

## ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az online panaszbejelentő felületen benyújtott panaszokkal összefüggésben végzett adatkezeléshez

### Bevezetés

A jelen adatkezelési tájékoztató a Wáberer Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (a továbbiakban: Biztosító) a panasz bejelentésére szolgáló elektronikus rendszeren ([https://www.wabererbiztosito.hu/panasz\\_bejelentenes.aspx](https://www.wabererbiztosito.hu/panasz_bejelentenes.aspx)) keresztül bejelentett személyes adatok kezelésére vonatkozik.

A nem természetes személy bejelentőre (panaszosra) vonatkozó adatok tekintetében a tájékoztatóban foglaltak nem alkalmazhatók.

### 1. Az adatkezelő megnevezése

Adatkezelő: Wáberer Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság  
Székhely: 1211 Budapest, Szállító utca 4.  
Postacím: 1443 Budapest, Postafiók 180  
E-mail: [ugyfelszolgalat@wabererbiztosito.hu](mailto:ugyfelszolgalat@wabererbiztosito.hu)  
Telefon: +36 1 666-6200  
+36 1 999-9999  
Fax: +36 1 666-6404  
+36 1 666 6400  
Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Oláh György ([dpo@wabererbiztosito.hu](mailto:dpo@wabererbiztosito.hu))

### 2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

Az online panaszbejelentő rendszeren keresztül végzett adatkezelésekre vonatkozó jogszabály:

Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet).<sup>1</sup>

### 3. A bejelentést tevő ügyfél adataihoz kapcsolódó adatkezelés

#### 3.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

Személyes adat	Adatkezelés célja
Ügyfél neve	Az adatot az elektronikus bejelentési felületen <u>kötelező megadni</u> . A Biztosító adatkezelésének célja a bejelentést tevő személy azonosítása.
Levelezési cím	Az adatot az elektronikus bejelentési felületen <u>kötelező megadni</u> . A Biztosító a levelezési cím adatot kapcsolattartás céljából kezeli.

<sup>1</sup> Hatályos szövege elérhető:

<https://eur-lex.europa.eu/search.html?lang=hu&text=2016%2F679&qid=1528454765367&type=quick&scope=EURLEX&locale=hu>

Telefonszám	Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . A Biztosító a telefonszámot kapcsolattartási és értesítési célból kezeli. Amennyiben a telefonos elérhetőségét megadja, a Biztosító munkatársa a panasz (bejelentés) esetleges pontosítása érdekében fel tudja venni Önnel a kapcsolatot.
E-mail cím	Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . Az adatkezelés célja a bejelentést tevő ügyfélnek a panasz beérkezéséről történő értesítése.
Az ügyfél minősége	Az adatot az elektronikus bejelentő felületen <u>kötelező megadni</u> . Az adatkezelés a Biztosító szolgáltatása szempontjából történő ügyfél azonosítás céljából történik.
A panasz oka és leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, a bejelentést tevő ügyfél álláspontja	A panasz alapját képező egy vagy több ok <u>megadása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése és az álláspont közlése kötelező</u> . Az adatokat a Biztosító a panasz teljes körű megválaszolásának és álláspontja kifejtésének a teljesítése céljából kezeli.
Szerződési ajánlat száma, szerződés azonosító száma (kötvényszám), kárszám, egyéb	Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . Az adatkezelés célja a panasszal érintett ajánlat, szerződési, kár- vagy egyéb ügy azonosítása
Az ügyfél igénye	Az ügyfél egy vagy több igényére vonatkozó adat <u>megadása kötelező</u> . Az adatkezelés célja a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokolása.
Megjegyzés, észrevétel	A szöveges mező <u>kitöltése nem kötelező</u> . Az adatkezelés célja a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokolása

A Biztosító felhívja ügyfeleinek figyelmet az alábbiakra:

- E-mail cím esetében nem szükséges, hogy az személyes adatot, tehát például az ügyfél nevét vagy a kilétére utaló nevet tartalmazzon.
- Az e-mail és a levelezési címmel kapcsolatos elvárás az, hogy az olyan ténylegesen létező cím legyen, amelyen keresztül a Biztosító az érintettel kapcsolatot tarthat.

### 3.2. Az adatkezelés jogalapja

A kötelezően megadandó adatkör tekintetében az adatkezelésre a Biztosító panaszkezelésére vonatkozó – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényen, a felhatalmazása alapján kiadott, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendeleten, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 23/2014. (VII.23.) MNB rendeleten alapuló – jogi kötelezettség teljesítése alapján kerül sor.

A nem kötelezően megadandó adatok tekintetében az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása.

