

## Informácia o spracúvaní osobných údajov

### 1. Prevádzkovateľ

ERGO Poistovňa, a.s. so sídlom Apollo Business Center II. Blok D, Prievozská 4C, 821 08 Bratislava, IČO: 35 779 012, zapísaná v Obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, Oddiel: Sa, Vložka č.: 2332/B, webové sídlo: www.ergo.sk, kontaktné údaje: 0850 777 777, +421 2 32 11 20 20, \*3746, info@ergo.sk (ďalej len „ERGO“) má pri spracúvaní osobných údajov klientov, zástupcov klientov, potenciálnych klientov, zástupcov potenciálnych klientov, prípadne ďalších osôb, najmä vlastníkov finančných prostriedkov, oznamovateľov poistnej udalosti, poškodených, škodcov (ďalej len „dotknutá osoba“) postavenie prevádzkovateľa, ktorý určil účely a prostriedky spracúvania osobných údajov dotknutých osôb.

### 2. Zodpovedná osoba

ERGO určila zodpovednú osobu, ktorú môžu dotknuté osoby kontaktovať s otázkami týkajúcimi sa spracúvania ich osobných údajov a uplatňovania ich práv podľa Všeobecného nariadenia o ochrane údajov (ďalej len „GDPR“), a to elektronicky na emailovej adrese dpo@ergo.sk alebo telefonicky na vyššie uvedené čísla, prípadne osobne v sídle ERGO.

### 3. Účely spracúvania osobných údajov

ERGO spracúva osobné údaje dotknutých osôb v súvislosti s výkonom poisťovacej činnosti na účely identifikácie klientov a ich zástupcov a zachovanie možnosti následnej kontroly tejto identifikácie, na účely uzavierania poistných zmlúv, na účely správy poistenia medzi poisťovňou a jej klientmi, na účely likvidácie poistných udalostí alebo škodových udalostí zo strany poisťovne, na účely ochrany a domáhania sa práv poisťovne voči jej klientom, na účely zdokumentovania činnosti poisťovne, na účely výkonu dohľadu nad poisťovňou a nad jej činnosťou, na účely plnenia zákonných povinností a úloh poisťovne, na účely správy zaistných zmlúv medzi poisťovňou a zaistovňou, na účely vybavovania nárokov zo zaistných zmlúv, na účely kontroly poskytnutých plnení z poistných zmlúv, ku ktorým zaistovňa poskytuje zaistenie, na účely kontrolnej činnosti poskytnutej zdravotnej starostlivosti, na ktorú sa vzťahuje poistné plnenie, na účely výmeny informácií nevyhnutných na overenie pravdivosti a úplnosti údajov o poistnej udalosti alebo škodovej udalosti, na účely predchádzania a odhaľovania legalizácie príjmov z trestnej činnosti a financovania terorizmu, na účely vykonania starostlivosti vo vzťahu ku klientovi, na účely zisťovania neobvyklej obchodnej operácie, na účely poskytnutia informácií o finančných účtoch členskému štátu daňovej rezidencie fyzickej osoby, zmluvnému štátu daňovej rezidencie fyzickej osoby a Spojeným štátom americkým s cieľom správneho vyrubenia daňovej povinnosti, na účely vybavovania sťažností a reklamácií, na účely vedenia účtovníctva, na účely správy daní, na účely správy registratúry, na ďalšie účely podľa osobitných predpisov a na účely oprávnených záujmov ERGO (bod 6).

ERGO spracúva získané osobné údaje dotknutých osôb ďalej výlučne na privilegované účely (štatistický účel, účel archivácie), ktoré sú zlučiteľné s pôvodne určenými účelmi spracúvania osobných údajov. Na takéto ďalšie spracúvanie sa vzťahujú prevádzkovateľom prijaté bezpečnostné opatrenia, ktoré slúžia ako primerané záruky pre práva a slobody dotknutej osoby v súvislosti so spracúvaním jej osobných údajov na iný účel.

