



Informačné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s uzatvorením poistnej zmluvy

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 dodržiavame 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.

Skupina AXA si môže aktualizovať tento dokument v reakcii na zmeny v právnych, technických alebo obchodných aspektoch. Pri aktualizácii tohto dokumentu skupina AXA prijme vhodné opatrenia na vaše riadne informovanie a vysvetlenie významu vykonaných zmien. Skupina AXA je tiež oprávnená požiadať o váš súhlas k akýmkoľvek podstatným zmenám v tomto dokumente, ak je to vyžadované príslušnými zákonnými predpismi o ochrane osobných údajov. Tento dokument bol naposledy aktualizovaný 2. septembra 2024.

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 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.

V tomto prípade je prevádzkovateľom vašich osobných údajov spoločnosť INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, so sídlom Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgicko (ďalej len „AXA Assistance“). AXA Assistance je súčasťou celosvetovej skupiny AXA. Naše webové stránky nájdete na adrese: www.axa-assistance.sk.

AXA Assistance ponúka široký výber asistenčných produktov: asistenciu pre motoristov, domácu asistenciu, produkty zdravotníckej asistencie vrátane názoru iného odborného lekára a asistenciu pre nákladné automobily. Sme lídrom v poskytovaní produktov cestovného poistenia. Ponúkame tiež produkty, ako je napr. poistenie GAP (garantovaná ochrana majetku), poistenie domácich nákladov a predĺženej záruky.

Pri týchto činnostiach plní spoločnosť AXA Assistance funkciu prevádzkovateľa vašich osobných údajov, čo znamená, že určíme účel a prostriedky, ako sú vaše osobné údaje spracovávané.

2. Poverenec pre ochranu osobných údajov

Spoločnosť AXA Assistance ďalej ustanovila 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.

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:

- uzatvorenie a plnenie poisťnej zmluvy vrátane ocenenia poisťného rizika – právnym základom spracovania je nevyhnutnosť spracovania osobných údajov pre uzatvorenie a plnenie príslušnej poisťnej zmluvy;
- automatizované ocenenie poisťného rizika ako súčasť profilovania pred uzatvorením poisťnej zmluvy – právnym základom spracovania je splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa;
- priamy marketing vlastných produktov a služieb prevádzkovateľa osobných údajov vrátane analytických účelov a profilovania počas platnosti poisťnej zmluvy – právnym základom spracovania údajov je spracovanie pre oprávnený záujem prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je vykonanie priameho marketingu jeho služieb;
- 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 – právnym základom pre spracovanie údajov je nevyhnutnosť pre splnenie zákonnej povinnosti uloženú prevádzkovateľovi v dôsledku predpisov, napr. dodržiavanie medzinárodných právnych predpisov proti praniu špinavých peňazí a predpisy o automatickej výmene daňových informácií s inými krajinami;
- uplatnenie nárokov v súvislosti s vašou poisťnou zmluvou – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutnosť spracovania osobných údajov na plnenie príslušnej poisťnej zmluvy a zákonom definovaných povinností;
- v rámci procesu likvidácie poisťných udalostí môžeme overovať váš predchádzajúci zdravotný stav – právnym základom pre toto spracovanie sú plnenia príslušnej poisťnej zmluvy, splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa, a pokiaľ to vyžadujú právne predpisy, súhlas, ktorý nám môžete udeliť;
- prostriedky boja s poisťnou 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 poisťného rizika spojeného s uzatvorenou zaisťnou zmluvou;
- v prípade poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou vozidla zdieľame údaje o poistených vozidlách a prípadných poisťných udalostiach s Českou kanceláriou poisťiteľov – právnym základom pre toto spracovanie osobných údajov je plnenie našej zákonnej povinnosti;
- uloženie dokumentácie počas retenčného obdobia – právnym základom spracovania 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 poisťného 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 zdravia), ich obsah bude vždy minimálny pre splnenie určitého účelu. Spracovanie môže byť vykonávané na základe nasledujúcich právnych titulov:

- spracovanie je nevyhnutné pre určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov;
- 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, rodné číslo a u podnikateľa obchodná firma, IČO a sídlo, aby sme vás správne identifikovali.

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

- 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.

- Informácie o poistných udalostiach

Spracovávame informácie o poistných udalostiach a jej dôsledkoch, 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 uzatvorenia poistnej zmluvy, 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. Prevádzkovatelia môžu na spracovanie údajov využiť sprostredkovateľa. Sprostredkovateľom osobných údajov je teda každý subjekt, ktorý na základe zvláštného 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. Také organizácie spracovávajú osobné údaje na základe zmluvy, 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 prípadoch núdze alebo nehodovým službám v súlade s vašou poistnou zmluvou;
- marketingovým agentúram.

Takéto organizácie spracovávajú osobné údaje na základe zmluvy, ktorú s nami majú uzatvorenú, a podľa našich pokynov.

Najvýznamnejšími sprostredkovateľmi vašich osobných údajov sú:

- Poskytovatelia servisných služieb

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

- Poskytovatelia IT

AXA GROUP OPERATIONS SAS, 81, Mstislav Rostropovitch, 65017, Paríž, Francúzsko

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 nárokov cez noc, nahrávaním hovorov a kontrolou sankcií. Tieto koncernové jednotky budú konať v našom mene a my zostávame zodpovední za to, akým spôsobom vaše osobné údaje na tieto účely používajú.

Môžeme tiež osobné údaje o vás 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 žiadneho individuálneho používateľa vrátane vás.

