

Adatkezelési tájékoztató

Hatályos: 2026. június 30-ától

Nysz.: 25739



GENERALI

Tartalomjegyzék

I. Általános fogalmak	3	II.13. Ügyfélelégedettség mérés	9
II. A biztosító adatkezeléseinek felsorolása és célja	4	II.14. Foglalkoztatási célú hirdetésekre jelentkezők adatainak kezelése	9
II.1. A honlap látogatásával kapcsolatos adatkezelés.	4	II.15. Egyéb adatkezelések	9
II.2. A biztosítások megkötését megelőzően végzett, a biztosítások előkészítésével összefüggő adatkezelések	4	III. Az adatkezelések jogalapjai	9
II.3. A honlapról kezdeményezett ötletek, vélemények kezelése (Ötletláda)	4	IV. Az egyes adatkezelések időtartamai	10
II.4. A biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével, kárrendezéssel kapcsolatos adatkezelés.	4	V. Az adatok megismerésére jogosultak köre, a továbbított adatok címzettjei, illetve a címzettek kategóriái	12
II.5. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának a megelőzése és megakadályozása, adóügyi illetőség megállapítása	5	VI. A biztosítási titok megtartására vonatkozó rendelkezések	13
II.6. Panaszokkal kapcsolatos adatkezelés.	6	VII. Adattovábbítás harmadik országba	13
II.7. Telefonos ügyintézés és telefonos értékesítések beszélgetéseinek hangfelvétellel történő rögzítése és a hangfelvételek kezelése.	6	VIII. Automatizált döntéshozatal	14
II.8. Elektronikus megfigyelő-rendszer (kamerák)	7	IX. Az Önt megillető jogok a személyes adatainak kezelésével kapcsolatban	14
II.9. Látogatók, vendégek nyilvántartása.	8	X. A személyes adatainak kezelésével szembeni tiltakozás joga.	15
II.10. Közvetlen üzletszerzési célú adatkezelések.	8	XI. Elérhetőségeink	15
II.11. „Google ügyfélegyezés” és „Facebook célközönség” szolgáltatásokkal közölt reklámcélú internetes hirdetésekkel összefüggő adatkezelés.	8	XII. Jogérvényesítési lehetőségek	15
II.12. Nyereményjátékok, promóciók szervezése során történő adatkezelés	8		

Adatkezelési tájékoztató

A jelen adatkezelési tájékoztató keretében, **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 rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: **Adatvédelmi Rendelet**) alapján tájékoztatjuk Önt, mint érintettet arról, hogy az Ön személyes adatait hogyan és milyen célokkal kezeljük.

A személyes adatok kezelője: a **Generali Biztosító Zrt.** A társaság az IVASS által vezetett olasz Biztosítói Csoportok Nyilvántartásában 26-os számon szereplő Generali Csoporthoz tartozik.

A társaság székhelye: 1066 Budapest, Teréz krt. 42–44.
Cégjegyzékszám: 01-10-041305
Adószáma: 10308024-4-44
Nyilvántartja: a Fővárosi Törvényszék Cégbírósága)

Az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei

Email: adatkezeles.hu@generali.com
Levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888

(a továbbiakban: „biztosító” vagy „adatkezelő”, vagy „társaságunk”),

I. ÁLTALÁNOS FOGALMAK

- I.1. **érintett:** bármely meghatározott, személyes adat alapján azonosított vagy – közvetlenül vagy közvetve – azonosítható természetes személy;
- I.2. **személyes adat:** azonosított vagy azonosítható természetes személyre („érintett”) vonatkozó bármely információ; azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító, például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai, szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező alapján azonosítható;
- I.3. **különleges adat:** 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;
- I.4. **adatkezelő:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely a személyes adatok kezelésének céljait és eszközeit önállóan vagy másokkal együtt meghatározza; ha az adatkezelés céljait és eszközeit az uniós vagy a tagállami jog határozza meg, az adatkezelőt vagy az adatkezelő kijelölésére vonatkozó különös szempontokat az uniós vagy a tagállami jog is meghatározhatja;
- I.5. **adatkezelés:** a személyes adatokon vagy adatállományokon automatizált vagy nem automatizált módon végzett bármely művelet vagy műveletek összessége, 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;
- I.6. **adatfeldolgozó:** az a természetes vagy jogi személy, közhatalmi szerv, ügynökség vagy bármely egyéb szerv, amely az adatkezelő nevében személyes adatokat kezel;
- I.7. **ügyfél:** a szerződő, a biztosított, a kedvezményezett, a károsult, a biztosító számára szerződéses ajánlatot tett és a biztosító szolgáltatására jogosult más személy;
- I.8. **adatvédelmi incidens:** a biztonság olyan sérülése, amely a továbbított, tárolt vagy más módon kezelt személyes adatok véletlen vagy jogellenes megsemmisítését, elvesztését, megváltoztatását, jogosulatlan közlését vagy az azokhoz való jogosulatlan hozzáférést eredményezi;
- I.9. **Biztosítási titok:** minden olyan – minősített adatot nem tartalmazó –, a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő rendelkezésére álló adat, amely a biztosító, a viszontbiztosító, a biztosításközvetítő ügyfeleinek – ideértve a károsultat is – személyi körülményeire, vagyoni helyzetére, illetve gazdálkodására vagy a biztosítóval, illetve a viszontbiztosítóval kötött szerződéseire vonatkozik;
Biztosítási titkot képeznek különösen az alábbi adatok:
 - a biztosító ügyfelének személyes adatai;
 - a biztosított vagyontárgy és annak értéke;
 - a biztosítási összeg;
 - élet-, baleset-, betegség- és felelősségbiztosítási szerződés esetén az egészségi állapottal összefüggő adatok;
 - a kifizetett biztosítási összeg mértéke és a kifizetés ideje;
 - a biztosítási szerződéssel, létrejöttével, nyilvántartásával, a szolgáltatással összefüggő összes lényeges tény és körülmény.
- I.10. **Bit:** A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény;
- I.11. **Sztv.:** A Számvitelről szóló 2000. évi C. törvény;
- I.12. **Grt.:** a gazdasági reklámtevékenység alapvető feltételeiről és egyes korlátairól szóló 2008. évi XLVIII. törvény;
- I.13. **Távért tv.:** a távértékesítés keretében kötött pénzügyi ágazati szolgáltatási szerződésekről szóló 2005. évi XXV. törvény;
- I.14. **Eker tv.:** Az elektronikus kereskedelmi szolgáltatások valamint az információs társadalomról összefüggő szolgáltatások egyes kérdéseiről szóló 2001. évi CVIII. törvény;

- I.15. **Infotv.:** Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- I.16. **Hpt.:** A hitelintézetekről és a pénzügyi vállalkozásokról szóló 2013. évi CCXXXVII. törvény;
- I.17. **Pmt.:** A pénzmosás és a terrorizmus finanszírozása megelőzéséről és megakadályozásáról szóló 2017. évi LIII. törvény;
- I.18. **Kit.:** 2017. évi LII. törvény az Európai Unió és az ENSZ Biztonsági Tanácsa által elrendelt pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedések végrehajtásáról.
- I.19. **Aktv.:** az adó- és egyéb közterhekkel kapcsolatos nemzetközi közigazgatási együttműködés egyes szabályairól szóló 2013. évi XXXVII. törvény
- I.20. **FATCA törvény:** Magyarország Kormánya és az Amerikai Egyesült Államok Kormánya között a nemzetközi adóügyi megfelelés előmozdításáról és a FATCA szabályozás végrehajtásáról szóló megállapodás kihirdetéséről, valamint az ezzel összefüggő egyes törvények módosításáról szóló 2014. évi XIX. törvény.
- I.21. **Harmadik ország:** Minden olyan ország, amely nem tagja az Európai Gazdasági Térségnek (EGT-n kívüli országok).

II. A BIZTOSÍTÓ ADATKEZELÉSEINEK FELSOROLÁSA ÉS CÉLJA

II.1. A honlap látogatásával kapcsolatos adatkezelés

- II.1.1. Társaságunknak a honlapján a bárki számára hozzáférhetően közzétett információk megtekintéséhez személyes adatok megadása nem szükséges. Társaságunk a honlap látogatóiról automatikusan az alábbi adatokat kapja: a látogató IP-címe, a látogatás időpontja, a weboldalon megtekintett oldalak és tartalmak.

A honlap látogatásának további részleteivel kapcsolatban bővebb információkat az alábbi süti adatkezelési tájékoztató tartalmazza:
<https://www.general.hu/cookietajekoztato.aspx>

- II.1.2. A honlapon keresztül a chaten folytatott kommunikáció ügyfélkapcsolati céllal történik, és személyes adatokat tartalmazhat. Társaságunk a chaten keresztül általános felvilágosítást ad, azonban konkrét biztosítási szerződésekkkel, kárügyekkel, szolgáltatási igényekkel kapcsolatban nem folytat kommunikációt a chaten keresztül.
- II.1.3. A honlap tartalmaz kizárólag társaságunk ügyfelei számára hozzáférhető információkat is. Ezen felületekre a belépéshez felhasználói név és jelszó megadása szükséges. Az ezeken a felületeken megjelenő adatok kezelésére a biztosítási szerződéssel kapcsolatos adatkezelési szabályok az irányadók.

II.2. A biztosítások megkötését megelőzően végzett, a biztosítások előkészítésével összefüggő adatkezelések

II.2.1. Díjkalkuláció adása honlapon keresztül

Biztosítási díjkalkuláció igénylése céljából a honlapon keresztül megadott személyes adatokat társaságunk a díjkalkuláció elkészítése és a díjkalkulációs igény teljesítése céljából kezeli. A díjkalkulációs folyamat megszakítása esetén az érintett díjkalkulációt elmentheti, és ekkor társaságunk a megadott email címre elektronikus levélben megküldi a díjkalkulációs oldal linkjét. A linkre kattintva a díjkalkuláció folytatható.

A megadott email címet társaságunk abból a célból kezeli, hogy a díjkalkuláció közvetlen elérhetőségét tartalmazó linket az érintettnek megküldhesse.

A díjkalkuláció során a megadott telefonszámon társaságunk megbízott biztosításközvetítője, a ROAR Kft. az érintettel telefonon felveheti a kapcsolatot abból a célból, hogy az érintett számára lehetőséget biztosítson a biztosítási igényeinek, szükségleteinek a pontosítására.

II.2.2. Kötelező ügyféligény felmérés

Életbiztosítási szerződés megkötése előtt – az olyan megtakarítási elemet nem tartalmazó, tisztán kockázati életbiztosítások kivételével, amelyeket pénzügyi intézmény az általa nyújtott pénzügyi szolgáltatással összefüggésben javasolt, vagy amelyeknek a biztosítási összege nem haladja meg az egymillió forintot – a biztosítók kötelesek felmérni, illetve legalább az ügyfél által megadott információk alapján pontosítani az ügyfél igényeit annak érdekében, hogy a biztosítók az ügyfél számára az ügyfél igényeinek megfelelő biztosítási terméket ajánljanak. Társaságunk ezért az erre a célra kialakított nyomtatványon az ügyféligény azonosítására és pontosítására irányuló információkat köteles beszerezni az ügyféltől.

II.2.3. Megfelelőségi és alkalmassági kérdőív és nyilatkozat

Biztosítási alapú befektetési termék megkötése előtt a biztosítóknak meg kell vizsgálniuk a leendő ügyfél (szerződő) pénzügyi helyzetét, befektetési ismereteit, veszteségviselési képességét, befektetési céljait és kockázattűrését annak érdekében, hogy feltárják, hogy a megkötni kívánt biztosítás megfelelő-e az ügyfél számára. Társaságunk ezért az erre a célra kialakított nyomtatványon az ügyfél személyi körülményeire és vagyoni helyzetére, ismereteire vonatkozó információkat köteles beszerezni az ügyféltől.

