

Informácie o spracúvaní osobných údajov AXA pojišťovna a.s., pobočka poisťovne z iného členského štátu

Vážení klienti,

v tomto dokumente by sme Vám radi poskytli základné informácie o spracúvaní osobných údajov v našej Spoločnosti a právach, ktoré sú s tým spojené. Našou prioritou je, aby sme osobné údaje spracúvali vždy v súlade s platnou legislatívou, najmä Nariadením Európskeho parlamentu a Rady EÚ 2016/679, o ochrane fyzických osôb pri spracovaní osobných údajov a voľnom pohybe týchto údajov a o zrušení smernice 95/46/ES ("GDPR").

Nižšie uvedené informácie sú koncipované vo forme otázok a odpovedí, aby boli pre Vás čo najprehľadnejšie.

Pre viac informácií, prosím, navštívte naše webové stránky www.axa.sk/osobne-udaje.

1. Kto je prevádzkovateľom vašich osobných údajov?

Prevádzkovateľom osobných údajov je AXA pojišťovna a.s., so sídlom Evropská 810/136, 160 00 Praha 6, Česká republika, IČO: 281 95 604, spoločnosť zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe, oddiel B, vložka č. 12826, podnikajúca v Slovenskej republike prostredníctvom organizačnej zložky: AXA pojišťovna, a. s., pobočka poisťovne z iného členského štátu, so sídlom Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 36 857 521, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel Po, vložka č. 1576/B (ďalej tiež ako „Spoločnosť“) infolinka +421 292 292 292, e-mail: privacy@axa.sk, korešpondenčná adresa: Krasovského 3986/15, 851 01 Bratislava, Slovenská republika.

2. Čo je spracúvanie osobných údajov a aké pojmy sú s tým spojené?

Aby boli pre Vás tieto informácie dostatočne zrozumiteľné, radi by sme Vás oboznámili so základnými pojmami, s ktorými pracuje príslušná legislatíva, upravujúca ochranu a spracúvanie osobných údajov:

- **osobné údaje** – všetky informácie o identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osobe, napríklad meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, telefónne číslo, emailová adresa, IP adresa a pod.,
- **subjekt údajov** – osoba, ku ktorej sa osobné údaje vzťahujú,
- **spracovanie osobných údajov** – činnosť, ktorú prevádzkovateľ alebo sprostredkovateľ vykonávajú s osobnými údajmi,
- **prevádzkovateľ** – osoba, ktorá určuje účel a prostriedky spracovania osobných údajov; spracovaním môže poveriť sprostredkovateľa,
- **sprostredkovateľ** – fyzická alebo právnická osoba, orgán verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorý spracúva osobné údaje pre prevádzkovateľa,
- **účel spracovania osobných údajov** – dôvod, pre ktorý prevádzkovateľ spracúva osobné údaje,
- **osobitná kategória osobných údajov** – citlivý osobný údaj osobitnej povahy, napr. údaje o zdravotnom stave alebo biometrický údaj, umožňujúci identifikáciu osoby,
- **profilovanie** – automatické spracovanie osobných údajov za účelom vyhodnotenia konkrétnych osobných podmienok, napríklad pre potreby krytia individuálnych rizík,
- **cookies** – krátke textové súbory, ktoré navštívená webová stránka odošle do prehliadača, aby uľahčila opakovanú návštevu rovnakého webu (nastavenie, preferovaný jazyk a pod.),
- **geolokačný údaj** – informácia o geografickej polohe (napríklad mobilného zariadenia),
- **sociodemografické dáta** – informácie štatistického charakteru (vek, pohlavie, vzdelanie a pod.),
- **príjemca** – osoba, ktorej sú osobné údaje odovzdané.

3. Aké osobné údaje spracúvame a odkiaľ ich získavame?

Vaše osobné údaje spracúvame iba v rozsahu potrebnom na to, aby sme Vám mohli poskytovať naše produkty a služby a dostatočnú zákaznícku podporu v požadovanej kvalite, a aby sme boli schopní dodržať všetky zákonné povinnosti a ochrániť naše oprávnené záujmy.

