



# Informačné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s prešetrovaním poistnej udalosti

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 dodržiujeme 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.

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 údajů

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 AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., so sídlom Praha – Nusle, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 00, zapísaná na Mestskom súde v Prahe pod číslom C 61910 (ďalej len „AXA Assistance“). AXA Assistance je súčasťou celosvetovej skupiny AXA. Naše webové stránky nájdete na adrese: [www.axa-assistance.sk](http://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.

## 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 pre 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, Česká republika.**

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

Účelom spracovania osobných údajov v rámci prešetrovania poistných udalostí je:

- pri prešetrovaní poistných udalostí vrátane určenia výšky poistného plnenia – právnym základom pre toto spracovanie je plnenie zmluvy a splnenie našich právnych záväzkov;
- v rámci procesu prešetrovania poistných udalostí môžeme overovať váš predchádzajúci zdravotný stav – právnym základom pre toto spracovanie sú plnenia príslušnej poistnej zmluvy, splnenie zákonnej povinnosti prevádzkovateľa, a pokiaľ to vyžadujú právne predpisy, súhlas, ktorý nám môžete udeliť;
- 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 CRS<sup>1</sup> – právnym základom pre spracovanie údajov je nevyhnutnosť pre splnenie zákonnej povinnosti uložennej prevádzkovateľovi v dôsledku predpisov, napr. dodržiavanie medzinárodných právnych predpisov proti praniu špinavých peňazí a predpisov o automatickej výmene daňových informácií s inými krajinami;
- účtovné, daňové a fakturačné účely – právnym základom pre spracovanie údajov je plnenie zákonných povinností prevádzkovateľa;
- 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;
- kontrola viacnásobného poistenia, uchovanie histórie škodových/poistných udalostí a regresnej histórie – právnym základom pre toto spracovanie je oprávnený záujem prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je znížiť zbytočné náklady pri vyplácaní poistných plnení;
- zaistenie rizík – právnym základom spracovania údajov je nevyhnutnosť spracovania na uplatnenie oprávneného záujmu prevádzkovateľa; oprávneným záujmom prevádzkovateľa je zníženie poistného rizika spojeného s uzatvorenou zaisťovacou zmluvou;
- 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;
- v prípade poistenia zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou vozidla zdieľame údaje o poistených vozidlách a možných nárokoch v Českej kancelárii poisťiteľov – právnym základom pre spracovanie údajov je naša zákonná povinnosť;
- 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 znížiť riziká na neho pôsobiace a vyhodnocovať účinnosť distribučných kanálov a optimalizovať obchodnú stratégiu.
- predaj vrakov automobilov – právnym základom pre toto spracovanie je plnenie vašej poistnej zmluvy.

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.

#### – Kontaktné údaje

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

#### – Zvláštne kategórie osobných údajov

Spracovanie osobných údajov s cieľom jednoznačného určenia fyzickej osoby, napr. údaje týkajúce sa zdravia, sú nevyhnutné pre riadne zhodnotenie a vybavenie poistnej udalosti.

#### – 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.

#### – Geolokačné údaje

Môžeme spracovávať údaje o mieste vašej poistnej udalosti.

#### – Ďalšie osobné údaje, ktoré nám poskytnete

Môžu to byť údaje poskytnuté v zázname 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.

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

## 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 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 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 poskytovateľa IT služieb a subjekty, ktoré spracovávajú údaje s cieľom inkasa pohľadávok,
- poskytovateľom servisných služieb – prešetrovanie škôd z poistenia, poskytovateľom asistenčných služieb v prípadoch núdze alebo nehodovým službám v súlade s vašou poisťnou zmluvou,
- nemocniciam a zdravotníckym zariadeniam pre prípad, že je nutné prešetrovať poisťnú udalosť,
- poisťovacím sprostredkovateľom.

Najvýznamnejšími sprostredkovateľmi vašich osobných údajov sú:

### – Poistitelia a zaistitelia

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, Francúzsko; SIREN 451 392 724  
INTER PARTNER ASSISTANCE, organizačná zložka; IČO: 282 25 619

### – Poskytovatelia IT a ostatných služieb

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  
Cebia, spol. s r.o.; IČO: 18628443  
Audatex Systems s.r.o.; IČO: 27384110

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 poisťnú udalosť, 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

Vaše údaje môžu byť odovzdávané do tretej krajiny, a to najmä v prípade, keď je to nevyhnutné pre poskytnutie konkrétneho 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 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 regulátorskými orgánmi;
- kódexu správania skupiny AXA;
- schválených certifikačných mechanizmov,
- rozhodnutí o zodpovedajúcej ochrane (štáty so zodpovedajúcou ochranou osobných údajov).

Vaše osobné údaje tiež môžeme prevádzať vo zvláštnych situáciách stanovených zákonom, ako napr. keď je prevod nevyhnutný pre plnenie poisťnej zmluvy medzi vami a nami a keď je prevod nevyhnutný na účely ochrany vašich životne dôležitých záujmov alebo životne dôležitých záujmov poistených osôb, obzvlášť v rámci zmlúv o cestovnom poistení, keď konáme tak, aby sme chránili vaše zdravie či život.

## 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 uchovávanía údajov, ako ju ukladá zákon, obzvlášť povinnosť archivácie účtovej dokumentácie k poistným zmluvám a predpisy o medzinárodnom zdanení.

Retenčné obdobia škodových 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 retenčného obdobia je vždy zahrnutá premlčacia lehota. To znamená, že retenčné obdobia sú stanovené odlišne pre jednotlivé prípady nárokov z poistných udalostí.

Keď nakladáme s osobnými údajmi, uplatňujeme zásadu minimalizácie, čo znamená, že hneď ako obdobie, počas ktorého 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 k tomu oprávnení či povinní.

## 8. Práva subjektu údajov

Máte voči nám právo požadovať prístup k vašim osobným údajom, ich zmeny, výmazy alebo obmedzenie 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:

- 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 pre 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 nie je povinné, je však nevyhnutné na uzatvorenie poistenia a na prešetrovanie prípadnej poistnej udalosti.

## 10. Existencia automatizovaného rozhodovania

Pri prešetrovaní poistných udalostí nepoužívame žiadne automatizované rozhodovanie ani profilovanie.

## 11. Zdroje, z ktorých osobné údaje pochádzajú

V rámci prešetrovania poistných udalostí sa môže stať, že získame vaše osobné údaje z rôznych zdrojov, ako sú iné poisťovne, polícia, svedkovia, Česká kancelária poisťiteľov atď.

V rámci boja s poistnou kriminalitou to môžu byť aj externé zdroje, ktorých zverejnenie by znamenalo neprimerané úsilie a mohlo by znemožniť alebo vážne sťažiť dosiahnutie cieľov takého spracovania.