II.3. A honlapról kezdeményezett ötletek, vélemények kezelése (Ötletláda)

- II.3.1. Társaságunk a honlapon keresztül emailben közölt ötleteket, javaslatokat, észrevételeket az üzleti, ügyfélkapcsolati és működési folyamatainak az optimalizálása, javítása, továbbá biztosítási termékei és szolgáltatásai fejlesztése céljából felhasználja és tárolja.
- II.3.2. Az adatok megadása önkéntes, a fenti célokkal történő adatkezeléshez való hozzájárulást a társaságunk az email elküldésével megadottnak tekinti.

II.4. A biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével, kárrendezéssel kapcsolatos adatkezelés

- II.4.1. Társaságunk ezen tevékenysége keretében az alábbi célokból kezel személyes adatokat:
- i) a biztosítási szerződés megkötése, módosítása, nyilvántartása, állományban tartása
 - ii) kockázatvállalás, kockázat-elbírálás és kockázatkezelés
 - iii) a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése
 - iv) a biztosítási veszélyközösség megóvása érdekében a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása.

- II.4.2. Kizárólag azokat a személyes adatokat kezeljük, amelyek a fent említett adatkezelési célok eléréséhez szükségesek, és a cél elérésére alkalmasak.

Előzetes kockázatalbírálás-, vagy a biztosítási szerződésből származó követelések megítélése céljából társaságunk helyszíni, vagy online videós kapcsolat útján lebonyolított kárfelemelést (szemle) végezhet. Ennek során társaságunk szakértője fényképeket és videofelvételeket készíthet a bejelentett biztosítási esemény, kár bekövetkezésének és mértékének, valamint a biztosítandó vagyontárgy, ingatlan állapotának a dokumentálása érdekében. Ugyanezen célokból és tevékenység keretében társaságunk a vállalkozói vagyonbiztosítások esetén a biztosított vagy biztosítandó ingatlanról távérzékelés útján készített légi felvételeket is felhasznál.

Bizonyos esetekben harmadik személyektől kapunk Önre vonatkozó személyes adatokat, például, ha Ön biztosítási alkusz közreműködésével köt nálunk biztosítást, vagy alkuszon keresztül jelent be biztosítási igényt, kárigényt.

- II.4.3. Meghatározott összegű és típusú biztosítások esetén az adatok szolgáltatását jogszabály írja elő számunkra, a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozás érdekében. Az adatszolgáltatás elmaradása ezért – különösen ez utóbbi esetben – azzal a következménnyel jár Önre nézve, hogy nem kötünk Önnel szerződést. Ugyanilyen következménnyel járhat az is, ha a biztosítás megkötéséhez egészségügyi kockázatfelmérés, vagy az Ön személyi körülményeire, vagyoni helyzetére vonatkozó igényfelmérés szükséges, azonban Ön az ehhez szükséges adatainak kezeléséhez nem járul hozzá, illetve a kért adatokat nem bocsátja társaságunk rendelkezésére. Társaságunk a biztosítási szerződésekkel kapcsolatos visszaélések megelőzése és megakadályozása érdekében a biztosítás megkötéskor, valamint a kárigény, szolgáltatási igény bejelentésekor ellenőrizheti és azonosíthatja az ügyfél esetleges korábbi díjhátralékait, a korábbi biztosítások közvetítésének, megkötésének, módosításának és a biztosítások megszűnésének az okát, a már teljesített kifizetéseket és azok körülményeit, valamint azokat a korábbi szolgáltatási igényeket, amelyek visszaélésre utaltak. Az elemzés eredményeként a biztosító a kockázat vállalását visszautasíthatja, a biztosítást felmondhatja, valamint a bejelentett kárigény, szolgáltatási igény megalapozottságát körültekintőbben vizsgálhatja (pl. szemlét, szakértőt alkalmaz).
- II.4.4. Az adatkezelések során külső szolgáltatókat (adatfeldolgozók, kiszervezett tevékenységet végző szervezetek) és függő biztosításközvetítőket veszünk igénybe, akik részére az Ön adatait átadhatjuk. Amennyiben a függő biztosításközvetítő társaságunk megbízásából végez Önt érintő adatkezeléseket, úgy az Ön adatait a függő biztosításközvetítő adatfeldolgozó szerepkörben kezeli. Adatfeldolgozóinkról információkat lentebb találhat, társaságunk mindenkor függő biztosításközvetítőiről pedig Ön a Magyar Nemzeti Bank, mint pénzügyi felügyelet honlapján tájékozódhat <https://regiszter.mnb.hu/Person>
- II.4.5. A honlapon keresztül on-line, elektronikus úton történő szerződéskötések a Távért tv. és az Eker tv. hatálya alá esnek, ezért az adatkezelések további célja a fentiek mellett az ezen jogszabályok által előírt fogyasztói tájékoztatásra vonatkozó szolgáltatói kötelezettség teljesítésének a bizonyítása, a biztosítási szerződés megkötésének a bizonyítása, az információs társadalommal összefüggő szolgáltatás nyújtására irányuló szerződés létrehozása, tartalmának meghatározása, módosítása, teljesítésének figyelemmel kísérése, az abból származó díjak számlázása, valamint az az azzal kapcsolatos követelések érvényesítése.
- II.4.6. Tájékoztatjuk, hogy társaságunk és további tíz biztosító, valamint tizenegy hitelintézet és a Magyar Nemzeti Bank a lakásbiztosítások nyilvántartását és a hitelbiztosítéki fedezetnyújtások üzleti folyamatainak a támogatását szolgáló, osztott főkönyvi (ún. elosztott adatbázis) technológián alapuló nyilvántartási rendszert (DLT Rendszer) használnak.

A DLT rendszert használó hitelintézetek és biztosítók – ideértve társaságunkat is – valamint a Magyar Nemzeti Bank közös adatkezelők.

A DLT Rendszerben végzett adatkezelés célja a hitelintézeti követeléshez kapcsolódó lakásbiztosítási szerződésre, annak díjrendeztettségére, státuszára (különösen: hatályos, elutasított vagy megszűnt szerződés) vonatkozó, a DLT Rendszeren keresztül beérkező hitelintézeti adatkérések teljesítése, ideértve a hitelbiztosítéki záradék bejegyzésére, törlésére irányuló hitelintézeti igények kezelését, az ezekkel kapcsolatos értesítések küldését és fogadását, adategyeztetések lebonyolítását is.

Tájékoztatjuk, hogy amennyiben Ön lakásbiztosítást köt társaságunknál, úgy lakásbiztosításának adatait társaságunk a DLT Rendszerben is nyilvántartja a fenti cél teljesülése érdekében.

A DLT rendszer elosztott adatbázis technológiája révén a lakásbiztosítás adataihoz kizárólag az a hitelintézet fér hozzá a DLT Rendszeren keresztül, amely hitelintézet javára Ön a lakásbiztosítására vonatkozó zálogkötelezetti nyilatkozatot tett, és amely nyilatkozat alapján társaságunk hitelbiztosítéki záradékot jegyzett be a biztosításra az érintett hitelintézet javára. Biztosítóváltás esetén a lakásbiztosítás és a hitelbiztosítéki záradék adataihoz a DLT rendszeren keresztül az érintett másik biztosító férhet hozzá.

A Magyar Nemzeti Bank kizárólag a DLT Rendszer aggregált jelentéseket készítő funkciójához fér hozzá, a lakásbiztosítás adatait nem ismeri meg.

A közös adatkezelésben érintett biztosítók és hitelintézetek: Magyar Nemzeti Bank, Alfa Vienna Insurance Group Biztosító Zrt (volt Aegon Biztosító), Allianz Hungária Biztosító Zrt., Generali Biztosító Zrt., Genertel Biztosító Zrt., Groupama Biztosító Zrt., K&H Biztosító Zrt., KÖBE Közép-európai Kölcsönös Biztosító Egyesület, SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt., UNION Vienna Insurance Group Biztosító Zrt., Uniqa Biztosító Zrt., Gránit Biztosító Zrt. (volt Wáberer Biztosító), Budapest Hitel- és Fejlesztési Bank Zrt., CIB Bank Zrt., ERSTE Bank Hungary Zrt., Fundamenta-Lakáskassza Zrt., Gránit Bank Zrt., Kereskedelmi és Hitelbank Zrt., MKB Bank Nyrt., OTP Bank Nyrt., Raiffeisen Bank Zrt., MBH Bank Nyrt., Unicredit Bank Hungary Zrt.

II.5. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása, adóügyi illetőség megállapítása

- II.5.1. A pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása érdekében társaságunk köteles elvégezni az ügyfél átvilágítását az üzleti kapcsolat létesítésekor vagy az ügylet végrehajtása előtt, illetve a jogszabályban meghatározott egyéb esetekben. Az ügyfél átvilágítási kötelezettség végrehajtása során társaságunk köteles a személyazonosság igazoló ellenőrzése érdekében bemutatott okiratról másolatot készíteni. Az ügyfél-átvilágítás során társaságunk a Pmt. 7. §, 8. §, 9. §, 9/A. § szerinti adatokat és nyilatkozatokat, továbbá magas kockázatú ügyfelek vonatkozásában a Pmt. 16. § és 16/A. § szerinti adatokat és nyilatkozatokat jogosult és köteles gyűjteni és kezelni. Az adatok beszerzése az erre a célra kialakított adatlapokon történik. Tájékoztatjuk, hogy amennyiben a biztosító nem tudja végrehajtani a szükséges ügyfél-átvilágítási intézkedéseket, akkor köteles megtagadni a kért művelet elvégzését, üzleti kapcsolat létesítését és ügylet teljesítését, vagy köteles megszüntetni az ügyféllel fennálló üzleti kapcsolatot.
- II.5.2. Üzleti kapcsolat létesítése esetén társaságunk köteles elvégezni és írásban rögzíteni az ügyfél-átvilágítás érdekében az ügyfél kockázati szintbe történő besorolását. Társaságunk az ügyfél-átvilágítási intézkedések terjedelmét a jogszabályi elvárások és a felmerülő kockázatainak mérlegelésével együttesen határozza meg. Ezek alapján társaságunk az átvilágítással érintett ügyfeleket a kockázati kitettségüknek megfelelő kockázati szintbe sorolja be, és az ennek megfelelően az ügyfélhez rendelt kockázati profil rögzíti, nyilvántartja, és a kockázati szint változása esetén a kockázati profil ennek megfelelően módosítja.

