

# Adatkezelési tájékoztató az ügyfelek részére

# ERGO

Az ERGO Életbiztosító Zrt., mint adatkezelő (továbbiakban 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 ad az általa végzett, a biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatkezelés elveiről. A GDPR rendelet a biztosító honlapján ([www.ergo.hu](http://www.ergo.hu)) elérhető.

## Az adatkezelő és az adatvédelmi tisztviselő adatai

A biztosító személyes adatok adatkezelője, székhelye: 1082 Budapest, Futó u. 47-53. IV. emelet, levelezési címe: 1428 Budapest Pf. 5., internetes honlapja: [www.ergo.hu](http://www.ergo.hu), telefonszáma: +36 1 877 1111, fax száma: +36 1 877 1110, e-mail címe: [ergo@ergo.hu](mailto:ergo@ergo.hu)

A biztosító adatvédelmi tisztviselőjének elérhetőségei: telefonszáma: +36 1 877 1111, fax száma: +36 1 877 1110, e-mail címe: [ergo@ergo.hu](mailto:ergo@ergo.hu)

## A személyes adatok tervezett kezelésének célja és jogalapja

A személyes adatok biztosító általi tervezett kezelésének céljai, valamint az adatkezelés jogalapjai a következők: A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.) alapján meghatározható adatkezelési célok és azok jogalapjai:

- adatkezelés a biztosítási ajánlat elkészítése és – biztosítási alapú befektetési termék esetén – az alkalmassági értékelés alapján kockázati besorolás megállapítása során a biztosítási szerződés megkötése céljából. Jogalap a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés kockázatalbírálás során a biztosítási szerződés megkötése céljából. Jogalap a szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtételéhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés az ügyfél elégedettségének felmérése során a biztosítási szerződés állományban tartása céljából. Jogalap a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés a biztosítási szerződés állományban tartása céljából. Jogalap a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés a biztosítási szerződéssel kapcsolatos kötelező és nem kötelező ügyféltájékoztatás és kapcsolattartás során a biztosítási szerződés állományban tartása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése, a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés a biztosítási titok védelmének biztosítása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés a biztosítási szerződéssel kapcsolatos kötelezettségek és jogosultságok igazolása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés a biztosítási szerződés biztosítási feltételek szerinti módosítása során. Jogalap a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés a biztosítási szerződésből származó követelések

(szolgáltatás, részleges vagy teljes visszavásárlás) megítélése céljából. Jogalap a szerződés teljesítéséhez szükséges adatkezelés, illetve az érintett hozzájárulása;

- adatkezelés a panaszok kezelése céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- biztosítók közötti adatátadás a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából. Jogalap a biztosító vagy egy másik biztosító jogos érdekeinek érvényesítése, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek. A biztosító vagy a másik biztosító jogos érdeke a veszélyközösség érdekeinek a megóvása;

Egyéb jogszabályok alapján meghatározható adatkezelési célok és azok jogalapjai:

- adatkezelés a szolgáltatás érvényesíthetőségi idején túli esetleges követelések megítélése céljából. Jogalap a biztosító jogos érdekeinek érvényesítése, kivéve, ha ezen érdekekkel szemben elsőbbséget élveznek az érintett olyan érdekei vagy alapvető jogai és szabadságai, amelyek személyes adatok védelmét teszik szükségessé, különösen, ha az érintett gyermek.
- adatkezelés a pénzügyi és biztosítási termékekről szóló, reklám célú tájékoztatás céljából. Jogalap az érintett hozzájárulása;
- adatkezelés a nyugdíjbiztosítással kapcsolatos tájékoztatói és jelentési kötelezettségek végrehajtása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés a biztosítót az érintett ügyfele vonatkozásában esetlegesen terhelő adófizetési kötelezettségek teljesítése céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés a FATCA és a CRS szabályozással kapcsolatos, adóilletőségre vonatkozó jelentési kötelezettségek végrehajtása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása tárgyában felmerülő ügyfél-átvilágítási és jelentési kötelezettségek végrehajtása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekkel kapcsolatos kötelezettségek végrehajtása céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése;
- adatkezelés hatósági adatszolgáltatási kötelezettségek (rendőrségi, bírósági, nemzetbiztonsági, illetve közjegyzői, adóhatósági, felügyelő hatósági, bírósági, stb. megkeresések) teljesítése céljából. Jogalap az adatkezelőre vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése.

