

Adatkezelési tájékoztató

A MetLife csoport elkötelezett az ügyfelek személyes adatainak bizalmas és biztonságos kezelése mellett. Jelen dokumentum (továbbiakban „Adatkezelési tájékoztató”) ismerteti, hogy társaságunk hogyan használja fel az Önre vonatkozó illetve Öntől gyűjtött és kapott személyes adatokat. Az Adatkezelési tájékoztatóban használt kifejezések magyarázatát a dokumentum végén található „Kifejezések magyarázata” című rész tartalmazza.

Ha kérdése van

Ha kérdése van az Adatkezelési tájékoztatóval kapcsolatban illetve bármilyen problémája, panasa van személyes adatainak társaságunk általi gyűjtésével, kezelésével vagy megosztásával kapcsolatban, kérjük, forduljon adatvédelmi tisztviselőnkhez (MetLife Europe d.a.c., 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Írország), vagy közvetlenül a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepéhez a „Rólunk” című részben található elérhetőségeink valamelyikén!

Amennyiben válaszukkal nem elégedett, panaszával az adatvédelmi hatósághoz is fordulhat:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság,
1122 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon:
06 1 391 1400, honlap: www.naih.hu.

Rólunk

Cégünk és egyben az Ön személyes adatainak kezelője a MetLife Europe d.a.c. (székhelye: 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Írország) és annak magyarországi fióktelepe, a MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe (székhelye: 1138 Budapest, Népfürdő utca 22.) (a továbbiakban együtt: „MetLife”).

Elérhetőségeink:

- **E-mail:** adatvedelem@metlife.hu
- **Telefon:** 06-1-391-1300 (Kérjük, a telefonos kapcsolatfelvételhez legyen szíves előkészíteni a négyjegyű, ügyfél azonosító PIN kódját!)
- **Telefonos Ügyfélszolgálat:** hétfőn 8-20 óráig, keddtől csütörtökig, 8-17 óráig, pénteken 8-16 óráig.
- **Postai úton:** MetLife Europe d.a.c. Magyarországi Fióktelepe, 1558 Budapest, Pf. 187.
- **Személyesen:** 1138 Budapest, Népfürdő u. 22. Duna Tower irodaház fsz. MetLife személyes ügyfélszolgálati iroda
- **Személyes Ügyfélszolgálat:** hétfőn 8-20 óráig, keddtől csütörtökig 8:30-17 óráig, pénteken 8:30-16 óráig.

Milyen jogok illetik meg Önt?

Az alábbiakban röviden összefoglaljuk személyes adatainak kezelésével kapcsolatos jogait. További részleteket „Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai” című részben talál.

Tájékoztatáshoz való jog

Ön jogosult világos, átlátható és érthető tájékoztatást kérni arról, hogy hogyan kezeljük személyes adatait és ezzel kapcsolatosan milyen jogai vannak. Jelen Adatkezelési tájékoztató is ezt a célt szolgálja.

Hozzáféréshez való jog

Jogosult társaságunktól visszajelzést kapni arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, úgy jogosult arra, hogy az általunk kezelt személyes adataihoz hozzáférést kapjon. Ezáltal ellenőrizheti, hogy személyes adatait az adatvédelmi jogszabályoknak megfelelően kezeljük-e. További információk a „Személyes adatokhoz való hozzáférés jog” című részben találhatók.

Helyesbítéshez való jog

Jogosult a pontatlan, vagy hiányos személyes adatainak helyesbítését, illetve kiegészítését kérni. További információk a „Személyes adatok helyesbítésének joga” című részben találhatók.

Törléshez való jog

A törléshez való jog, más néven az „elfeledtetéshez való jog” biztosítja, hogy kérheti személyes adatainak törlését, amennyiben azok kezelése számunkra már nem feltétlenül szükséges, illetve egyéb más esetekben. Ez azonban nem jelent feltétlen törlési kötelezettséget. Társaságunk megtagadhatja a törlést, ha például jogszabály írja elő az adatok kezelését, vagy az adatok kezelésének más egyéb jogalapja, vagy jogszabályban meghatározott célja van. További információk a „Személyes adatok törléséhez való jog” című részben találhatók.

Az adatkezelés korlátozásához való jog

Bizonyos helyzetekben jogosult személyes adatainak további kezelését korlátozni. Korlátozott adatkezelés esetén a tárolás kivételével adatait nem kezeljük. Az adatkezelés korlátozását kérő személyekről nyilvántartást vezetünk, hogy kérésüket a jövőben mindenkor tiszteletben tudjuk tartani. További információk a „Személyes adatok kezelésének korlátozásához való jog” című részben találhatók.