- II.5.3. Társaságunk az Aktv. valamint a FATCA-törvény szerint előírt adóügyi illetőségvizsgálatot végez, melynek keretében az érintett adóügyi illetőségével, valamint az adóügyi illetőség igazolásával kapcsolatos személyes adatokat és nyilatkozatokat kezel. Amennyiben adóügyi szempontból a szerződő, illetve az a személy, aki a biztosító szolgáltatására jogosult amerikai, vagy egyéb külföldi illetőségű személynek minősül, úgy az Aktv., illetve a FATCA-törvény értelmében a biztosító a saját, valamint a szerződés adatait az automatikus információcsere érdekében az adóhatóság részére továbbítja. A biztosító a szerződő, illetve annak a személynek az adatai és nyilatkozata alapján, aki a biztosító szolgáltatására jogosult a szerződést jelentendő, vagy nem jelentendő számlának minősíti, továbbá a szerződéskötést követően a biztosító jogosult a számla átminősítésére az Aktv., illetve a FATCA-törvényben előírt esetekben. A biztosító az általa kötött szerződések vonatkozásában folyamatosan figyelemmel kíséri az illetőségvizsgálathoz szükséges adatok és a szerződések értékének Aktv., valamint FATCA-törvény szempontjából jelentős változását.
- II.5.4. Társaságunk a Kit-ben előírtaknak megfelelően folyamatosan figyelemmel kíséri a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedést elrendelő uniós jogi aktusok, illetve ENSZ BT határozatok kiadását és későbbi módosításait. Társaságunk ezen uniós jogi aktusok és ENSZ BT határozatok, valamint a pénzeszközök átutalására vonatkozó korlátozó intézkedések haladéktalan és teljes körű végrehajtása céljából, valamint a Kit-ben előírt egyéb kötelezettségek teljesítése céljából informatikai alapú automatizált szűrő- és monitoring rendszert működtet. Ennek keretében a társaságunk valamennyi új és meglévő ügyfél-, és a kifizetések címzettjeinek az adatait összeveti a pénzügyi és vagyoni korlátozó intézkedéssel érintett személyek, szervezetek és azok tagjainak nyilvántartásaival (szankciós lista). Találat egyezőség esetén a szerződéskötés vagy kifizetés felfüggesztésre kerül, és a további vizsgálat alapján biztosító a hatóság felé bejelentéssel élhet.
- II.5.5. Társaságunk, valamint a világ további 27 országában működő 48 Generali tagvállalat
- az életbiztosításokat érintő kötelező ügyfél átvilágítási intézkedések kapcsán felvett adatokat,
 - az ügylet felfüggesztésére, elutasítására, az ügyfélkockázati besorolásra, valamint a pénzügyi információs egységként működő hatóságok (Magyarországon a Nemzeti Adó és Vámhivatal) felé történő bejelentés esetén a bejelentésre vonatkozó információkat egymás között megosztják, összehangolják, nyilvántartják, és ennek érdekében társaságunk ezeket az adatokat, információkat a csoport anyavállalata (Assicurazioni Generali S.p.a., Trieszt, Piazza Duca degli Abruzzi no. 2, Olaszország) részére továbbítja. A kölcsönös információcsere folytán társaságunk egyúttal a fenti körbe eső adatokat kaphat Önről az Assicurazioni Generali S.p.a.-n keresztül, ha Ön az információcserében részt vevő valamely más Generali csoporttagnál átvilágítási kötelezettség alá eső ügyletben érintett.

A megosztott információkhoz, adatokhoz olyan Generali cégcsoport tagvállalatok is hozzáférhetnek, amelyeknek a tevékenységi helye az Európai Gazdasági Térségen kívül eső, ún. harmadik országokban található. Ezek a harmadik országok az alábbiak: Argentína, Svájc, USA, Kína, Hong Kong, Indonézia, Fülöp-szigetek, Thaiföld, Vietnam, Egyesült Arab Emírségek, Brazília, Ecuador.

A fent felsorolt harmadik országokban az adatok megfelelő szintű védelme Svájc és Argentína vonatkozásában az adatvédelem megfelelő szintjét megállapító 2000/518/EK és a 2003/490/EK számú Európai Bizottsági Határozatok útján, míg a további harmadik országok esetében az Európai Bizottság által elfogadott általános adatvédelmi szerződéses kikötések alkalmazásával biztosított.

Az adattovábbítás és adatmegosztás vonatkozásában társaságunk és az Assicurazioni Generali S.p.a. közös adatkezelők. Az adatkezelés célja és jogalapja a pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának a megelőzésére és megakadályozására irányuló jogi kötelezettség teljesítése.

II.6. Panaszokkal kapcsolatos adatkezelés

- II.6.1. Társaságunk a panaszügyintézés során tudomására jutott személyes adatokat a Bit. panaszkezelésre vonatkozó szabályainak való megfelelés érdekében kezeli, és a bejelentett panaszokról, valamint az azok rendezését, megoldását szolgáló intézkedésekről nyilvántartást vezet.
- II.6.2. Telefonon történő panaszkezelés esetén társaságunk köteles a közötte és az ügyfél közötti telefonos kommunikációt hangfelvétellel rögzíteni.

II.7. Telefonos ügyintézés és telefonos értékesítések beszélgetéseinek hangfelvétellel történő rögzítése és a hangfelvételek kezelése

- II.7.1. Társaságunk saját kezdeményezésre vagy az ügyfelek megkeresése alapján telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt, fogadja a biztosítási szerződésekből eredő, illetve azzal összefüggő szolgáltatási és kártérítési igénybejelentéseket. A telefonbeszélgetések során a társaságunk, illetve az ügyfél által kezdeményezett hívások céljától függően a biztosítási szerződésre, a biztosításból eredő követelésre, kockázatvállalásra és kockázatbírálásra, szolgáltatási és kártérítési igényre, továbbá direkt marketing célú megkeresések fogadására, elektronikus úton történő kommunikáció fogadására vonatkozó nyilatkozatok és a fogyasztói tájékoztatások hangzanak el. A telefonbeszélgetések rögzítésének a célja ezen nyilatkozatok és tájékoztatások megtörténének a bizonyítása, tartalmuk változatlan visszaidézhetősége.
- II.7.2. Egyes biztosítási termékek a Távért. törvény szabályainak megfelelően, társaságunkkal telefonon keresztül is megköthetők. A beszélgetés rögzítése az e törvény által előírt fogyasztói tájékoztatásra vonatkozó szolgáltatói kötelezettség teljesítésének bizonyítása, valamint a biztosítási szerződés megkötésének a bizonyítása, a szerződéses jognyilatkozatok tartalmának változatlan visszaidézhetősége céljából történik.
- II.7.3. A befektetési egységekhez kötött (unit-linked) életbiztosításokkal kapcsolatos prudenciális és fogyasztóvédelmi elvek alkalmazásáról szóló, a Magyar Nemzeti Bank 8/2016 (VI.30) számú ajánlása alapján társaságunk az ilyen biztosítások megkötését követően telefonhívást (ún. „welcome call”) kezdeményez az ügyfél felé. A telefonbeszélgetés alkalmával társaságunk előre meghatározott kérdések alkalmazásával megbizonyosodik arról, hogy az ügyfél tisztában van-e a hosszú távon vállalt – akár rendszeres – kötelezettségeivel. Ennek során a társaságunk meggyőződik arról, hogy az ügyfél ügyleti akaratának megfelelő feltételekkel jött létre a biztosítási szerződés. Az e célból folytatott telefonbeszélgetések rögzítésének célja a Magyar Nemzeti Bank fenti ajánlásában foglaltak teljesítése, a kérdésekre adott válaszok hangfelvétellel történő dokumentálása, különösen, ha az ügyfél által adott válaszok alapján félreértékesítés gyanúja vagy fogyasztói jogok sérelme merül fel, amelyek folytán további intézkedések válhatnak szükségessé.
- II.7.4. Társaságunk a biztosítási szerződésekkel és kárigényekkel kapcsolatos- vagy egyéb visszaélések, fogyasztói jogsérelmek kivizsgálása során, továbbá a biztosításközvetítők értékesítési tevékenységével kapcsolatos vizsgálataiban az ügyben érintetteket telefonon keresztül is meghallgathatja, tőlük információt kérhet. A telefonbeszélgetések rögzítésének a célja az ügyvel kapcsolatos nyilatkozatok, tájékoztatások megtörténének a bizonyíthatósága, tartalmuk változatlan visszaidézhetősége.
- II.7.5. Társaságunk a szerződött függő biztosításközvetítők részére telefonon keresztül is felvilágosítást ad, információt és segítséget nyújt jutalékkal, javadalmazással, értékesítési teljesítménnyel, valamint a biztosításközvetítői jogviszony létrejöttével, módosításával és megszüntetésével kapcsolatban. A hívások rögzítésének a célja egyfelől a beszélgetések megtörténének és az ennek során közölt információknak az utólagos bizonyíthatósága arra az esetre, ha a biztosító vagy a biztosításközvetítő utóbb vitatja az elhangzott információk valóságtartalmát, pontosságát, teljességét, megfelelőségét. Másfelől, a biztosításközvetítők felé adott tájékoztatások, felvilágosítások szakmai megfelelőségének az ellenőrzése.

II.8. Elektronikus megfigyelő-rendszer (kamerák)

II.8.1. Társaságunk érdekében a Generali Ingatlan Kft. (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) a tulajdonában álló, kamera-piktogrammal vagy figyelemfelhívó tájékoztatással jelzett, az alább felsorolt helyiségekben, parkolóokban (megfigyelt területek) elektronikus megfigyelő- és rögzítő rendszert alkalmaz, üzemeltet. Az adatkezelés a kamerarendszer üzemeltetése során a Generali-Ingatlan Kft., mint ingatlanbérbeadó által a Generali Biztosító Zrt.-vel (mint az ingatlanok bérlőjével) megkötött közös adatkezelési megállapodás keretében történik, melynek értelmében a Generali Biztosító Zrt. és a Generali Ingatlan Kft. közös adatkezelők. A közös adatkezelési megállapodásban az adatkezelési szerepkörök, a megfigyelt területek, a Generali Ingatlan Kft. által a kamerarendszer működtetése, karbantartása céljára igénybe vett vállalkozók (a Generali Ingatlan Kft. adatfeldolgozó), valamint az érintetti kérelmek teljesítéséhez kapcsolódó felelősségi viszonyok rögzítésre kerültek.

A megfigyelt területek:

- a 1066 Budapest, Teréz körút 42-44. sz. alatti épület
- a 1132 Budapest, Váci út 36-38. sz. alatt található épület
- a 4025 Debrecen, Piac utca 49-51. sz. alatt található épület
- a 6720 Szeged, Széchenyi tér 6. sz. alatt található épület
- a 9022 Győr, Bajcsy-Zs. u. 44. sz. alatt található épület
- a 3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 13. sz. alatt található épület
- a 7634 Pécs, Nagy-Berki u. 12. sz. alatti Dokumentumkezelő Központ

II.8.2. A kamerás megfigyelő-rendszer a megfigyelt területre belépő személyek képmását és cselekvését rögzíti. A kamerás megfigyelő-rendszer hangot nem rögzít.