## A jogos érdeken alapuló adatkezelés esetén a jogos érdek fajtái

A jogos érdeken alapuló adatkezelés a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása és a szolgáltatás érvényesíthetőségi idején túli esetleges követelések megítélése céljából történhet.

## A személyes adatok címzett kategóriái

A biztosító az adatkezelés során a személyes adatokat az alábbi címzett kategóriákkal közölheti:

szerező, biztosított, kedvezményezett, engedélyes, visszavonhatatlan kedvezményezett, informatikai adatfeldolgozó, kockázatbíráló orvos, vizsgáló orvos, viszontbiztosító, biztosítási szolgáltatást nyújtó partner, irattározó, adminisztrációs tevékenységet végző partner, orvos szakértő, számlavezető bank, auditor, könyvelő, állandó és eseti megbízott ügyvéd, társbiztosító, hatóság, SMS szolgáltató, fax szolgáltató.

A biztosító honlapján ([www.ergo.hu](http://www.ergo.hu)) részletes további információt közöl a címzettek adatairól.

## A személyes adatok tárolásának időtartama

A biztosító a személyes adatok tárolásának időtartamát az alábbiak szerint határozza meg:

- a biztosító a biztosítási ajánlat elkészítése és – biztosítási alapú befektetési termék esetén – alkalmassági értékelés alapján kockázati besorolás megállapítása során a biztosítási szerződés megkötése céljából kezelt adatokat a megismerésüktől számított 30 napig tárolja abban az esetben, ha a biztosítási ajánlat nem jön létre;
- a biztosító a létrejött biztosítási ajánlat alapján végzett kockázatbírálás során kezelt adatokat a megismerésüktől számított 8 évig tárolja abban az esetben, ha a biztosítási szerződés nem jön létre;
- a biztosítók közötti, a szolgáltatások jogszabályoknak és szerződésnek megfelelő teljesítése, a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megakadályozása céljából történt adatátadás esetén a biztosító az adatokat az adat megismerésétől az igény érvényesítésével kapcsolatban indult eljárás befejezéséig, ha az igény érvényesítésével kapcsolatban az eljárás megindítására az adatok megismerését követő egy évig nem kerül sor, a megismerést követő 1 évig tárolja;
- a biztosító esetleges adattovábbítás esetén a különleges adatot az adattovábbítástól számított 20 évig tárolja;
- a biztosító a panaszkezelési célból kezelt hangfelvételeket, a panaszt és az arra adott választ a válasz postára adásának napjától számított 5 évig tárolja;
- a biztosító az ügyfél elégedettségének felmérése során kezelt adatot a felméréstől számított 5 évig tárolja;
- a biztosító a pénzügyi és biztosítási termékekről szóló, reklám célú tájékoztatás céljából kezelt adatot a hozzájárulás visszavonásáig, de legkésőbb a biztosítási szerződés megszűnésétől számított 8 évig tárolja;
- a biztosító minden más célból kezelt adatot a számvitelről szóló 2000. évi C. törvény alapján a biztosítási szerződés utolsó gazdasági eseménye időpontjának évéről készülő beszámoló közgyűlés általi elfogadásától számított 8 évig tárolja.

