Ako chránime Vaše súkromie alebo informácie o spracovaní osobných údajov

V Pillow poisťovni dobre vieme, aké dôležité je súkromie, a preto sa o Vaše osobné údaje staráme s maximálnou starostlivosťou a v súlade so všetkými povinnosťami, ktoré vyplývajú z platných právnych predpisov.
Osobné údaje chránime, aby nemohlo dôjsť k neoprávnenému alebo náhodnému prístupu k osobným údajom, k ich prenosu, zmene či strate alebo k inému možnému zneužitiu. Všetky osoby, ktoré prídu do styku s osobnými údajmi pri plnení svojich pracovných alebo zmluvných povinností, sú viazané povinnosťou mlčanlivosti tak o osobných údajoch samotných, ako aj o bezpečnostných opatreniach na ich ochranu. Táto povinnosť trvá neobmedzene aj po skončení zamestnania alebo príslušného zmluvného vzťahu.

Pokiaľ by ste mali akékoľvek otázky týkajúce sa spracovania osobných údajov, radi Vám všetko vysvetlíme. Môžete sa na nás obrátiť na uvedených kontaktoch prevádzkovateľa osobných údajov.

Prevádzkovateľ: Pillow pojišťovna, a. s.
IČO: 042 57 111
Sídlo: Tomíčkova 2144/1, 148 00 Praha 4
E-mail: info@pillow.sk
Web: www.pillow.sk
Informácie: www.pillow.sk/sukromie
Zodpovedná osoba: sukromie@pillow.sk

V tomto dokumente by sme Vás radi zoznámili s tým:

1. **Čie údaje spracovávame?**
2. **Aké údaje spracovávame?**
3. **Odkiaľ údaje získavame?**
4. **Prečo údaje spracovávame?**
5. **Ako spracovávame Vaše údaje?**
6. **Komu môžu byť údaje poskytnuté?**
7. **Aké sú Vaše práva?**
8. **Ako dlho údaje spracovávame?**
9. **Čo ak sa pravidlá zmenia?**
10. **Kto sú sprostredkovatelia údajov?**

1. Čie údaje spracovávame?

Spracovávame najmä osobné údaje klientov, ktorí s nami uzavreli poistnú zmluvu a záujemcov o poistenie pri tvorbe ponuky. V prípade niektorých produktov, pri ktorých je to z hľadiska ich vlastností nevyhnutné, sa môže spracovanie údajov týkať aj ďalších osôb (napr. vlastník vozidla, prevádzkovateľ vozidla atď.). Ďalšou dôležitou skupinou sú osoby, ktorým vznikne nárok na úhradu škody z poistenia našich klientov. Napríklad pokiaľ klient s povinným ručením od nás nabúra svojím vozidlom do iného auta, a jeho majiteľovi tak spôsobí škodu.

2. Aké údaje spracovávame?

Spracovávame najmä údaje, ktoré potrebujeme na ponuku a poskytovanie našich služieb (uzavretie a plnenie zmluvy). Zjednodušene povedané ide o všetky údaje, ktoré sú v zmluvách alebo podobných formulároch alebo ktoré sme si oznámili s týmto cieľom ústne či inou dohodnutou formou. Najčastejšie budeme spracovávať nasledujúce kategórie údajov:

