

INFORMÁCIE O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV - Vytváranie hlasových záznamov za účelom kontroly kvality poskytovaných služieb

Spoločnosť **KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group** dbá na základné princípy ochrany osobných údajov podľa nariadenia Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe týchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej iba "Nariadenie") a zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov (ďalej iba „Zákon o ochrane osobných údajov“).

Prečítajte si, prosím, nižšie uvedené informácie o spracúvaní osobných údajov. Cieľom tohto dokumentu je poskytnúť vám v prehľadnej forme odpoveď na to, prečo spracúvame vaše osobné údaje, akým spôsobom ich spracúvame, aké sú Vaše práva v súvislosti so spracúvaním a poskytnúť vám ďalšie relevantné informácie o spracúvaní vašich osobných údajov.

OBSAH:

- A. Pojmy súvisiace so spracúvaním osobných údajov**
- B. Kto je prevádzkovateľom vašich osobných údajov**
- C. Aké vaše osobné údaje spracúvame**
- D. Z akého zdroja získavame vaše osobné údaje**
- E. Na akých právnych základoch je postavené spracúvanie Vašich osobných údajov?**
- F. Komu budú vaše osobné údaje poskytnuté**
- G. Kde sa vaše osobné údaje spracúvajú**
- H. Ako dlho uchováваме vaše osobné údaje**
- I. Profilovanie a automatizované individuálne rozhodovanie**
- J. Vaše práva v súvislosti so spracúvaním osobných údajov**
- K. Ako môžete uplatniť svoje práva a získať ďalšie informácie**

A. Pojmy súvisiace so spracúvaním osobných údajov

Oboznámte sa, prosím, so základnými pojmami, ktoré sú uvedené v tomto dokumente, a ktoré vám pomôžu lepšie tomuto dokumentu porozumieť:

osobný údaj – akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, napríklad meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, telefónne číslo, e-mailová adresa, a pod.,

dotknutá osoba – fyzická osoba, ku ktorej sa osobné údaje vzťahujú,

spracúvanie osobných údajov – operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi, napríklad získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, uchovávanie, zmena, využívanie, poskytovanie tretím osobám alebo vymazanie,

prevádzkovateľ – fyzická osoba alebo právnická osoba, ktorá určuje účel a prostriedky spracúvania osobných údajov; spracúvaním môže prevádzkovateľ poveriť sprostredkovateľa,

sprostredkovateľ – fyzická osoba alebo právnická osoba, orgán verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorý spracúva osobné údaje pre prevádzkovateľa v jeho mene,

účel – dôvod, prečo prevádzkovateľ spracúva osobné údaje,

osobitné kategórie osobných údajov – citlivý osobný údaj, ktorý má špecifický charakter, ako napr. údaje týkajúce sa zdravotného stavu alebo biometrický údaj umožňujúci identifikáciu osoby,

oprávnený záujem – záujem prevádzkovateľa alebo iného subjektu, z ktorého vyplýva potreba spracúvania osobných údajov, ak prevažuje nad záujmami dotknutej osoby,

profilovanie – akékoľvek automatizované spracúvanie osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa dotknutej osoby,

príjemca – fyzická osoba, právnická osoba, orgán verejnej moci alebo iný subjekt, ktorému sú osobné údaje poskytované,

produkt – poisťovacie produkty a iné produkty, ktoré ponúkame,

služba – akákoľvek zo služieb, ktoré ponúkame, napr. asistenčná služba,

Vienna Insurance Group – poisťovací koncern pôsobiaci v Rakúsku a v strednej a východnej Európe, zložený z približne 50 spoločností v 25 krajinách. Má najvyšší rating v rámci hlavného indexu Viedenskej burzy ATX; akcie sú kótované aj na Pražskej burze. Hlavným akcionárom priamo alebo nepriamo je Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe,

zákon o poisťovníctve - zákon č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov, v znení neskorších predpisov.

