



(Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (všeobecné nariadenie o ochrane osobných údajov))

### Kto sme a prečo spracúvame vaše údaje?

Sme spoločnosť, ktorá ponúka neživotné poistenie na základe zmlúv uzatvorených s poisťovňami.

Vo všetkých prípadoch sa budeme snažiť dodržiavať všetky povinnosti, ktoré nám ukladá zákon upravujúci zaobchádzanie s osobnými údajmi, a zaväzujeme sa chrániť vás pred zneužitím údajov a zásahom do súkromia alebo osobného života.

Pri spracúvaní vašich osobných údajov vystupujeme ako prevádzkovateľ alebo sprostredkovateľ v závislosti od toho, či údaje spracúvame na nami definované účely alebo na pokyn inej osoby (najmä poisťovne).

Naše údaje: DEFEND INSURANCE s.r.o., Pribinova 4, 811 09 Bratislava- mestská časť Staré Mesto, Slovensko, tel.: +421 2 222 11 702, e-mail: [info@defendinsurance.sk](mailto:info@defendinsurance.sk). (ďalej len "DEFEND INSURANCE" alebo "my").

Tieto informácie sa vzťahujú len na našu činnosť a vyhlásenia o ochrane osobných údajov našich partnerských poisťovní nájdete tu:

Fortegra Europe Insurance Company SE – <https://www.fortegra.eu/privacy-policy>

### Vaše osobné údaje spracúvame v rámci obmedzení stanovených platnými právnymi predpismi alebo na základe vášho súhlasu z nasledujúcich dôvodov:

#### 1. Spracovanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej ste zmluvnou stranou.

V niektorých prípadoch sa vaše osobné údaje môžu spracúvať z dôvodov, pretože spracovanie je nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej ste zmluvnou stranou. Ide najmä o spracúvanie na účely vykonávania činností súvisiacich so správou poisťnej zmluvy alebo výberom poistného.

#### 2. Spracovanie osobných údajov je nevyhnutné na účely našich alebo vašich oprávnených záujmov alebo oprávnených záujmov tretej strany (najmä poisťovne).

Medzi oprávnené záujmy patrí napríklad prevencia a odhaľovanie trestnej činnosti, vyšetrovanie škodových udalostí a vymáhanie práv z uzatvorenej zmluvy. Z týchto dôvodov si nahrávame aj naše vzájomné **telefonické rozhovory**, aby sme vždy presne vedeli, o čom sme sa rozprávali. Hovory môžeme tiež nahrávať, spracovávať a následne vyhodnocovať, aby sme v budúcnosti mohli čo najlepšie vyhovieť vašim požiadavkám, želaniam a potrebám. Môžeme vás tiež kontaktovať, aby sme si overili, či ste boli s našimi službami spokojní.

Vaše osobné údaje môžeme spracúvať na ochranu našich oprávnených záujmov alebo oprávnených záujmov poistiteľa po dobu nevyhnutnú na premlčanie nárokov vyplývajúcich z vašej poisťnej zmluvy.

V prípade **dokumentov a procesov** vykonávame analýzy najmä na účely vývoja nových produktov a zlepšovania služieb klientom.

**Spracúvanie osobných údajov na účely priameho marketingu možno považovať za spracúvanie vykonávané v oprávnenom záujme v súlade s nariadením. Proti spracovaniu na účely priameho marketingu môžete kedykoľvek namietať. Ak vznesiete námietku, vaše osobné údaje sa už nebudú spracúvať na marketingové účely. Vznesenie námietky však nemá vplyv na predchádzajúce spracovanie.**

Vaše osobné údaje spracúvané na marketingové účely sa neposkytujú ďalej.

#### 3. Spracovanie osobných údajov je nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti, ktorá sa na nás vzťahuje.

**Právne predpisy nám** tiež v niektorých prípadoch ukladajú povinnosť, aby sme spracúvali vaše osobné údaje. Medzi ne

patrí spracovanie na:

- a. **vznik a zmeny poistenia, t.j.** spracovanie vašich údajov ako osôb zúčastnených na vzniku alebo zmenách poistenia
- b. **plnenie informačných povinností alebo výmena informácií** a poskytovanie súčinnosti podľa osobitných zákonov (napr. zákon o poisťovníctve atď.).
- c. **uchovávanie údajov** v súlade s právnymi požiadavkami atď.

