

Informácie o spracúvaní osobných údajov

Staráme sa o Vaše osobné údaje

AWP P&C, SA, so sídlom 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francúzska republika, registračné číslo: 519 490 080, zapísaná na obchodnom súde Bobigny, č. spisu 2016B01853, konajúca na území Českej a Slovenskej republiky prostredníctvom svojho odštepného závodu, **AWP P&C Česká republika - odštepny závod zahraniční právnické osoby**, so sídlom Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 170 00, IČO: 276 33 900, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu v Prahe sp. zn. A 56112, je autorizovanou poisťovňou poskytujúcou poisťné produkty a služby, tiež medzinárodné (ďalej takisto ako „my“ aj ďalšie tvary tohto osobného zámena alebo takisto „AWP P&C“), člen skupiny Allianz a Allianz Partners, spadajúci do **Českej a Slovenskej republiky**. Ochrana Vášho súkromia je pre nás na prvom mieste. V týchto informáciách Vám vysvetlíme, akým spôsobom a prečo sa Vaše osobné údaje zhromažďujú, s kým sa zdieľajú, a o aké údaje ide. Dôkladne si prosím tieto informácie o spracúvaní osobných údajov prečítajte.

1. Kto je to „prevádzkovateľ údajov“?

Prevádzkovateľ údajov je fyzická alebo právnická osoba, ktorá spracúva osobné údaje a je zodpovedná za uchovávanie a používanie osobných údajov v papierovej alebo elektronickej forme. **AWP P&C** je prevádzkovateľom údajov v súlade s definíciou príslušných právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov.

2. Aké kategórie osobných údajov a aké osobné údaje sa zhromažďujú?

Osobný údaj je akákoľvek informácia týkajúca sa fyzickej osoby, na základe ktorej môžeme danú fyzickú osobu identifikovať.

V našej spoločnosti spracúvame nižšie uvedené **kategórie osobných údajov**. Ich rozsah v priamom vzťahu k Vám závisí vždy od toho, v akom postavení sa voči nám nachádzate a aký je účel, pre ktorý Vaše osobné údaje spracúvame, teda najmä či ste naším klientom alebo napríklad iba vyjadrite záujem o zasielanie ponúk s našimi produktmi.

Naším zákazníkom sa stávate v prípade, že Vám plynú práva a/alebo povinnosti z poisťnej zmluvy, v ktorej vystupujeme my, AWP P&C, ako poisťiteľ. Rozsah spracúvania Vašich osobných údajov sa v tomto prípade ďalej líši tiež tým, či v tejto zmluve vystupujete ako poisťník, poistený, oprávnená osoba alebo beneficiant.

Na spracúvanie nižšie uvedených osobných údajov nás najčastejšie oprávňuje skutočnosť, že toto spracúvanie je nevyhnutné pre uzatvorenie alebo plnenie zmluvy s Vami (pokiaľ ste poisťníkom), zákonných povinností alebo na ochranu našich oprávnených záujmov. Ak sa žiadne z týchto oprávnení neuplatní, spracúvame dané osobné údaje iba s Vaším súhlasom, čo nám buď umožní zlepšovať služby, zamerať sa na zefektívnenie našich procesov a poprípade zákazníkov informovať o ponukách, ktoré pre nich považujeme za vhodné. Osobitný súhlas od Vás tiež potrebujeme na to, aby sme mohli v rámci plnenia poisťnej zmluvy vyhodnotiť Váš zdravotný stav.

Základné identifikačné a adresné údaje:

Také údaje sú potrebné najmä na uzatvorenie a riadne plnenie zmluvy, ale niektoré z nich tiež napr. pre marketing či zisťovanie zákazníckej spokojnosti. Ide najmä o:

- *Priezvisko, meno*
- *Obchodná firma alebo názov*
- *Titul pred/za menom*
- *Adresa trvalého pobytu*
- *Korešpondenčná adresa*
- *Adresa miesta podnikania alebo sídla*
- *Štátna príslušnosť/národnosť*
- *Fakturačná adresa*
- *Adresa pracoviska*
- *IČO*
- *DIČ*



- *Dátum a miesto narodenia*
- *Rodné číslo*
- *Pohlavie*
- *Typ a číslo dokladu totožnosti*
- *Telefónne číslo*
- *E-mailová adresa*

Ďalšie údaje z obchodnej činnosti a transakčné informácie

Aj tieto údaje sú predovšetkým nevyhnutné pre uzatvorenie a riadne plnenie zmluvy. Ide napríklad o históriu obchodovania alebo číslo bankového účtu.