Adathordozhatósághoz való jog

Jogosult az általunk kezelt bizonyos személyes adatairól másolatot kérni, és azokat egy másik adatkezelőnek továbbítani. További információk a „Személyes adatok hordozhatóságához való jog” című részben található.

Tiltakozáshoz való jog

Jogosult bizonyos adatkezelések (például direkt marketing célú adatkezelés, amelyet társaságunk csak az Ön kifejezett beleegyezésével végezhet) ellen tiltakozni. További információk a „Tiltakozáshoz való jog” című részben található.

Automatizált döntéshozatallal és profilalkotással kapcsolatos jogok

Automatizált technológiai megoldásokat használunk profiljának meghatározása céljából, illetve abból a célból, hogy az Ön által tett ajánlatokat, pénzügyi kötelezettségvállalása alapján, előre meghatározott tényezők szerint elbíráljuk. Ez az Ön számára azt jelenti, hogy személyre szabott biztosítási terméket ajánlhatunk Önnek, vagy ilyen termékkel kapcsolatban kereshetjük meg, illetve az elbírálás során biztosítási ajánlatát esetlegesen el is utasíthatjuk.

További információkért, vagy az általunk hozott döntés részleteiért kérjük olvassa el az „Automatizált döntéshozatal és profilalkotás” című részt.

Hogyan tartjuk Önnel a kapcsolatot?

Az alábbi kommunikációs csatornákon léphetünk Önnel kapcsolatba: telefon, postai küldemény, e-mail, SMS üzenet, chat üzenet és egyéb elektronikus üzenetküldési módok. A telefonbeszélgetéseket és az elektronikus kommunikációt minőségbiztosítási, audit és képzési célokból rögzítjük. A telefonhívások és más kommunikációk felvételeit belső szabályzataink és a jogszabályi előírások szerint biztonságosan tároljuk. A felvételekhez kizárólag olyan személyek férhetnek hozzá, akiknek azokra a jelen Adatkezelési tájékoztatóban rögzített célokra szükségük van.

Milyen személyes adatokat tárolunk?

Az általunk gyűjtött személyes adatok lehetnek többek közt:

- név,
- elérhetőség, e-mail, telefonszám,
- szerződésszám,
- pénzügyi jellegű személyes adatok, bankszámla adatok,
- társadalombiztosítási azonosító jel,
- életkor vagy születési idő,
- nem, foglalkozás,
- hobby, szabadidős tevékenység, sport,
- bűnügyi adatok,
- iskolai végzettség,
- különleges kategóriájú személyes adatok (Ld. a „Személyes adatok különleges kategóriái” című részt).

Hogyan gyűjtjük a személyes adatokat?

Személyes adatait elsősorban Öntől kapjuk meg, amikor először kapcsolatba lép velünk, és amíg az ügyfelünk. Számos alkalommal és számos kommunikációs csatornán (pl. telefonon, e-mail-ben, SMS-ben, stb.) adhat meg nekünk személyes adatokat, például amikor:

- valamelyik biztosítási termékünk vagy szolgáltatásunk iránt érdeklődik vagy arra vonatkozóan szerződéskötési ajánlatot tesz,
- regisztrál a MyMetLife internetes ügyfélportálon,
- visszahívást kér a MetLife képviselőjétől,
- MetLife promócióban vagy felmérésben vesz részt,
- szerződésmódosítás iránti igényt, vagy kárigényt nyújt be, vagy panasszal él.

Egyes személyes adatait emellett megkaphatjuk:

- munkáltatójától, amennyiben csoportos biztosítási szerződést köt,
- szponzoroktól, akiktől marketing listákat kapunk, amelyeken szerepelnek az Ön személyes adatai, ha Ön kifejezetten hozzájárult az ilyen jellegű kezeléshez, vagy
- biztosításközvetítőktől, pénzügyi intézményektől, akik biztosítási termékeinket értékesítik.

Előfordulhat, hogy ellenőriznünk szükséges az Ön személyes adatainak helyességét, pontosságát más forrásokból, pl. családtagoktól, munkáltatóktól, egészségügyi szolgáltatóktól, hitelügynökségektől, biztosítóktól, pénzügyi tanácsadóktól, más pénzügyi szolgáltatóktól, fogyasztói tájékoztató ügynökségektől, csalásellenes hivataloktól. Egyes forrásaink különleges kategóriájú személyes adatokat vagy azokat tartalmazó jelentéseket is kiadhatnak Önről, vagy Önnel kapcsolatban.

Személyes adatok különleges kategóriáinak kezelése

Társaságunk különleges kategóriájú, pl. egészségi állapotra vonatkozó vagy biometrikus személyes adatok birtokába is juthat. Amennyiben ezen adatok kezelését a törvény hozzájáruláshoz köti, az adott időben ehhez a hozzájárulását fogjuk kérni.