### 4. Právny základ spracúvania osobných údajov

Spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb je nevyhnutné:

- na plnenie zákonných povinností ERGO, najmä podľa zákona č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve, zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve, zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, zákona č. 576/2004 Z. z. o zdravotnej starostlivosti, službách súvisiacich s poskytovaním zdravotnej starostlivosti, zákona č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska, zákona č. 747/2004 Z. z. o dohľade nad finančným trhom, zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov, zákona č. 359/2015 Z. z. o automatizovanej výmene informácií a finančných účtoch na účely správy daní, Občianskeho zákonníka, Civilného sporového poriadku, Trestného zákona, Trestného poriadku, Obchodného zákonníka, Exekučného poriadku, zákona č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve, zákona č. 511/1992 Zb. o správe daní a poplatkov, zákona č. 595/1991 Zb. o dani z príjmov, zákona č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach, a iných osobitných predpisov,
- na plnenie poistnej zmluvy a predzmluvné vzťahy podľa s Čl. 6 ods. 1 písm. b) GDPR,
- na ochranu životne dôležitých záujmov dotknutej osoby alebo inej fyzickej osoby podľa Čl. 6 ods. 1 písm. d) GDPR,
- na účely oprávnených záujmov, ktoré ERGO sleduje podľa Čl. 6 ods. 1 písm. f) GDPR.

Pokiaľ ERGO nedisponuje iným právnym základom, je na spracúvanie osobných údajov potrebný súhlas dotknutej osoby so spracúvaním jej osobných údajov.

## 5. Kategórie spracúvaných osobných údajov

Prevádzkovateľ spracúva bežné osobné údaje - identifikačné údaje dotknutej osoby vrátane všeobecne použiteľného identifikátora, kontaktné údaje dotknutej osoby, údaje a doklady preukazujúce schopnosť klienta plniť záväzky z poisťnej zmluvy, požadované zabezpečenie záväzkov z poisťnej zmluvy, oprávnenie na zastupovanie, splnenie požiadaviek a podmienok na uzavretie poisťnej zmluvy, osobné údaje z dokladu totožnosti vrátane jeho kópie, ďalšie údaje z dokladov a osobitnú kategóriu osobných údajov - údaje o zdravotnom stave dotknutej osoby, a to v rozsahu ustanovenom najmä osobitnými predpismi a poisťnou zmluvou, prípadne oprávnenými záujmami ERGO.

## 6. Oprávnené záujmy ERGO

ERGO vychádzajúc zo vzťahu s dotknutou osobou definovala oprávnené záujmy, ktoré možno v súvislosti s výkonom jej podnikateľskej činnosti primerane očakávať, a ktoré proporčne prevažujú nad záujmami a základnými právami a slobodami dotknutej osoby a poskytujú právny základ pre spracúvanie osobných údajov nad rámec daný zákonom a zmluvou, ktorými sú ochrana práv a právnom chránených záujmov ERGO, najmä ochrana ERGO, jej zamestnancov a klientov, ochrana osôb, majetku, zdravia a know-how ERGO, ochrana finančných a iných záujmov ERGO, fyzická bezpečnosť vrátane zabezpečenia bezpečnosti sídla ERGO prostredníctvom kamerových systémov, zaistenie bezpečnosti informačných systémov ERGO, zaistenie bezpečnosti siete ERGO, prevencia pred podvodmi a nekalými obchodnými praktikami, prevencia pred praním špinavých peňazí a boj proti terorizmu, vedenie klientskej databázy, skvalitňovanie poskytovaných služieb, podpora značky, informovanie klientov o dianí v spoločnosti a oslovanie klientov ponukami (priamy marketing), prevencia pred porušením ochrany osobných údajov, oznamovanie možnej trestnej činnosti alebo ohrozenia verejnej bezpečnosti, ak tým nebude porušená právna, profesijná alebo iná záväzná povinnosť mlčanlivosti.