## Az érintettek adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Az érintettnek joga van ahhoz, hogy kérelmezze az adatkezelőtől a rá vonatkozó személyes adatokhoz való hozzáférést, azok helyesbítését, törlését vagy kezelésének korlátozását, és tiltakozhat az ilyen személyes adatok kezelése ellen, valamint joga van az adatok hordozhatóságát kérni.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha ilyen adatkezelés folyamatban van, jogosult arra, hogy a személyes adatokhoz és az adatkezelésről a GDPR rendelet 15. cikkében meghatározott információkhoz hozzáférést kapjon.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok – egyebek mellett kiegészítő nyilatkozat útján történő – kiegészítését (GDPR rendelet 16. cikk).

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, az adatkezelő pedig köteles arra, hogy az érintettre vonatkozó személyes adatokat indokolatlan késedelem nélkül törölje, ha a GDPR rendelet 17. cikkében meghatározott indokok valamelyike fennáll.

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére az adatkezelő korlátozza az adatkezelést, ha a GDPR rendelet 18. cikkében meghatározott esetek valamelyike teljesül.

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa egy adatkezelő rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná az az adatkezelő, amelynek a személyes adatokat a rendelkezésére bocsátotta, ha az adatkezelés hozzájáruláson vagy szerződés teljesítésén alapul és az adatkezelés automatizált módon történik (GDPR rendelet 20. cikk).

Az érintett jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon személyes adatainak az adatkezelő vagy egy harmadik fél jogos érdekeinek érvényesítése érdekében végzett adatkezelése ellen, ideértve az említett rendelkezéseken alapuló profilalkotást is. Ebben az esetben az adatkezelő a személyes adatokat nem kezelheti tovább, 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 amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak (GDPR rendelet 21. cikk). Az érintett jogosult arra, hogy a biztosító által alkalmazott automatikus döntéshozattal kapcsolatban a biztosítótól emberi beavatkozást kérjen, álláspontját kifejezze és a döntéssel szemben kifogást nyújtson be a biztosító ügyfélszolgálatán vagy értékesítőjénél (GDPR rendelet 22. cikk).

Az érintett halálát követő 5 éven belül a hozzáféréssel, helyesbítéssel, törléssel, korlátozással és tiltakozással kapcsolatos jogokat az érintett által meghatalmazott személy jogosult érvényesíteni. Meghatalmazás hiányában az érintett a Polgári Törvénykönyv szerinti közeli hozzátartozója jogosult a helyesbítéssel és tiltakozással, valamint bizonyos esetekben a törléssel és korlátozással kapcsolatos jogokat érvényesíteni az érintett halálát követő 5 éven belül (az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotörvény) 25. §-a).

Az érintett az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az adatkezelő, illetve az adatfeldolgozó a személyes adatait a vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli (Infotörvény 23. §-a).

## 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.

## 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 Információszabadság Hatóság, székhelye: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c, internetes honlapja: [www.naih.hu](http://www.naih.hu), telefonszáma: +36 1 391 1400, fax száma: +36 1 391 1410, e-mail címe: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Az érintett a Hatóságnál vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll (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).

## Jogszályon és szerződéses kötelezettségen alapuló adatkezelés, az adatátadás elmaradásának következményei

A biztosítási szerződésben érintett személyek személyes adat szolgáltatása egyrészt jogszályon, másrészt a szerződéses kötelezettségen alapul.

Jogszályon alapul a személyes adat szolgáltatása az alábbiak szerint:

- a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény alapján végzett reklám célú tájékoztatás érdekében;
- a személyi jövedelemadóról szóló 1995. évi CXVII. törvény alapján tett jelentési, nyilvántartási, bevallási kötelezettségek végrehajtása érdekében;
- az USA-ban kihirdetett FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act, külföldi számlák adóztatására vonatkozó megfelelési törvény) alapján létrejött kormányközi megállapodás szerinti kötelezettségek végrehajtása érdekében;
- a CRS (Common Reporting Standards, automatikus információcsere) modellegezmény szerinti kötelezettségek végrehajtása érdekében;
- a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény alapján végrehajtott ügyfél-átvilágítási és jelentési kötelezettségek végrehajtása érdekében;
- az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedésekkel kapcsolatos kötelezettségek végrehajtásáról szóló 2017. évi LII. törvény végrehajtása érdekében és
- a hatósági adatszolgáltatási kötelezettségek végrehajtása érdekében.