Hozzájárulásának hiányában előfordulhat, hogy bizonyos termékek vagy szolgáltatások nyújtásához szükséges feladatokat nem tudunk elvégezni, illetve fel kell mondanunk biztosítási szerződését.

Miért van szükségünk személyes adataira?

Az Önre vonatkozó személyes adatokat a következőkre használjuk:

- biztosítási ajánlatának rögzítése, értékelése, a biztosítási szerződés megkötése,
- biztosítási szolgáltatások nyújtása az Ön számára, és az azzal kapcsolatos tevékenységek, például kárigények és szerződésmódosítás,
- személyazonosságának ellenőrzése, törvényi és hatósági előírásoknak való megfelelés,
- biztosítási termékekkel és szolgáltatásokkal kapcsolatos információk nyújtása az Ön számára,
- Önnel mint ügyféllel fenntartott üzleti viszonyunk adminisztrációja és kapcsolattartás,

- az Öntől kapott utasítások ellenőrzése,
- az ügyfeleknek nyújtott szolgáltatások elemzése, értékelése, és javítása,
- az Ön által benyújtott panaszok kivizsgálása,
- társaságunk és Ön közötti viták esetén bizonyítékok szolgáltatása,
- beleegyezése esetén direkt marketing megkeresések (Ld. a „Direkt Marketing” című részt),
- tájékoztatás a biztosítási termékeket és szolgáltatásokat érintő változásokról,
- munkatársaink képzése,
- biztosítási termékeink és szolgáltatásaink minőségbiztosítása,
- honlapunk tartalmának lehető leghatékonyabb megjelenítése az Ön részére,
- az adatok anonim módon történő összesítése adatalemzési és jelentési célokra,
- hozzáférés biztosítása honlapunk bizalmas oldalaihoz,
- más forrásokból származó személyes adatokkal való kombinálása a fent felsorolt célokra.

Speciális technológiai megoldásokat használunk automatikus döntéshozatalhoz és az ügyfelekről történő profilalkotáshoz. Ez a technológia azzal a logikai módszerrel működik, hogy egyes biztosítási szerződések esetében előre meghatározott kérdésekre adandó válaszok értékelése alapján meghatározzuk a szerződő pénzügyi helyzetét, veszteségviselési képességét, illetve egyes biztosítási szerződések esetében bizonyos jellemzők (pl.: foglalkozás) alapján meghatározzuk a biztosítási díjat. Ha bármikor úgy érzi, hogy az általunk használt technológia hibázott, kérésére a MetLife azonnal kivizsgálja az ügyet. (Ld. az „Automatizált döntéshozatal és profilalkotás” című részt).

Nem különleges kategóriába tartozó személyes adatok kezelésének jogalapja

A nem különleges kategóriába tartozó személyes adatok kezelésének jogalapja attól függ, hogy miért kezeljük az Ön személyes adatait. Ha szerződéses ajánlatot tesz részünkre, vagy szerződést köt velünk biztosítási termékek és szolgáltatások igénybe vételére, személyes adatait a szerződéskötés és teljesítés érdekében szükséges kezelnünk. Ha honlapunkat használja, a süti (cookie) használatával gyűjtött személyes adatait kezeljük, összhangban a süti használatra vonatkozó szabályzatunkkal, amelyet a www.metlife.hu weboldalon olvashat. Előfordulhat az is, hogy jogszabályi előírások, pl. pénzmosás-megelőzési előírások, terrorizmus-ellenes szabályok, szankciós listák ellenőrzésére, panaszkezelésre, vizsgálatok vagy peres eljárások lefolytatására vonatkozó szabályok miatt szükséges személyes adatainak kezelése.

Jogos érdekünkben áll továbbá személyes adatainak kezelése a következő célokra:

- kárigényelemzés, többek közt termékárazási céllal,
- biztosítási ajánlatok elbírálása, és szerződések adminisztrációja, az esetleges kárigények kezelése, amelyek részeként sor kerülhet adatok kiadására a MetLife csoport vállalatai, közvetítők és mások részére (Ld. a „Hogyan adjuk ki személyes adatait” című részt),

- kommunikációs célok,
- marketingelemzések, ide értve a marketingkampány optimalizálást, és a kizárólag anonim módon készített web analitikát, termékeink és szolgáltatásaink hirdetésének megfelelő fejlesztéséhez,
- az Önnel történő folyamatos üzleti kapcsolattartás, pl. éves kimutatások, tájékoztatások küldése,
- belső üzleti célok, pl. üzletmenet-helyreállítás katasztrófa esetén, dokumentum-megőrzés, IT szolgáltatás folytonossága, pl. back-up és helpdesk szolgáltatások, az Önnek nyújtott biztosítási termékek és szolgáltatások minősége érdekében,
- üzleti tranzakciók (Ld. a „Hogyan kezeljük a személyes adatokat cégeladás esetén” című részt),
- portfólióelemzés és -vizsgálatok anonim adatokkal az ügyfeleknek kínált biztosítási termékek és szolgáltatások minőségének javítása érdekében.

