



Informačné memorandum o spracovaní osobných údajov v súvislosti s marketingovým súhlasom

Riadne spracovanie vašich osobných údajov je pre našu spoločnosť veľmi dôležité. Preto kladieme veľkú váhu na ich ochranu. Týmto by sme vám radi poskytli podrobné informácie o tom, prečo a na aké účely vaše osobné údaje spracovávame, o právach, ktoré v súvislosti s ich spracovaním máte, ale aj iné informácie, ktoré pre vás môžu byť v spojení so spracovaním vašich osobných údajov dôležité.

Radi by sme vás uistili, že v skupine AXA dodržiavame prísne pravidlá stanovujúce, ktorí zamestnanci majú k vašim osobným údajom prístup a ktoré osobné údaje je možné spracovávať. Zoznámte sa, prosím, s nižšie uvedenými informáciami, ktoré sme pre vás v súvislosti so spracovaním vašich osobných údajov pripravili tak, aby bol pre vás tento dokument čo najvýstižnejší a maximálne užitočný.

V nižšie uvedených ustanoveniach vám poskytneme podrobné informácie, ktoré sú podstatné preto, aby ste správne pochopili význam udelenia vášho marketingového súhlasu.

Skupina AXA si môže aktualizovať tento dokument v reakcii na zmeny v právnych, technických alebo obchodných aspektoch. Pri aktualizácii tohto dokumentu skupina AXA prijme vhodné opatrenia na vaše riadne informovanie a vysvetlenie významu vykonaných zmien. Skupina AXA je tiež oprávnená požiadať o váš súhlas k akýmkoľvek podstatným zmenám v tomto dokumente, ak je to vyžadované príslušnými zákonnými predpismi o ochrane osobných údajov. Tento dokument bol naposledy aktualizovaný 5. mája 2026.

Informácie o spracovaní vašich osobných údajov

1. Prevádzkovateľ osobných údajov
2. Poverenec pre ochranu osobných údajov
3. Účel spracovania osobných údajov
4. Kategórie zhromažďovaných osobných údajov
5. Prijemcovia alebo kategórie príjemcov osobných údajov
6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny
7. Obdobie, počas ktorého budú vaše osobné údaje uchovávané
8. Práva subjektu údajov
9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy
10. Existencia automatizovaného rozhodovania

1. Prevádzkovateľ osobných údajov

Prevádzkovateľom osobných údajov je taký subjekt, ktorý sám alebo spolu s iným stanovuje účely a prostriedky spracovania vašich osobných údajov. Typicky pôjde o spoločnosť, ktorej svoje osobné údaje poskytujete.

Svoj súhlas udeľujete týmto spoločnostiam, ktoré sú súčasťou skupiny AXA a predstavujú spoločných prevádzkovateľov vašich osobných údajov:

- INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, sídlom: 8-10 rue Paul Vaillant Couturier, 92240 Malakoff, Francúzsko;
- AXA Assistance CZ, s.r.o., IČO: 256 95 215, zapísaná: na Mestskom súde v Prahe pod číslom C 61910.

Vzhľadom na to, že účely a prostriedky spracovania vašich osobných údajov stanovujú všetci vyššie uvedení prevádzkovatelia, všetky spoločnosti voči sebe vzájomne vystupujú v role spoločných prevádzkovateľov a sú povinní dodržiavať prísne zákonné požiadavky. Spoloční prevádzkovatelia môžu zdieľať vaše osobné údaje, ktoré boli poskytnuté so súhlasom na účely marketingových oznamov (marketingovej komunikácie). Každý spoločný prevádzkovateľ nesie plnú zodpovednosť za spracovanie osobných údajov v rozsahu svojej pôsobnosti.

Pri udeľovaní súhlasu ani neskôr nie je možné vyberať, ktorej spoločnosti bude súhlas udelený a ktorej nie. Váš prípadný nesúhlas so zahrnutím iba niektorých z uvedených spoločných prevádzkovateľov budeme preto považovať za neudelenie, resp. odvolanie marketingového súhlasu.

