



# Informačné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s marketingovou komunikáciou

Riadne spracovanie vašich osobných údajov je pre našu spoločnosť 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 vašim 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.

V nižšie uvedených ustanoveniach vám poskytneme podrobné informácie, ktoré sú podstatné preto, aby ste správne pochopili zasielanie našich marketingových oznámení.

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. Príjemcovia 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

## 1. Prevádzkovateľ osobných údajov

Prevádzkovateľom osobných údajov je taký subjekt, ktorý sám alebo spolu s iným stanovuje účely a prostriedky spracovania vašich osobných údajov. Typicky pôjde o spoločnosť, ktorej svoje osobné údaje poskytujete.

Marketingovo Vás budú oslovovať tieto spoločnosti, ktoré sú súčasťou skupiny AXA a predstavujú spoločných prevádzkovateľov vašich osobných údajov:

- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, sídlom: Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgicko;
- AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., IČO: 256 95 215, so sídlom: Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 00, zapísaná: na Mestskom súde v Prahe pod číslom C 61910.

Vzhľadom na to, že účely a prostriedky spracovania vašich osobných údajov stanovujú všetci vyššie uvedení prevádzkovatelia, všetky spoločnosti voči sebe vzájomne vystupujú v role spoločných prevádzkovateľov a sú povinní dodržiavať prísne zákonné požiadavky. Spoloční správcovia môžu na základe oprávneného záujmu zdieľať Vaše osobné údaje za účelom zasielania obchodných oznámení (marketingovej komunikácie). Každý spoločný prevádzkovateľ nesie plnú zodpovednosť za spracovanie osobných údajov v rozsahu svojej pôsobnosti.

Pri udeľovaní súhlasu ani neskôr nie je možné vybrať, ktorej spoločnosti bude súhlas udelený a ktorej nie. Váš prípadný nesúhlas so zahrnutím iba niektorých z uvedených spoločných prevádzkovateľov budeme preto považovať za neudelenie, resp. odvolanie marketingového súhlasu.

## 2. Poverenec pre ochranu osobných údajov

Spoločnosti skupiny AXA ustanovili Poverenca pre ochranu údajov, ktorý dohliada na riadne spracovanie osobných údajov (tzv. DPO).

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](http://www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov).

Podľa vašich preferencií a možností nás môžete kontaktovať rôznymi spôsobmi:

- e-mailom [ochranaudaju@axa-assistance.sk](mailto:ochranaudaju@axa-assistance.sk),
- cez kontaktný formulár na webových stránkach [www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov](http://www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov),
- písomne na adrese AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 00.

S akýmikol'vek 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

Účelom spracovania osobných údajov pre marketingovú komunikáciu je:

- ponúkať produkty a služby poskytované skupinou AXA aj prostredníctvom spolupracujúcich tretích strán;
- marketingové spracovanie osobných údajov – spracovanie osobných údajov, ktoré predchádza samotnému použitiu informácií. Pod tým si môžete predstaviť štatistické a matematické analýzy s cieľom získať náhľad do správania klienta a odhadnúť jeho budúce správanie či obchodný potenciál, ďalej profilovanie klienta, rôzne segmentácie, reporting a pod. Spracovanie môže byť tak manuálne, ako aj automatizované;
- vykonávať analýzu a profilovanie s cieľom prispôbiť ponuku služieb vašim potrebám.

Právny základ takéhoto spracovania osobných údajov tvorí oprávnený záujem správca osobných údajov.

Ponúkať vám môžeme najmä poistné produkty a asistenčné služby alebo vás môžeme kontaktovať s cieľom prieskumu spokojnosti, servisnej komunikácie alebo poďakovania či prania (k narodeninám, na Vianoce alebo do nového roku).

Na komunikáciu používame:

- poštové služby
- telefonické hovory
- SMS
- elektronickú poštu
- reklamné oznamy na asistenčných kartách, na internetových stránkach alebo aplikáciách

## 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, rodné číslo 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 zvolenom produkte a jeho špecifikáciách, váš približný vek, cieľovú destináciu pri cestovnom poistení a dĺžku trvania zmluvy.
- **Ďalšie osobné údaje, ktoré nám poskytnete v priebehu poistenia**  
Môžu to byť údaje poskytnuté v rámci 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.

Osobné údaje o vás pochádzajú z rôznych zdrojov. Väčšinu osobných údajov nám poskytnete priamo vy s cieľom riadnej identifikácie vás ako poistníka či poisteného v rámci uzatvorenia poistenia. Časť osobných údajov získavame z verejne dostupných zdrojov, ako sú napr. verejné zoznamy a registre, sociálne siete, internetové aplikácie a od spolupracujúcich tretích strán. Osobné údaje tiež získavame od sprostredkovateľov vami uzavretého poistenia, ktorí sú našimi Osobné údaje tiež získavame od sprostredkovateľov Vami dohodnutého poistenia, ktorí sú naši spracovatelia alebo od ďalších spoločných správcov.