Údaje spojené s technológiou a zariadením

Ide o osobné údaje, ktoré sa viažu na produkt, ktorý je predmetom poistenia. Ďalej ide o osobné údaje, ktoré môžeme spracúvať prostredníctvom našich internetových stránok. Sú to napríklad:

- Technické údaje o veci, ako je napr. EČV, VIN, technický popis veci
- Informácie o spôsobe používania
- Lokalizačné údaje
- Sieťové identifikátory

Údaje z komunikácie medzi nami a zákazníkom

Tieto údaje vznikajú pri komunikácii v rámci poskytovania služby medzi nami a Vami, v prípade, že ste naším zákazníkom. Ide napríklad o informácie získané pri komunikácii so zákazníkom, a to pri telefonických hovoroch alebo prostredníctvom písomnej alebo emailovej komunikácie, záznamy telefonických hovorov uskutočnených prostredníctvom našej infolinky.

Ďalej zhromažďujeme a spracúvame Vaše „**citlivé osobné údaje**“, ak ste poisteným, a to v rámci plnenia poistnej zmluvy. Medzi tieto údaje patria napr. údaje o zdravotnom stave (napríklad získané z lekárskeho správy alebo úmrtných listov), informácie o vierovyznaní (aby sme Vám mohli riadne zaistiť služby v súlade s Vaším presvedčením). Tieto osobné údaje o Vás spracúvame iba vtedy, ak ste naším zákazníkom v rámci cestovného poistenia, poprípade poistenia proti neschopnosti splácať a ak nám ich sám/sama poskytnete v rámci hlásenia o poistnej udalosti.

V prípadoch nevyhnutných pre uzatvorenie alebo plnenie zmluvy s Vami, môžeme spracúvať tiež informácie týkajúce sa rozsudkov v trestných veciach a trestných činov.

3. Ako získavame Vaše osobné údaje a ako s nimi narábame?

Vami poskytnuté a nami získané osobné údaje (ako je nižšie vysvetlené) zhromažďujeme a spracúvame pre celý rad účelov, a to s Vaším výslovným súhlasom, ak príslušné právne predpisy nestanovujú, že Váš výslovný súhlas netreba, pozri nižšie.

Názov účelu – dôvod, prečo Vaše osobné údaje spracúvame	Popis účelu – jednotlivé činnosti, ktoré z týchto dôvodov vykonávame	Právny titul – čo nás na spracúvanie oprávňuje
Modelácia, návrh a uzatvorenie poistnej zmluvy	Simulácia produktov/služieb na internete alebo prostredníctvom zamestnanca obchodného partnera. Osobné údaje sa používajú na simuláciu ceny a podmienok o produkte/službe alebo na zistenie, ktorý produkt je pre Vás najlepší.	Všetko toto spracúvanie je potrebné na to, aby sme s Vami mohli uzavrieť zmluvu, ak ste poistníkom, a akonáhle bude zmluva uzatvorená, tak ju riadne splniť. Ak ste poisteným (a zároveň nie ste poistníkom), oprávnenou osobou alebo beneficiantom, oprávňuje nás na spracúvanie Vašich osobných údajov náš oprávnený záujem o to, aby sme zaistili riadne
Správa a ukončenie poistnej zmluvy	Registrácia, správa a aktualizácia osobných údajov v rámci uzatvorenej zmluvy medzi Vami a AWP P&C nevyhnutných pre používanie zjednaných / dohodnutých produktov a služieb.	
Likvidácia poistnej udalosti	Spracúvanie osobných údajov subjektov pre účely zhodnotenia podmienok a vlastností poistnej udalosti z hľadiska uzatvorených poistných zmlúv a určenia oprávnenej výšky poistného plnenia.	