#### 4. Spracovanie na základe súhlasu

V niektorých prípadoch môže byť na spracovanie vašich osobných údajov potrebný váš súhlas. Súhlas s takýmto spracovaním udeľujete elektronicky (zaškrtnutím príslušných políček) alebo písomne. Ak je súhlas so spracovaním osobných údajov poskytnutý elektronicky, ako rozhodujúci dôkaz o poskytnutí takéhoto súhlasu slúži záznam o poskytnutí takéhoto súhlasu vykonaný v našich systémoch. Na základe vášho súhlasu, ktorý môžete kedykoľvek odvolať e-mailom na [data@defendinsurance.eu](mailto:data@defendinsurance.eu) alebo telefonicky na +421 2 222 11 702, spracúvame osobné údaje napríklad na účely profilovania alebo aby sme vás mohli kontaktovať so zaujímavými ponukami nad rámec priameho marketingu.

### Aké údaje spracúvame?

Spracúvame najmä údaje, ktoré potrebujeme na ponúkание a poskytovanie našich služieb. Zjednodušene povedané, pôjde teda o všetky údaje, ktoré sú uvedené v zmluvách alebo iných podobných formulároch.

Niekedy vaše údaje skombinujeme s inými informáciami a vytvoríme nové údaje. Je to dôležité najmä na splnenie našich zákonných povinností (napr. prevencia podvodov). Ak ste nevzniesli námietku proti spracovaniu vašich osobných údajov na marketingové účely, môžeme vaše údaje vyhodnotiť aj preto, aby sme vám ponúkali naozaj len to, čo bude pre vás zaujímavé.

#### Poistník, poistený, oprávnená osoba

Vaše osobné údaje zhromažďujeme, aby sme pochopili vaše potreby. Vaše údaje potrebujeme na to, aby sme vám mohli vypracovať ponuku, ktorá vám umožní zakúpiť si nami ponúkané poistné produkty. Keď sa stanete zákazníkom, budeme potrebovať vaše platobné údaje (číslo účtu), aby sme mohli nastaviť vaše poistenie. Zákon od nás tiež môže vyžadovať, aby sme príslušným regulačným orgánom nahlásili určité činnosti, napríklad podvod alebo pranie špinavých peňazí. Budeme zhromažďovať vaše identifikačné a kontaktné údaje (napr. meno, priezvisko, domácu adresu, e-mailovú adresu, telefónne číslo) a údaje o vašej poistnej zmluve (napr. kópiu poistnej zmluvy, číslo poistnej zmluvy a poistné obdobie). V závislosti od povahy a typu vašej poistnej zmluvy môžeme zhromažďovať aj ďalšie údaje.

#### Poistná zmluva

Budeme spracúvať údaje o vašej poistnej zmluve (pretože sú potrebné na riadenie našich vlastných obchodných operácií, napr. na vytváranie správ o hospodárení, vedenie účtovných a finančných záznamov, analýzu finančných výsledkov, ale aj na účely prevencie podvodov. Zákonným základom tohto spracúvania je, že:

- je to nevyhnutné na plnenie našich zmluvných a zákonných povinností vyplývajúcich zo zmluvy;
- máme oprávnený záujem riadiť výkonnosť našej spoločnosti na základe súhrnných údajov a
- máme zákonnú povinnosť viesť primerané a presné záznamy o našich obchodných činnostiach.

#### Sťažovatelia a ich zástupcovia

Údaje o vašej sťažnosti vrátane vašich kontaktných údajov spracúvame, pretože je to potrebné na to, aby sme mohli vašu sťažnosť účinne riešiť a aby sme zabezpečili, že všetky sťažnosti budú riešené efektívne a spravodlivo. Zákonným základom tohto spracúvania je (i) náš oprávnený obchodný záujem riešiť sťažnosti a/alebo (ii) naše zákonné povinnosti riešiť sťažnosti.

#### Všeobecné otázky

Vaše osobné údaje (kontaktné údaje a akékoľvek iné údaje súvisiace s vašou požiadavkou) spracúvame s cieľom odpovedať na vašu požiadavku a vytvoriť históriu našej komunikácie, ak by ste nás chceli opäť kontaktovať. Zákonným základom pre toto spracovanie je, že ste nám buď udelili súhlas, alebo máme oprávnený záujem poskytnúť vám relevantné informácie alebo pokyny týkajúce sa vášho dopytu a poskytovať efektívne služby záujemcom.

Iné typy osobných údajov sa budú uchovávať, ak ste napríklad držiteľom spotrebiteľskej poistnej zmluvy alebo sťažovateľom, alebo ste sa informovali o našich službách, v porovnaní s prípadom, keď uzatvárate poistenie v rámci poistnej zmluvy uzatvorenej iným poisťiteľom (napríklad ste poistený v rámci rámcovej zmluvy uzatvorenej predajcom automobilov). Od

niektorých osôb môžeme požadovať dátum narodenia, štátnu príslušnosť a doklad totožnosti na účely identifikácie a overenia a v súlade s regulačnými požiadavkami budeme vykonávať dodatočné hĺbkové kontroly niektorých osôb s cieľom predchádzať podvodom a finančnej trestnej činnosti.

