



Informáčné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s dojednaním poistenia

Riadne spracovanie Vašich osobných údajov je pre nás veľmi dôležité. Preto kladieme veľkú váhu na ich ochranu. Týmto by sme Vám radi poskytli podrobné informácie o tom, prečo a na aké účely Vaše osobné údaje spracovávame, o právach, ktoré v súvislosti s ich spracovaním máte, ale aj iné informácie, ktoré pre vás môžu byť v spojení so spracovaním Vašich osobných údajov dôležité.

Radi by sme vás uistili, že v skupine AXA dodržíme prísne pravidlá stanovujúce, ktorí zamestnanci majú k Vaším osobným údajom prístup a ktoré osobné údaje je možné spracovávať. Zoznámte sa, prosím, s nižšie uvedenými informáciami, ktoré sme pre vás v súvislosti so spracovaním Vašich osobných údajov pripravili tak, aby bol pre vás tento dokument čo najvýstižnejší a maximálne užitočný.

Informácie o spracovaní Vašich osobných údajov

1. Prevádzkovateľ osobných údajov
2. Poverenec pre ochranu osobných údajov
3. Účel spracovania osobných údajov
4. Kategórie zhromažďovaných osobných údajov
5. Prijemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov
6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny
7. Obdobie, počas ktorého budú Vaše osobné údaje uchovávané
8. Práva subjektu údajov
9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy
10. Existencia automatizovaného rozhodovania
11. Zdroje, z ktorých osobné údaje pochádzajú

1. Prevádzkovateľ a sprostredkovateľ

Prevádzkovateľom je taký subjekt, ktorý sám alebo spoločne s inými stanovuje účely a prostriedky spracovania Vašich osobných údajov.

V tomto prípade je prevádzkovateľom poisťovateľ, ktorým je spoločnosť INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko (ďalej len „**AXA Assistance**“). V súvislosti s plnením skupinovej poisťovacej zmluvy, uzatvorenej medzi poisťovateľom AXA Assistance a spoločnosťou ZSE Energia, a.s., (ďalej len „**ZSE**“) ako poisťovníkom, spracúva ZSE osobné údaje v mene prevádzkovateľa ako sprostredkovateľa.

2. Poverenec pre ochranu osobných údajov

AXA Assistance ďalej ustanovila Poverenca pre ochranu údajov, ktorý dohliada na riadne spracovanie osobných údajov (tzv. DPO) za prevádzkovateľa. Všetky nevyhnutné vzory prípadných otázok alebo žiadostí nájdete na našej webovej stránke, ktorá je určená špeciálne na ochranu osobných údajov, www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov.

Podľa Vašich preferencií a možností nás môžete kontaktovať rôznymi spôsobmi:

- e-mailom ochranaudaju@axa-assistance.sk
- cez kontaktný formulár na webových stránkach www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov

S akýmkoľvek otázkami súvisiacimi so spracovaním Vašich údajov sa môžete obrátiť na Poverenca pre ochranu osobných údajov a uplatniť svoje práva na ochranu svojich osobných údajov, ako je opísané nižšie.

3. Účel spracovania osobných údajov

Cieľom spracovania osobných údajov v rámci poistenia je:

- dojednanie a plnenie poistení vrátane vyhodnotenia poistného rizika – právnym základom spracovania je nevyhnutnosť spracovania osobných údajov pre dojednanie a plnenie príslušného poistenia;
- automatizované vyhodnotenie poistného rizika ako súčasť profilovania pred dojednaním poistenia – právnym základom spracovania je splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa;
- splnenie povinností prevádzkovateľa v súvislosti s povinnosťami podávať reporty – právnym základom pre toto spracovanie sú zákonom definované povinnosti, ktoré sme povinní dodržiavať;
- kontrola sankčných zoznamov a CRS¹ – právny základ pre spracovanie údajov je nevyhnutnosť pre splnenie zákonnej povinnosti uloženú prevádzkovateľovi v dôsledku právnych predpisov týkajúcich sa napr. prania špinavých peňazí či právnych predpisov o automatickej výmene daňových informácií s inými krajinami;
- uplatnenie nárokov v súvislosti s Vaším poistením – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutnosť spracovania osobných údajov v súvislosti s plnením práv a povinností z poistenia a ďalších zákonom definovaných povinností;
- v rámci procesu likvidácie poistných udalostí môžeme overovať Váš zdravotný stav – právnym základom pre toto spracovanie je poskytnutie poistného plnenia z poistenia, splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa, a pokiaľ to vyžadujú právne predpisy, súhlas, ktorý nám môžete udeliť;