Vaše osobné údaje a osobné údaje poisteného (príp. ďalších osôb v zmluve) získavame buď priamo od Vás, počas rokovaní o uzavretí zmluvy a počas trvania zmluvy alebo od iných osôb. Údaje o škodovom priebehu Vášho predošlého poistenia získavame z databázy Slovenskej kancelárie poisťovateľov. Údaje o nehnuteľnostiach môžeme získať aj z registra katastra nehnuteľností.

Zhromažďujeme najmä nasledujúce kategórie osobných údajov o klientoch, vrátane potenciálnych klientov, ktorí majú o naše služby záujem, alebo ktorí nám dali na to súhlas:

- **Základné identifikačné údaje** (ktoré sú súčasťou každej uzatvorenej zmluvy): meno a priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa bydliska, číslo a fotografie z preukazu totožnosti (občiansky preukaz, cestovný pas), štátna príslušnosť, národnosť, podpis a pod. Pokiaľ klient podniká, tak je to aj IČO a adresa sídla.
- **Kontaktné údaje:** e-mail, telefónne číslo, kontaktná adresa a pod.
- **Sociodemografické dáta:** štatistické údaje typu vek, pohlavie, rodinný stav, vzdelanie, zamestnanie, príjmy a výdavky, počty detí, počet osôb v domácnosti a pod.
- **Informácie o využívaní našich produktov a služieb:** dohodnuté produkty a služby, využívanie webovej klientskej zóny a pod.
- **Informácie z interakcií s klientom:** informácie zo záznamov telefonických hovorov, e-mailovej komunikácie, chat, sms správy a pod.
- **Geolokačné údaje:** údaje z webového prehliadača alebo z mobilných aplikácií, ktoré ste si nainštalovali do svojho mobilného zariadenia (napr. pre potreby odporúčania kontaktu na najbližšieho finančného poradcu, obchodné miesto alebo zmluvný servis v prípade poistnej udalosti).
- **Transakčné údaje:** informácie o riadnych a mimoriadnych platbách poistného, príspevkoch na dôchodok alebo investovaných prostriedkoch.
- **Informácie o zdravotnom stave** (na základe Vášho súhlasu) na účely evidencie, likvidácie škodových či poistných udalostí a následnú výplatu poistného plnenia.

Tieto osobné údaje zisťujeme spravidla na účely uzatvorenia zmluvy a niektoré z nich aj na základe platnej legislatívy (napr. zákon o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov). Bez spracovania týchto osobných údajov Vám nemôžeme naše služby poskytnúť.

Vaše osobné údaje môžeme spracúvať aj v niektorých prípadoch, keď s Vami nemáme uzavretú zmluvu. Ide najmä o situácie, kedy ste uvedený v zmluve nášho klienta alebo sa stanete vedľajším účastníkom v priebehu trvania takejto zmluvy, napríklad ako oprávnená osoba. Ďalej môže ísť o osobné údaje, ktoré sú potrebné na výplatu poistného plnenia alebo dodržiavanie iných zákonných povinností.

4. Na aké účely spracúvame vaše osobné údaje?

Pre väčšiu prehľadnosť sme účely spracúvania osobných údajov rozdelili na dve časti a to podľa kritéria, či je pre ich spracovanie nutný Váš výslovný súhlas.

Spracúvanie bez nutnosti Vášho súhlasu

■ Spracúvanie na základe plnenia zákonnej povinnosti

Spoločnosť spracúva osobné údaje aj na základe požiadaviek, ktoré jej ukladá platná legislatíva. Ide najmä o nasledujúce právne predpisy – zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, ako aj zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov.

■ Spracúvanie na základe poistnej zmluvy

Spoločnosť spracúva osobné údaje aj pre účely uzatvorenia, správy a plnenia poistnej zmluvy, avšak len v nevyhnutnom rozsahu. Ide o všetky osobné údaje uvedené v poistnej zmluve alebo na zmenových formulároch, formulároch analýzy potrieb, či v produktových odporúčaníach. Tieto osobné údaje sú využívané v rámci poradenskej činnosti súvisiacej s poistením fyzických a právnických osôb, rokovaní o zmluvnom vzťahu a uzatváraní poistných zmlúv, zabezpečenia a správy poistenia, likvidácie poistných udalostí, poskytovania plnenia z poistných zmlúv, výberu a vymáhania poistného.