II.8.3. A közös adatkezelések keretében a Generali-Ingatlan Kft. a kamerarendszer üzemeltetését, karbantartását, a felvételek ellenőrzését végző alábbi vállalkozásokat (mint adatfeldolgozókat) veszi igénybe:

- a) Kraft FM Kft. (székhelye: 1139 Budapest, Pap Károly u. 4-6.), mint épületfelügyeleti tevékenységet ellátó adatfeldolgozó az általa foglalkoztatott személyek útján a kamerás élőképek megfigyelését végzi. Továbbá, a Kft. az érintetti kérelmek teljesítése és az esetleges biztonsági események kivizsgálása érdekében jogosult a Generali Ingatlan Kft. utasítása alapján a felvételek adathordozóra történő mentésére. A mentett felvételek megőrzési ideje a vizsgálat lezárásáig, de legfeljebb 3 hónapig tart. A megfigyelt területek, ahol a Kraft FM Kft. az adatfeldolgozási tevékenységét végzi:
 - a 1066 Budapest, Teréz körút 42-44. sz. alatti épület
 - a 1132 Budapest, Váci út 36-38. sz. alatt található épület
- b) B Consulting Kft. (székhelye: 1102 Budapest, Kőrösi Csoma Sándor út 18-20.), mint karbantartási és üzemeltetési tevékenységet ellátó adatfeldolgozó, a kamerarendszerek telepítését, üzemeltetését, ellenőrzését és karbantartását végzi. Ennek keretében a kamerafelvételekhez a tevékenysége végzéséhez szükséges mértékben hozzáférhet.
A megfigyelt területek, ahol a B Consulting Kft. az adatfeldolgozási tevékenységét végzi:
 - a 1066 Budapest, Teréz körút 42-44. sz. alatti épület
 - a 1132 Budapest, Váci út 36-38. sz. alatt található épület
- c) Promt Kft. (székhelye: 1188 Budapest, Szigeti Kálmán u. 67/b.), mint karbantartási és üzemeltetési tevékenységet ellátó adatfeldolgozó, a kamerarendszerek telepítését, üzemeltetését, ellenőrzését és karbantartását végzi. Ennek keretében a kamerafelvételekhez a tevékenysége végzéséhez szükséges mértékben hozzáférhet.
A megfigyelt területek, ahol a Promt Kft. az adatfeldolgozási tevékenységét végzi:
 - a 4025 Debrecen, Piac utca 49-51. sz. alatt található épület
 - a 6720 Szeged, Széchenyi tér 6. sz. alatt található épület
 - a 9022 Győr, Bajcsy-Zs. u. 44. sz. alatt található épület
 - a 3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 13. sz. alatt található épület
- d) PRIZMA FM Zrt. (székhelye: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 76-78.) recepció és portaszolgálati tevékenysége keretében az általa foglalkoztatott személyek útján a kamerás élőképek megfigyelését végzi.
A megfigyelt területek, ahol a PRIZMA FM Zrt. az adatfeldolgozási tevékenységét végzi:
 - a 1066 Budapest, Teréz körút 42-44. sz. alatti épület
 - a 1132 Budapest, Váci út 36-38. sz. alatt található épület
- e) CRITERION Zrt. (székhelye: 1139 Budapest Rozsnyai u. 21-25.) recepció és portaszolgálati tevékenysége keretében az általa foglalkoztatott személyek útján a kamerás élőképek megfigyelését végzi.
A megfigyelt területek, ahol a CRITERION Zrt. az adatfeldolgozási tevékenységét végzi:
 - a 4025 Debrecen, Piac utca 49-51. sz. alatt található épület
 - a 6720 Szeged, Széchenyi tér 6. sz. alatt található épület
 - a 3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 13. sz. alatt található épület
- f) RÁBA-BÁSTYA Vagyonvédelmi Kft. (székhelye: 9027 Győr, Martin u. 1.) recepció és portaszolgálati tevékenysége keretében az általa foglalkoztatott személyek útján a kamerás élőképek megfigyelését végzi.
A megfigyelt terület, ahol a RÁBA-BÁSTYA Vagyonvédelmi Kft. az adatfeldolgozási tevékenységét végzi:
 - a 9022 Győr, Bajcsy-Zs. u. 44. sz. alatt található épület.

II.8.4. A felvételek készítésének célja az emberi élet, a testi épség, személyi szabadság védelme, az üzleti titok, értékpapírtitok, biztosítási titok védelme, a személy- és vagyonvédelem érdekében a jogsértések megelőzése, észlelése, az elkövető tettenérése, valamint a jogsértések bizonyítása, az ügyfélterben előforduló esetleges balesetek körülményeinek a dokumentálása, és a közös adatkezelők feladatainak ellátásához szükséges, a közönség számára nyilvános magánterületének a védelme.

II.8.5. A kamerás élőképeket a porta- és biztonsági szolgálatot ellátó személyek kísérik figyelemmel. A kamerák aktuális képének és a felvételeknek a megtekintésére a közös adatkezelők arra jogosultsággal rendelkező munkavállalói jogosultak. A hozzáférési jogosultságok megadásával a Generali Ingatlan Kft. rendelkezik. A felvételekhez történő hozzáférésekről, megtekintésekről jegyzőkönyv készül. Bíró vagy hatóság megkeresésére a rögzített felvételt a megkereső hatóság, bíróság által meghatározott ideig megőrizzük, valamint részükre továbbítjuk, amennyiben a megkeresés megalapozott és jogszerű.

II.9. Látogatók, vendégek nyilvántartása

II.9.1. Társaságunk érdekében és megbízása alapján a Generali Ingatlan Kft. (székhelye: 1132 Budapest, Váci út 36-38.) társaságunknak a 1066 Budapest, Teréz körút 42-44. sz. alatti székhelyén, valamint a 1132 Budapest, Váci út 36-38. sz. alatti telephelyén az épületben tartózkodó munkavállalókhöz érkező látogatókról, vendégekről, üzleti partnerekről a recepciókon nyilvántartást vezet. A Generali Ingatlan Kft-vel porta- és őrzési szolgálat ellátására szerződött gazdasági társaság a látogatók alább felsorolt személyes adatait rögzíti társaságunk elektronikus nyilvántartó rendszerében:

A látogató neve, a látogatás időpontja, a látogató személyi azonosító okmányának a száma, a látogató által keresett személy neve.

II.9.2. Az adatok kezelői: a Generali Biztosító Zrt. és a Generali Ingatlan Kft.

II.9.3. Az adatkezelés célja a vagyonevédelem és az épületben tartózkodó személyek védelme, az üzleti titok, értékpapírtitok, biztosítási titok védelme, és az esetleges visszaélések, jogsértések bizonyítása, valamint – belépőkártya kiadása esetén – a kártya kezelésével összefüggő adminisztráció.

II.9.4. A belépési adatbázisba kizárólag az adatkezelők megfelelő jogosultsággal rendelkező munkatársai tekinthetnek be, a fenti adatkezelési célok teljesülése érdekében. A hozzáférési jogosultságok megadásával a Generali Ingatlan Kft. rendelkezik.

II.9.5. A belépési adatbázis adatai bűncselekmény vagy szabálysértés gyanújának észlelése esetén, továbbá megkeresés alapján a nyomozó hatóságnak, valamint a szabálysértés miatt eljáró hatóságnak és a szabálysértés miatt előkészítő eljárást folytató szervnek átadhatók.

II.10. Közvetlen üzletszerzési célú adatkezelések

II.10.1. Társaságunk közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) tevékenységének minősül minden olyan közvetlen megkeresés módszerével végzett tájékoztató tevékenységeknek az összessége, amelyeknek célja termékek vagy szolgáltatások értékesítésével, szolgáltatásával vagy eladásösztönzésével közvetlen kapcsolatban álló, a Grt. szerinti gazdasági reklám továbbítása a fogyasztók részére.

Ilyen célú adatkezeléseket társaságunk különösen az alábbi tevékenységei keretében végez

- egyes nyereményjátékok esetén a nyereményjátékokban résztvevők körében
- biztosítási, pénzügyi termékekkel, szolgáltatásokkal kapcsolatos előzetes igényfelmérések során közvetlenül- vagy biztosításközvetítők közreműködésével
- elektronikus formátumú hírlevelek, direkt marketing tartalmú levelek küldése keretében
- címzett reklámküldemények küldése keretében
- telefonos értékesítési kampányok során
- Google és Facebook internetes felületeken.

II.10.2. A társaságunk által a közvetlen üzletszerzési céllal kezelt adatok köre:

- név, lakcím, születési hely, idő, telefonszám, email cím
- ügyfelek esetében a kezelt adatok köre az ügyfél természetes személyi azonosító adatai, telefonszáma email címe, valamint a meglévő biztosítási szerződésekkel, biztosítási eseményekkel, károkkal és kifizetésekkel kapcsolatos információk és következtetések (például rendelkezik-e egy bizonyos típusú biztosítással, van-e megszűnt biztosítása, volt-e kárbejelentése, van-e nyitott panaszügye stb.), továbbá az érintett személyi körülményeire, vagyoni viszonyaira vonatkozó adatok (pl. más biztosítónál, pénzintézetnél meglévő, biztosításokra, hitelekre, megtakarításokra, egészségpénztári, nyugdíjpénztári tagságra, gépjármű, lakás és más biztosítható vagyontárgyak meglétére vonatkozó információk).

II.10.3. Az adatok kezelésének a célja egyfelől az, hogy társaságunk az érintett személyi körülményeit, vagyoni helyzetét értékelje és preferenciáit felmérje, annak érdekében, hogy – akár közvetlenül, akár a vele szerződéses kapcsolatban álló biztosításközvetítők útján- az érintett igényeire, személyi körülményeire, vagyoni helyzetére szabott és időszzerű üzletszerzési célú megkereséseket kezdeményezhessen telefonon, elektronikus levelezés, vagy azzal egyenértékű más egyéni kommunikációs eszköz útján, illetve, hogy az érintett részére gazdasági reklámot küldjön.

II.10.4. Az adatok forrása: maga az érintett, vagy olyan harmadik személyek, akiktől társaságunk ingyenesen vagy ellenérték fejében, szerződések alapján személyes adatokat vesz át abból a célból, hogy az átvett adatokat direkt marketing célra felhasználhassa.

II.10.5. A kezelt adatok, információk esetleges további típusát, körét az adatok felvételére szolgáló, az adott direkt marketing célú tevékenységhez rendszeresített írásbeli és elektronikus nyilatkozatok, telefonon keresztül megadott adatkezelési hozzájárulások esetén pedig a telefonbeszélgetésekről készített hangfelvételek tartalmazzák.

II.10.6. A közvetlen üzletszerzési célú adatkezelésekhez adott hozzájárulások visszavonásának a lehetőségéről a IV. fejezetben (közvetlen üzletszerzési célú adatkezelések) adunk tájékoztatást.

II.11. „Google ügyfélegyezés” és „Facebook célközönség” szolgáltatásokkal közölt reklámcélú internetes hirdetésekkel összefüggő adatkezelés

II.11.1. Az adatkezelés célja, hogy társaságunk termékeivel, szolgáltatásaival, különleges ajánlataival, közvetlen üzletszerzés célból internetes hirdetések, továbbá egyéb, a fogyasztók tájékozottságát segítő információkat jeleníthessen meg az érintett részére a Google ügyfélegyezés és a Meta célközönség funkcióinak használatával, amennyiben az érintett rendelkezik Google fiókkal, vagy Facebook profillal, és a hozzájárul az ilyen hirdetések fogadásához

II.11.2. A Google ügyfélegyezés és Facebook célközönség használatával társaságunk hirdetési célcsoportokat hoz létre. Ennek érdekében az érintett adatait (email cím) társaságunk helyileg kivonatolja és továbbítja a Facebook-ot működtető Metának és Google-nek. A Google és a Meta az adatokat álnevesítik és összehasonlítják a Google fiókkal – illetve Facebook profillal rendelkező érintett profiljához –, illetve fiókjához tartozó email címének a kivonatolt karaktereivel. Egyezés esetén a fenti szolgáltatók társaságunk ügyféllistájához, illetve célközönségéhez adják az így megtalált felhasználói (érintetti) profilt, és a Facebook, illetve a Google internetes felületein keresztül társaságunk a Facebook profillal, illetve Google fiókkal rendelkező felhasználók (érintettek) részére elektronikus hirdetéseket jelenít meg.

II.12. Nyereményjátékok, promóciók szervezése során történő adatkezelés

II.12.1. Az adatkezelés célja a társaságunk által szervezett nyereményjátékokban, promóciókban a játék, promóció lebonyolítása, különösen: a játékosok azonosítása, a nyertesek kisorsolása, kiírása, a nyeremények átadása, nyilvánosságra hozatala, valamint a nyereményjátékkal összefüggésben a társaságunkkal szemben támasztott esetleges megalapozatlan igények elhárítása.