## 7. Kategórie príjemcov osobných údajov

ERGO poskytuje spracúvané osobné údaje akcionárom, zaistovňiam, finančným agentom, prevádzkovateľovi registra poisťných udalostí, ošetrovujúcim lekárom a zdravotníckym zariadeniam, znalcom, osobám poskytujúcim ERGO asistenčné služby, telemarketingové služby, auditorské služby, IT služby, bankové služby, poštové a kuriérske služby, služby registratúrneho strediska a archivácie dokumentov, správcom pohľadávok, advokátom, exekútorom, Národnej banke Slovenska vykonávajúcej dohľad nad činnosťou ERGO, daňovému úradu, súdom, orgánom činným v trestnom konaní, ďalším osobám a orgánom, ktorým má zákonom uloženú povinnosť poskytovať informácie. Aktuálny zoznam príjemcov je dostupný na webovom sídle ERGO.

## 8. Prenos osobných údajov do tretích krajín a medzinárodných organizácií

Spracúvané osobné údaje dotknutých osôb môžu byť predmetom cezhraničného toku osobných údajov výlučne do členských krajín Európskej únie, resp. Európskeho hospodárskeho priestoru zaručujúcich primeranú úroveň ochrany spracúvaných osobných údajov. Osobné údaje sa neprenášajú do tretích krajín a medzinárodných organizácií s výnimkou osobitných situácií, ak je prenos nevyhnutný na plnenie poisťnej zmluvy alebo na ochranu životne dôležitých záujmov dotknutej osoby alebo iných osôb, ak je dotknutá osoba fyzicky alebo právne nespôsobilá vyjadriť súhlas.

## 9. Doba uchovávania osobných údajov

Osobné údaje klientov a zástupcov klientov budú spracúvané počas trvania poistenia a po zániku poistenia na dobu nevyhnutnú na uplatnenie práv ERGO a dodržiavanie povinností, ktoré sú ERGO uložené, najmenej po dobu desať rokov od skončenia zmluvného vzťahu s klientom. Po uplynutí tejto doby budú nepotrebné osobné údaje zlikvidované. Osobné údaje potenciálnych klientov a zástupcov potenciálnych klientov budú spracúvané počas 13 mesiacov od ich získania. Po uplynutí tejto doby budú nepotrebné osobné údaje zlikvidované.

## 10. Práva dotknutej osoby

Dotknutá osoba má právo:

- na informácie o spracúvaných osobných údajoch.
- získať potvrdenie o tom, či ERGO spracúva osobné údaje, ktoré sa jej týkajú.
- na prístup k spracúvaným osobným údajom vrátane kópie spracúvaných osobných údajov.
- na opravu spracúvaných osobných údajov a doplnenie neúplných osobných údajov prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia.
- na vymazanie osobných údajov (tzv. právo na zabudnutie), ktoré však nemožno uplatniť, ak sa osobné údaje spracúvajú o.i. na splnenie zákonnej povinnosti ERGO.
- právo na obmedzenie spracúvania osobných údajov v prípade spracúvania nesprávnych osobných údajov, protizákonného spracúvania osobných údajov, spracúvania osobných údajov na účely preukázania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov dotknutej osoby a počas namietania proti spracúvaniu osobných údajov na základe oprávneného záujmu ERGO.
- na prenos osobných údajov ďalšiemu prevádzkovateľovi.
- namietať z dôvodov týkajúcich sa jej konkrétnej osobnej situácie proti spracúvaniu osobných údajov

na účely priameho marketingu, na základe oprávnených záujmov ERGO (bod 6), na štatistické účely, na účely hodnotenia dotknutej osoby len na základe automatizovaného individuálneho rozhodovania (bod 13) a proti profilovaniu (bod 14).

- kedykoľvek odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov tak jednoducho, ako bol poskytnutý. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním.
- na ochranu spracúvaných osobných údajov dotknutej osoby.
- podať sťažnosť dozornému orgánu v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia (Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky), ak sa domnieva, že spracúvanie osobných údajov, ktoré sa jej týka, je v rozpore s GDPR.