Pre tento účel je poskytnutie Vašich osobných údajov úplne dobrovoľné, je však nevyhnutné na uzavretie poistnej zmluvy a jej následnú správu. Bez poskytnutia týchto údajov by sme neboli schopní poistnú zmluvu uzavrieť, ani plniť z nej vyplývajúce práva a povinnosti.

■ Spracúvanie na základe oprávnených záujmov

Oprávneným záujmom Spoločnosti je:

- informovať Vás o novinách týkajúcich sa správy Vašej zmluvy a ponúkať Vám ďalšie produkty a služby,
- spracúvať osobné údaje pre účely prevencie a odhaľovania trestných činov,
- odovzdávať osobné údaje v rámci finančnej skupiny UNIQA Insurance Group a našim akcionárom v Európskej únii za účelom správy osobných údajov a ďalšieho spracovania,
- obhajovať svoje právne nároky.

■ Spracúvanie pre štatistické účely

Po ukončení Vašej zmluvy a uplynutí času, po ktorý musia byť osobné údaje uchované, sú tieto ďalej spracúvané v anonymnej podobe na štatistické účely.

Spracúvanie s Vaším súhlasom

■ Spracúvanie na marketingové účely

Vaše osobné údaje spracúvame aj na účely marketingu, ak k tomu máme udelený Váš súhlas. Tento súhlas je úplne dobrovoľný, avšak nevyhnutný, aby sme Vám mohli zasielať individualizované ponuky produktov a služieb. Viac informácií nájdete v dokumente [Informačné memorandum k súhlasu so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely](#).

■ Nahrávanie telefonických hovorov

S Vaším predchádzajúcim súhlasom spracúvame nahrávky telefonických hovorov na našej zákazníckej linke za účelom skvalitňovania poskytovaných služieb. Súhlas s nahrávaním poskytujete ešte pred začatím hovoru s operátorom, ak si neželáte byť nahrávaný, môžete využiť iné komunikačné kanály.

5. Po akú dobu spracúvame vaše osobné údaje?

V súlade so zásadou minimalizácie, spracúvame Vaše osobné údaje len po dobu nevyhnutne potrebnú pre naplnenie zamýšľaných účelov spracúvania. Pri určení doby spracúvania tiež vychádzame z interných pravidiel archivácie našej Spoločnosti a platných právnych predpisov, najmä zo zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov, zákona č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov, ako aj zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov. Po uplynutí lehôt, počas ktorých sme povinný osobné údaje uchovávať, tieto údaje anonymizujeme alebo vymažeme.

Osobné údaje spracúvame po dobu potrebnú pre spracovanie návrhu poisťnej zmluvy, trvania poisťnej zmluvy a 10 rokov po ukončení poisťnej zmluvy alebo po vysporiadaní všetkých záväzkov plynúcich z poisťnej zmluvy alebo nariadení súvisiacich s poisťnou zmluvou, prípadne pre výkon a obhajobu právnych nárokov.

6. Ako môžem odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely?

Súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely je založený na princípe dobrovoľnosti a môžete ho kedykoľvek odvolať. Bude nám to ľúto, ale Vaše rozhodnutie budeme plne rešpektovať.

Čo by malo Vaše odvolanie súhlasu obsahovať?

- Kto odvolanie podáva: Vaše meno a priezvisko, adresu bydliska a dátum narodenia
- Uvedte, komu odvolanie Vášho súhlasu podávate. Môžete adresovať všetkým spoločnostiam, ktorým ste súhlas poskytli, alebo iba niektorým spoločnostiam v rámci finančnej skupiny UNIQA Insurance Group
- Uvedte výslovne, že si neželáte, aby sme ďalej spracovávali Vaše osobné údaje pre marketingové účely
- Váš vlastnoručný podpis.

Akým spôsobom môžem svoje odvolanie súhlasu poslať?

Formou písomnej žiadosti o odvolanie súhlasu, s vlastnoručným podpisom a určením, ktorých spoločností v rámci finančnej skupiny UNIQA Insurance Group sa odvolanie týka, smerovanej na príslušné kontaktné miesto, viď údaje uvedené v bode 1.