- **Identifikačné údaje** slúžiace na jednoznačnú a nezameniteľnú identifikáciu dotknutej osoby (napr. meno, priezvisko, titul, rodné číslo, dátum narodenia, adresa trvalého pobytu, IČO)
- **Kontaktné údaje** (napr. číslo telefónu, emailová adresa, kontaktná adresa a iné obdobné informácie)
- **Popisné a sociodemografické údaje** (vek, pohlavie, štátna prísl., povolanie apod.)
- **Údaje o zdravotnom stave** najmä pri poistení úrazu a choroby (výška, váha, fajčiar/nefajčiar, informácie o prekonaných chorobách a úrazoch a aktuálnom zdravotnom stave)
- **Údaje týkajúce sa služieb a produktov** (napr. identifikácia predmetu poistenia, dokumentácia stavu predmetu poistenia pri vstupe do poistenia – napr. fotografie vrátane informácie o čase a mieste zhotovenia, dobu trvania predchádzajúceho poistenia a počet nehôd za toto obdobie, stav najazdených kilometrov na počiatku a v priebehu trvania poistenia, existujúce zmluvy životného poistenia alebo poistenie úrazu a choroby u iných poisťovní atď.)
- **Údaje týkajúce sa šetrenia škodných udalostí** vrátane údajov o iných osobách a údajov zvláštnej kategórie (typicky ide o zdravotný stav, informácie týkajúce sa trestného alebo správneho konania súvisiaceho so škodovou udalosťou apod.)
- **Údaje týkajúce sa našej komunikácie vrátane telefonickej komunikácie** a využitia webových stránok alebo aplikácií (napr. IP adresa, poloha pri fotení vozidla)
- **Transakčné údaje** (všetky platby poistného, výplaty poistného plnenia, vrátane príslušných platobných informácií)

3. Odkiaľ údaje získavame?

Osobné údaje získavame:

- Priamo od Vás pri jednaní o uzavretí poistnej zmluvy, v priebehu trvania poistenia (napr. pri zmene zmluvy alebo pri vybavovaní škodovej udalosti), a to prostredníctvom našich webových stránok, webových a mobilných aplikácií, zmluvnej dokumentácie a ďalších formulárov, telefonickej, emailovej a ďalšej komunikácie.
- Od iných osôb, za predpokladu, že k tomu dáte súhlas (napr. od poskytovateľa zdravotných služieb na zistenie zdravotného stavu, od určeného posudkového lekára) alebo ak je to nevyhnutné na plnenie záväzkov zo zmluvy (napr. od poškodených osôb, Polície, lekárov, svedkov), alebo pokiaľ tak ustanovujú právne predpisy (napr. informácie získané od Slovenskej kancelárie poisťovateľov).
- Z verejne dostupných registrov, evidencií, databáz (napr. obchodný register, živnostenský register, kataster nehnuteľností a pod.).

4. Prečo údaje spracovávame?

Údaje spracovávame pri poskytovaní našich služieb na rôzne účely:

- **Spracovanie na základe zmluvy**
  Ide najmä o ponuku zjednania, zmeny alebo ukončenia poistenia, vytváranie kalkulácií, výber poistného, šetrenie škodových udalostí a výplatu plnenia z poistných zmlúv. To zahŕňa aj spracovanie vykonávané pred uzatvorením zmluvy z vyššie uvedených dôvodov, vrátane prípadu, ak nakoniec k uzatvoreniu zmluvy nedôjde. **Poskytnutie Vašich osobných údajov je dobrovoľné, avšak bez ich spracovania Vám nemôžeme naše služby ponúknuť ani poskytnúť.**
- **Spracovanie na základe oprávnených záujmov**
  Dôležitým dôvodom na spracovanie osobných údajov je ochrana Vašich či našich práv a záujmov alebo záujmov ďalších osôb. Ide napríklad o naše oprávnené záujmy v zlepšovaní a vývoji nových produktov a služieb; pri segmentácii klientov na tvorbu obchodných ponúk či optimalizáciu poskytovaných služieb a produktov; priamy marketing zahŕňajúci ponuku našich produktov a služieb a produktov priamo súvisiacich s naším klientom; prevenciu a odhaľovanie poistných podvodov a inej protiprávnej činnosti; prevenciu a ochranu majetku a osôb; vymáhanie práv vyplývajúcich z poistenia.

S cieľom skvalitňovania nami poskytovaných služieb, na účely rokovania o uzavretí alebo zmene zmluvy a na plnenie zmluvných povinností, tiež vytvárame hlasové záznamy telefónnych hovorov s klientmi a ďalšími používateľmi našej telefónnej linky. Tieto nahrávky môžu slúžiť aj ako dôkaz v prípadnom súdnom alebo správnom konaní.