Dotknutá osoba, resp. jej zástupca môže uplatniť svoje práva u zodpovednej osoby (bod 2).

## 11. Požiadavka na spracúvanie osobných údajov

Poskytovanie osobných údajov dotknutých osôb je zákonnou, a zároveň zmluvnou požiadavkou potrebnou na uzavretie poisťnej zmluvy a plnenie zákonných a zmluvných povinností ERGO. Uzatvorenie poisťnej zmluvy so zachovaním anonymity klienta sú ERGO, ako aj jej finanční agenti povinní odmietnuť. ERGO neponúka uzatvorenie poisťnej zmluvy priamo deťom.

## 12. Zdroj spracúvaných osobných údajov

Osobné údaje, ktoré neboli získané priamo od dotknutej osoby, resp. jej zástupcu pochádzajú predovšetkým od poisťníkov, s ktorými sa uzatvára poisťná zmluva, zákonných zástupcov detí a sprostredkovateľov, ktorých ERGO využíva na spracúvanie osobných údajov dotknutých osôb v jeho mene, ktorými sú najmä finanční agenti, ktorí poisťnú zmluvu uzatvorili, ďalej osoby poskytujúce ERGO služby v súvislosti s výkonom poisťovacej činnosti (asistenčné spoločnosti, poskytovatelia telemarketingu, banky, pošta, kuriéri, správcovia pohľadávok, advokáti, exekútori), prípadne tretie osoby (lekári, zdravotnícke zariadenia, znalci).

## 13. Automatizované individuálne rozhodovanie

Na účely nevyhnutné na uzavretie zmluvy online využíva ERGO také spracúvanie osobných údajov v rozsahu návrhu poisťnej zmluvy, ktoré je založené na automatizovanom spracúvaní osobných údajov bez ľudského zásahu, ktoré spočíva v hodnotení tých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby s výnimkou osobitnej kategórie osobných údajov, ktoré sú dôležité na účely posúdenia prijatia fyzickej osoby do poistenia, resp. akceptácie návrhu poisťnej zmluvy v závislosti od stanovených kritérií konkrétneho poistenia, ktoré vedie k právnym účinkom, ktoré sa dotknutej osoby týkajú alebo ju podobným spôsobom významne ovplyvňujú (uzavretie poisťnej zmluvy, odmietnutie uzavretia poisťnej zmluvy).

## 14. Profilovanie

ERGO využíva formu automatizovaného spracúvania osobných údajov dotknutých osôb, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby (profilovanie), predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s majetkovými pomermi, profesiou, zdrojom príjmov, správaním sa dotknutej osoby pri uzatváraní poisťnej zmluvy aj počas trvania poisťnej zmluvy na účely ochrany pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu, a ochrany pred podvodmi, a nekalými obchodnými praktikami.

ERGO môže využiť profilovanie, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej osoby súvisiacich s majetkovými pomermi, zdravím, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom na účely priameho marketingu, pokiaľ je to potrebné, resp. vhodné v súvislosti s výberom cieľovej skupiny príslušnej marketingovej aktivity s tým, že oslovení budú len tí klienti, ktorí splňajú vopred stanovené kritériá marketingovej aktivity.

## 15. Porušenie ochrany osobných údajov

ERGO bez zbytočného odkladu oznámi dotknutej osobe, prípadne ju iným efektívnym spôsobom informuje o prípadnom porušení ochrany jej osobných údajov, ktoré pravdepodobne povedie k vysokému riziku pre jej práva a slobody, pokiaľ zo strany ERGO neboli, resp. nebudú prijaté a uplatnené primerané bezpečnostné opatrenia eliminujúce pravdepodobnosť tohto rizika. ERGO informuje verejnosť alebo prijme podobné opatrenia, ak by si informovanie dotknutej osoby, ktorej sa porušenie týka, vyžiadalo neprimerané úsilie.

## 16. Aktuálna Informácia o spracúvaní osobných údajov je dostupná na webovom sídle ERGO.