7. Používame automatizované spracúvanie vašich osobných údajov?

V rámci našich procesov využívame automatizované spracúvanie osobných údajov vrátane profilovania, ktorých účelom je zabezpečenie fungovania Spoločnosti a poskytnutie kvalitných personalizovaných služieb na mieru našim klientom. Uvedené činnosti sú využívané najmä pre vyhodnotenie rizík, stanovenie výšky poisťného, výpočet bonusov a ďalších služieb, ktoré našim klientom poskytujeme.

Automatizované spracúvanie osobných údajov je také spracúvanie osobných údajov, pri ktorom sú využívané automatické informačné systémy (IT aplikácie, software, elektronické kalkulačky a pod). Automatizované spracúvanie je využívané pri vyhodnocovaní Vašich konkrétnych osobných podmienok, napríklad na vyhodnocovanie potrebného krytia individuálnych rizík súvisiacich s Vaším majetkom alebo zdravotným stavom.

Profilovanie je formou automatizovaného spracúvania osobných údajov, na základe ktorého dochádza k vyhodnocovaniu správania konkrétnych osôb, a to najmä na účely analýzy či predvídania ich pracovného výkonu, ekonomickej situácie, zdravotného stavu, osobných preferencií, záujmov, spofahlivosti, miesta, kde sa nachádzajú alebo ich pohybu.

8. Aké práva máte v súvislosti so spracúvaním vašich osobných údajov?

Riadne spracúvanie Vašich osobných údajov je pre nás dôležité a ich ochrana je úplnou samozrejmosťou. Pri spracúvaní osobných údajov môžete uplatniť tieto práva:

Právo na informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov

Obsahom informácie sú najmä totožnosť a kontaktné údaje prevádzkovateľa, jeho zástupcu a prípadne aj zodpovednej osoby za ochranu osobných údajov, účel spracúvania, kategórie dotknutých osobných údajov, príjemca alebo kategórie príjemcov osobných údajov, informácie o prenose osobných údajov do tretích krajín, doba uchovávaní osobných údajov, uvedenie Vašich práv vrátane informácie o Vašej možnosti obrátiť sa na Úrad na ochranu osobných údajov, zdroj spracúvaných osobných údajov, informácie, či, prípadne ako dochádza k automatizovanému rozhodovaniu a profilovaniu.

Právo na prístup k osobným údajom

Máte právo na informáciu, či Vaše osobné údaje sú, alebo nie sú spracúvané a ak áno, máte právo na prístup k informáciám o účele ich spracúvania, kategóriách dotknutých osobných údajov, príjemcoch alebo kategóriách príjemcov, dobu uchovávaní osobných údajov, informáciu o Vašich oprávneniach, vrátane práva podať sťažnosť Úradu pre ochranu osobných údajov, informáciu o zdroji osobných údajov, informáciu o tom, či dochádza k automatizovanému rozhodovaniu a profilovaniu, informáciu o zárukách v prípade prenosu osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácie. Máte právo na poskytnutie kópií spracúvaných osobných údajov.

Právo na opravu

Spracúvame Vaše neaktuálne, či nepresné osobné údaje? Zmenili ste napríklad adresu bydliska? Informujte nás, prosím, a my osobné údaje opravíme.

Právo na výmaz (právo byť zabudnutý)

V niektorých, zákonom stanovených prípadoch, sme povinný Vaše osobné údaje na Vašu žiadosť vymazať. Každá takáto žiadosť však podlieha individuálnemu vyhodnoteniu, či sú na to splnené všetky podmienky, pretože Spoločnosť môže mať povinnosť, či oprávnený záujem upravený v zmysle zákona, ktoré môžu prevažovať nad Vašimi záujmami osobné údaje si ponechať.

Právo na obmedzenie spracúvania

Toto oprávnenie môžete využiť ak si prajete, aby sme Vaše osobné údaje spracúvali výhradne pre najnutnejšie zákonné dôvody.

Právo na prenosnosť údajov

Ak si prajete, aby sme poskytli Vaše osobné údaje inému prevádzkovateľovi, inej spoločnosti, odovzdáme Vaše osobné údaje v zodpovedajúcom zabezpečenom formáte, ak nám v tom nebudú brániť žiadne zákonné alebo iné významné prekážky, Vami určenému subjektu.

