



ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

A Biztosító által az ügyfélszolgálati helyiségben alkalmazott elektronikus megfigyelő- és képrögzítő rendszerről

Bevezetés

A jelen adatkezelési tájékoztató a Wáberer Hungária Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Biztosító) által alkalmazott elektronikus megfigyelő- és képrögzítő rendszer által rögzített személyes adatok kezelésére vonatkozik.

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
Telefon: +36 1 666-6200
+36 1 999-9999
Fax: +36 1 666-6404
+36 1 666 6400
Adatvédelmi tisztviselő: Dr. Karádi Teodóra Elida (dpo@wabererbiztosito.hu)

2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

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). Az információs önrendelkezési jogról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
A személy- és vagyonvédelmi valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény.

3. Az ügyfélszolgálati helyiségbe belépő ügyfelek személyes adataihoz kapcsolódó adatkezelés

3.1. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja

Személyes adat	Adatkezelés célja
Ügyfél képmása	A Biztosító adatkezelésének célja az ügyfélszolgálati tevékenység megfigyelése, az ügyfélszolgálati helyiségben tartózkodó személyek személyi szabadságának védelme, az esetleges jogsértések megelőzése, a tettenérés, a már bekövetkezett jogsértések bizonyítása, a biztosítási titok védelme, továbbá a vagyonvédelem.
Ügyfél mozgása	A Biztosító adatkezelésének célja az ügyfélszolgálati tevékenység megfigyelése, az ügyfélszolgálati helyiségben tartózkodó személyek személyi szabadságának védelme, az esetleges jogsértések megelőzése, a tettenérés, a már bekövetkezett jogsértések bizonyítása, a biztosítási titok védelme, továbbá a vagyonvédelem.

3.2. Az adatkezelés jogalapja

A Biztosító adatkezelésnek jogalapja az ügyfelek (a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a társaság számára ajánlatot tett és a társaság szolgáltatására jogosult más személy) azok képviselői és más, az ügyféltérbe belépő és ott tartózkodó személyek esetében a társaság jogos érdekeinek érvényesítése (védelme).

A pénzügyi közvetítőrendszer tagjainak kiemelten gondoskodniuk kell az informatikai rendszerük kockázatokkal arányos védelméről, a saját és a gondjaikra bízott ügyfélvagyon, valamint az ügyfelek adatai – minden, az ügyfél azonosítására vagy szokásaira közvetlenül vagy közvetve alkalmas adata (a továbbiakban: ügyféladat) – illetve az üzleti, a biztosítási titka védelme érdekében. A társaság, mint biztosító informatikai rendszerének védelméről az ágazati törvényen túl külön kormányrendelet is rendelkezik¹.

Az Alaptörvény értelmében² mindenkinek joga van személyes adatai védelméhez, valamint a közérdekű adatok megismeréséhez és terjesztéséhez.

A magánélet védelméről szóló törvény³ a magánélet tiszteletben tartásához való jog tartalmaként részletezi egyebek mellett a személyes adatok és a képmás védelmét is.

A képmás személyes adatnak, a képfelvétel készítése, valamint az adatokon elvégzett bármely művelet pedig adatkezelésnek minősül.

A Biztosító az ügyfélszolgálati helyiségben egy darab kamerát helyezett el, amelyen nem közvetlen és folyamatos, hanem rögzített megfigyelést végez. Az elhelyezett kamera látószöge olyan, hogy az alkalmas az ügyfélszolgálati helyiségbe belépő, ott tartózkodó, majd távozó ügyfelek, és képviselőik továbbá más személyek (pl. látogatók, a takarító és karbantartó személyzet, a csomagküldő szolgálat munkatársai) képmásának és mozgásának a rögzítésére.

Az ügyfélszolgálati helyiségben elhelyezett egy darab kamera, a beállított látószög, és az alkalmazott megfigyelés módja elengedhetetlenül szükséges mértékű az adatkezelés fentebb megjelölt – egymással összefüggő – céljainak biztosításához. Az alkalmazott megfigyelés az ügyfelek információs önrendelkezési jogának, továbbá a magánélet védelméhez fűződő jogának és az emberi méltóságnak az aránytalan korlátozásával nem jár.

A Biztosító ezen érdekmérlegelés eredményeként, jogos érdekei érvényesítése jogalapján végzi az adatkezelést.

3.3. Az adatkezelés időtartama

Az elektronikus megfigyelőrendszer által rögzített felvételek tárolásának időtartamára a személy- és vagyonvédelmi valamint a magánnyomozói tevékenység szabályairól szóló 2005. évi CXXXIII. törvény (Szvtv.) tartalmaz speciális rendelkezéseket.

A rögzített kép-, hang, valamint kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában legfeljebb a rögzítéstől számított harminc nap elteltével meg kell semmisíteni, illetve törölni kell, ha a rögzítésre a Büntető Törvénykönyvről szóló törvény szerint legalább jelentős értékű pénz, értékpapír, nemesfém, drágakő biztonságos tárolása, kezelése, szállítása érdekében kerül sor⁴.