- II.12.2. A kezelt adatok köre különösen: név, telefonszám, email cím, lakcím, születési hely és idő, továbbá a nyertes nyilvánosságra hozatala esetén a nyertes nevének és a nyeremény tárgyának a közzététele a generali.hu weboldalon, valamint Facebook-on szervezett nyereményjátékok esetén a csoport Facebook üzenőfalán. A kezelt adatok esetleges, az adott játéktól függő további körét az adatok felvételére szolgáló papír alapú, vagy elektronikus nyilatkozatok, informatikai alkalmazások regisztrációs felületei tartalmazzák.
- II.12.3. A társaságunk adatkezelése az érintett önkéntes hozzájárulásán alapul, amelyet társaságunk az érintettnek a nyereményjátékban, promócióban történő részvételével megadottnak tekint. A hozzájárulás kiterjed a nyertes nevének és a nyeremény tárgyának a fenti módon történő nyilvánosságra hozatalára.
- II.12.4. A társaságunk esetenként harmadik személyeket bíz meg
- a nyereményjáték, promóció lebonyolításával (ideértve a játékban, promócióban résztvevők adatainak a felvételétől kezdődően a felvett adatoknak társaságunk részére történő továbbításán keresztül a nyertesek kiértékeléséig és a nyeremények átadásáig)
 - internetes nyereményjáték esetén a fentiekén kívül a nyereményjáték alkalmazási felületének, regisztrációs felületének az adatforgalom lebonyolítására alkalmas kialakításával, az alkalmazás informatikai üzemeltetésével, a játékosok adatainak informatikai rendszereiben történő tárolásával, a gépi sorsolás elvégzésével.

A társaságunk által ezen céllal igénybe vett harmadik személyek a társaságunk adatfeldolgozóinak minősülnek, akik a személyes adatokon kizárólag a nyereményjáték lebonyolítása, az alkalmazás üzemeltetése céljából végzik a fenti műveleteket, saját célra a személyes adatokat nem kezelik, és nem dolgozzák fel.

Az adatfeldolgozók személyéről, illetve egy adott nyereményjátékban a jelen pontban foglaltaktól történő esetleges eltérésekről társaságunk az adott nyereményjáték szabályzatában ad tájékoztatást.

II.13. Ügyfélelégedettség mérés

Társaságunk a szolgáltatásai minőségének a fejlesztése és az ügyfeleknek a társaságunk szolgáltatásairól alkotott véleményének a megismerése céljából elektronikus levélben kiküldött kérdőíves felmérést végez az ügyfelei körében. A kérdőívek kiküldésére azt követően kerülhet sor, miután az ügyfél a biztosítóval előre meghatározott ügycsoportokba tartozó konkrét ügyintézés bonyolított le. A kérdőív a konkrét ügyintézéssel kapcsolatos, a biztosító szolgáltatásának a minőségére irányuló kérdéseket tartalmaz. Társaságunk a kedvezőtlen (negatív) véleményt közlő ügyfelekkel a válaszok beérkezését követő 48 órán belül telefonos kapcsolatfelvételt kezdeményezhet az ügyfél által alkotott vélemény és annak okai részletesebb megismerése érdekében. A telefonhívások továbbá célja az is, hogy társaságunk az ügyfelek körében általánosságban előforduló esetleges kedvezőtlen véleményeket, tapasztalatokat feltárja, és ezeket a tapasztalatokat a szolgáltatásai minőségének a javítása céljából felhasználja.

Társaságunk az elégedettség felméréssel összefüggésben az alábbi adatokat kezeli: az ügyfél neve, életkora, telefonszáma, email címe, a biztosítására vonatkozó információk, a szolgáltatási „tranzakció” típusa, melynek kapcsán társaságunk az elégedettségi kérdőívet kiküldte, az elégedettségi kérdőív tartalma (kérdésekre adott válaszok) és az elégedettségi besorolás. Személybiztosításokhoz kapcsolódó kérdőíveken adott válaszok az ügyfél egészségi állapotára vonatkozóan is tartalmazhatnak adatokat attól függően, hogy az ügyfél közöl-e ilyen információkat a szabad szöveges válaszadási mezőben.

II.14. Foglalkoztatási célú hirdetésekre jelentkezők adatainak kezelése

- II.14.1. A társaságunk a hozzá közvetlenül, vagy munkaerő közvetítőn keresztül beérkezett önéletrajzokban és a csatolt egyéb dokumentumokban szereplő személyes adatokat abból a célból kezeli, hogy az érintettet a végzettségének és érdeklődési körének leginkább megfelelő foglalkoztatási lehetőségekről értesítse, az érintettel időpontot egyeztessen, és a kiválasztást lebonyolítsa. A munkaviszony alapján végezhető foglalkoztatási pozíciókra a jelentkezők a Generali Karrier portálon keresztül regisztrálhatnak és jelentkezhetnek. Figyelemmel arra, hogy a Generali Karrier portált társaságunk és a Generali közép-kelet-európai régiójának alább felsorolt, a Generali nemzetközi cégcsoportjához tartozó vállalatok együtt használják, ezért a jelentkezőknek a rendszeren keresztül megadott adataikhoz a közös használattal érintett tagvállalatok is hozzáférhetnek, azonban az adatokat saját célból nem használják fel. A Generali Karrier portál közös használatával érintett, a Generali nemzetközi cégcsoporthoz tartozó tagvállalatok az alábbiak:
- Generali Osiguranje (Montenegro, Podgorica - Direkcija Direkcija, Kralja Nikole 27a/VI);
 - Generali TU S.A., Generali Życie T.U. S.A., Generali Finance Sp. z o.o., Generali PTE S.A (Lengyelország, 00-082 Varsó, Sebatroska 18),
 - Generali Romania Asigurare Reasigurare (Románia, Bukarest, Piața Charles de Gaulle 15.
 - Generali Osiguranje Srbija, Generali Reoriguranje Srbija, Generali DUDPF (Szerbia, Belgrád (1170 Novi Beograd), Vladimira Popovića 8.)
- II.14.2. A társaságunk a Generali magyarországi cégcsoportjának egyes tagvállalatai részére erre irányuló szerződések keretében munkaerő kiválasztási és toborzási feladatokat lát el, melynek során kezeli (felveszi, fogadja, tárolja) a tagvállalathoz jelentkezők személyes adatait. A felvett adatokat az érintett tagvállalat részére társaságunk továbbítja. Amennyiben társaságunk ezen minőségében jár el, azaz az érintett tagvállalata képviselőjében vagy javára végez foglalkoztatási célú hirdetési, toborzási, kiválasztási tevékenységet, úgy erről a hirdetésben ad tájékoztatást vagy saját maga, vagy az a Generali tagvállalat akinek a részére társaságunk ezt a tevékenységét végzi.
- II.14.3. Társaságunk kiválasztási tevékenységbe (tesztek, felmérések, személyes interjúk lebonyolítása a jelentkezőkkel) esetenként külső harmadik személyeket is bevonhat, és részükre átadhatja a jelentkezők személyes adatait a teljesítéshez szükséges körben és mértékben, vagy a jelentkezők ezeknek a harmadik személyeknek, mint önálló adatkezelőknek közvetlenül adják meg az adataikat. Ezekről a harmadik személyekről a jelentkezők a kiválasztási folyamat során kapnak tájékoztatást.

II.15. Egyéb adatkezelések

Az érintett előzetes hozzájárulása esetén társaságunk egyéb céllal is kezelhet személyes adatokat. Ezen adatkezelésekről társaságunk az adatoknak a cél szerinti felvételekor ad az érintetteknek tájékoztatást.

III. AZ ADATKEZELÉSEK JOGALAPJAI

- III.1. A honlapon keresztül történő közléseket, véleményeket társaságunk az érintettek hozzájárulása (GDPR 6. cikk. (1) bekezdés a) pont) alapján kezeli.
- III.2. A honlapon keresztül díjkalkuláció adása céljából történő adatkezelés jogalapja a biztosítási szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele (GDPR 6. cikk (1) b) pont).

- III.3. Kötelező ügyféligény felmérés céljából történő adatkezelés jogalapja az biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c) pont és Bit. 153. § (1) bek.).
- III.4. Megfelelőségi és alkalmassági kérdőív és nyilatkozat kapcsán felvett adatok kezelésének a jogalapja a biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c) pont és Bit. 158/B, 166/E §).
- III.5. A biztosítási szerződések nyilvántartásával, végrehajtásával, szolgáltatás teljesítésével, kárrendezéssel kapcsolatos tevékenysége keretében történő adatkezelések jogalapjai:
- a biztosítási szerződés megkötése, teljesítése és a szerződésből eredő követelések érvényesítése (GDPR 6. cikk (1) b) pont);
 - a biztosító jogos érdekei: teljesítménymutatók figyelése; a biztosítással kapcsolatos visszaélések, kockázatok mérése, megelőzése, megakadályozása; a biztosítási szerződésből eredő jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme (GDPR 6. cikk (1) f) pont);
 - Harmadik fél jogos érdeke: hitelintézeti követeléshez kapcsolódó lakásbiztosítási szerződésre vonatkozóan a hitelintézet felé- és érdekében történő adatszolgáltatás (GDPR 6. cikk (1) f) pont);
 - A biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése: számviteli bizonylatok megőrzése (GDPR 6. cikk (1) c) pont, Sztv. 169. §);
 - Elektronikus úton történő kommunikáció választása esetén az email cím és telefonszám tekintetében az érintett hozzájárulása (GDPR 6 cikk (1) a) pont).

Egészségügyi adatok kezelése esetén az adatkezelések további feltétele az érintetteknek az adatkezeléshez adott kifejezett hozzájárulása (GDPR 9. cikk (2) a) pont) vagy ha az egészségügyi adatok kezelése jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez szükséges (GDPR 9. cikk (2) f) pont).

- III.6. Pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának a megelőzése és megakadályozása, adóügyi illetőség megállapítása céljából történő adatkezelések jogalapjai:

A biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c) pontjára tekintettel:

- a Pmt. 6. §, 7-17. §-i, és 60-62. §-i az ügyfél kötelező átvilágítása, a Generali cégcsoporton belüli információcsere, nyilvántartási kötelezettség, adatszolgáltatási kötelezettség;
- az Aktv és a FATCA törvény (adóügyi illetőség megállapítása);
- a Kit. 3. § és 14. § (szűrőrendszer működtetése).

- III.7. Az ügyfélpanaszok kezelésével és nyilvántartásával összefüggésben kezelt adatok, és telefonon történő panaszkezelés esetén a biztosító és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció hangfelvétellel történő rögzítésének a jogalapja a biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c) pont, Bit. 159. §).

- III.8. Telefonos ügyintézesek és telefonos értékesítések beszélgetéseinek hangfelvétellel történő rögzítésének jogalapjai:
- A biztosítási szerződésre, a biztosításból eredő követelésre, kockázatvállalásra és kockázatelbírálásra, szolgáltatási és kártérítési igényre vonatkozó nyilatkozatok- továbbá a biztosítással kapcsolatos felvilágosítások, információk, fogyasztói tájékoztatások tekintetében az adatkezelés jogalapja a biztosítási szerződés teljesítése és a szerződésből eredő követelések érvényesítése (GDPR 6. cikk (1) b). Továbbá a biztosítási szerződés telefonon keresztül történő megkötése esetén az adatkezelés jogalapja a biztosítóra vonatkozó jogi kötelezettség teljesítése (GDPR 6. cikk (1) c) pontjára tekintettel a Távért. tv. 11. § (2) bekezdése). Telefonon keresztül történő díjkalkuláció adása esetén az adatkezelés jogalapja a biztosítási szerződés megkötését megelőzően az érintett kérésére történő lépések megtétele (GDPR 6. cikk (1) b) pont).
 - A welcome call hívások kezdeményezésének és rögzítésének a jogalapja társaságunknak a Magyar Nemzeti Bank 8/2016 (VI.30) számú ajánlásába foglaltaknak történő megfeleléséhez fűződő jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f), pont).
 - A direkt marketing célú, továbbá a biztosítási szerződésekkel, kárigényekkel kapcsolatos- vagy egyéb visszaélések, fogyasztói jogsérelmek kivizsgálása érdekében történő hívások rögzítésének a jogalapja az érintettek hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pont).
 - A társaságunkkal szerződött függő biztosításközvetítővel folytatott telefonbeszélgetések rögzítésének a jogalapja a biztosító jogos érdeke (GDPR 6. cikk (1) f) pont).