## **Používatelia nástrojov a systémov DEFEND INSURANCE**

Ak ste si zaregistrovali účet na našom zákazníckom portáli a prihlásili ste sa do niektorého z našich produktov, nástrojov alebo systémov, budeme zhromažďovať vaše identifikačné a kontaktné údaje vrátane vášho mena, e-mailovej adresy, telefónneho čísla a rodného čísla, ako aj čísla vašej poisťnej zmluvy a ďalších informácií, ktoré môžu byť potrebné na to, aby sme vás mohli autorizovať pred tým, ako vám poskytneme prístup k informáciám o vašej poisťnej zmluve.

## **Ako pracujeme s údajmi?**

### **Spôsob spracovania**

Osobné údaje sú v našej spoločnosti prísne chránené. Spracovanie osobných údajov sa vykonáva manuálne a v elektronických informačných systémoch, ktoré podliehajú fyzickej, technickej a procesnej kontrole. Na ochranu údajov máme zavedený bezpečnostný mechanizmus vrátane technických, organizačných a personálnych opatrení.

### **Automatizované rozhodovanie vrátane profilovania**

Na analýzu údajov, ktoré nám poskytnete pri kúpe poistenia, a údajov, ktoré zhromažďujeme prostredníctvom súborov cookie, používame automatizované rozhodovanie alebo profilovanie. To nám umožňuje poskytnúť vám na základe analýzy najvhodnejšiu ponuku poistenia pre váš ďalší nákup. Tento automatizovaný proces nám umožňuje poskytovať lepšie, presnejšie, rýchlejšie a spravodlivejšie služby. Je tak nevyhnutné na uzatvorenie zmluvy a plnenie našich zmluvných a zákonných povinností.

V prípade, že by automatizované rozhodovanie malo pre vás závažné dôsledky (napr. viedlo by k neuzatvoreniu zmluvy, zamietnutiu vyplatenia plnenia, zmene podmienok dohodnutej služby atď.), máte právo na preskúmanie takéhoto rozhodnutia, vyjadriť sa k nemu a v prípade potreby ho napadnúť.

### **Bezpečnostné opatrenia**

DEFEND INSURANCE zaviedla vhodné bezpečnostné kontroly na ochranu osobných údajov. Naš systém riadenia bezpečnosti informácií je založený na posúdení rizík vrátane posúdenia rizík pre práva a slobody subjektov údajov. Ak spoločnosť DEFEND INSURANCE zapojí tretiu stranu (vrátane našich poskytovateľov služieb), aby v našom mene zhromažďovala alebo inak spracúvala osobné údaje, táto tretia strana bude starostlivo vybraná a bude sa od nej vyžadovať, aby používala primerané bezpečnostné opatrenia na ochranu dôvernosti a bezpečnosti osobných údajov.

### **Príjemcovia a spracovatelia**

Okrem prevádzkovateľa, jeho zamestnancov a osôb pracujúcich pre prevádzkovateľa môžu osobné údaje spracúvať aj ďalšie strany, ktorým prevádzkovateľ údaje odovzdáva (najmä poisťiteľ, likvidátor, ale aj dodávatelia softvéru alebo poskytovatelia služieb), a to v Slovenskej republike aj v zahraničí. Všetky osoby, ktoré prichádzajú do styku s osobnými údajmi v rámci svojich pracovných alebo zmluvne prevzatých povinností, sú viazané mlčanlivosťou a dodržiavajú dostatočné štandardy zabezpečenia vašich údajov.

Osobné údaje môžeme v rámci oprávneného spracovania prenášať aj iným stranám (napr. výmena informácií na účely prevencie podvodov atď.). Prístup k osobným údajom môžu mať aj iné tretie strany (napr. polícia a iné orgány verejnej moci), ak na to majú zákonný dôvod.

Vaše osobné údaje sa môžu prenášať na spracovanie v rámci EÚ, do krajín mimo EÚ len vtedy, ak má poisťiteľ sídlo mimo EÚ. Naši spracovatelia vždy dodržiavajú minimálne rovnaký štandard zabezpečenia vašich údajov ako my sami.

## **Ako dlho máme údaje k dispozícii?**

Ak nie je inde uvedené inak, osobné údaje spracúvame a uchováваме po dobu nevyhnutnú na zabezpečenie všetkých práv a povinností vyplývajúcich zo zmluvy a po dobu, po ktorú sme povinní uchovávať údaje podľa všeobecne záväzných právnych predpisov, alebo po dobu nevyhnutnú na ochranu našich oprávnených záujmov.