B. Kto je prevádzkovateľom vašich osobných údajov

Prevádzkovateľom vašich osobných údajov je Spoločnosť **KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group**, so sídlom: **Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava**, IČO: **00 585 441**, zapísaná v Obchodnom registri: **Okresný súd Bratislava I**, oddiel: **Sa**, vložka č.: **79/B** (ďalej len „**Spoločnosť**“). Teda Spoločnosť určuje účel a prostriedky spracúvania vašich osobných údajov.

Spoločnosť určila zodpovednú osobu, ktorá dohliada v Spoločnosti na ochranu osobných údajov. Na zodpovednú osobu sa môžete obrátiť elektronicky prostredníctvom e-mailovej adresy **dpo@koop.sk**, alebo písomne na adrese: **KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava**.

C. Aké vaše osobné údaje spracúvame

Spoločnosť spracúva najmä tieto kategórie osobných údajov:

- **Osobitná kategória OÚ podľa čl. 9 GDPR, v rozsahu zdravotný záznam**
- **Osobné identifikačné údaje, v rozsahu číslo občianskeho preukazu, číslo pasu, meno, priezvisko, rodné číslo, titul**
- **Osobné kontaktné údaje, v rozsahu adresa prechodného bydliska, adresa trvalého bydliska, e-mail (súkromný), mobilné číslo (súkromné)**
- **Údaje o živnostníkoch a SZČO, v rozsahu IČO živnostníka a fyzických osôb**
- **Údaje týkajúce sa poistenia, v rozsahu číslo technického preukazu, číslo zmluvy leasingu/úveru, farba vozidla, leasing/úver - názov spoločnosti, najazdené km, rodný list, rok výroby, sobášny list, úmrtný list, VIN vozidla, vyplnený záznam o dopravnej nehode, výrobná značka vozidla**

D. Z akého zdroja získavame Vaše osobné údaje

Spoločnosť získava vaše osobné údaje predovšetkým od vás, ale Vaše osobné údaje získavame aj od iných osôb ak je to nevyhnutné na plnenie definovaného účelu spracúvania. Vaše osobné údaje si overujeme prostredníctvom verejne prístupných zdrojov (napr. obchodný register, živnostenský register, kataster nehnuteľností a pod.). Nižšie uvádzame prehľad najdôležitejších iných zdrojov a údajov, ktoré z nich získavame resp. ktoré si vo verejne prístupných zdrojoch overujeme:

- **Dotknutá osoba**

E. Na akých právnych základoch je postavené spracúvanie Vašich osobných údajov?

- **Súhlas so spracovaním osobných údajov, Zákonná povinnosť, Zmluva**

Zmluva:

“Spoločnosť spracúva osobné údaje dotknutých osôb pre účely súvisiace s **plnením zmluvných záväzkov** oboch zmluvných strán, a to najmä predzmluvný vzťah, uzavretie, zmeny a ukončenie zmluvy, udelenie plných mocí dotknutými osobami spoločnosti, fakturácia a pod. Poskytnutie osobných údajov dotknutou osobou spoločnosti v nevyhnutnom rozsahu je podmienkou uzavretia zmluvy. Neposkytnutím osobných údajov môže byť znemožnená dodávka produktov a služieb dotknutej osobe spoločnosťou.”

Zákonná povinnosť:

“Spoločnosť spracúva vaše osobné údaje aj vtedy, **keď je spracúvanie nevyhnutné na splnenie zákonnej povinnosti alebo je nevyhnutné podľa osobitných predpisov** na základe požiadaviek, ktoré pre Spoločnosť vyplývajú z týchto osobitných predpisov. “

Súhlas so spracovaním osobných údajov:

“Spoločnosť spracúva osobné údaje dotknutých osôb na základe súhlasu výslovne udeleného dotknutou osobou a to iba v prípade, že **žiaden z vyššie spomenutých právnych základov nie je aplikovateľný.**

Spoločnosť uchováva osobné údaje spracúvané na základe súhlasu dotknutej osoby najviac po dobu trvania takéhoto súhlasu, alebo do jeho odvolania, podľa toho čo nastane skôr. Dotknutá osoba má právo súhlas so spracúvaním osobných údajov kedykoľvek slobodne odvolať. Ak dôjde k odvolaniu súhlasu, osobné údaje nesmú byť ďalej spracúvané (za predpokladu, že neexistuje iný účel spracúvania založený na inom právnom základe). Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúcu zo súhlasu pred jeho odvolaním.”