### 3.3. Az adatkezelés időtartama

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

## 4. Képviselő adataihoz kapcsolódó adatkezelés

### 4.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

Személyes adat	Adatkezelés célja
Képviselő neve	<u>Amennyiben az ügyfél képviselő (meghatalmazott) útján jár el, az elektronikus bejelentési felületen kötelező megadni</u> . Az adatkezelés célja a képviselő azonosítása.

Képviselő levelezési címe	<u>Képviselő eljárása esetén</u> az adatot az elektronikus bejelentési felületen <u>kötelező megadni</u> . A Biztosító a levelezési cím adatot a képviselővel való kapcsolattartás céljából kezeli.
Telefonszám	Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . A Biztosító a telefonszámot kapcsolattartási és értesítési célból kezeli. Amennyiben a telefonos elérhetőségét megadja, a Biztosító munkatársa a panasz (bejelentés) esetleges pontosítása érdekében fel tudja venni Önnel a kapcsolatot.
E-mail cím	Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . Az adatkezelés célja az ügyfél képviselőjének a panasz beérkezéséről történő értesítése.

#### 4.2. Az adatkezelés jogalapja

Képviselő (meghatalmazott) eljárása esetén a kötelezően megadandó adatok tekintetében az adatkezelésre a Biztosító panaszkezelésére vonatkozó – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvényen, a felhatalmazása alapján kiadott, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendeleten, valamint a pénzügyi szervezetek panaszkezelésére vonatkozó szabályokról szóló 23/2014. (VII.23.) MNB rendeleten alapuló – jogi kötelezettség teljesítése alapján kerül sor.

A nem kötelezően megadandó adatkörre vonatkozó adatkezelés jogalapja a Képviselő hozzájárulása.

#### 4.3. Az adatkezelés időtartama

A Biztosító a panaszt és az arra adott választ öt évig őrzi meg.

### 5. A rendszer által naplózott egyéb személyes adatok

#### 5.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

Személyes adat	Adatkezelés célja
Panasz benyújtásának időpontja	A Biztosító az adatot az ügyfél tájékoztatása és a panasz megválaszolására nyitva álló határidő megtartása céljából kezeli.

#### 5.2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény felhatalmazása alapján kiadott, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendeletben előírt – az ügyfelek panaszairól, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről vezetendő nyilvántartás adattartalmára vonatkozó – kötelezettség teljesítése.

### 6. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

#### 6.1. Az adatokhoz való hozzáférés és az adattovábbítás

A személyes adatokhoz a Biztosító munkatársai férhetnek hozzá feladataik ellátása céljából.

A Biztosító az általa kezelt személyes adatokat csak jogszabályban nevesített címzetteknek, jogszabályban meghatározott esetekben és célból adhatja át.

Így például

- a Biztosító a panaszt és az arra adott választ a Magyar Nemzeti Banknak – kérésére – bemutatja,
- a Biztosító a panaszt és az arra adott választ pénzügyi fogyasztói jogvita esetén a Pénzügyi Békéltető Testület számára a válasziratához csatolni köteles.

## **6.2. Adatbiztonsági intézkedések**

Amennyiben az online panaszbejelentő felületen az e-mail cím megadásra kerül, egy e-mail készül a panasz beérkezéséről szóló visszaigazolás megküldése céljából, amelyet a Biztosító a székhelyén (1211 Budapest, Szállító utca 4.) található levelező szerverén tárolja. Egyébként a panaszbejelentésben megadott valamennyi személyes adatát a Biztosító a biztosítástechnikai informatikai rendszerében, a T-Systems Dataplex adatközpontjában (1087 Budapest, Asztalos Sándor utca 13.) bérelt infrastruktúrában üzemelő szerverén kezeli.

A személyes adatok kezeléséhez a Biztosító adatfeldolgozót nem bíz meg. A Biztosító megfelelő informatikai, technikai, szervezési és személyi intézkedésekkel védi az általa kezelt személyes adatokat a véletlen vagy jogellenes megsemmisítés, megváltoztatás, a jogosulatlan nyilvánosságra hozatal vagy jogosulatlan hozzáférés ellen.

A Biztosító az online panaszbejelentő felületen megadott és a biztosítástechnikai informatikai rendszerében tárolt személyes adatokhoz való hozzáférést naplózza, ez által mindig ellenőrizhető, hogy a Biztosító megfelelő jogosultsággal rendelkező munkatársai közül, ki, mikor és mely személyes adatokhoz fért hozzá.

## **7. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

### **7.1. A tájékoztatás kéréshez való jog**

A Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül, írásban tájékoztatást kérhet a Biztosítótól arról, hogy

- milyen személyes adatait,
- milyen jogalapon,
- milyen adatkezelési cél miatt,
- milyen forrásból,
- mennyi ideig kezeli,
- a Biztosító kinek, mikor, milyen jogszabály alapján, mely személyes adataihoz biztosított hozzáférést vagy kinek továbbította a személyes adatait.