- prostriedky boja s poistnou kriminalitou – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutné spracovanie pre oprávnený záujem prevádzkovateľa osobných údajov; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je jeho schopnosť boja a postihu deliktov spáchaných na škodu poisťovne;
- zaistenie rizík – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutnosť spracovania na uplatnenie oprávneného záujmu prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je zníženie poistného rizika spojeného so zaistnou zmluvou uzatvorenou medzi poisťiteľom a zaistiteľom;
- uloženie dokumentácie počas retenčného obdobia – právnym základom pre spracovanie údajov je našou právnou povinnosťou a oprávneným záujmom; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je uchovávať dokumenty počas premlčacích lehôt, aby bolo možné preukázať určité skutočnosti, napr. v prípade možného súdneho sporu;
- štatistické účely – právnym základom pre spracovanie je splnenie zákonnej povinnosti a naplnenie oprávnených záujmov prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je vyhodnocovať parametre rizikovosti a profitability poistného kmeňa a tak znižovať riziká na neho pôsobiace a vyhodnocovať účinnosť distribučných kanálov a optimalizovať obchodnú stratégiu.

Pokiaľ budú spracovávané zvláštne kategórie Vašich osobných údajov (obvykle údaje týkajúce sa zdravotného stavu), ich obsah a rozsah bude vždy čo najmenší pre splnenie určitého účelu. Spracovanie môže byť vykonávané na základe nasledujúcich právnych titulov:

- spracovanie je nevyhnutné pre určenie alebo plnenie nárokov z poistenia, najmä nárokov na poskytnutie poistného plnenia z poistenia;
- spracovanie je nevyhnutné pre štatistické účely;
- spracovanie je nutné pre ochranu životne dôležitých záujmov subjektu údajov;
- súhlas, ktorý nám môžete udeliť.

4. Kategórie zhromažďovaných osobných údajov

V tejto časti sú opísané kategórie spracovávaných osobných údajov vrátane príkladov a účelov spracovania:

- Základné identifikačné údaje

Vaše krstné meno a priezvisko, dátum narodenia a u podnikateľa obchodná firma, IČO a sídlo, aby sme vás správne identifikovali.

- Kontaktné údaje

Poštová adresa, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty, aby sme s Vami mohli komunikovať.

- Informácie týkajúce sa Vášho poistenia

Ponechávame si informácie o produkte, ktorý ste si zvolili a jeho obsahu, prípadne o všetkých pripoisteniach, Váš približný vek, cieľovú destináciu pri cestovnom poistení a dĺžku trvania poistenia.

- Informácie o poistných udalostiach

Spracovávame informácie o poistných udalostiach a výsledkoch vyšetrovania poistných udalostí, o účastníkoch udalostí, svedkoch vrátane policajných protokolov a informácií v nich uvedených atď.

- Ďalšie osobné údaje, ktoré nám poskytnete v priebehu poistenia

Môžu to byť údaje poskytnuté v rámci dojednania poistenia, likvidácie Vašej poistnej udalosti, údaje zo záznamov telefonických hovorov alebo iné interakcie medzi Vami a nami a ďalšie údaje, ktoré spracovávame pre splnenie našej právnej povinnosti alebo s cieľom našich oprávnených záujmov.

5. Prijemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov

Garantom ochrany a riadneho spracovania Vašich osobných údajov je podľa zákona prevádzkovateľ týchto údajov. Rovnaké požiadavky sú kladené aj na sprostredkovateľa, ktorý na základe zvláštneho zákona alebo s poverením či zmocnením prevádzkovateľa spracováva osobné údaje. V týchto prípadoch je zmluvne aj zákonom garantovaná rovnaká ochrana Vašich údajov ako v AXA-Assistance. Sprostredkovatelia spracovávajú Vaše osobné údaje na základe samostatnej zmluvy o spracovaní osobných údajov, ktorú s nami majú uzatvorenú, a podľa našich pokynov.

Vaše osobné údaje môžu byť postúpené nasledujúcim kategóriám príjemcov:

- poisťovniam a zaistovniam,
- organizáciám, ktoré spracovávajú osobné údaje na našu žiadosť – ide okrem iného o poskytovateľov IT služieb, marketingové agentúry, poisťovacích sprostredkovateľov;
- poskytovateľom servisných služieb – likvidáciu škôd z poistenia, poskytovateľom asistenčných služieb v závislosti na Vašom poistení.