Individuálne profilovanie pre posúdenie poistného rizika	Osobné údaje sa využívajú na vytvorenie Vášho profilu pre posúdenie poistného rizika.	plnenie našich povinností z poistnej zmluvy.
Iné posudzovanie zdravotného stavu	Spracúvame údaje o Vašom zdravotnom stave v rozsahu potrebnom pre vyhodnotenie Vášho zdravotného stavu pre správne poskytnutie služby, kontrolu vyúčtovania a pre následnú likvidáciu poistnej udalosti.	Spracúvať Vaše osobné údaje na uvedený účel sme oprávnený z dôvodu preukazovania, uplatňovania a obhajovania našich právnych nárokov.
Kontrola, hodnotenie rizík a prevencia prania špinavých peňazí (AML) a financovania terorizmu	Predchádzanie, odhaľovanie, vyšetrovanie, podávanie správ finančným a dozorným orgánom a povinnosť bojovať proti praniu špinavých peňazí, financovaniu terorizmu a rešpektovanie embárg a sankcií. Ide o činnosti vyžadované právnymi predpismi.	Všetko toto spracúvanie je nevyhnutné na to, aby sme splnili naše povinnosti plynúce z právnych predpisov.
Dane a účtovníctvo	Osobné údaje zhromažďujeme a spravujeme z účtovných a daňových dôvodov a z dôvodu reportovania regulačným orgánom.	
Archivácia	V niektorých prípadoch je nutné Vaše osobné údaje archivovať v súlade s právnymi predpismi, a to najmä z dôvodu verejného záujmu.	
Štatistika a cenotvorba/ Vytváranie analytických modelov	Osobné údaje a ostatné dáta sa agregujú tak, aby odhalili možné korelácie, vývoj a tvorivú fázu, a to bez akéhokoľvek záujmu o zákazníka a bez akéhokoľvek konania s ním súvisiacim. Počas vývoja a konštruovania, sa nesmie aplikovať na jednotlivca alebo použiť na jednotlivé rozhodnutia týkajúce sa subjektov údajov.	
Ochrana právnych nárokov poisťovne	Situácie, v ktorých je pre výkon a obhajobu práv AWP P&C (v rámci právnych sporov, rozhodnutí súdu, sťažností, petícií, atď.) nevyhnutné spracúvanie osobných údajov.	Na spracúvanie nás oprávňuje náš oprávnený záujem o to, aby sme boli schopní kvalifikovane zhodnotiť situáciu na trhu a odhadnúť jej budúci vývoj.
Vnútorná administratíva v skupine	Osobné údaje sa odovzdávajú ďalej do skupiny ostatným spoločnostiam v skupine v rámci reportingu.	Na spracúvanie nás oprávňuje náš oprávnený záujem o to, aby sme boli schopní hájiť svoje práva v prípadných sporoch.
Evidencia a reporting osobných údajov	Evidencia a zhromažďovanie osobných údajov pre potreby reportingu	
Zisťovanie zákazníckej spokojnosti	Pokiaľ ste naším zákazníkom, použijeme Vaše osobné údaje, aby sme Vás mohli kontaktovať ohľadom otázok týkajúcich sa vyhodnotenia poskytovaných služieb, ich kvality a Vašej spokojnosti s poskytovaním služieb.	Na spracúvanie nás oprávňuje náš oprávnený záujem o to, aby sme boli schopní neustále zlepšovať nami



Zvyšovanie kvality poskytovaných služieb	Ide o interné činnosti, vďaka ktorým dochádza k preverovaniu kvality poskytnutých služieb za účelom zvýšenia kvality, zefektívnenia procesov a výkonu, pri ktorých môže dochádzať tiež k spracúvaniu osobných údajov.	poskytnuté služby, zaistiť, že s nimi budete spokojní, a pokiaľ sa tak nestane, aby sme urobili nápravné opatrenia.
Bezpečnostné opatrenia (technologické/fyzické) a interný audit	Ide o interné činnosti prevencie, odhaľovanie, vyšetrovanie a ďalšie plnenie požadovaných krokov pre šetrenie (potenciálnych) útokov a infiltrácií AWP, pri ktorých môže dochádzať tiež k spracúvaniu osobných údajov. Riešia sa aj prípadné úniky dát.	Na spracúvanie nás oprávňuje náš oprávnený záujem o to, aby sme boli schopní včas a adekvátne reagovať na bezpečnostné hrozby.
Ponúkание výrobku a služieb tretích strán	Vaše osobné údaje využívame na ponuky služieb od obchodných partnerov a iných firiem v skupine.	Na spracúvanie nás oprávňuje súhlas so spracúvaním osobných údajov, ktorý ste nám poskytli pre konkrétny účel. Pokiaľ ste nám svoj súhlas neposkytli, nebudeme pre daný účel Vaše osobné údaje spracúvať.
Marketing	Kontaktujeme Vás prostredníctvom pošty, webovej stránky, SMS, telefonicky alebo emailom s obchodnými informáciami a obchodnými ponukami.	
Monitoring hovorov a online komunikácie	Nahráné hovory z našej infolinky používame na zvyšovanie kvality služieb, vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb.	