A Biztosító az érintett kérelmét indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül, az érintett által megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

### **7.2. A hozzáféréshez való jog**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül írásban kérheti, hogy visszajelzést kapjon a Biztosítótól arra vonatkozóan, hogy személyes adatait kezeli-e, és ha igen, személyes adataihoz és a jogszabályban meghatározott információkhoz hozzáférést kapjon.

A Biztosító az érintett kérelmét indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül, az érintett által megadott elérhetőségre küldött levélben teljesíti.

### **7.3. A helyesbítéshez való jog**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül írásban kérheti, hogy a Biztosító módosítsa valamely személyes adatát (megváltozott telefonos elérhetőségét, e-mail címét vagy levelezési címét).

A Biztosító a kérelem nyomán hozott intézkedéséről indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az általa megadott elérhetőségre küldött levélben a tett intézkedésről vagy az intézkedés elmaradásának okáról.

#### **7.4. A törléshez való jog**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül írásban kérheti a Biztosítótól a személyes adatainak a törlését. A törlési kérelmet a Biztosító abban az esetben utasítja el, ha a Biztosítót jogszabály a személyes adatok további tárolására kötelezi. Ha tehát például a panasz és az arra adott válasz megőrzésének ideje még nem telt el, a Biztosító az érintett személy panaszkezelésére vonatkozó személyes adatait nem törli.

Ha azonban az érintett személyes adatára a Biztosítónak már nincs szüksége abból a célból, amelynek teljesítéséhez kezelte, a Biztosító az érintett törlés iránti kérelmét indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül teljesíti, és erről – ha pedig a kérelmet nem teljesíti ennek indokáról – az érintettet az általa megadott elérhetőségre küldött levélben tájékoztatja.

#### **7.5. Az adatkezelés korlátozásához való jog (zárolás)**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül írásban kérheti, hogy a személyes adatainak kezelését a Biztosító zárolja (az adatkezelés korlátozott jellegének egyértelmű jelölésével és az egyéb adatoktól elkülönített kezelés biztosításával). A zárolás addig tart, amíg az érintett által megjelölt indok szükségessé teszi az adatok tárolását. Az adat zárolása kérhető például abban az esetben, ha az érintett úgy véli, hogy a panaszát a Biztosító jogellenesen kezelte, azonban az általa kezdeményezett hatósági vagy bírósági eljárás érdekében szükséges az, hogy a panaszt a Biztosító ne törölje.

Ebben az esetben a hatóság vagy a bíróság megkereséséig a Biztosító tovább tárolja a személyes adatot (tehát például az adott panaszt), majd ezt követően törli az adatokat.

#### **7.6. Az adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül írásban kérheti, hogy az általa rendelkezésre bocsátott személyes adatokat a Biztosító tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában küldje meg a részére, vagy az érintett által megjelölt másik adatkezelő részére. Az adathordozhatóság feltétele, hogy a személyes adatok kezelése az érintett hozzájárulásán vagy szerződésen alapul, továbbá az adatkezelés automatizált módon történik.

Az adathordozhatóság nem jár automatikusan a személyes adatok törlésével és nem érinti a kezelt személyes adatok megőrzési idejét.

A Biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül az adatokat az érintett részére az általa megadott elérhetőségre megküldi. Ha a Biztosító az érintett kérelmére másik adatkezelőnek küldi meg a személyes adatokat, erről az érintettet az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesít.

Amennyiben a kérelem nem teljesíthető, a Biztosító tájékoztatja az érintettet az általa megjelölt elérhetőségre küldött levélben, az intézkedés elmaradásának okáról.

#### **7.7. A tiltakozáshoz való jog**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha a Biztosító a személyes adatot például közvetlen üzletszerzés érdekében használná fel, vagy statisztikai célból kezelné.

A Biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az általa megjelölt elérhetőségre küldött levélben a tett intézkedésről vagy az intézkedés elmaradásának okáról.

#### **7.8. Értesítés módja**

Amennyiben az érintett személy elektronikus úton nyújtotta be a 7.1.–7.7. pont szerinti kérelmét, a Biztosító a tájékoztatást lehetőség szerint elektronikus úton adja meg, kivéve, ha az érintett azt másként kéri.

## 8. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége

### **8.1. *Bírósági eljárás kezdeményezése***

Az érintett, ha a személyes adatai kezelésének jogellenességét tapasztalja, és a személyes adatok kezelésére vonatkozó jogszabályok megsértésének eredményeként vagyoni vagy nem vagyoni kárt (hátrányt) szenvedett a Biztosítótól kártérítésre illetőleg sérelemdíjra jogosult és ez iránt polgári peres eljárást indíthat. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.