Najvýznamnejšími sprostredkovateľmi Vašich osobných údajov sú:

- Poskytovatelia servisných, najmä asistenčných a likvidačných služieb

AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.; IČO: 25695215

- Poskytovatelia IT

AXA Technology Services SAS, Francúzsko; RCS Nanterre 399 214 287

STRATOS.INF.CZ s.r.o.; IČO: 28250222

STRATOS Informatic spol. s r.o.; IČO: 14888840

Sprinx systems a.s.; IČO: 26770211

Mobile Internet s.r.o.; IČO: 29021251

PayU S.A., Poľsko (platby); NIP: 779-23-08-495

Niektoré Vaše osobné údaje môžeme zdieľať s inými spoločnosťami v rámci celosvetovo pôsobiacej skupiny AXA, ktoré nám pomáhajú so zaistením určitých služieb, a to vrátane vybavovania, poskytovania asistenčných služieb 24 hodín denne, 7 dní v týždni či nám pomáhajú napr. s nahrávaním telefónnych hovorov. Tieto koncernové spoločnosti budú konať v našom mene a my zostávame zodpovední za to, akým spôsobom Vaše osobné údaje na tieto účely používajú.

Môžeme tiež Vaše osobné údaje zdieľať s inými spoločnosťami v rámci celosvetovo pôsobiacej skupiny AXA s cieľom riadenia nákladov na poistné udalosti, zlepšovania produktov, personalizácie ponuky produktov a prevencie alebo detekcie podvodného konania. Ďalej môžeme tieto údaje používať na štatistické účely.

Tieto spoločnosti nebudú schopné z informácií, ktoré im poskytneme, identifikovať žiadnu individuálnu osobu vrátane Vás. Vaše osobné údaje ďalej môžeme odovzdať nasledujúcim osobám:

¹ CRS (Common Reporting Standard) – predpis, ktorým sa stanovuje automatická výmena informácií v globálnom formáte

- subjektom verejnej správy a štátnym orgánom, pokiaľ to dovoľuje zákon,
- tretím stranám, ktoré sú zapojené do prebiehajúcich alebo potenciálnych súdnych konaní, alebo takým tretím stranám, ktoré nám pomáhajú presadzovať alebo brániť naše zákonné práva. Informácie môžeme zdieľať napríklad s našimi právnymi alebo inými odbornými poradcami;
- spoločnostiam v rámci skupiny AXA v rozsahu, v ktorom ste nám poskytli súhlas alebo kde nám to povoľuje alebo ukladá zákon.

6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny

Vaše údaje môžu byť odovzdávané do tretej krajiny, a to najmä v prípade, keď je to nevyhnutné pre poskytnutie poisteného plnenia v rámci Vášho poistenia (obzvlášť v prípade cestovného poistenia).

Pokiaľ ide o prevádzanie mimo Európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarska, tak skupina AXA zaviedla opatrenia na ochranu Vašich osobných údajov.

V prípadoch, keď by boli Vaše osobné údaje odovzdávané do krajín mimo Slovenskej republiky a Európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarska, zaistíme, aby bola dodržaná rovnaká úroveň ochrany, akú požadujú GDPR a slovenské zákony upravujúce ochranu osobných údajov.

Ochrana osobných údajov je v takých prípadoch zaistená dodržiavaním:

- záväzných podnikových pravidiel skupiny AXA;
- štandardizovaných doložiek o ochrane osobných údajov, ktoré boli prijaté Európskou komisiou;
- štandardizovaných zmluvných doložiek schválených štátnymi regulačnými orgánmi;
- kódexu správania skupiny AXA;
- schválených certifikačných mechanizmov;
- rozhodnutí o zodpovedajúcej ochrane (štáty so zodpovedajúcou ochranou osobných údajov).

Vaše osobné údaje tiež môžeme prevádzkať vo zvláštnych situáciách stanovených zákonom, ako napr. keď je prevod nevyhnutný pre plnenie z poistenia, a keď je prevod nevyhnutný na účely ochrany Vašich životne dôležitých záujmov alebo životne dôležitých záujmov poistených osôb, obzvlášť v rámci cestovného poistenia, keď konáme tak, aby sme chránili zdravie či život poistených.

7. Obdobie, počas ktorého budú Vaše osobné údaje uchovávané

Vaše osobné údaje budú uchovávané počas celého obdobia, počas ktorého môžete uplatniť nároky z Vášho poistenia alebo keď vyprší povinnosť uchovávania údajov, ako ju ukladá zákon, obzvlášť povinnosť archivácie účtovných dokladov a predpisy o medzinárodnom zdanení.