Vaše osobné údaje môžeme odovzdať nasledujúcim osobám:

- 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

Ak prenášame vaše osobné údaje, robíme tak iba v rámci Európskej únie alebo do krajín mimo Európskej únie, ktoré zaručujú primeranú a dostatočnú úroveň ochrany (čo znamená, že vaše osobné údaje majú rovnakú úroveň ochrany ako v rámci Európskej únie).

V prípade, že sú vaše osobné údaje prenášané mimo Európsku úniu alebo do krajiny, ktorú nejaká entita skupiny AXA nepovažuje za primeranú, poskytujeme záruky na zabezpečenie bezpečnosti a dôverylosti vašich osobných údajov a upravujeme tieto prenosy prostredníctvom záväzných firemných pravidiel skupiny AXA (k dispozícii na nasledujúcom odkaze: https://www-axa-com.cdn.axa-contento-118412.eu/www-axa-com/d686cd35-ea26-41a9-9e2e-a380716c4c40_axa_bcr_202403_va.pdf).

AXA je prvou poisťovacou skupinou, ktorá má interné firemné pravidlá schválené 16 európskymi orgánmi na ochranu osobných údajov. Tieto pravidlá zaručujú jednoznačnú a minimálnu úroveň ochrany vašich osobných údajov prostredníctvom rôznych spoločností celosvetovej skupiny AXA.

7. Obdobie, počas ktorého budú vaše osobné údaje uchovávané

Vaše osobné údaje budú uchovávané počas celého obdobia, počas ktorého môžete uplatniť nároky z vašich poistných zmlúv alebo keď vyprší povinnosť uchovávania údajov, ako ju ukladá zákon, obzvlášť povinnosť archivácie účtovnej dokumentácie k poistným zmluvám a predpisy o medzinárodnom zdanení.

Platné poistné zmluvy budú uložené počas 10 rokov od ich ukončenia a neplatné poistné zmluvy 3 roky.

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. Preto v niektorých prípadoch môže byť potrebné uchovávať tieto údaje dlhšie. V takých prípadoch vás budeme informovať o tomto uchovávaní a budete mať právo namietať.

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

V súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov máte právo:

- **Prístup k vašim osobným údajom:** máte právo požadovať prístup k osobným údajom, ktoré o vás spracovávame, a získať kópiu týchto údajov;
- **Opravu vašich osobných údajov:** máte právo požiadať nás o opravu alebo doplnenie osobných údajov, ktoré o vás spracovávame a ktoré sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne;
- **Požiadavku na obmedzenie spracovania vašich osobných údajov:** Máte právo požiadať nás o obmedzenie spracovania vašich osobných údajov v nasledujúcich prípadoch:
 - Vaše údaje sú nepresné a vyžadujú opravu alebo aktualizáciu,
 - Preferujete obmedzenie spracovania pred vymazaním vašich údajov,
 - Vaše údaje už nie sú potrebné na dosiahnutie účelu spracovania, ale stále sú potrebné na konštatovanie, výkon alebo obranu vašich právnych práv,
 - V minulosti ste sa prípadne postavili proti spracovaniu.

To znamená, že správca údajov môže ďalej uchovávať vaše údaje, ale nesmie ich spracovávať alebo používať iným spôsobom.

- **Požiadavku na vymazanie vašich osobných údajov:** máte právo požiadať nás o vymazanie vašich osobných údajov;
- **Právo na prenositeľnosť vašich osobných údajov:** máte právo obdržať osobné údaje, ktoré ste nám poskytli, vo vhodnom formáte a máte právo tieto údaje preniesť inému správcovi údajov bez nášho zásahu.

Na uplatnenie svojich práv alebo získanie ďalších informácií sa obráťte na kontaktné údaje uvedené v odseku č. 2 tohto dokumentu. Máte právo podať sťažnosť ohľadom spôsobu spracovania vašich osobných údajov u príslušného dozorného orgánu v členskom štáte vášho obvyklého bydliska, miesta výkonu práce alebo miesta, kde sa domnievate, že došlo k údajnému porušeniu vašich práv. Na Slovensku je dozorným orgánom pre ochranu osobných údajov Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava.

Upozorňujeme, že existujú isté obmedzenia a výnimky pri uplatňovaní vašich práv v závislosti na okolnostiach.

Pre ďalšie informácie vás pozývame na návštevu webovej stránky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (<https://dataprotection.gov.sk/sk/>).

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 rozhodovania

Informácie, ktoré ste uviedli v žiadosti o uzatvorenie poisťnej zmluvy, budú z dôvodu ocenenia poisťného rizika predmetom automatizovaného spracovania v systémoch AXA Assistance. Výsledok tohto ocenenia bude použitý na stanovenie návrhu na uzatvorenie poisťnej zmluvy.

Máte právo vzniesť námietku proti takému automatizovanému spracovávaniu. Pokiaľ však tak urobíte, nebude možné s vami poisťnú zmluvu uzavrieť a taká námietka bude považovaná za odmietnutie návrhu na uzatvorenie poisťnej zmluvy.

Taktiež môžeme použiť prostriedky automatizovaného spracovania a profilovania s cieľom prispôbiť ponuku našich služieb vašim potrebám v prípade, že spracovávame vaše údaje na účely priameho marketingu.

11. Zdroje, z ktorých osobné údaje pochádzajú

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

V rámci boja s poisťnou kriminalitou môžu byť vaše osobné údaje získané prostredníctvom rôznych externých zdrojov. Zverejnenie týchto zdrojov by znamenalo neprimerané úsilie a mohlo by znemožniť alebo vážne sťažiť dosiahnutie cieľov takého spracovania.