- III.9. A kamerafelvételek, és az épületbe történő beléptetés során rögzített személyes adatokat társaságunk az ezen adatkezeléseknél írt célok eléréséhez és azokhoz fűződő jogos érdekének érvényesítése érdekében kezeli (GDPR 6. cikk (1) f) pont).

- III.10. A közvetlen üzletszerzési célú tevékenység során társaságunk a személyes adatokat az érintettek hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pont) alapján, a Grt. 6. §-ának a figyelembe vételével kezeli. A hozzájárulás megadása az adatok felvételekor történik. Az adatok felvételét társaságunk a vele szerződéses kapcsolatban álló biztosításközvetítői útján is lebonyolíthatja.

- III.11. A Google és Facebook internetes felületeken keresztül történő hirdetések esetén társaságunk a személyes adatokat az érintettek önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pont) alapján továbbítja.

- III.12. A nyereményjátékok szervezése, lebonyolítása során társaságunk a személyes adatokat
- az érintettek önkéntes hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pont);
 - jogi kötelezettség teljesítése (a nyeremény átadásával összefüggésben keletkezett bizonylatokat az adózásra vonatkozó jogszabályok alapján kötelező megőrizni) alapján kezeli.

- III.13. Ügyfélelégedettség mérés céljából társaságunk az adatokat az elektronikus kommunikációhoz adott hozzájárulások (ún. e-komm nyilatkozatok) alapján, vagy kifejezetten ügyfélelégedettség mérési célra tekintettel megadott külön hozzájárulások alapján kezeli (GDPR 6. cikk (1) a) pont).

- III.14. A foglalkoztatási célú hirdetésekre jelentkezők adatait társaságunk
- az érintettek hozzájárulása (GDPR 6. cikk (1) a) pont) alapján kezeli. A hozzájárulást az érintett az önéletrajzában és az ehhez kapcsolódó dokumentumoknak (pl. képzettséget, iskolai végzettséget igazoló dokumentumok) a megküldésével, illetve társaságunk honlapjain keresztül történő jelentkezés esetén hozzájáruló nyilatkozat megtételével adja meg.

IV. AZ EGYES ADATKEZELÉSEK IDŐTARTAMAI

- IV.1. A chaten keresztül folytatott kommunikációs tartalmat társaságunk 3 évig őrzi meg.
- IV.2. A mentett-díjkalkulációs adatok kezelésének az időtartama 400 nap, melynek elteltével társaságunk törli az adatokat.
- IV.3. Az ötleteket, véleményeket, észrevételeket tartalmazó emaileket legfeljebb 1 évig őrizzük meg.

- IV.4. A kötelező ügyféligény felmérés és a megfelelőségi és alkalmassági kérdőív kapcsán kezelt adatokat, ha az alapján a szerződés létrejött, társaságunk a következő pontban részletezettek szerint kezeli és őrzi meg. Létre nem jött biztosítási szerződés esetén társaságunk a személyes adatokat addig kezeli, ameddig a szerződés létrejöttének meghíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető.
- IV.5. A biztosítási szerződés nyilvántartásával, végrehajtásával, a biztosítási szolgáltatások teljesítésével, kárrendezéssel kapcsolatos adatkezelések időtartamai:
- A személyes adatokat, a biztosítással kapcsolatos dokumentumokat, fényképeket, videofelvételeket a biztosítási jogviszony fennállásának idején, valamint azon időtartam alatt kezeljük, ameddig a biztosítási jogviszonnyal kapcsolatban igény érvényesíthető, de legalább a biztosítási szerződés megszűnésétől, illetve a biztosításra bejelentett kárigény, szolgáltatási igény lezárásától számított kilenc évig. A biztosítással, kártérítéssel, biztosítási szolgáltatással kapcsolatban számviteli bizonylatok keletkeznek, amelyeknek a legalább nyolc évig történő megőrzését az Sztv. írja elő.
 - A létre nem jött biztosítási szerződéssel kapcsolatos személyes adatokat addig kezeljük, ameddig a szerződés létrejöttének meghíúsulásával kapcsolatban igény érvényesíthető. Ha a biztosítási szerződés létrehozása érdekében tett lépések, nyilatkozatok során számviteli bizonylat keletkezik, úgy az adatok, bizonylatok megőrzési ideje kilenc év.
 - Amennyiben az Ön hozzájárulása alapján kezeljük az adatokat, az adatkezelés a hozzájárulás visszavonásáig tart, feltéve, hogy az adatkezelésnek nincsen más jogalapja.
- IV.6. A pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának a megelőzése és megakadályozása kapcsán kezelt személyes adatoknak, dokumentumoknak a Pmt. 57-58. §-ban előírt kötelező megőrzési ideje az üzleti kapcsolat megszűnésétől, illetve az ügyleti megbízás teljesítésétől számított nyolc- illetve tíz év. A szűrések teljesítése során keletkezett adatok megőrzési ideje a Kit. 3. § (6) bekezdése alapján nyolc év. Az adóügyi illetőség megállapítása céljából kezelt adatok megőrzési idejére az előző pontban foglaltak alkalmazandók.
- IV.7. Az ügyfélpanaszok megőrzési idejére a biztosítási szerződés nyilvántartásával, végrehajtásával, a biztosítási szolgáltatások teljesítésével, kárrendezéssel kapcsolatos adatkezelések időtartamai vonatkoznak, azzal, hogy szerződés létrejöttétől, fennállásának időtartamától, illetve a kárigény, szolgáltatási igény elbírálásának idejétől függetlenül társaságunk a panaszokat és az arra adott válaszokat, illetve a telefonon történt panaszkezelés rögzített hívásait a Bit. 159. §-a alapján legalább öt évig köteles megőrizni.
- IV.8. A rögzített hangfelvételek megőrzési időtartamai

A biztosítási szerződésre, a biztosításból eredő követelésre, kockázatvállalásra és kockázatelbírálásra, szolgáltatási és kártérítési igényre, direkt marketing célú megkeresések fogadására és elektronikus úton történő kommunikáció fogadására vonatkozó nyilatkozatokat rögzítő hangfelvételeket, továbbá a biztosítással kapcsolatos felvilágosításokat, információkat, fogyasztói tájékoztatásokat rögzítő hangfelvételeket a biztosítási szerződés megszűnésétől-, illetve a biztosításra bejelentett kárigény, szolgáltatási igény lezárásától számított öt évig tároljuk.

A biztosítási szerződésekkel, kárigényekkel kapcsolatos- vagy egyéb visszaélések, fogyasztói jogsérelmek kivizsgálása érdekében történő hívások hangfelvételeit a biztosítási szerződés megszűnésétől-, illetve a biztosításra bejelentett kárigény, szolgáltatási igény lezárásától számított öt évig tároljuk. Ha a vizsgálatban a társaságunkkal szerződésben álló függő biztosításközvetítő is érintett, a hanganyagokat az érintett biztosításközvetítő jogviszonyának a fennállása alatt, a jogviszony megszűnését követő öt évig őrizzük meg abban az esetben is, ha az előző mondatban hivatkozott megőrzési idő már eltelt.

A welcome call hívások hangfelvételeit a biztosítási szerződés megszűnésétől számított öt évig tároljuk.

A társaságunkkal szerződött függő biztosításközvetítőkkal információadás, segítségnyújtás, jutalékkal, javadalmazással, értékesítési teljesítménnyel, valamint a biztosításközvetítői jogviszony létrejöttével, módosításával és megszüntetésével kapcsolatban folytatott telefonbeszélgetések hangfelvételeit egy évig őrizzük meg.

- IV.9. A megfigyelt területek kamera felvételei tárolásának az időtartama tizenöt nap. A felvételek a megfigyelt területek telephelyein kerülnek eltárolásra.
- IV.10. Az épületbe történő beléptetés során rögzített adatok felhasználásának hiányában, alkalmi belépés esetén a látogató távozását követő 24 óra elteltével az adatok törlésre kerülnek.
- IV.11. A közvetlen üzletszerzési céllal felvett adatokat társaságunk az érintett hozzájárulásának a visszavonásáig kezeli. A hozzájáruló nyilatkozat visszavonására, továbbá a reklámok közvetlen megkeresés módszerével történő küldésének a megtiltására az érintettnek bármikor, indokolás nélkül, az alábbi címen, illetve társaságunk bármelyik ügyfélszolgálatán – neve, születési dátuma – és amennyiben az érintett társaságunknak az ügyfele, úgy biztosítási kötéyszámának a megadásával – lehetősége van:

generali.hu@generali.com elektronikus levelezési címen,

emailben kapott üzenetek esetén a *leiratkozas@generali.hu* címen,

vagy postai küldemény megküldése útján a biztosító 7602 Pécs, Pf. 888 címén.

- IV.12. A nyereményjátékokon, promóciókon történő részvétel céljából a résztvevők által megadott személyes adatokat társaságunk az esetleges megalapozatlan igények elhárítása érdekében addig kezeli, ameddig a nyereményjátékkal kapcsolatos reklamáció lehetőségét biztosítja, de legfeljebb 6 hónapig. Társaságunk a nyertes adatait az adózásra vonatkozó jogszabályok alapján az adó megállapításához való jog elévüléséig kezeli. (Az adómegállapításához való jog annak a naptári évnek az utolsó napjától számított öt év elteltével évül el, amelyben az adóról bevallást, adatbejelentést, bejelentést kellett volna tenni, illetve bevallás, adatbejelentés, bejelentés hiányában az adót meg kellett volna fizetni.)
- IV.13. Az ügyfélelégedettség felmérés céljából kezelt adatokat a hozzájárulás visszavonásáig, visszavonás hiányában a biztosítási szerződés nyilvántartásával, végrehajtásával, a biztosítási szolgáltatások teljesítésével, kárrendezéssel kapcsolatos adatkezelések időtartamával megegyező ideig tároljuk.
- IV.14. A foglalkoztatási célú hirdetésekre jelentkezők által a karrierlehetőségekről történő tájékoztatási céllal megadott elérhetőségeket társaságunk az érintett hozzájárulásának a visszavonásáig kezeli. A visszavonó nyilatkozat az *allas.hu@generali.com* email címre küldött elektronikus levélben, vagy a 1066 Budapest, Teréz körút 42-44. sz. alatti címre levélben megküldhető. A hozzájárulás visszavonását követően társaságunk az érintett karrierlehetőségekkel kapcsolatban nem keresi meg a továbbiakban.

Társaságunk a foglalkoztatási célú hirdetésekre jelentkezők által megadott és felvett adatokat, a rendelkezésére bocsátott önéletrajzokat, dokumentumokat, a kiválasztási folyamat során keletkezett dokumentumokat, tesztekkel, egy évig kezeli. Amennyiben a foglalkoztatási jogviszony létrejön, úgy az adatok, dokumentumok kezelésére az adott foglalkoztatási jogviszonyra vonatkozó szerződéses és jogszabályi rendelkezések az irányadók.