Amennyiben erre engedélyt adott, személyes adatait felhasználhatjuk arra, hogy az Önt érdeklő termékekről, szolgáltatásokról és ajánlatokról tájékoztatást küldjünk. A törvény által előírt esetekben mindenkor kifejezett beleegyezését kérjük a személyes adatok felhasználásához.

Hogyan adjuk ki személyes adatait?

Személyes adatait a MetLife csoporton belüli más vállalatok számára is kiadhatjuk, hogy:

- segítsenek az Ön által benyújtott, biztosítási termékre vagy szolgáltatásra vonatkozó igényt elbírálni,
- segítsenek az Ön biztosítási szerződését kezelni, kárigényeit feldolgozni és egyéb tranzakciókban,
- erősítsék meg vagy javítsák ki az Önről rendelkezésre álló adatokat,
- segítsenek a csalás, pénzmosás, terrorizmus és egyéb bűncselekmények megelőzésében, igazolva az Önről rendelkezésre álló adatokat,
- kutatásokat végezzenek számunkra, a törvényi előírásoknak megfelelően, például lehetővé tegyük számunkra, hogy a csalásmegelőzés érdekében az Ön személyes adatait a rendőrség vagy más hatóságok számára kiadják,
- auditálják üzletmenetünket,
- a MetLife-ra, termékeinkre, ajánlatainkra és szolgáltatásainkra vonatkozó, Önt érdeklő információkat adhassanak meg,
- egyéb üzleti tevékenységeket végezhetnek, pl. termékfejlesztést és honlap adminisztrációt.

Személyes adatait szaktanácsadók, biztosításközvetítők és más olyan harmadik felek számára is kiadhatjuk, akik segítenek nekünk a biztosítási termékek és szolgáltatások nyújtásában. Adatait kiadhatjuk pl.:

- ha arra törvény kötelez vagy a MetLife számára kötelező előírásokat megfogalmazó hatóság írja elő,
- hitelminősítő ügynökségek, rendőrség, csalás-megelőzési ügynökségek részére, hogy ellenőrizhessék az Ön személyazonosságát, hiteltörténetét, bűnügyi nyilvántartásban való szereplését biztosításkötésre vonatkozó igény vagy kárigény elbírálása során,
- más biztosítóknak és pénzügyi szolgáltatóknak biztosítási csalások és túlzott kárigények megelőzése érdekében,

- biztosítási kötvényének, illetve ennek részeként bejelentett kárigényének adminisztrációját segítő harmadik fél számára,
- küldeményeket kézbesítő társaságok, illetve – amennyiben ehhez Ön jóváhagyását adta – részünkre marketing tevékenységet végző cégek számára,
- biztosításközvetítők számára, hogy az Ön részére tanácsot adhassanak és szolgáltatásaikat végezhessek,
- viszontbiztosító társaságoknak, akik segítik üzleti működésünket, és biztosítási szerződések kockázatának terítésével csökkentik kockázatainkat,
- alkuszoknak, akik segítenek biztosításokat közvetíteni Önnek,
- bankoknak, akik biztosítási termékeinket és szolgáltatásainkat értékesítik,
- egészségügyi szakembereknek, orvosoknak, egészségügyi intézményeknek az Ön biztosításával kapcsolatban,
- számítástechnikai szolgáltatást nyújtó társaságoknak.

Ha részünkre üzleti szolgáltatásokat végző harmadik félnek adjuk ki az Ön személyes adatait, megköveteljük az adatok bizalmas kezeléséhez szükséges lépések megtételét, és azt, hogy az adatokat kizárólag az adott szolgáltatások végzése céljából használhatják. Az Ön személyes adatait kiadhatjuk például az alábbi célokból:

- a biztosítási szerződés végrehajtása,
- a MetLife, a MetLife ügyfelei, vagy mások jogainak, eszközeinek vagy biztonságának védelme,
- bírósági, hatósági határozatoknak való megfelelés, pl. házkutatási parancs, bírósági ítélet, a vonatkozó törvények vagy jogszabályok által megkövetelt magatartás, és
- személyes adatok kiadása a kormányzat részére, hogy eldönthesse, Ön részesülhet-e az általuk finanszírozott szolgáltatásokból.

Hogyan kezeljük a személyes adatokat célgeladás esetén?