F. Komu budú vaše osobné údaje poskytnuté

Vaše osobné údaje spracúvame v maximálnej miere interne v rámci Spoločnosti. Vaše osobné údaje poskytneme iným subjektom len vtedy, ak je to nevyhnutné k dosiahnutiu účelu spracúvania.

Sprostredkovatelia

V prípade niektorých činností spolupracuje Spoločnosť s externými subjektmi, ktoré spracúvajú osobné údaje v mene Spoločnosti (ďalej len „**Sprostredkovatelia**“). Sprostredkovatelia spracúvajú osobné údaje vždy na základe zmluvy uzavretej medzi Spoločnosťou a Sprostredkovateľom. Sprostredkovateľmi Spoločnosti v súčasnosti sú:

- **Poradenské spoločnosti**

Ďalší príjemcovia

G. Kde sa Vaše osobné údaje spracúvajú

Vaše osobné údaje sú spracúvané predovšetkým na Slovensku a v rámci krajín Európskej únie.

H. Ako dlho uchováваме vaše osobné údaje

Spoločnosť uchováva osobné údaje počas doby aktívneho spracúvania a nevyhnutný čas po jeho skončení nasledovne:

5 rokov od vyhotovenia záznamu

ak dotknutá osoba (v prípade telefonátov iniciovaných prevádzkovateľom) nebude súhlasiť s nahrávaním hovoru nahrávka bude bez odkladu vymazaná

Spoločnosť aplikuje princíp minimalizácie, čo znamená, že po uplynutí doby, počas ktorej je Spoločnosť oprávnená spracúvať osobné údaje, sa osobné údaje anonymizujú, resp. vymažú z databáz a informačných systémov Spoločnosti.

I. Profilovanie a automatizované individuálne rozhodovanie

Spoločnosť spracúvanie osobných údajov založené na automatizovanom individuálnom rozhodovaní, ani profilovanie sa nevykonáva.

J. Vaše práva v súvislosti so spracúvaním osobných údajov

V súvislosti so spracúvaním vašich osobných údajov máte nasledujúce práva:

- **Prístup k osobným údajom**

Podľa čl. 15 Nariadenia máte právo získať potvrdenie, či Spoločnosť spracúva vaše osobné údaje. V prípade, že Spoločnosť spracúva vaše osobné údaje máte tiež právo dostať informácie o spracúvaní osobných údajov uvedené v čl. 15 ods. 1 Nariadenia, a na vyžiadanie dostať kópiu osobných údajov, ktoré Spoločnosť spracúva.

V prípade nedôvodných alebo neprimeraných žiadostí, najmä z dôvodu, že sa opakujú, môže Spoločnosť za poskytnutie kópie osobných údajov, ktoré sa spracúvajú, účtovať primeraný poplatok.

- **Oprava osobných údajov**

Podľa čl. 16 Nariadenia máte právo na opravu nesprávnych alebo doplnenie neúplných osobných údajov, ktoré o vás Spoločnosť spracúva. Opravu/doplnenie Spoločnosť realizuje bez zbytočného odkladu, vždy však s prihliadnutím na dané technické možnosti.

- **Vymazanie osobných údajov**

Máte právo na vymazanie vašich osobných údajov bez zbytočného odkladu v prípadoch uvedených v čl. 17 Nariadenia, najmä pokiaľ osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získali, alebo inak spracúvali. Tiež, ak odvoláte súhlas so spracúvaním osobných údajov, alebo namietate voči spracúvaniu osobných údajov na účely oprávnených záujmov Spoločnosti a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie, namietate voči spracúvaniu na účely priameho marketingu, alebo sa osobné údaje spracúvali nezákonne.

- **Obmedzenie spracúvania osobných údajov**

Podľa čl. 18 Nariadenia máte právo na to, aby Spoločnosť obmedzila spracúvanie osobných údajov, pokiaľ budete namietat' správnosť osobných údajov, zákonnosť alebo dôvodnosť ich spracúvania alebo pokiaľ budete namietat' proti ich spracúvaniu.