Vaše osobné údaje poskytnuté v rámci poistenia budú uložené počas 10 rokov od zániku takého poistenia.

Retenčné lehoty likvidačných spisov sú definované ako výsledok pôsobenia mnohých kritérií, ako napr. či škoda nastala na zodpovednostnom riziku alebo či v rámci konkrétnej poistnej udalosti nastali udalosti ako anuita, regres alebo súdny spor. Do retenčnej lehoty je vždy zahrnutá premlčacia lehota.

Retenčné lehoty ďalšej dokumentácie sú definované na základe príslušných zákonných ustanovení vrátane premlčacích lehôt alebo napr. daňovej a účtovnej legislatívy.

Keď nakladáme s osobnými údajmi, uplatňujeme zásadu minimalizácie, čo znamená, že hneď ako lehota, počas ktorej máme povinnosť uchovávať Vaše osobné údaje, uplynie, dôjde v našich databázach a informačných systémoch k anonymizácii Vašich osobných údajov. V rámci skupiny AXA máme zavedené prísne interné pravidlá pre ochranu súkromia, ktoré zaisťujú, že údaje nie sú uchovávané dlhšie, než sme na to oprávnení či povinní.

8. Práva subjektu údajov

Máte voči nám právo požadovať prístup k Vaším osobným údajom, ich zmeny, výmazy alebo obmedzenia ich spracovania a odovzdávania.

Pre prípad, keď sú Vaše údaje spracovávané na základe Vami udeleného súhlasu, máte právo svoj súhlas so spracovaním osobných údajov kedykoľvek odvolať v rozsahu, v ktorom bol udelený, bez toho, aby tým bola dotknutá zákonnosť spracovania v čase platnosti pred týmto odvolaním.

Bez ohľadu na práva uvedené vyššie ste oprávnení vzniesť námietku voči spracovaniu Vašich osobných údajov:

- na účely priameho marketingu;
- pokiaľ je spracovanie nevyhnutné na vykonanie úlohy plnenej vo verejnom záujme alebo ako súčasť výkonu verejnej moci zverenej prevádzkovateľovi údajov;
- pokiaľ je spracovanie nevyhnutné na účely vychádzajúce z právne podložených záujmov sledovaných prevádzkovateľom osobných údajov alebo treťou osobou.

Ak zistíte alebo sa budete domnievať, že Vaše osobné údaje aj naďalej spracovávame v rozpore s ochranou Vášho súkromia alebo platnou legislatívou, máte právo požadovať vysvetlenie alebo máte právo podať sťažnosť na dohľadový orgán – Úrad na ochranu osobných údajov. Všetky nevyhnutné žiadosti alebo odpovede na často kladené otázky nájdete na našej webovej stránke, ktorá je určená špeciálne na ochranu osobných údajov www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov.

9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy

Poskytovanie osobných údajov v súvislosti s dojednaným poistením nie je povinné, je však nevyhnutné na plnenie poistenia a na vyhodnotenie poistného rizika. Bez poskytnutia osobných údajov nie je možné poistenie dojednať.

10. Existencia automatizovaného rozhodovania

Informácie, ktoré ste uviedli v rámci dojednania poistenia, budú z dôvodu vyhodnotenia poistného rizika predmetom automatizovaného spracovania v systémoch AXA Assistance. Máte právo vzniesť námietku proti takému automatizovanému spracovávaniu. Pokiaľ tak však urobíte, nebude možné poistenie dojednať a taká námietka bude považovaná za odvolanie žiadosti o dojednanie poistenia. Taktiež môžeme použiť prostriedky automatizovaného spracovania a profilovania s cieľom prispôbiť ponuku našich služieb Vaším potrebám v prípade, že spracovávame Vaše údaje na účely priameho marketingu.

11. Zdroje, z ktorých osobné údaje pochádzajú

V rámci likvidácie poistných udalostí môžu byť Vaše osobné údaje získané prostredníctvom rôznych zdrojov, ako sú iné poisťovne, polícia, svedkovia, kancelária poisťiteľov atď.

V rámci boja s poistnou kriminalitou môžu byť Vaše osobné údaje získané prostredníctvom rôznych externých zdrojov. Zverejnenie týchto zdrojov by mohlo znemožniť alebo vážne sťažiť dosiahnutie cieľov takého spracovania.