- **Spracovanie na základe zákona a plnenie právnych povinností**
  Musíme sa riadiť právnymi predpismi upravujúcimi poisťovaciu činnosť, dodržiavať odbornú starostlivosť a zaistiť úhradu našich záväzkov voči klientom. Aj preto sme povinní spracovávať osobné údaje na správne určenie rizika, ktoré svojou činnosťou na seba preberáme.
  Podľa právnych predpisov (zákon o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla) musíme evidovať údaje o niektorých druhoch poistenia a zdieľať ich so Slovenskou kanceláriou poisťovateľov alebo ich od Slovenskej kancelárie poisťovateľov naopak získavať. Podľa zákona o poisťovníctve si poisťovne môžu zdieľať informácie týkajúce sa údajov o škodovej udalosti a na tento účel si môžu vytvoriť register. Zákon o poisťovníctve v spojení so zákonom o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve nám ukladá povinnosť zisťovať a zaznamenávať Vaše požiadavky a potreby a dávať Vám odporúčania.

Čo u nás na rozdiel od iných poisťovní nenájdete?
Možno ste si všimli, že sme po Vás pri dojednaní poistenia nechceli špeciálny súhlas na marketingové využitie Vašich osobných údajov na ponúkanie produktov, alebo služieb iných spoločností. Nič také nerobíme a ani v budúcnosti robiť nebudeme. Aj to je dôkaz toho, ako dobre Vaše súkromie a Vaše kontakty chránime.

5. Ako spracovávame Vaše údaje?

Spracovanie osobných údajov prebieha automaticky aj manuálne. Maximálne ich chránime kontrolnými, technickými a bezpečnostnými mechanizmami pred neoprávneným prístupom, prenosom i možným zneužitím.

Automatizovaným individuálnym rozhodovaním je také spracovanie údajov, ktoré má pre Vás podstatné dôsledky (napr. neuzavretie zmluvy) a na ktorom sa priamo nepodieľajú žiadni ľudia. Využívajú sa na to teda výhradne automatické prostriedky (aplikácie, softvér, algoritmy, online kalkulačky a pod.).

Profilovanie znamená automatizované spracovanie údajov s cieľom zhodnotenia určitých osobných aspektov človeka (ekonomická situácia, zdravie, správanie, preferencie alebo sledovanie polohy).

Automatizované rozhodovanie je často neoddeliteľnou súčasťou zhodnotenia rizikovosti pred uzavretím poistenia alebo počas jeho trvania. Automatizovaný postup nám umožňuje poskytovať lepšie, presnejšie, rýchlejšie a spravodlivejšie služby. Automatizované rozhodovanie je tak nevyhnutné na uzatvorenie zmluvy a plnenie našich zmluvných a právnych povinností. Spočíva v hodnotení niektorých informácií o Vašej osobe. Napríklad pri poistení vozidiel ide o vek, bydlisko, škodový priebeh, počet najazdených kilometrov, pri poistení majetku informáciu, či sa poistená nehnuteľnosť nachádza v povodňovej zóne. V prípade poistenia úrazu a choroby je automatizované rozhodovanie o cene a prípadných výlukách založené na informáciách o vašej výške, váhe, fajčení a prekonaných chorobách a úrazoch, ktoré uviediete v zdravotnom dotazníku.

V prípade, keď by automatizované rozhodovanie pre Vás malo podstatné dôsledky (napr. by viedlo k neuzatvoreniu zmluvy, k zamietnutiu výplaty plnenia, zmene podmienok dohodnutej služby apod.), máte právo nechať takéto rozhodnutie preskúmať, vyjadriť sa k nemu a prípadne ho napadnúť.