Právo namietať a automatizované individuálne rozhodovanie

Ak by ste zistili alebo sa len domnievate, že spracúvanie osobných údajov vykonávame v rozpore s ochranou Vášho súkromného a osobného života alebo v rozpore s právnymi predpismi, obráťte sa, prosím, na nás s požiadavkou o vysvetlenie, či odstránenie vzniknutého, nevyhovujúceho stavu.

Námietku môžete vzniesť aj priamo proti automatizovanému rozhodovaniu.

Právo podať podnet alebo sťažnosť na Úrad na ochranu osobných údajov

Môžete sa kedykoľvek obrátiť s Vaším podnetom, či sťažnosťou vo veci spracúvania osobných údajov na dozorný orgán, a to na Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27, Slovenská republika, IČO: 36064220, tel. č.: +421/2/3231 3220, webové stránky <https://dataprotection.gov.sk/uoou/>.

9. Kto môže mať prístup k vašim osobným údajom?

Našou snahou je čo najviac obmedziť okruh osôb, ktoré majú prístup k Vaším osobným údajom. K osobným údajom tak majú prístup naši zamestnanci a osoby, ktoré pre nás pracujú. Okrem toho môžu byť osobné údaje zdieľané v rámci finančnej skupiny UNIQA Insurance Group, napr. na administratívne účely a ochranu našich oprávnených záujmov. Na účely marketingu sú sprístupnené len vtedy, ak na to máme Váš súhlas. Aby sme Vám mohli poskytovať kvalitné poradenstvo v súlade s Vašími záujmami, sú Vaše osobné údaje sprístupnené internej sieti sprostredkovateľov (UNIQA Management Services, s.r.o.), či externým sprostredkovateľom, avšak len v nevyhnutnom rozsahu na zabezpečenie kvality poskytovaných služieb.

- Ďalej ich môžu spracúvať aj naši zmluvní partneri, ako napríklad poskytovatelia IT služieb, tlačových a poštových služieb, asistenčné spoločnosti, zaisťovatelia a poisťovací sprostredkovatelia, právni alebo daňoví zástupcovia, audítori, vymáhacie agentúry a pod. Pri výbere zmluvných partnerov dbáme na to, aby mali nastavené dostatočné štandardy pre zabezpečenie osobných údajov a uzatvárame s nimi zmluvu o spracovaní osobných údajov.
- Vaše osobné údaje môžu získať aj iné osoby v prípade, ak by na našej strane došlo k fúzii, predaju podniku alebo predaju / odovzdaniu poisťného kmeňa.
- Všetky vyššie uvedené osoby sú viazané mlčanlivosťou a dodržiavajú štandardy zabezpečenia osobných údajov.
- V zmysle platnej legislatívy môžeme vybrané osobné údaje zdieľať s ostatnými poisťovňami za účelom prevencie a odhaľovania poisťných podvodov a porušovania všeobecne záväzných právnych predpisov a to buď priamo, alebo prostredníctvom Slovenskej asociácie poisťovní, prípadne s orgánmi činnými v trestnom konaní, alebo inými štátnymi orgánmi, ako napríklad polícia, prokuratúra, súdy, daňová správa, Národná banka Slovenska, exekútori a podobne.
- K osobným údajom môžu mať prístup aj ostatné osoby uvedené v poisťnej zmluve, napríklad osoby oprávnené na prijatie poisťného plnenia pri poisťnej udalosti.

10. Kontakt na zodpovednú osobu v oblasti ochrany osobných údajov prevádzkovateľa

Spoločnosť vymenovala poverenca pre ochranu osobných údajov, ktorý dohliada na riadne spracúvanie osobných údajov. Na poverenca pre ochranu osobných údajov sa môžete vo veci spracúvania osobných údajov kedykoľvek obrátiť na privacy@axa.sk alebo na vyššie uvedenej korešpondenčnej adrese.

Prosíme Vás o zdieľanie uvedených informácií aj s ďalšími osobami, ktoré ste uviedli v poisťnej zmluve či v priebehu jej trvania, lebo aj ich osobné údaje spracúvame pre účely Vašej poisťnej zmluvy.

Aktualizované k dátumu: 15. 1. 2021.