Elfordulhat, hogy időnként más szolgáltatónak értékesítjük valamely cégünket vagy termék/szolgáltatás típusunkat, aminek részeként személyes adatai is az ügylet részét képezik. Ilyen esetben bármely új szolgáltató továbbra is csak ugyanezen célokra használhatja fel személyes adatait – kivéve, ha ettől eltérő értesítést kap. Ilyen ügyletek esetén a személyes adatokat potenciális érdeklődőknek és tanácsadóinknak is kiadhatjuk, de gondoskodunk arról, hogy személyes adatai mindenkor biztonságban legyenek.

Hogyan védjük személyes adatait?

Személyes adatainak biztonsága és bizalmassága kiemelten fontos számunkra. Technikai, adminisztratív és fizikai biztonsági intézkedésekkel biztosítjuk, hogy:

- személyes adataihoz csak az arra jogosultak férhessenek hozzá és azokat csak megadott célokra használhassák,
- IT rendszereink biztonságosak legyenek és a ránk bízott információk ne sérülhessenek, és
- adatait vészhelyzeti helyreállítási esetekben is megőrizhessük vagy visszanyerhessük.

Szükség esetén titkosítási eljárást vagy egyéb biztonsági megoldásokat alkalmazunk személyes adatainak védelme érdekében. Biztonsági eljárásainkat rendszeresen felülvizsgáljuk az új technológiák átvétele és módosításaink naprakészen tartásának érdekében.

Direkt marketing

Ez irányú igénye és hozzájárulása esetén marketing anyagokon keresztül tájékoztatjuk olyan termékeinkről, szolgáltatásainkról és ajánlatainkról, amelyek véleményünk szerint érdekesek lehetnek az Ön számára. A direkt marketing hozzájárulás megadására, vagy visszavonására a MyMetLife internetes ügyfélportalon is lehetősége van a Személyes adatok módosítása menüpontban. Továbbá az Elérhetőségeinkre megküldött kérelmében bármikor visszavonhatja hozzájárulását. Amennyiben a direkt marketing anyagokat e-mail-ben küldjük, minden direkt marketing üzenetünk tartalmazza a leiratkozásra vonatkozó tudnivalókat: a megkapott üzenetben rákattinthat a „leiratkozás” gombra.

Hová továbbítjuk személyes adatait?

Személyes adatait külföldre is továbbíthatjuk. Az Európai Gazdasági Térség országai adatvédelem szempontjából ugyanolyan biztonságosnak minősülnek, mint Magyarország. Amennyiben az Európai Gazdasági Térségen kívülre továbbítunk személyes adatokat, gondoskodunk róla, hogy megfelelő modell egyezmény aláírásával, vagy más megfelelő mechanizmussal biztosítsuk, hogy az adatok kezelése és védelme mindenkor a vonatkozó adatvédelmi törvények szerint történjen. Ilyen – az Európai Gazdasági Térségen kívüli – társaságok lehetnek például a vállalatcsoport tagjai, IT szolgáltatók és más beszállítók.

Meddig tároljuk személyes adatait?

Adatmegőrzési szabályzatunk megfelel a ránk vonatkozó törvényi előírásoknak és adatvédelmi rendeleteknek. Ez rögzíti, hogy mennyi ideig őrizhetünk bizonyos típusú adatokat. A szabályzatot rendszeresen felülvizsgáljuk. Az érintett személyes adatokat, a megadott határidőknek megfelelően biztonságos módon semmisítjük meg. Statisztikai vagy kutatási célokra az adatok további felhasználása kizárólag anonim formában történik, úgy, hogy azokban az adatgazda személyére semmilyen formában ne lehessen következtetni.

Hogyan értesül róla, ha módosítunk az Adatkezelési tájékoztatót?

Az Adatkezelési tájékoztatót bármikor jogosultak vagyunk módosítani. Amennyiben a személyes adatok gyűjtésével, felhasználásával vagy megosztásával kapcsolatban bármilyen jelentősebb módosítás történik, erről értesítést teszünk közzé honlapunkon.

Irányadó jog

Az Adatkezelési tájékoztatóra az Európai Unió joga és a magyar jog irányadó.

Az Ön adatkezeléssel kapcsolatos jogai

Az alábbi bekezdés részletesebben ismerteti személyes adatainak kezelésével összefüggő jogait. Az itt ismertetett jogok nem abszolút jogok, azokra kivételek és feltételek vonatkoznak. További információkat a személyes adatokról és azokkal kapcsolatos jogairól a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságtól (1122 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c., telefon: (061) 391 1400, www.naih.hu) kérhet.

Ön jogosult személyes adatait társaságunktól ingyenesen kikérni, kivéve az alábbi eseteket, amikor adminisztratív költségeink fedezésére arányos díjat számíthatunk fel:

- nyilvánvalóan megalapozatlan vagy túlzott/ismételt igénylések, vagy
- ugyanazon információ több példányos másolata.