A rögzített kép-, hang, valamint kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában legfeljebb a rögzítéstől számított hatvan nap elteltével meg kell semmisíteni, illetve törölni kell, ha a rögzítés célja biztosítási, biztosításközvetítői, biztosítási szaktanácsadási tevékenységet folytatóknak a feladataik ellátásához szükséges, közönség számára nyilvános magánterületének védelme⁵.

A Biztosító az ügyfélszolgálati helyiségben elhelyezett kamera által rögzített képfelvételek – felhasználás hiányában – a rögzítéstől számított 1 hét elteltével automatikusan törlődnek.

¹ A pénzügyi intézmények, a biztosítók és a viszontbiztosítók, továbbá a befektetési vállalkozások és az árutőzsdei szolgáltatók informatikai rendszerének védelméről szóló 42/2015. (III. 12.) Korm. rendelet

² Alaptörvény VI. cikk (3) bekezdés

³ A magánélet védelméről szóló 2018. évi LIII. törvény

⁴ Szvtv. 31. § (3) bekezdés c) pont

⁵ Szvtv. 31. § (4) bekezdés f) pont

Az adatkezelés időtartamának meghatározása az Általános Adatvédelmi Rendeletnek a korlátozott tárolhatóság elvében megfogalmazott azon követelményén alapul, amely szerint a személyes adat tárolásának olyan formában kell történnie, amely az érintettek azonosítását csak a személyes adatok kezelése céljainak eléréséhez szükséges ideig teszi lehetővé.

Felhasználásnak az minősül, ha a rögzített képfelvételt bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználják. Felhasználás esetén az érintett képfelvételek – mások jogainak sérelme nélkül – az eljárás befejezéséig őrizhetők meg.

4. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések

4.1. Az adatokhoz való hozzáférés, a rögzített képfelvétel továbbításának szabályai

Az ügyfélszolgálati helyiségben elhelyezett kamera által rögzített képfelvételekhez a Biztosítónak csak azok a munkatársai férhetnek hozzá, akiknek a feladataik ellátása céljából a felvételek megtekintése szükséges.

Az, akinek jogát vagy jogos érdekét a képfelvétel rögzítése érinti, a képfelvétel, illetve más személyes adat rögzítésétől számított 1 héten belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy az adatot a Biztosító ne törölje.

Bíróság, ügyészség, nyomozó hatóság, előkészítő eljárást folytató szerv vagy más hatóság megkeresésére vagy adatkérésére a rögzített képfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Amennyiben megkeresésre vagy adatkérésre attól számított harminc napon belül, hogy a törlés (megsemmisítés) mellőzését kérték, nem kerül sor, a rögzített képfelvételt, törölni kell, kivéve, ha a 3.3. pont szerinti határidő még nem járt le.

4.2. Adatbiztonsági intézkedések

Az elektronikus megfigyelő- és képrögzítő rendszer kizárólagos üzemeltetője a Biztosító; a személyes adatok tárolása a Biztosító székhelyén (1211 Budapest, Szállító utca 4. szám) lévő digitális rögzítő egységen és dedikált szerveren történik.

A Biztosító megfelelő informatikai, technikai, szervezési és személyi intézkedésekkel védi az általa kezelt személyes adatokat (rögzített képfelvételeket) a véletlen vagy jogellenes megsemmisítés, megváltoztatás, a jogosulatlan nyilvánosságra hozatal vagy jogosulatlan hozzáférés ellen.

A Biztosító a rögzített képfelvételek megismerésének tényét és idejét naplózza.

A rögzített képfelvételek törlését, továbbá az elérhető rögzített képfelvételek dátumai a Biztosító informatikai szervezeti egysége havonta ellenőrzi, amelynek végrehajtása naplózásra kerül.

5. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok

5.1. 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.

5.2. 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.

5.3. 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.

5.4. 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.

5.5. 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.

5.6. 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.

5.7. 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.

5.8. Értesítés módja

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

6. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetőségek

6.1. Hatósági vizsgálat és adatvédelmi hatósági eljárás

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál (Hatóság) bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll.

A személyes adatok védelméhez való jog érvényesülése érdekében a Hatóság az érintett erre irányuló kérelmére adatvédelmi hatósági eljárást indít és hivatalból adatvédelmi hatósági eljárást indíthat.

6.2. Bírósági eljárás kezdeményezése

Az érintett a Biztosító, mint adatkezelő, illetve – az adatfeldolgozó tevékenységi körébe tartozó adatkezelési műveletekkel összefüggésben – az adatfeldolgozó ellen bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint a Biztosító, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli. A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.

A pert az érintett – választása szerint – a lakóhelye vagy a tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.