Ako sa vyššie uvádza, pre stanovené účely spracúvame Vaše osobné údaje získané priamo od Vás alebo z verejných databáz, napríklad od tretích strán, ako sú obchodní partneri, naši poskytovatelia služieb, z registra dlžníkov a od agentúr alebo registrov zaoberajúcich sa prevenciou podvodov a ekonomickými sankciami, likvidátorov poisťných udalostí, odhadcov, sprostredkovateľov, poverených orgánov, právnikov.

4. Kto má k Vaším osobným údajom prístup?

Zaistíme, aby sa Vaše osobné údaje spracúvali spôsobom zlučiteľným s vyššie uvedenými účelmi.

Vaše osobné údaje sa môžu pre vyššie uvedené účely zdieľať s nasledujúcimi stranami, ktoré sú sprostredkovateľmi údajov na základe nášho poverenia:

- spoločnosťami skupiny Allianz Partners a Allianz,
- odbornými poradcami, znalcami, právnikmi, likvidátormi poisťných udalostí, opravármi, lekármi a spoločnosťami poskytujúcimi služby potrebné pre výkon našej činnosti (poistné udalosti, IT, pošta, správa dokumentov)
- asistenčnými partnermi, sprostredkovateľmi našich služieb, obchodnými partnermi,
- reklamnými a marketingovými spoločnosťami a agentúrami, pre účely zasielania marketingových oznámení v súlade s miestnymi právnymi predpismi a v súlade s Vašimi preferenciami pre zasielanie oznámení.
- obchodnými partnermi, ktorí pôsobia ako zmluvní poskytovatelia AWP P&C, sprostredkovatelia poisťných produktov spoločnosti AWP P&C, a spoločnosťou Allianz pojišťovna, a.s. a spoločnosťami, ktoré s ňou tvoria koncern,
- externými poskytovateľmi, služby ktorých využívame na riadny výkon našich služieb, riadne fungovanie našej spoločnosti či v súlade s platnými právnymi predpismi (napríklad audítori, advokáti, spoločnosti poskytujúce IT služby).

S vyššie uvedenými stranami zdieľajú Vaše osobné údaje vždy len v rozsahu nevyhnutnom pre účel, pre aký sa zdieľajú.

Vaše osobné údaje môžeme zdieľať takisto v nasledujúcich prípadoch:

- v prípade akejkoľvek zamýšľanej alebo prebiehajúcej reorganizácie, fúzie, predaja, joint venture, postúpenia, prevodu alebo iného odovzdania časti alebo celku podniku, aktív alebo akcií (vrátane prípadov insolvenčného alebo podobného riadenia),
- v prípade nutnosti splnenia akýchkoľvek právnych záväzkov, vrátane záväzkov k príslušnému verejnému ochrancovi práv v prípade, že podáte sťažnosť na produkt alebo službu, ktoré sme Vám poskytli,
- na vyžiadanie v prípadoch, kedy sme k tomu viazaní právnym predpisom, tiež orgánom verejnej moci, najmä súdom, Políciou Slovenskej republiky a ďalším orgánom činným v trestnom konaní v nevyhnutnom rozsahu a



v medziach zákona.