## 5. Príjemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov

Garantom ochrany a riadneho spracovania vašich osobných údajov na marketingové účely je podľa zákona prevádzkovateľ týchto údajov. Rovnaké požiadavky sú kladené aj na ďalších spoločných prevádzkovateľov vašich osobných údajov. Prevádzkovatelia či spoloční prevádzkovatelia môžu na spracovanie údajov využiť sprostredkovateľa. Sprostredkovateľom osobných údajov je teda každý subjekt, ktorý na základe zvláštneho zákona alebo s poverením či zmocnením prevádzkovateľa alebo spoločného prevádzkovateľa spracováva osobné údaje. V týchto prípadoch je zmluvne aj zákonom garantovaná rovnaká ochrana vašich údajov, ako je to zo strany skupiny AXA. Také organizácie spracovávajú osobné údaje na základe zmluvy, ktorú s nami majú uzatvorenú, a podľa našich pokynov.

Najvýznamnejšími sprostredkovateľmi na spracovanie vašich osobných údajov na marketingové účely sú:

- STRATOS.INF.CZ s.r.o. (poskytovateľ IT); IČO: 28250222
- STRATOS Informatic spol. s r.o. (poskytovateľ IT); IČO: 14888840
- Sprinx systems a.s. (poskytovateľ IT); IČO: 26770211
- PayU S.A., Poľsko (platby); NIP: 779-23-08-495
- Google Ireland Ltd.; CRN: 368047

Vaše osobné údaje môžu byť postúpené nasledujúcim kategóriám príjemcov:

- 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 nám to ukladá zákon.

## 6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny

Vzhľadom na skutočnosť, že skupina AXA pôsobí celosvetovo, pomáhajú nám príležitostne s určitými službami zahraničné spoločnosti. 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 Českej republiky a Európskeho hospodárskeho priestoru a Švajčiarska, zaistíme, aby bola dodržaná rovnaká úroveň ochrany, akú požadujú české 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 regulátornými orgánmi;
- kódexu správania skupiny AXA;
- schválených certifikačných mechanizmov,
- rozhodnutia o zodpovedajúcej ochrane (štáty so zodpovedajúcou ochranou osobných údajov).

## 7. Obdobie, počas ktorého budú vaše osobné údaje uchovávané

Vaše osobné údaje budú uchovávané pre účel zasielanie marketingovej komunikácie po celú dobu trvania zmluvného vzťahu aspoň s jednou zo spoločností skupiny AXA a nasledujúcich 10 rokov od ukončenia takéhoto zmluvného vzťahu alebo do doby, než vznesiete námietku proti spracovaniu osobných údajov na účely priameho marketingu. Ak vznesiete túto námietku, nebudú Vaše osobné údaje na tento účel naďalej spracúvané a už Vám od nás nepríde žiadne obchodné oznámenia.

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 systémov 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 vašim 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.

Ďalej máte právo na prenositeľnosť údajov v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte a máte právo prevádzať tieto údaje inému prevádzkovateľovi, bez toho, aby tomu prevádzkovateľ, ktorému boli osobné údaje poskytnuté, kládol prekážky. Berte však prosím, na vedomie, že taký iný prevádzkovateľ nie je povinný tieto údaje prijať.

Ste oprávnení namietať voči spracovaniu Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu a automatizovanom spracovaní.

Vzniesť takúto námietku môžete osobne na našich pobočkách, prostredníctvom našich aplikácií alebo telefonicky pri kontakte s našimi operátormi.

V prípade vznesenia takej námietky budeme vychádzať z predpokladu, že si už neprajete, aby sme naďalej spracovávali Vaše osobné údaje na marketingové účely, a to ani na základe prípadne skôr udelených marketingových súhlasov. Tieto prípadné marketingové súhlasy teda budeme považovať za odvolanej.

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](http://www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov).

## **9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy**

Poskytovanie osobných údajov v súvislosti s uzatvorením poisťnej zmluvy nie je povinné, je však nevyhnutné na plnenie poisťenia a na ocenenie poisťného rizika. Bez poskytnutia osobných údajov nie je možné poisťnú zmluvu uzavrieť.

## **10. Existencia automatizovaného spracovania**

Vaše osobné údaje sú pred využitím marketingovej komunikácie náležite vyhodnotené v rámci marketingového spracovania osobných údajov. To znamená, že sú vytvárané štatistické a matematické analýzy s cieľom odhadnúť vaše budúce potreby a požiadavky. Takéto marketingové spracovanie môže byť vykonávané manuálne alebo automatizovane. Pri automatizovanom spracovaní vašich osobných údajov môže dôjsť k hodnoteniu niektorých osobných aspektov vzťahujúcich sa na vašu osobu.

Máte právo vzniesť námietku proti takému automatizovanému spracovaniu. Pokiaľ tak urobíte, nebude možné vás naďalej marketingovo oslovovať.