiszteletben tartja, amikor a viselkedési mintát és a weboldalon tett látogatás során keletkezett egyéb információkat közzéteszi. A Hotjar működésének leltitása az

alábbi weboldal „Hotjar letiltása” gombján tehető meg: <https://www.hotjar.com/legal/compliance/opt-out>.

AB tesztelés végrehajtása

A biztosító a weboldal összehasonlítására **AB Tasty** szoftvereket használ, mely a weboldal vagy alkalmazás két verziójának összehasonlítása során vizsgálja, hogy melyik teljesít jobban. A két változat (A és B) véletlenszerűen jelenik meg a látogatók számára. Az AB-tesztelés egy konverziós optimalizálási stratégia nyomán követésének eszköze. Az AB tesztelő-eszköz statisztikailag lehetővé teszi a hipotézisek tesztelését, hogy a felhasználók viselkedését jobban megismerjük.

A biztosító weboldalának elérésekor a böngésző a látogató végberendezésére sűtít tárol el, mely alkalmas az internetes böngésző azonosítására, a navigáció nyomon követésére és a böngésző beállításainak rögzítésére. A látogatónak lehetősége van a böngésző beállítását megváltoztatni annak érdekében, hogy a sűtik használatát megtagadja a számítógépen vagy megnézheti a sűtiket, és adott esetben - ha szükséges - jóváhagyhatja őket.

Az AB Tasty lehetővé teszi a felhasználók látogatásával kapcsolatos információk gyűjtését és tárolását az AB Tasty, illetve partnervállalatainak weblapjának látogatásáról, amelyekhez az AB Tasty a weboldal látogatói adatait is saját sűtín keresztül gyűjti össze.

Elutasíthatja az adatgyűjtést, az alábbi beállítással:

<https://www.abtasty.com/#abtastyoptout=1>

Ez a lehetőség nem távolítja el a már létező sűtiket, de megakadályozza, hogy frissüljenek, így további új adatokat nem gyűjtenek. A látogatónak újra végre kell hajtania ezt az eljárást, ha eltávolítja a sűtiket, vagy megváltoztatja a végberendezést vagy a böngészőt.

3. Információcsere és titkosítás

Ha üzenetet küld a biztosítónak a kapcsolatfelvételi űrlapon keresztül, ezen információk továbbításához a biztosító legalább 128 bites SSL (Secure Socket Layer) titkosítási technológiát használ.

4. A hozzájáruláson alapuló adatkezelés speciális szabályai

A hozzájáruláson alapuló adatkezelés esetén az érintett jogosult arra, hogy hozzájárulását bármikor visszavonja.

A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét.

Az adatkezelő köteles a hozzájárulás visszavonásával érintett adatot indokolatlan késedelem nélkül törölni, ha az adatkezelésnek nincs más jogalapja.

5. A felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga

Az érintettnek joga van az adatkezelő felügyeleti hatóságához címzett panasz benyújtására a biztosító adatkezelésével kapcsolatban. Az érintett a hatóságnál bejelentéssel vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A hatóság a panaszokat csak abban az esetben vizsgálja ki, amennyiben az érintett a hatóságnál tett bejelentést megelőzően már megkereste az adatkezelőt a bejelentésben megjelölt jogainak gyakorlásával kapcsolatban. A felügyelő hatóság adatai: Nemzeti Adatvédelmi és Információ-

szabadság Hatóság, székhelye: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, internetes weblapja: www.naih.hu, telefonszáma: +36 1 391 1400, fax száma: +36 1 391 1410, e-mail címe:

ugyfelszolgalat@naih.hu

Az érintett a Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotörvény 52. §-a).

A személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság az érintett erre irányuló kérelmére adatvédelmi hatósági eljárást indít (Infotörvény 60. §-a).

6. Kapcsolat más weboldallal

A biztosító weboldaláról más weboldalra való csatlakozás esetén az biztosító ezen további weboldalakért vagy azok tartalmáért nem vállal felelősséget.

A kapcsolódó weboldalak harmadik személyek tulajdonában, kezelésében állnak, ezekhez a weboldalakhoz a biztosító csupán hozzáférést közvetít. A biztosító az ilyen weboldalakat, illetve a rajtuk fellelhető információt, szoftvert, terméket vagy más anyagot nem hagyta jóvá, azokért, vagy a felhasználásuk következményeiért nem vállal garanciát. A biztosító weboldalához kapcsolódó valamennyi más weboldalra való belépés és a weboldal használata a látogató kizárólagos felelősségére történik.

Ha a látogató úgy találja, hogy a biztosító weboldalán található hivatkozások olyan weboldalakra mutatnak, amelyek tartalma megsérti az alkalmazandó jogszabályokat, a látogató jelezheti ezt a biztosító ergo@ergo.hu címen.

7. A kárfelelősség kizárása

A biztosító weboldala kizárólag tájékoztatási célt szolgál.

Tartalma folyamatosan frissítésre kerül és minden szükséges intézkedés megtörténik annak érdekében, hogy a közölt adatok és információk mindenkor hatályosak legyenek, ennek ellenére a biztosító nem vállalhat felelősséget azért a károkért, amelyek az információk esetleges hiányosságából, pontatlanságából, a weboldal részleges vagy teljes használatra képtelen állapotából, vagy nem megfelelő működéséből származhatnak.

A biztosító kifejezetten kizárja a weboldalon található anyagok és információk használatából, vagy a használat következményeiből származó bármely kárért vagy veszteségért való felelősséget.

A biztosító fenntartja a jogot, hogy a weboldal mindenkor tartalmát korlátozás, értesítés nélkül megváltoztassa, illetve bármely szolgáltatását megszüntesse, felfüggeszse.

A biztosító nem vállal felelősséget azokért a cselekedetekért, amelyeket bárki akár közvetlenül, akár közvetve a weboldalon lévő vagy az azon keresztül elért adatok, információk alapján tett. A weboldalon található információk nem tekinthetők sem ajánlatnak, sem kötelezettségvállalásnak.

A biztosító jogosult a jelen Adatkezelési tájékoztatót egyoldalúan módosítani. A biztosító a módosított tájékoztatót honlapján közzéteszi.

ERGO Életbiztosító Zrt és
ERGO Versicherung Fióktelepe

2018.09.14.