



Gránit Biztosító Zrt.

---

## **Adatkezelési tájékoztató**

**A panasz bejelentésére szolgáló elektronikus rendszeren keresztül végzett adatkezeléshez**

---

## Bevezetés

A jelen adatkezelési tájékoztató a Gránit Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (a továbbiakban: Biztosító) a panasz bejelentésére szolgáló elektronikus rendszeren keresztül bejelentett személyes adatok kezelésére vonatkozik.

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

### 1. Az adatkezelő megnevezése

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

### 2. Az adatkezelés alapjául szolgáló jogszabályok

Az online panaszbejelentő rendszeren keresztül végzett adatkezelésekre vonatkozó jogszabályok:

- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (Általános Adatvédelmi Rendelet),
- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.),
- A biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény (Bit.).

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

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

| Személyes adat     | Adatkezelés célja                                                                                                                                                                                                                                                                |
|--------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Ügyfél neve        | Az adatot az elektronikus bejelentési felületen <u>kötelező megadni</u> . A Biztosító adatkezelésének célja a bejelentést tevő személy azonosítása.                                                                                                                              |
| Levelezési cím     | Az adatot az elektronikus bejelentési felületen <u>kötelező megadni</u> . A Biztosító a levelezési cím adatot kapcsolattartás céljából kezeli.                                                                                                                                   |
| Telefonszám        | Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . A Biztosító a telefonszámot kapcsolattartási és értesítési célból kezeli. Amennyiben a telefonos elérhetőségét megadja, a Biztosító munkatársa a panasz (bejelentés) esetleges pontosítása érdekében fel tudja venni Önnel a kapcsolatot. |
| E-mail cím         | Az adat <u>megadása nem kötelező</u> . Az adatkezelés célja a bejelentést tevő ügyfélnek a panasz beérkezéséről történő értesítése.                                                                                                                                              |
| Az ügyfél minősége | Az adatot az elektronikus bejelentő felületen <u>kötelező megadni</u> . Az adatkezelés a Biztosító szolgáltatása szempontjából történő ügyfél azonosítás céljából történik.                                                                                                      |

|                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| A panasz oka és leírása, a panasz tárgyát képező esemény vagy tény megjelölése, a bejelentést tevő ügyfél álláspontja | A panasz alapját képező egy vagy több adat <u>megadása és az álláspont közlése kötelező</u> . Az adatokat a Biztosító a panasz teljes körű megválaszolásának és álláspontja kifejtésének a teljesítése céljából kezeli. |
| Szerződési ajánlat száma, szerződés azonosító száma (kötvényszám), kárszám, egyéb                                     | Az adatok közül <u>legalább egy adat megadása kötelező</u> . Az adatkezelés célja a panasszal érintett ajánlat, szerződési, kár- vagy egyéb ügy azonosítása                                                             |
| Az ügyfél igénye                                                                                                      | Az ügyfél egy vagy több igényére vonatkozó adat <u>megadása kötelező</u> . Az adatkezelés célja a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokolása.                  |
| Megjegyzés, észrevétel                                                                                                | A szöveges mező kitöltése nem kötelező. Az adatkezelés célja a panasz rendezésére vagy megoldására szolgáló intézkedés leírása, elutasítás esetén annak indokolása                                                      |

### 3.2. A kezelt adatok köre és az adatkezelés célja képviselő eljárása esetén

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

A Biztosító felhívja az érintettek figyelmét az alábbiakra:

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

### 3.3. A bejelentő rendszer által naplózott adatok köre és az adatkezelés célja

| Személyes adat                  | Adatkezelés célja                                                        |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------|
| Panasz bejelentésének időpontja | A Biztosító az adatot a válaszadási határidő megtartása céljából kezeli. |

### 3.4. Az adatkezelés jogalapja

A adatkezelés jogalapja az Általános Adatvédelmi Rendelet 6. cikk c) pontján, a Biztosító panaszkezelésére vonatkozó – a biztosítási tevékenységről szóló 2014. évi LXXXVIII. törvény felhatalmazása alapján kiadott, a biztosítók, a többes ügynökök és az alkuszok panaszkezelésének eljárásával, valamint panaszkezelési szabályzatával kapcsolatos részletes szabályokról szóló 437/2016. (XII.16.) Korm. rendeleten, valamint az egyes pénzügyi szervezetek panaszkezelésének formájára és módjára vonatkozó részletes szabályokról szóló 66/2021. (XII. 20.) MNB rendeleten alapul.

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

### 3.5. Az adatkezelés időtartama

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

## **4. Az adatokhoz való hozzáférés és az adatbiztonsági intézkedések**

### **4.1. Az adatokhoz való hozzáférés és az adattovábbítás**

A személyes adatokhoz a Biztosító azon munkatársai férhetnek hozzá, akiknek feladataik ellátása céljából szükséges.

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

Igy például

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

### **4.2. Adatbiztonsági intézkedések**

Az online panaszbejelentő felületen megadott személyes adatokat a Biztosító a székhelyén (1211 Budapest, Szállító utca 4.) található szervereken tárolja. A személyes adatok tárolásához a Biztosító adatfeldolgozót nem bíz meg. A Biztosító megfelelő informatikai, technikai, szervezési és személyi intézkedésekkel védi az általa kezelt személyes adatokat a véletlen vagy jogellenes megsemmisítés, megváltoztatás, a jogosulatlan nyilvánosságra hozatal vagy jogosulatlan hozzáférés ellen.

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

## **5. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogok**

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

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

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

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

### **5.2. A hozzáféréshez való jog**

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

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

### **5.3. A helyesbítéshez való jog**

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

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

#### **5.4. A törléshez való jog**

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

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

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

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

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

#### **5.6. Az adathordozhatósághoz való jog**

Az érintett személy a Biztosítónak az adatkezelési tájékoztató 1. pontjában közölt elérhetőségein keresztül kérheti, hogy az általa rendelkezésre bocsátott személyes adatokat a Biztosító tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formában küldje meg a részére, vagy az érintett által megjelölt másik adatkezelő részére. Az adathordozhatóság feltétele, hogy a személyes adatok kezelése az érintett hozzájárulásán vagy szerződésen alapul, továbbá az adatkezelés automatizált módon történik. Az adathordozhatóság nem jár automatikusan a személyes adatok törlésével és nem érinti a kezelt személyes adatok megőrzési idejét. A Biztosító indokolatlan késedelem nélkül, de mindenféleképpen a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül az adatokat az érintett részére az általa megadott elérhetőségre megküldi. Ha a Biztosító az érintett kérelmére másik adatkezelőnek küldi meg a személyes adatokat, erről az érintettet az általa megadott elérhetőségre küldött levélben értesít. Amennyiben a kérelem nem teljesíthető, a Biztosító tájékoztatja az érintettet az általa megjelölt elérhetőségre küldött levélben, az intézkedés elmaradásának okáról.

#### **5.7. A tiltakozáshoz való jog**

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

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

#### **5.8 Értesítés módja**

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

### **6. Az adatkezeléssel kapcsolatos jogérvényesítési lehetősége**

#### **6.1 Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság**

A Hatóság feladata a természetes személyek alapvető jogainak és szabadságainak, a személyes adataik kezelése tekintetében történő védelme, valamint a közérdekű és a közérdekből nyilvános adatok megismeréséhez való jog érvényesülésének ellenőrzése és elősegítése.

A Hatóság elérhetőségi adatai:

Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.

Postacím: 1363 Budapest, Pf.: 9.

Telefon: (+36 1) 391-1400

Telefax: (+36 1) 391-1410

E-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu)

Web: <http://www.naih.hu>

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