Bizonyos esetekben (Ld. „*Mikor nem biztosítunk hozzáférést?*” című részt) továbbá jogosultak vagyunk az igénylést elutasítani. Kérjük, hogy csak megalapozott igényeket nyújtson be társaságunkhoz. Az igénylésekre a lehető leghamarabb válaszolunk. A válaszadási határidő általában a kézhezvételtől számított egy hónap, ha pedig az igénylés feldolgozása ennél több időt vesz igénybe, arról külön tájékoztatás nyújtunk. Az alább ismertetett jogok gyakorlásához kérjük, hogy használja a www.metlife.hu honlapon, az Ügyfélszolgálat menüpont Letölthető dokumentumok almenüpont alatt található – az egyes jogoknál a lentiekben ismertetett elnevezésű – űrlapokat, vagy lépjen velünk kapcsolatba az Elérhetőségeinken.

Miben segíthetünk?

- Személyes adathoz való hozzáférés
- Személyes adat helyesbítése
- Személyes adat törlése
- Személyes adat kezelésének korlátozása
- Személyes adat hordozhatósága
- Tiltakozás az adatkezelés ellen
- Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Személyes adatokhoz való hozzáférés joga

Mihez férhet hozzá?

Ön jogosult:

- visszaigazolást kérni és kapni arról, hogy személyes adatait kezeljük,
- saját személyes adataihoz hozzáférni, és
- bizonyos egyéb adatokhoz hozzáférni.

Az Önre vonatkozó és általunk kezelt személyes adatairól – papíralapú és elektronikus információkról (többek közt rögzített hívásokról) – másolatot kérhet. Az igénylés teljesítéséhez kérhetjük személyazonosságának igazolását és elegendő személyes adatot ahhoz, hogy az igényelt adatokat kikereshessük. Kérjük, hogy használja a www.metlife.hu honlapon, az Ügyfélszolgálat menüpont Letölthető dokumentumok almenüpont alatt található *Nyomtatvány a hozzáférési jog gyakorlásához* elnevezésű űrlapot, vagy lépjen velünk kapcsolatba az Elérhetőségeinken.

Mikor nem biztosítunk hozzáférést?

Kizárólag Önre vonatkozó információkat adhatunk ki, harmadik fél személyes adataiba nem engedhetünk betekintést. Megtagadhatjuk a hozzáférést akkor is, ha az harmadik személy jogait hátrányosan érintené. Ügyvédi titoktartás miatt előfordulhat, hogy nem adhatunk ki olyan információt, ami kárigény vagy jogi eljárás során jutott tudomásunkra. Kérjük, hogy hozzáférési igénylésében egyértelműen tüntesse fel a személyes adatot, amelyhez hozzá kíván férni. Ennek hiányában további személyes adategyeztetésre lehet szükség az igénylés pontosítása érdekében.

Személyes adatok helyesbítésének joga

Jogosult a pontatlan vagy hiányos személyes adatainak kiigazítását kérni, amely kérésnek kötelesek vagyunk indokolatlan késlekedés nélkül eleget tenni. Ha jelzi felénk, hogy az általunk tárolt valamely személyes adata hibás, ellenőrizzük az adatot és – amennyiben a jelzést megalapozottnak találjuk – az adatot javítjuk. A személyes adatai helyesbítését kérheti a www.metlife.hu honlapon, az Ügyfélszolgálat menüpont Letölthető dokumentumok almenüpont alatt található *Bejelentési és Adatmódosítási Formanyomtatvány* elnevezésű űrlap kitöltésével és a MetLife részére történő megküldésével.

Jogosult továbbá hiányos adatainak kiegészítését kérni, akár kiegészítő nyilatkozat benyújtásával is, attól függően, hogy személyes adatainak feldolgozása milyen célból történik.

Kiigazítási kérelméről tájékoztatunk kell minden harmadik felet, akik részére személyes adatait kiadtuk (Ld. a „Miért van szükség személyes adataira” című részt). Ennek érdekében elkövetünk minden tőlünk elvárható, de előfordulhat, hogy aránytalanul nagy költséggel járna annak biztosítása, hogy a külső fél által tárolt adatokat kiigazíttassuk.

Hogyan tekinthet bele és hogyan javíthatja ki személyes adatait?

Általánosságban, az Öntől érkező írásos kérésre betekintést engedünk az általunk tárolt személyes adataiba illetve megteesszük a lépéseket a pontatlan információk kijavítása érdekében. Ügyvédi titoktartás miatt előfordulhat, hogy nem adhatunk ki olyan információt, ami kárigény vagy jogi eljárás során jutott tudomásunkra.

Személyes adatok törléséhez való jog

Mikor kérheti adatai törlését?