6. Komu môžu byť údaje poskytnuté?

Osobné údaje môžu byť poskytnuté:

- Subjektom, u ktorých nám poskytnutie údajov ukladá zákon, napr. súdom, orgánom činným v trestnom konaní, Slovenskej kancelárii poisťovateľov, Českej národnej banke, Národnej banke Slovenska, správcovi dane, exekútorom, insolvenčným správcom a ďalším.
- Ďalším subjektom, pokiaľ je to nevyhnutné na ochranu práv a právom chránených záujmov poisťovateľa (napr. súdom, exekútorom, súdnym komisárom a pod.).
- Iným poisťovniam alebo asociácii poisťovní s cieľom prevencie a odhaľovania poistného podvodu a ďalšieho protiprávneho konania v súlade so zákonom o poisťovníctve; zaistiteľom a zaistným maklérom.
- Sprostredkovateľom osobných údajov, ktorí poskytujú dostatočné záruky technického a organizačného zabezpečenia ochrany osobných údajov, s ktorými máme ako poisťovateľ uzavretú zmluvu o spracovaní osobných údajov (najmä asistenčné služby, samostatní likvidátori, call centrá, poskytovateľ prevádzkových IT služieb).
- Spolupracujúcim obchodným partnerom na plnenie zmluvných povinností zo zmluvy uzatvorenej s klientom.
- S Vaším výslovným súhlasom môžu byť Vaše osobné údaje poskytnuté prípadne aj ďalším subjektom.
- Do tretích krajín v súvislosti s vybavovaním škodových udalostí alebo s cieľom uzavretia a plnenia zaistných zmlúv.

Zoznam sprostredkovateľov osobných údajov je na konci tohto dokumentu, aktuálnu verziu tohoto dokumentu nájdete na internetových stránkach www.pillow.sk/sukromie.

7. Aké sú Vaše práva?

V súvislosti so spracovaním údajov môžete využiť nasledujúce práva:

- **Právo na informácie:** máte právo dostať informácie o spracovaní Vašich osobných údajov.
- **Právo na prístup:** máte právo na kópiu údajov, ktoré sú o Vás spracovávané.
- **Právo na opravu:** pri zistení nesprávnosti údajov máte právo na opravu.
- **Právo na získanie svojich osobných údajov a prenositeľnosti:** máte právo obdržať spracovávané údaje, ktoré sa spracúvajú na základe súhlasu alebo na základe uzavretia alebo plnenia zmluvy a ktoré ste sami poskytli alebo ktoré priamo vyplývajú z Vašej činnosti, v strojovo čitateľnom formáte. Platí to len pre automatizovane spracovávané údaje.
- **Právo na obmedzenie spracovania:** máte právo na obmedzenie spracovania svojich údajov, ak: popierate presnosť údajov, a to do doby, než prevádzkovateľ presnosť overí; údaje nie sú potrebné na účely spracovania, avšak požadujete ich spracovanie na určenie, výkon alebo obhajobu právnych nárokov; ste vzniesli námietku proti spracovaniu, kým nebude overené, či oprávnené dôvody prevádzkovateľa prevažujú nad Vašimi oprávnenými záujmami; spracovanie údajov bolo protiprávne a požadujete namiesto výmazu údajov len obmedzenie ich spracovania.
- **Právo na vymazanie:** máte právo na vymazanie svojich údajov, ale len vtedy, ak netrvá iný právom uznaný dôvod na spracovanie, ktorý prevádzkovateľ môže použiť (vrátane ochrany svojich oprávnených záujmov a práv).
- **Právo podať námietky:** platí pre prípady spracovania z dôvodu verejného záujmu, ktorý prevádzkovateľ zastáva, alebo jeho vlastného oprávneného záujmu vrátane priameho marketingu. Máte právo vzniesť námietku proti takémuto spracovaniu a prevádzkovateľ má povinnosť také spracovanie posúdiť z hľadiska splnenia všetkých pravidiel podľa predpisov. V prípade priameho marketingu takéto spracovanie po vznesení námietky vždy zastaví.
- **Automatizované individuálne rozhodovanie:** máte právo nechať takéto rozhodnutie preskúmať, vyjadriť sa k nemu a prípadne ho napadnúť.
- **Právo podať sťažnosť, obrátiť sa na dohľad, súd:** môžete sa obrátiť na dozorný úrad (Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava 27 –https://dataprotection.gov.sk/) alebo súd.