Na marketingové účely je táto lehota 5 rokov od ukončenia zmluvného vzťahu (pokiaľ nevznesiete námietku proti tomuto spracovaniu), inak sa lehota spracovania odvíja od účelu spracovania alebo je určená zákonom.

## Aké sú vaše práva?

Každý, koho osobné údaje spracúvame, môže požiadať o potvrdenie, či sa jeho osobné údaje spracúvajú, a ak áno, má právo na prístup k týmto osobným údajom. V prípade opakovanej žiadosti o informácie a kópiu spracúvaných údajov máme právo požadovať primeranú úhradu nákladov. Ak chcete získať informácie o osobných údajoch, ktoré sa o vás spracúvajú, môžete nás kontaktovať na adrese [data@defendinsurance.eu](mailto:data@defendinsurance.eu).

Ak zistíte alebo sa domnievate, že spracovanie osobných údajov prebieha v rozpore s ochranou vášho súkromného a osobného života alebo v rozpore so zákonom, môžete:

- požiadať nás alebo spracovateľa o vysvetlenie;
- požiadať o nápravu situácie, najmä môžete požiadať o opravu, vymazanie alebo obmedzenie spracovania osobných údajov;
- máte právo namietať, ak údaje spracúvame na ochranu oprávnených záujmov.

O spracovaní vašej žiadosti vás budeme vždy informovať bez zbytočného odkladu.

Máte tiež právo kedykoľvek sa obrátiť so svojou sťažnosťou alebo návrhom na Úrad na ochranu osobných údajov, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, tel.: +421 2 3231 3214, e-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk).

## Zoznam subjektov, ktoré môžu prísť do kontaktu s vašimi osobnými údajmi

### Poistník, poistený, oprávnená osoba

Vaše osobné údaje budeme zdieľať s našimi externými poskytovateľmi služieb, ako sú organizácie spracúvajúce obchodné údaje, likvidátori poisťných udalostí, dodávatelia IT, poisťní matematici, právnici, obchodní a daňoví poradcovia, audítori a zaisťovatelia. Táto spracovateľská činnosť je odôvodnená naším oprávneným záujmom, pretože je potrebná na riadenie a kontinuitu našich obchodných činností a ďalším dôvodom je plnenie zmluvy. Osobné údaje sa použijú aj na splnenie našich oznamovacích povinností voči regulačným orgánom, daňovým orgánom alebo orgánom na ochranu osobných údajov, aby sme v tejto súvislosti splnili zákonné alebo regulačné povinnosti.

### Sťažovatelia a ich zástupcovia

Vaše osobné údaje použijeme na splnenie našich oznamovacích povinností voči regulačným orgánom, ombudsmanom a iným externým službám na riešenie sporov, aby sme splnili naše zákonné alebo regulačné povinnosti v tejto oblasti. Vaše údaje týkajúce sa sťažností poskytneme aj príslušnému poisťiteľovi, aby sme splnili regulačné požiadavky. Zákonným základom tohto spracúvania je, že spracúvanie týchto údajov je nevyhnutné na plnenie zmluvy.

### Návštevníci kancelárie

Vaše osobné údaje sa môžu zdieľať s tretími stranami, ktoré poskytujú služby správy budov v našich priestoroch. Zákonným základom tohto spracúvania je náš oprávnený záujem na obmedzení prístupu do našich priestorov a na zaistení zdravia a bezpečnosti nášho majetku, majetku návštevníkov a zamestnancov.

### Iné subjekty, ktoré môžu získať osobné údaje na účely plnenia zmluvného vzťahu, a iné kategórie príjemcov:

- naši partnerskí makléri, ktorí vám sprostredkovali alebo predstavili poistenie;
- ostatní členovia skupiny DEFEND INSURANCE GROUP, ktorí majú sídlo len v Európskom hospodárskom priestore, napr. DEFEND INSURANCE HOLDING s.r.o, Roztylská 1860/1, 148 00 Praha 11, Česká republika;
- verejné orgány (národné banky, polícia atď.) a súdy (najmä pri plnení našich zákonných povinností);
- audítori a iné nezávislé osoby zabezpečujúce dodržiavanie zákonných povinností;
- zaisťovatelia a poisťovatelia, ako je Fortegra Europe Insurance Company SE, so sídlom Office 13, SOHO Office The Strand, Fawwara Building, Triq I-Imsida, Gzira, GZR 1401, Malta;
- externí poskytovatelia alebo prevádzkovatelia informačných technológií, napr. Cloud4com, Vinohradská 1511/230, IČO 21050309, Praha 10, Česká republika, poskytovatelia služieb (v prípade škodových udalostí).