A „Mikor tagadhatjuk meg a törlési kérelmet?” című részben foglaltak figyelembevételével, joga van személyes adatainak törlésére és kezelésének megtiltására, amennyiben:

- a személyes adatra – abból a célból, amire azt eredetileg bekértük/kezeltük – a továbbiakban már nincs szükség,
- hozzájárulását visszavonja (olyan esetekben, ahol az adatok kezeléséhez az Ön hozzájárulása szükséges volt és hozzájárulását korábban megadta),
- az adatok kezelését ellenzi, és azok további kezeléséhez fűződő jogos érdekeink nem élveznek prioritást,

- személyes adatait az adatvédelmi törvénybe ütköző módon kezeltük,
- a személyes adat törlését jogszabály írja elő, vagy
- a személyes adat kommunikációs szolgáltatások (pl. közösségi oldalak és online fórumok) gyermekek felé történő ajánlásához kötődik.

Mikor tagadhatjuk meg a törlési kérelmet?

A törléshez való jogot nem gyakorolhatja, amennyiben személyes adataira speciális célból, például perindításhoz vagy perben történő védekezéshez van szükség. Nagyon fontos továbbá, hogy amennyiben adatait töröljük, a továbbiakban nem tudunk Önnek biztosítási szolgáltatást nyújtani, amennyiben szükségünk van a törölt adatokra ezek adminisztrációjához, kezeléséhez vagy nyújtásához.

Törlési igényéről értesítenünk kell-e más címzetteket?

Amennyiben az Ön által törölni kívánt személyes adatot harmadik fél részére is kiadtuk (Ld. „Miért van szükség személyes adataira?” című részt), őket is tájékoztatnunk kell, hogy a kérdéses adatot törölni tudják. Ennek érdekében minden elvárhatót megteszünk, de előfordulhat, hogy ez aránytalanul nagy költséggel vagy erőfeszítéssel járna.

Az is előfordulhat, hogy az adott címzett nem köteles/képes az adatot törölni, a fenti kivételek miatt (Ld. a „Mikor tagadhatjuk meg a törlési kérelmet?” című részt).

Személyes adatok kezelésének korlátozásához való jog

Mikor van lehetőség korlátozásra?

Ön jogosult személyes adatainak kezelését korlátozni az alábbi esetekben:

- ha Ön szerint az adatok nem pontosak, kötelesek vagyunk a kezelést korlátozni, amíg az információ pontosságát/helyességét nem ellenőriztük,
- ha a kezelés jogellenes, és a törlésbe nem egyezik bele, és helyette korlátozást kér,
- amennyiben a továbbiakban nincs szükségünk a személyes adatokra, de Önnek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez igen,
- ha a „Tiltakozáshoz való jog” című fejezetben meghatározott jogos érdekre való hivatkozással tiltakozott az adatkezelés ellen, ez esetben társaságunk azt mérlegeli, hogy jogos érdekei elsőbbséget élveznek-e jogos érdekeivel szemben.

Az adatkezelés korlátozása iránti igényéről értesítenünk kell-e más címzetteket?

Amennyiben személyes adatait harmadik fél részére is kiadtuk, őket is tájékoztatnunk kell a korlátozás iránti kérelemtől, hogy ennek eleget tudjanak tenni. Ennek érdekében minden elvárhatót megteszünk, de előfordulhat, hogy ez aránytalanul nagy költséggel vagy erőfeszítéssel járna. Arról is értesítjük, ha a korlátozás feloldása mellett döntünk.

Személyes adatok hordozhatóságához való jog

Mire vonatkozik az adathordozhatósághoz való jog?

Az adathordozhatósághoz való jog csak az alábbi esetekben érvényes:

- az Ön által részünkre megadott személyes adatokra (azaz más információkra nem),
- ha az adatkezelés jogalapja az Ön hozzájárulása, vagy szerződés teljesítése, és
- ha az adatkezelésre automatizált módon kerül sor.

Ez a jog kizárólag azokra a személyes adatokra vonatkozik, melyeket biztosítási szolgáltatásunk igénybe vételéhez rendelkezésünkre bocsátott.

Mikor utasíthatjuk el az adathordozhatósághoz való jog iránti igényt?

Az adathordozhatósághoz való jog iránti igényt elutasíthatjuk, ha az a fenti kritériumoknak nem felel meg. Továbbá, ha a személyes adat egynél több személyt érint, előfordulhat, hogy azt nem tudjuk Önnek továbbítani anélkül, hogy az másik személy jogait ne sértené.

Tiltakozáshoz való jog

Az alábbi esetekben tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen:

Jogos érdek

Bármikor jogosult az adatkezelés ellen jogos érdekre hivatkozva tiltakozni.