Vaše žiadosti týkajúce sa spracovania osobných údajov vybavujeme bez zbytočného odkladu, najneskôr do jedného mesiaca od doručenia žiadosti. Túto lehotu je možné v prípade potreby a vzhľadom na zložitosť a počet žiadostí predĺžiť o ďalšie dva mesiace. Pokiaľ k predĺženiu lehoty dôjde, informujeme Vás o tom do jedného mesiaca od prijatia žiadosti spolu s dôvodmi na toto predĺženie lehoty spracovania.

8. Ako dlho údaje spracovávame?

Osobné údaje uchovávame po dobu nevyhnutne potrebnú na realizáciu práv a povinností plynúcich z nášho vzájomného zmluvného vzťahu a ďalej po dobu vyplývajúcu z právnych predpisov (napr. zákonné lehoty na archiváciu).

Naša činnosť podlieha špeciálnej sektorovej regulácii, ktorá nám ukladá uchovávať dokumenty týkajúce sa distribúcie a poskytovania poistenia minimálne po dobu 10 kalendárnych rokov nasledujúcich po roku, v ktorom bolo poistenie ukončené. V prípade tzv. povinného zmluvného poistenia potom na účely stanovenia poistného (bonusový systém, informácie z Registra pojistných a škodových udalostí) uchovávame informácie o poistení a škodách po dobu 20 rokov od zániku poistenia. Pri nedokončených dopytoch mažeme údaje z našich systémov po jednom kalendárnom roku nasledujúcom po roku vytvorenia ponuky či kalkulácie.

Osobné údaje spracovávame max. po dobu trvania zmluvného vzťahu či iného (prípadne nadväzujúceho) právneho titulu, ktorý nám umožňuje Vaše osobné údaje spracovávať. To znamená, že máme nastavené vnútorné pravidlá, ktoré preverujú zákonnosť držania osobných údajov.

9. Čo ak sa pravidlá zmenia?

Túto informáciu budeme pravidelne aktualizovať a bude vždy dostupná na našom webe. Pokiaľ by došlo k zásadnej zmene spracovania osobných údajov, budeme Vás o tom informovať.

10. Kto sú sprostredkovatelia údajov?

Sprostredkovateľ (IČ)	Adresa	Oblasť
AIS Software, a. s. (60744511)	Provazníkova / Hálkova 84 613 00 Brno	IT systémy
AVUS worldwide claims service GmbH & Co. KG	Rechbauerstraße 4, 8010 Graz, Rakúsko	Likvidácia udalostí v zahraničí
DEKRA CZ a.s. (49240188)	Türkova 1001/9, Chodov, 149 00 Praha 4	Likvidácia udalostí v zahraničí
HAVEL & PARTNERS s.r.o. (264 54 807)	Na Florenci 2116/15, 110 00 Praha 1	Právne služby
Europ Assistance s.r.o. (25287851)	Na Pankráci 1724/129, 140 00 Praha 4	Asistenčné služby
KLOBAL s.r.o. (25656562)	Hlaváčova 395, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice	Samostatný likvidátor
Mgr. Starý, BBA (72014776)	Ovocný trh 573/12, 11000 Praha	Právne služby
MHA, s.r.o. (25156896)	Školní 511, 396 01 Humpolec	Tlačové služby
Šrut Josef (70018171)	Evžena Rošického 1066/11, Ostrava 721 00	Školenie sprostredkovateľov
Mgr. Štefanová (03266788)	Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10	Právní služby
TARAKAN, a.s. (29056039)	Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10	Správa pohľadávok
ThePay, a.s. (28135261)	Masarykovo náměstí 102/65, 586 01 Jihlava	Platobné služby
Zelená pošta CZ s.r.o. (61460125)	Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4	Poštovné služby

Na webu Národnej banky Slovenska (https://regfap.nbs.sk) si môžete u jednotlivých samostatných finančných agentov overiť, či spolupracuje s Pillow pojišťovnou, a.s.