- **Prenosnosť osobných údajov**

Pokiaľ ste nám v súvislosti so zmluvou alebo na základe súhlasu poskytli osobné údaje a ich spracúvanie sa vykonáva automatizovane, máte právo od nás získať tieto osobné údaje v štruktúrovanom, bežne používanom a strojovo čitateľnom formáte. Ak to bude technicky možné, vaše osobné údaje môžeme odovzdať aj priamo prevádzkovateľovi, ktorého určíte.

- **Namietat' proti spracúvaniu osobných údajov**

Podľa čl. 21 Nariadenia máte právo namietat' proti spracúvaniu vašich osobných údajov, ktoré je vykonávané z dôvodu oprávneného záujmu Spoločnosti. V prípade, že Spoločnosť nepreukáže, že existujú nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad vašimi záujmami, právami a slobodami, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov, Spoločnosť spracúvanie na základe námietky ukončí bez zbytočného odkladu.

- **Obrátiť sa na dozorný orgán**

Pokiaľ sa domnievate, že v rámci našej činnosti prichádza k neoprávnenému spracúvaniu osobných údajov, môžete sa obrátiť so sťažnosťou na dozorný orgán, ktorým je pre územie Slovenskej republiky Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky.

- **Namietat' proti spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu**

Keď Spoločnosť spracúva vaše osobné údaje na účely priameho marketingu na základe oprávneného záujmu Spoločnosti, máte právo kedykoľvek namietat' proti takémuto spracúvaniu vašich osobných údajov na účely priameho marketingu, vrátane profilovania v rozsahu, v akom súvisí s týmto marketingom. Ak budete namietat' proti spracúvaniu na účely priameho marketingu, Spoločnosť nebude vaše osobné údaje na tento účel ďalej spracúvať.

- **Odvolať poskytnutý súhlas so spracúvaním osobných údajov**

Udelenie súhlasu so spracúvaním osobných údajov je dobrovoľné, a teda je iba na vás, či svoj súhlas v navrhovanom rozsahu poskytnete alebo nie. Súhlas so spracúvaním osobných údajov môžete kedykoľvek odvolať. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.

Vyššie uvedené práva sa uplatnia v rozsahu a za podmienok stanovených v Nariadení.

K. Ako môžete uplatniť svoje práva a získať ďalšie informácie

Ak máte otázky týkajúce sa spracúvania vašich osobných údajov, alebo chcete získať viac informácií, môžete sa na nás obrátiť písomne na našu adresu: **KOOPERATIVA poisťovňa, a.s. Vienna Insurance Group, Štefanovičova 4, 816 23 Bratislava**. Spoločnosť tiež určila zodpovednú osobu, ktorá dohliada na ochranu osobných údajov v Spoločnosti. Na zodpovednú osobu sa môžete obrátiť prostredníctvom e-mailovej adresy **dpo@koop.sk** alebo písomne na vyššie uvedenú adresu Spoločnosti.

Čo má žiadosť o uplatnenie práva dotknutej osoby obsahovať?

- Zo žiadosti musí byť zrejmé, kto ho podáva. Identifikujte sa, prosím, uvedením svojho mena, priezviska, adresy, dátumu narodenia a telefónneho čísla.
- Ak žiadosť zasielate na adresu Spoločnosti, alebo ho podávate na pobočke, musí obsahovať aj váš vlastnoručný podpis.

Akým spôsobom môžete žiadosť podať?

Vaše práva dotknutej osoby si môžete uplatniť:

- písomne na ktorejkoľvek pobočke Spoločnosti,
- písomne zaslaním na adresu Spoločnosti uvedenú v úvode tohto dokumentu,
- elektronicky prostredníctvom webstránky Spoločnosti **www.koop.sk/vybavit-online**,
- elektronicky prostredníctvom klientskeho portálu.

Tento dokument bude pravidelne aktualizovaný. Stav ku dňu **08.09.2021**.