Ebben az esetben a személyes adatokat társaságunk nem kezeli tovább, kivéve, ha bizonyítja, hogy az adatkezelést olyan kényszerítő erejű jogos érdekek indokolják, amelyek elsőbbséget élveznek az Ön érdekeivel, jogaival és szabadságaival szemben, vagy amelyek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez kapcsolódnak.

Direkt marketing

Bármikor jogosult személyes adatainak direkt marketing célú felhasználását megtiltani (ide értve a direkt marketinghez kötődő profilalkotást is). Ha feliratkozik hírlevelünkre vagy más e-mail üzenetekre, ezekről bármikor, ingyenesen leiratkozhat, az üzenet alján található leiratkozás gombra kattintva, illetve leiratkozási szándékát elérhetőségeinken jelezve. A marketinganyagokról leiratkozhat továbbá elérhetőségeinken is.

Automatizált döntéshozatal és profilalkotás

Jogosult kérni, hogy jogi vagy egyéb jelentős következményekkel járó, Önre vonatkozó döntést társaságunk ne hozhasson meg kizárólag automatizált feldolgozáson (profilalkotást ideértve) alapuló döntéshozatallal. Mint azt az Adatvédelmi szabályzatunk fő részében ismertettük, társaságunk alkalmaz ilyen döntéshozatali módszert (Ld. a „Miért van szükségünk személyes adataira?” című részt). Csak akkor használunk ilyen döntéshozatali módszert, ha:

- ez szükséges a szerződéskötéshez vagy a köztünk levő szerződés teljesítéséhez,
- azt az európai jog vagy a magyar jog ránk kötelezően előírja, és egyben tartalmazza jogainak, szabadságának és jogos érdekeinek védelmét is, vagy
- ehhez az Ön kifejezett hozzájárulását beszereztük.

Noha biztosak vagyunk benne, hogy a technológia működik, megértjük, hogy nem mindenki szereti, ha a döntés egy számítógép kezében van. Ezért jogosult valós személy bevonását kérni. Ilyen esetben küldje el részünkre problémáit és/vagy jelezze, ha Ön szerint a technológia nem helyesen döntött, illetve ha Ön a döntésbe valós személy bevonását kéri.

Kifejezések magyarázata

Adatkezelés: személyes adatokat érintő tevékenységek, így a gyűjtés, rögzítés, rendszerezés, tagolás, tárolás, átalakítás vagy megváltoztatás, lekérdezés, betekintés, felhasználás, közlés, továbbítás, terjesztés vagy egyéb módon történő hozzáférhetővé tétel útján, összehangolás, vagy összekapcsolás, korlátozás, törlés, illetve megsemmisítés.

Adatkezelő: az a személy vagy szervezet, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit Önállóan vagy másokkal együtt meghatározza.

Alkuszok: az ügyfél igényeinek megfelelő szolgáltatást kínáló biztosító társaságokat felkutató biztosításközvetítők.

Automatizált döntéshozatal: számítógépes elemzés, többek közt profilalkotás alapján hozott döntések, amelyekben valós személy nem vesz részt. A számítógép az alapján dönt, hogy a kapott információ megfelel-e bizonyos előre meghatározott kritériumoknak.

Csalásmegelőző ügynökségek: olyan szervezetek, amelyek ismert vagy gyanított illegális tevékenységekkel kapcsolatosan nemzetközileg gyűjtenek és osztanak meg személyes adatokat.

Modell egyezmények: az Európai Bizottság által jóváhagyott sztenderd szerződési feltételek, amelyek célja, hogy megfelelő védelmet biztosítsanak az Európai Gazdasági Térségen kívülre történő adattovábbítások kapcsán.

Profilalkotás: a személyes adatok automatizált kezelésének bármely olyan formája, amelynek során a személyes adatokat valamely személyhez fűződő bizonyos jellemzők értékelésére, pl. gazdasági helyzethez, egészségi állapothoz, személyes preferenciákhoz, érdeklődéshez, megbízhatósághoz, stb. kapcsolódó jellemzők elemzésére vagy előrejelzésére használják.

Személyes adat: természetes személyekre vonatkozó információk, amelyek alapján az adott személy közvetve vagy közvetlenül beazonosítható.

Személyes adatok különleges kategóriái: a faji vagy etnikai származásra, politikai véleményre, vallási vagy világnézeti meggyőződésre vagy szakszervezeti tagságra utaló személyes adatok, valamint a természetes személyek egyedi azonosítását célzó genetikai és biometrikus adatok, az egészségügyi adatok és a természetes személyek szexuális életére vagy szexuális irányultságára vonatkozó személyes adatok.

Szponzorok: külső, harmadik felek, akik marketing célra használható név és elérhetőség listákat biztosítanak számunkra.

Viszontbiztosító: biztosítótársaságok részére, kockázataik kezelése érdekében biztosítást nyújtó vállalkozások.

Budapest, 2018. május 25.