Szerződéses kötelezettségen alapul a személyes adat átadása a Bit. szerinti adatkezelési célok teljesítése érdekében.

A biztosítási szerződés megkötésének előfeltétele a személyes adatok átadása. A biztosító által működtetett ajánlatkészítő program által kért adatok megadása kötelező az ügyfél e-mail címére és a kedvezményezettek lakóhelyükre és elérhetőségeikre vonatkozó adatai kivételével. Az adatátadás elmaradása esetén a biztosítási szerződés nem jöhet létre.

## Az automatizált döntéshozatal szabályai

A biztosító automatizált döntéshozatalt alkalmaz a biztosítási ajánlat létrehozása során a biztosítási alapú befektetési termékkel kapcsolatos alkalmassági értékelés alapján végzett kockázati besorolás megállapításakor; az egészségi kockázatelbírálás szükségességének megállapításakor; és az ügyfél a pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerinti kockázati értékelésekor.

A biztosítási alapú befektetési termékkel kapcsolatos alkalmassági értékelés során a biztosító az ügyfél befektetési céljairól és kockázattűréséről, pénzügyi helyzetéről, veszteségviselési képességéről és a biztosítási termék típusának megfelelő befektetési területtel összefüggő ismereteiről és tapasztalatairól

adott információk alapján határozza meg, hogy mely ajánlható biztosítási termék lehet megfelelő és alkalmas az igények és szükségletek kielégítésére. Az alkalmasnak minősülő terméket a biztosításközvetítő személyes tanácsadói keretében javasolja az ügyfélnek, a biztosítási szerződés egyedi paramétereinek meghatározása pedig az ügyfél döntései alapján történik meg.

Az egészségi kockázatelbírálás szükségességének meghatározása a biztosított dohányzási szokása, magassága, testtömege, esetleges egészségi okokból elutasított korábbi biztosítási ajánlata, belépési életkora és a biztosítási szerződés díjának nagysága alapján történik. A biztosított kérheti az egészségi kockázatelbírálást, ha arra egyébként nem kerülne sor, annak érdekében, hogy az egészségi kockázatelbírálás nélkül érvényesülő, kockázatt vállalást szűkítő kizárási esetet a biztosító ne érvényesítse. Ha a biztosító egészségi kockázatelbírálást is végez, akkor a biztosított egészségi állapotára vonatkozó további személyes adatokat is kér. Az egészségi állapottal kapcsolatos adatok kezelése a biztosított írásbeli hozzájárulásán alapul.

A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló törvény szerinti kockázati értékeléssel kapcsolatos automatikus döntéshozatal a leendő szerződéssel kapcsolatos ügyfél-átvilágítási és jelentési intézkedéseket határoz meg a szerződő, illetve a tényleges tulajdonosok lakóhelye, a biztosítási díj nagysága, a szerződő bizalmi vagyongazdálkodó jellege, a biztosítási termék típusa és a kiemelt közszereplői nyilatkozat tartalma alapján.

## Egyéb információk

Ha a biztosító a személyes adatokon a gyűjtésük céljától eltérő célból további adatkezelést kíván végezni, a további adatkezelést megelőzően tájékoztatnia kell az érintettet erről az eltérő célról és a fenti minden releváns kiegészítő információról.

A biztosítási titok megtartásával kapcsolatos további részletes rendelkezések találhatóak a biztosítási termékre vonatkozó általános biztosítási feltételek „Személyes adatok kezelése” című fejezetében.

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

ERGO Életbiztosító Zrt.

2018.09.14.