V. AZ ADATOK MEGISMERÉSÉRE JOGOSULTAK KÖRE, A TOVÁBBÍTOTT ADATOK CÍMZETTJEI, ILLETVE A CÍMZETEK KATEGÓRIÁI

- V.1. A személyes adatokat és a biztosítási titoknak minősülő információkat a társaságunknak a vonatkozó adatkezelési célhoz kapcsolódó hozzáférési jogosultságokkal rendelkező munkavállalói, megbízott biztosításközvetítói, illetve társaságunk részére szolgáltatási szerződések alapján adatfeldolgozási-vagy kiszervezett tevékenységet végző személyek, szervezetek ismerhetik meg, társaságunk által meghatározott terjedelemben és a tevékenységük végzéséhez szükséges mértékben. Közös adatkezelés esetén a további adatkezelők személyéről az adott adatkezelési célok leírásánál található tájékoztatás. A biztosítási titoknak minősülő adatokat jogosultak megismerni továbbá mindazon személyek vagy szervezetek is, akikkel szemben társaságunknak a biztosítási titok megtartásának a kötelezettsége a Bit. X. fejezete értelmében nem áll fenn.
- V.2. Társaságunk az adatkezelések során különösen az alábbi adatfeldolgozókat, illetve társaságunk részére kiszervezett tevékenységet végző szolgáltatókat veszi igénybe, erre irányuló szolgáltatási szerződések keretében.

Adatfeldolgozó neve, címe	Tevékenység
Generali Operations Service Platform S.R.L. (székhelye: Trieste, Piazza Duca Degli Abruzzi 2 34132, Olaszország, cégjegyzékszám: 01345740326) és Generali Operations Service Platform – Societa a Responsabilita Limitata Magyarországi Fióktelepe (1132 Budapest, Váci út 36-38., Cégjegyzékszám: 01 17 000845)	1. Informatikai rendszerek üzemeltetése, 2. elektronikus adatfeldolgozási tevékenység. 2. A pénzmosás és terrorizmus finanszírozásának megelőzése és megakadályozása céljából az Adatkezelő érdekében végzett ügyféltámvilágítási tevékenység, továbbá informatikai alapú automatizált szűrő- és monitoring tevékenység.
ATOTAL Insurtech Kft. (1158 Budapest, Késmárk utca 14/b.)	Vagyon- és gépjármű kárszakértői tevékenység; egészségbiztosításokhoz kapcsolódó egészségügyi ellátásszervezés.
EPDB Nyomtatási Központ Zrt. (1117 Budapest, Budafoki út 107-109.)	Ügyféllevelek összeállítása és nyomtatása
Smartsupp.com, s.r.o. (Cseh Köztársaság, Milady Horakove 13, 602 00 Brno)	Chatfunkció üzemeltetése, chatkommunikáció tárolása
Automizy Zrt. (1097 Budapest, Könyves Kálmán körút 12-14.)	Hírlevélküldő rendszer üzemeltetése
Tricky Communication Kft. (1111 Budapest, Bercsényi u. 12. 4/3)	Online marketing tevékenység támogatása
Autovista Magyarország Kft. (1141 Budapest, Szugló utca 130.)	Gépjármű kárelőzmény adatszolgáltatás
SAP Italia S.p.A. (Olaszország, 20871 Vimercate MB, Via Monza 7/a.)	A Generali Karrier Portálon keresztül történő adatforgalom és tárhely szolgáltatás
DIGITALINSURANCE INC. (75 State Street Suite 100 Boston, MA 02109, Amerikai Egyesült Államok) és LEXUNIT Informatikai, Kereskedelmi és Szolgáltató Zrt. (1136 Budapest, Tátra utca 15/A)	A videós online kárszemle alkalmazás adatforgalmát és technikai hátterét szolgáltatják.
KÁRNAVIGÁTOR Informatikai Tanácsadó és Szolgáltató Kft (2086 Tinnye, Bajcsy Zsilinszky út 38.)	Kárrendezési tevékenységet támogató informatikai rendszer üzemeltetése, videós kárszemle felvételeinek a tárolása
TechTeamer Kft. (1015 Budapest, Szabó Ilonka utca 9.)	Online ügyfél-átvilágítás
Medallia Inc. (450 Concar Road, San Mateo, CA94402 USA)	Elektronikus ügyfélégedettségi kérdőívek küldése
DBX Kft. (1027 Budapest, Bem rkp. 56.)	Elektronikus levélküldés, titkosítás, biztosítástechnikai informatikai rendszer fenntartása és üzemeltetése
Salesforce.com Inc. (Salesforce Tower, 415 Mission Street, 3rd. Floor, San Francisco, CA 94105, USA) és SFCD Ireland Limited (Central Park, Leopardstown, Dublin 18, Írország)	Ügyfélkapcsolati-, direkt marketing-, valamint függő biztosításközvetítói toborzási tevékenységet támogató informatikai szolgáltatások nyújtása, továbbá direkt marketing célú és biztosítási tevékenységhez kapcsolódó elektronikus levélküldő és nyilvántartó rendszer üzemeltetése
Magánnyomozók, orvosszakértők, igazságügyi szakértők, kárszakértők, ügyvédek, ügyvédi irodák	Kárrendezésben, szolgáltatási igény elbírálásában való közreműködés
Orvosszakértők, orvosok	Egészségügyi kockázatfelmérés, orvosi-, orvosszakértői szakvélemények készítése
Díjbehajtást, követeléskezelést végző ügyvédek, ügyvédi irodák, követeléskezelő cégek	Díjbehajtás és követeléskezelés

Adatfeldolgozó neve, címe	Tevékenység
Nevogate Payment Services Kft. (1066 Budapest, Nyugati tér 1-2.)	Honlapon történő bankkártyás befizetések és az adatkezelő által indított fizetési kérelmek tranzakcióihoz szükséges adatkommunikáció lebonyolítása, a fizetési tranzakciók visszakereshetőségének biztosítása.
Deloitte Risk Advisory S.r.l S.B. (Via Tortona 25, 20144 Milano, Olaszország – P IVA 05059250158)	Automatizált szűrő- és monitoring rendszert biztosító szolgáltató. A rendszer integrált pénzügyi bűnözés elleni platformként működik, amely támogatja a különféle csalástípusok, a pénzmosás elleni védekezés, az ügyfélkockázat-értékelés és a modellkockázat-kezelés összehangolt kezelését, összekapcsolja a tranzakciós rendszereket a nyomon követési funkciókkal.
AUDATEX-MAGYARORSZÁG Gépjármű-Számítástechnikai Kft. (1134 Budapest, Váci út 49. V. em.)	Online gépjármű javítási kalkulációk végzéséhez szükséges szoftver- informatikai szolgáltatások nyújtása
Rackforest Zrt. (1132 Budapest, Victor Hugo utca 11. 5. em.)	Webtárhely szolgáltatás
Google LLC (1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043)	Google ügyfélegyezés hirdetési célcsoportok létrehozása, Társaságunk internetes hirdetéseinek a megjelenítése
Meta Platforms Inc. (1601 S. California Ave, Palo Alto, CA 94304, USA; Meta Platforms Ireland Limited, Hanover Reach, 5-7 Hanover Quay, Dublin)	Facebook célközönségek létrehozása, Társaságunk internetes hirdetéseinek a megjelenítése
GP Consulting Pénzügyi Tanácsadó Kft. (1132 Budapest Váci út 36-38.)	Mezőgazdasági kárrendezési és kárszakértői tevékenység
Envirosense Hungary Kft. (4032 Debrecen, Péchy u. 46.)	Kárrendezéshez és kockázatbíráláshoz kapcsolódó távérzékelési szolgáltatás

- V.3. Társaságunk az alábbi tevékenységei, szolgáltatásai esetén személyes adatokat továbbít az érintett tevékenységet, szolgáltatás nyújtó szerződéses partnerének, aki a továbbított adatok tekintetében önálló adatkezelőnek minősül:

– Raiffeisen Bank Zrt. (székhelye: 1133 Budapest, Váci út 116–118.): QR kódos fizetési megoldás és fizetési kérelem küldési szolgáltatás

VI. A BIZTOSÍTÁSI TITOK MEGTARTÁSÁRA VONATKOZÓ RENDELKEZÉSEK

- VI.1. A biztosítási titok tekintetében, időbeli korlátozás nélkül – ha a törvény másként nem rendelkezik titoktartási kötelezettség terheli a biztosító tulajdonosait, vezetőit, alkalmazottait és mindazokat, akik ahhoz a biztosítóval kapcsolatos tevékenységük során bármilyen módon hozzájutottak.
- VI.2. Biztosítási titok csak akkor adható ki harmadik személynek, ha
- a biztosító ügyfele vagy annak képviselője a kiszolgáltatható biztosítási titokkört pontosan megjelölve, erre vonatkozóan írásban felmentést ad,
 - a Bit. X. fejezete alapján a titoktartási kötelezettség nem áll fenn
 - a biztosító által megbízott tanúsító szervezet és alvállalkozója ezt a tanúsítási eljárás lefolytatása keretében ismeri meg.

VII. ADATTOVÁBBÍTÁS HARMADIK ORSZÁGBA

Harmadik országba történő adattovábbításra akkor kerülhet sor, ha az adattovábbítással érintett harmadik országban az európai uniós és nemzeti jogszabályokban foglaltak szerint biztosított a továbbított adatok megfelelő szintű védelme.

- VII.1. Az ügyfélelégedettség méréshez szükséges elektronikus kérdőívek email-es kiküldését és a válaszok feldolgozását társaságunk megbízásából a Medallia Inc. (450 Concar Road, San Mateo, CA94402 USA) végzi. Az ügyfélelégedettség mérés céljából kezelt adatok a Medallia által üzemeltetett felhőbe kerülnek eltárolásra, továbbításra. Érintett ország: Amerikai Egyesült Államok. A Medallia az adatok kezelésével összefüggésben az Európai Unió Bizottsága által elfogadott általános adatvédelmi kikötésekben (Általános adatvédelmi rendelet 46. Cikk (2) c) pontja) foglaltak betartását szerződésben vállalta. Az adattovábbítás további biztosítékát jelenti Medalliaival megkötött adatfeldolgozási megállapodás, valamint a Bit. szerinti kiszervezésre vonatkozó követelményeknek történő megfelelés is.
- VII.2. Biztosításközvetítők állományápolási és ügyfélkapcsolati tevékenységének támogatása, direkt marketing célú tevékenység

Társaságunk a biztosítási szerződések adatait (az egészségügyi adatok kivételével) egy ügyfélkapcsolati és közvetlen üzletszerzési (direkt marketing) tevékenységet támogató, felhő alapú informatikai rendszerben („Salesforce alkalmazás”) is nyilvántartja, amely alkalmazáson keresztül társaságunk függő biztosításközvetítői az általuk közvetített biztosítási szerződések adataihoz a közvetítői tevékenységük ellátása céljából hozzáférnek. Továbbá, a Salesforce alkalmazás használatával társaságunk különböző csatornákon (e-mailen, mobil eszközökön és a weben keresztül is) összehangoltan kapcsolatba léphet meglévő és potenciális ügyfelekkel. Társaságunk a Salesforce alkalmazást a függő biztosításközvetítők toborzási tevékenységéhez is használja, amely használat során biztosításközvetítő jelölteknek az online jelentkezői felületen megadott adatait ebben a rendszerben tárolja.

A Salesforce alkalmazás használatát és üzemeltetését a Salesforce.com Inc. (székhelye: Salesforce Tower, 415 Mission Street, 3rd. Floor, San Francisco, CA 94105, USA) és az SFCD Ireland Limited (székhelye: Írország, Dublin 18 Leopardstown, Central Park, 1 Central Park Block G, 3rd and 4th Floor) biztosítja társaságunk részére.

Fenti tevékenységekhez kapcsolódó, a Salesforce alkalmazásban végzett adatkezelések az Európai Gazdasági Térség területén belül található Salesforce adatközpontokban történnek, azonban az SFCD Ireland Limited adatokat továbbíthat a Salesforce cégcsoporthoz tartozó, az Amerikai Egyesült Államokbeli székhelyű Salesforce.com Inc. részére is. Az Amerikai Egyesült Államokba továbbított adatok megfelelő szintű védelmének garanciája a Salesforce Inc. által megszerzett adatvédelmi tanúsítás az Európai Bizottság EU-USA Adattovábbítási Keretrendszerében (Data Privacy Framework), amelyről további információ található itt: <https://www.dataprivacyframework.gov/list>

Az adattovábbítás további biztosítékát szolgálja a Salesforce.com Inc.-vel és a SFCD Ireland Limited-el megkötött adatfeldolgozási megállapodás – a biztosítási ügymenet kiszervezésére vonatkozó követelményeknek történő jogszabályi megfelelés –, és az adatok védelme érdekében alkalmazott technikai és szervezési intézkedések.