5. Kde sa Vaše osobné údaje spracúvajú?

Vaše osobné údaje sa môžu spracúvať v rámci Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP) aj mimo neho, a to stranami uvedenými v oddieli 4 uvedeného vyššie, a to vždy s ohľadom na zmluvné obmedzenie týkajúce sa dôvernosti a bezpečnosti v súlade s príslušnými právnymi predpismi v oblasti ochrany osobných údajov. Vaše osobné údaje nezdieľame so stranami, ktoré nie sú oprávnené na ich spracúvanie.

K spracúvaniu Vašich osobných údajov mimo EHP dochádza najmä v rámci spoločností skupiny Allianz, a to v Indickej republike a v Thajskom kráľovstve.

Kedykoľvek Vaše osobné údaje odovzdávame na spracúvanie inej spoločnosti skupiny Allianz mimo EHP, konáme tak na základe záväzných podnikových pravidiel Allianz, nazývaných Allianz Privacy Standard, ktoré stanovujú príslušnú ochranu osobných údajov a sú pre všetky spoločnosti skupiny Allianz a Allianz Partners právne záväzné. Allianz Privacy Standard a zoznam spoločností Allianz Group splňujúcich tieto pravidlá sú dostupné na webových stránkach spoločnosti Allianz. V prípadoch, na ktoré sa nevzťahujú pravidlá Allianz Privacy Standard, podnikneme kroky na zaistenie toho, aby malo odovzdanie Vašich osobných údajov mimo EHP úroveň ochrany zodpovedajúcej podmienkam v EHP. Viac informácií o zárukách využívaných našou spoločnosťou v prípadoch takých odovzdaní (napr. bežné zmluvné doložky) získate, ak nás budete kontaktovať v súlade s oddielom 9 nižšie.

6. Aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním osobných údajov?

V závislosti od okolností spracúvania osobných údajov a podania Vašej žiadosti máte všeobecne právo:

- **právo získať potvrdenie**, či a aké osobné údaje spracúvame a získať prístup k týmto osobným údajom vrátane informácií o účele spracúvania, kategórii dotknutých osobných údajov, príjemcoch, plánovanej dobe uloženia osobných údajov, existencii práva požadovať výmaz alebo opravu osobných údajov, o práve podať sťažnosť u dozorného úradu, o zdroji osobných údajov, pokiaľ neboli získané od subjektu údajov, a o skutočnosti, že dochádza k automatizovanému rozhodovaniu vrátane profilovania.
- **právo na opravu** spracúvaných osobných údajov, ak vyjde najavo, že osobné údaje sú nepresné. V prípade zistenia neúplnosti spracúvaných osobných údajov právo na ich doplnenie.
- **právo na výmaz** osobných údajov („právo byť zabudnutý“). Ako prevádzkovateľ osobných údajov máme povinnosť osobné údaje vymazať bez zbytočného odkladu, a to v prípade, že:
 - osobné údaje už nie sú potrebné pre účely, pre ktoré sa spracúvali,
 - ste odvolali svoj súhlas so spracúvaním osobných údajov, na základe ktorého sa osobné údaje spracúvali, a neexistuje žiaden ďalší právny dôvod na ich spracúvanie,
 - osobné údaje sa spracúvali protiprávne,
 - osobné údaje sa musia vymazať pre splnenie právnej povinnosti stanovenej právom Európskej únie alebo slovenským právnym poriadkom,
 - ide o osobné údaje dieťaťa mladšieho ako 16 rokov zhromaždené v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti.

Naša povinnosť sa v týchto prípadoch neuplatní neobmedzene.

- **právo na obmedzenie spracúvania** osobných údajov, ktoré spracúvame, pokiaľ a) budete popierať správnosť osobných údajov (a to počas overenia ich správnosti), b) bude spracúvanie protiprávne a Vy ako subjekt údajov požiadate o obmedzenie použitia osobných údajov, namiesto ich výmazu, alebo c) vyššie uvedené osobné údaje my, ako prevádzkovateľ, už nebudeme potrebovať pre účely spracúvania, ale Vy ich budete požadovať na určenie, výkon alebo obhajobu svojich právnych nárokov.
- **právo na prenositeľnosť osobných údajov**. Ak nás o to požiadate, odovzdáme Vaše osobné údaje priamo inému prevádzkovateľovi. Tiež máte právo ich získať v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte.
- V prípade, že sa budete domnievať, že spracúvaním Vašich osobných údajov dochádza k porušeniu predpisov ochrany osobných údajov, máte ako subjekt údajov **právo podať sťažnosť na dozornom úrade**, tj. Úradu na ochranu osobných údajov, poprípade u dozorného úradu iného členského štátu.