VII.3. Kárrendezési tevékenységet támogató informatika alkalmazások: videós szemle, gépjármű javítási kalkuláció

Társaságunk az online videós szemle alkalmazás és az AUDATEX online gépjármű javítási kalkuláció használata érdekében a kezelt adatokat (a videós alkalmazás használata esetében a szemlékről készült kép- és videofelvételek, míg az AUDATEX javítási kalkuláció használat esetén a gépjárművek adatai és gépjárművek sérüléseire vonatkozó információk) az AUDATEX Magyarország Kft., illetve a Lexunit Zrt. és Digitalinsurance Inc. felhőalapú információs rendszereiben rögzíti nyilvántartja. Ezek az adatkezelések az Európai Gazdasági Térség területén belül található adatközpontokban történnek, azonban a fenti két szolgáltatás felhőszolgáltatója (Amazon.com Inc.) és azok alvállalkozói az Amerikai Egyesült Államokból és további harmadik országokból hozzáférhetnek a fenti rendszerekben kezelt adatokhoz, amely lehetséges hozzáférések esetén megvalósulhat a személyes adatok továbbítása harmadik országokba. Az Amerikai Egyesült Államokba továbbított személyes adatok megfelelő szintű védelmének garanciája az Amazon.com Inc. által megszerzett adatvédelmi tanúsítás az Európai Bizottság EU-USA Adattovábbítási Keretrendszerében (Data Privacy Framework), amelyről további információ található itt: <https://www.dataprivacyframework.gov/list>

VII.4. A Generali Cégcsoporton belüli adat- és információcsere keretében harmadik országokba is történő adattovábbítások

Erre vonatkozóan a biztosítási szerződések nyilvántartásával, a szerződések végrehajtásával, és a biztosítási szolgáltatások teljesítésével kapcsolatos adatkezelések elnevezésű fejezetben található információk.

VIII. AUTOMATIZÁLT DÖNTÉSHOZATAL

Társaságunk a szolgáltatásfinanszírozó egészségbiztosításokhoz kapcsolódóan esetenként emberi beavatkozás nélkül (automatizáltan) végez biztosítási fedezetellenőrzést, biztosítási összeglimit figyelést, és az egészségbiztosítási szerződési feltételek szerinti kizárási okok fennállását, és ezek alapján emberi beavatkozás nélkül hozhat döntést a biztosítási szolgáltatás teljesítése, részbeni teljesítése vagy elutasítása tárgyában.

Ezen automatizált döntéshozattal kapcsolatban Ön jogosult emberi beavatkozást kérni, álláspontját kifejezni és a döntéssel szemben kifogást benyújtani a jelen tájékoztató „Elérhetőségeink” fejezetében megadott elérhetőségek bármelyikén.

IX. AZ ÖNT MEGILLETŐ JOGOK A SZEMÉLYES ADATAINAK KEZELÉSÉVEL KAPCSOLATBAN

- **Hozzáférés** – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak a kezelése folyamatban van-e, és jogosult arra, hogy a személyes adataihoz hozzáférést kapjon. A kamerarendszer üzemeltetése során keletkezett felvételekkel kapcsolatban Ön a hozzáférési joga alapján egyfelől
 - a felvétel megőrzési idején belül tájékoztatást kérhet arról, hogy mi látható a felvételen Önnel összefüggésben. A kérelemben szükséges megjelölnie, hogy a felvétel hol, milyen időpontban készült, és Ön miről ismerhető fel.
 - a felvétel megőrzési idején belül kérheti, hogy az Önről készült felvételekbe betekinthesse, és arról másolatot kérhet. A kérelemben szükséges megjelölnie, hogy a felvétel hol, milyen időpontban készült, Ön miről ismerhető fel, illetve a felvételen melyik napon kíván betekinteni. Tájékoztatjuk, hogy betekintésre munkanapokon hétfőtől péntekig, 9-16 óra között tudunk lehetőséget biztosítani.
- **Helyesbítés** – Ön jogosult arra, hogy társaságunktól személyes adatainak a helyesbítését vagy kiegészítését kérje, ha azok pontatlanok vagy hiányosak.
- **Törlés** – Ön kérheti személyes adatainak a törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:
 - a) a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtöttük vagy más módon kezeltük;
 - b) Ön visszavonja az adatkezelés alapját képező hozzájárulását, és az adatkezelésnek nincsen más jogalapja. Amennyiben az adatkezelésnek más jogalapja is van (például: jogi igények előterjesztése, érvényesítése, védelme), úgy társaságunk az adattörlési kérelmet elutasítja;
 - c) Ön a tiltakozik a jogos érdeken alapuló adatkezelés ellen, ideértve a jogos érdekre alapított profilalkotást is és nincsen elsőbbséget élvező jogszerek ok az adatkezelésre, vagy abban az esetben, ha az Ön adatainak a kezelése közvetlen üzletszerzés érdekében történik, és Ön tiltakozik adatainak ilyen célból történő kezelése ellen, ideértve a profilalkotást is amennyiben az közvetlen üzletszerzéshez kapcsolódik
 - d) a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
 - e) a személyes adatokat az társaságunkra alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell;
 - f) a személyes adatok gyűjtésére az Adatvédelmi Rendeletben hivatkozott információs társadalommal összefüggő szolgáltatások kínálásával kapcsolatosan került sor.

A kamerarendszer üzemeltetése során keletkezett felvételekkel kapcsolatban Ön a törlési joga alapján kérheti a felvételek törlését, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a) a felvételekre már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat kezelik;
 - b) a felvételeket jogellenesen kezelték;
 - c) a felvételeket az adatkezelőkre alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.
- **Korlátozás** – Ön kérheti, hogy társaságunk korlátozza személyes adatainak a kezelését, ha az alábbiak valamelyike teljesül
 - a) Ön vitatja a személyes adatok pontosságát, ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy az adatkezelő ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
 - b) az adatkezelés jogellenes és Ön ellenzi az adatok törlését, és e helyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
 - c) társaságunknak már nincsen szüksége a személyes adatokra adatkezelés céljából, de Ön igényli azokat jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
 - d) Ön tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy társaságunk jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az Ön jogos indokaival szemben.

A kamerarendszer üzemeltetése során keletkezett felvételekkel kapcsolatban Ön a korlátozási joga alapján a felvétel megőrzési idején belül kérheti, hogy az adatot az adatkezelők ne semmisítsék meg, illetve ne töröljék (zárolás), különösen, ha a felvételnek a megőrzési időn túli kezelése az Ön jogát vagy jogos érdekét érinti. A kérelemben szükséges megjelölnie, hogy a felvétel hol, milyen időpontban készült, Ön miről ismerhető fel.

- **Adathordozhatóság** – Amennyiben az adatkezelés szerződésen vagy hozzájáruláson alapul és automatizált módon történik, az Ön által társaságunk rendelkezésére bocsátott személyes adatait társaságunk az Ön kérésére tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban kiadja Önnek. Ha az technikailag megvalósítható, az Ön kérésére társaságunk az ilyen adatokat egy másik adatkezelő részére közvetlenül továbbítja.
- **A hozzájárulás visszavonása** – Ha az adatkezelés az Ön által adott hozzájáruláson alapul, akkor Ön jogosult a hozzájárulását bármikor visszavonni. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájáruláson alapuló, a visszavonás előtti adatkezelés jogszerűségét. Felhívjuk figyelmét arra, hogy élet-, baleset- és egészségbiztosítási szerződések esetében az egészségügyi adatok kezeléséhez adott hozzájárulás visszavonása a biztosítási szerződés megszűnését eredményezheti a Ptk-nak a szerződés lehetetlenülésére vonatkozó szabályai szerint, figyelemmel arra, hogy az egészségügyi adatok kezelése elengedhetetlenül szükséges az élet-, baleset- és egészségbiztosítási szerződések állományban tartásához és a biztosítási szolgáltatások teljesítéséhez.

Az elhunyt személyhez kapcsolódó adatok kezelésére a személyes adatok kezelésére vonatkozó rendelkezések az irányadók. Az elhunyt személlyel kapcsolatba hozható adatok tekintetében az érintett jogait az elhunyt örököse, illetve a biztosítási szerződésben nevesített jogosult is gyakorolhatja.

X. A SZEMÉLYES ADATAINAK A KEZELÉSÉVEL SZEMBENI TILTAKOZÁS JOGA

Amennyiben az Ön személyes adatainak a kezelése jogos érdeken alapul, ideértve a jogos érdeken alapuló profilalkotást vagy a közvetlen üzletszerzési célú adatkezelést is, Ön jogosult arra, hogy a saját helyzetével kapcsolatos okokból bármikor tiltakozzon ezen jogos érdeken alapuló adatkezeléssel szemben.

XI. ELÉRHETŐSÉGEINK

Ön a személyes adatainak a kezelésével kapcsolatos, a fenti jogain alapuló kérelmeit, tiltakozását szóban (személyesen) vagy írásban (személyesen vagy más által átadott irat útján, avagy postai úton, telefaxon, vagy elektronikus levelezési címen) jelentheti be, az alábbi elérhetőségi címeken, a társaságunk adatvédelmi tisztviselőjének címezve:

Az Ügyfélszolgálat elérhetőségei

Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 1 452 3333
 Központi ügyfélszolgálat címe: 1132 Budapest, Váci út 36-38.
 Internetes ügyfélszolgálat: <https://www.general.hu/ugyfelszolgalat/ugyintezes.aspx>

További ügyfélszolgálatok elérhetőségei:
<https://www.general.hu/ugyfelszolgalat/kapcsolatfelvetel/>
 (Személyes kapcsolat & időpontfoglalás lásd a Tanácsadók & Ügyfélszolgálatok menüpontban)

Postai levelezési cím: 7602 Pécs, Pf. 888
 Fax: +36 1 452 3927
 Email: general.hu@general.com

A foglalkoztatási célú hirdetésre, interjúra, toborzási – kiválasztási tevékenységre vonatkozó adatkezelésekkel kapcsolatos tiltakozások, kérelmek az allas.hu@general.com címen jelenthetők be.

Társaságunk indokolatlan késedelem nélkül, de legkésőbb a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja Önt a kérelem nyomán hozott intézkedéséről. Az intézkedés és tájékoztatás az Ön részére díjmentes, kivéve, ha a kérelem túlzó jellegű vagy egyértelműen megalapozatlan.

XII. JOGÉRVÉNYESÍTÉSI LEHETŐSÉGEK

Amennyiben Önnek a személyes adataival kapcsolatos, panaszát, kérelmeit nem sikerült megnyugtató módon rendezni, vagy az Ön megítélése szerint az Önre vonatkozó személyes adatok kezelése megsérti az Adatvédelmi Rendeletet, Ön a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál jogosult panaszbejelentést tenni.

A Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság elérhetőségei:

Székhely: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
 Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf. 9
 Telefon: +36 1 391 1400; +36 30 683 5969; +36 30 549 6838;
 Telefax: +36 1 391 1410
 Email: ugyfelszolgalat@naih.hu
 Web: <https://naih.hu>

Személyes adatainak a védelméhez fűződő jogainak a megsértése esetén Ön jogosult bírósághoz fordulni. A pert Ön – választása szerint – a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes törvényszék előtt is megindíthatja.