Tieto svoje práva môžete uplatniť tak, že nás kontaktujete prostredníctvom kontaktných údajov uvedených nižšie v bode 9. Požiadame Vás o vyplnenie žiadosti, úradne osvedčíte (napr. na obecnom úrade alebo u notára) svoj podpis a túto vyplnenú a podpísanú žiadosť doručíte do sídla AWP P&C, alebo sa dostavíte do sídla AWP P&C a príslušnú žiadosť



vyplníte na mieste (v takom prípade netreba úradne osvedčiť podpis, Vaša totožnosť bude na mieste osvedčená predložením príslušného dokladu totožnosti). Môžete tiež požiadať o zaslanie príslušného formulára žiadosti, alebo URL odkazu na príslušnú žiadosť mailom, poprípade Vám príslušný formulár žiadosti môžeme zaslať poštou.

7. Ako môžete vzniesť námietku proti spracúvaniu Vašich osobných údajov?

V prípadoch, kedy spracúvame Vaše osobné údaje na základe nášho oprávneného záujmu, máte právo vzniesť z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie námietku proti spracúvaniu Vašich osobných údajov, alebo nás požiadať o prerušenie spracúvania týchto údajov (to sa týka aj prípadov priameho marketingu). Akonáhle Vašu žiadosť dostaneme, nebudeme pokračovať v spracúvaní Vašich osobných údajov, s výnimkou prípadov, kedy to umožňujú príslušné právne predpisy.

Týmto spôsobom môžete uplatňovať aj svoje ostatné práva uvedené v oddieli 6 uvedeného vyššie.

8. Ako dlho Vaše osobné údaje uchovávame?

Vaše osobné údaje uchovávame po nevyhnutne dlhý čas a uchovávame ich iba pre účely, pre ktoré boli získané.

Napríklad osobné údaje, ktoré spracúvame pre modeláciu, návrh a uzatvorenie poistnej zmluvy, uchovávame po dobu 6 mesiacov od vytvorenia návrhu zmluvy, resp. modelu, alebo aj kratší čas, pokiaľ nám výslovne neoznámite, že s nami zmluvu uzavrieť nechcete.

Osobné údaje, ktoré spracúvame pre správu a ukončenie poistnej zmluvy, uchovávame po dobu 15 rokov po ukončení zmluvy.

Osobné údaje, ktoré spracúvame pre likvidáciu poistnej udalosti, uchovávame po dobu 10 rokov po skončení likvidácie.

Osobné údaje, ktoré spracúvame pre ochranu našich právnych nárokov, spracúvame po dobu až 10 rokov od ukončenia sporu. V rámci našich možností sa snažíme vždy zohľadňovať individuality každého prípadu.

Nahrané hovory z našej infolinky obsahujúce osobné údaje využívame na zvyšovanie kvality služieb a vyhodnotenie kvality poskytovaných služieb iba po dobu 1 roku od získania nahrávky.

9. Ako nás môžete kontaktovať?

Ak máte akékoľvek otázky ohľadom používania osobných údajov, môžete sa na nás obrátiť telefonicky, e-mailom alebo poštou, a to prostredníctvom nasledujúcich údajov:

AWP P&C Česká republika - odštetný závod zahraniční právnické osoby

zodpovedná osoba / pracovník pre ochranu osobných údajov

Adresa: Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha

E-mail: ooou@allianz.com

Telefón: +420 296 849 959

10. Ako často dochádza k aktualizácii týchto zásad ochrany osobných údajov?

Tieto zásady ochrany osobných údajov pravidelne revidujeme. Zaistíme, aby bola najnovšia verzia k dispozícii na našich webových stránkach www.allianz-assistance.sk a pokiaľ dôjde k zásadnej zmene, ktorá by Vás mohla ovplyvniť, oznámime Vám to priamo. Tieto zásady ochrany osobných údajov sa posledný krát aktualizovali dňa 25. 5. 2018.