2. Poverenec pre ochranu osobných údajov

Spoločnosti skupiny AXA ustanovili Poverenca pre ochranu údajov, ktorý dohliada na riadne spracovanie osobných údajov (tzv. DPO).

Všetky nevyhnutné vzory prípadných otázok alebo žiadostí nájdete na našej webovej stránke, ktorá je určená špeciálne na ochranu osobných údajov www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov.

Podľa vašich preferencií a možností nás môžete kontaktovať rôznymi spôsobmi:

- e-mailom ochranaudajov@axa-assistance.sk,
- cez kontaktný formulár na webových stránkach www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov.

S akýmkoľvek otázkami súvisiacimi so spracovaním vašich údajov sa môžete obrátiť na Poverenca pre ochranu osobných údajov a uplatniť svoje práva na ochranu svojich osobných údajov, ako je opísané nižšie.

3. Účel spracovania osobných údajov

Účelom spracovania osobných údajov na základe vášho marketingového súhlasu je:

- ponúkať produkty a služby poskytované skupinou AXA aj prostredníctvom spolupracujúcich tretích strán;
- marketingové spracovanie osobných údajov – spracovanie osobných údajov, ktoré predchádza samotnému použitiu informácií. Pod tým si môžete predstaviť štatistické a matematické analýzy s cieľom získať náhľad do správania klienta a odhadnúť jeho budúce správanie či obchodný potenciál, ďalej profilovanie klienta, rôzne segmentácie, reporting a pod. Spracovanie môže byť tak manuálne, ako aj automatizované;
- vykonávať analýzu a profilovanie s cieľom prispôbiť ponuku služieb vašim potrebám.

Právny základ takéhoto spracovania osobných údajov tvorí súhlas, ktorý sme od vás získali.

Ponúkať vám môžeme najmä poistné produkty a asistenčné služby alebo vás môžeme kontaktovať s cieľom prieskumu spokojnosti, servisnej komunikácie alebo poďakovania či priania (k narodeninám, na Vianoce alebo do nového roku).

Na komunikáciu používame:

- poštové služby
- telefonické hovory
- SMS
- elektronickú poštu
- reklamné oznamy na asistenčných kartách, na internetových stránkach alebo aplikáciách

4. Kategórie zhromažďovaných osobných údajov

V tejto časti sú opísané kategórie spracovávaných osobných údajov vrátane príkladov a účelov spracovania:

– Základné identifikačné údaje

Vaše krstné meno a priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo a u podnikateľa obchodná firma, IČO a sídlo, aby sme vás správne identifikovali.

– Kontaktné údaje

Poštová adresa, telefónne číslo, adresa elektronickej pošty, aby sme s vami mohli komunikovať.

– Informácie týkajúce sa vášho poistenia

Ponechávame si informácie o zvolenom produkte a jeho špecifikáciách, váš približný vek, cieľovú destináciu pri cestovnom poistení a dĺžku trvania zmluvy.

– Ďalšie osobné údaje, ktoré nám poskytnete v priebehu poistenia

Môžu to byť údaje poskytnuté v rámci likvidácie vašej poistnej udalosti, údaje zo záznamov telefonických hovorov alebo iné interakcie medzi vami a nami a ďalšie údaje, ktoré spracovávame pre splnenie našej právnej povinnosti alebo s cieľom našich oprávnených záujmov.

Osobné údaje o vás pochádzajú z rôznych zdrojov. Väčšinu osobných údajov nám poskytnete priamo vy s cieľom riadnej identifikácie vás ako poistníka či poisteného v rámci uzatvorenia poistenia. Časť osobných údajov získavame z verejne dostupných zdrojov, ako sú napr. verejné zoznamy a registre, sociálne siete, internetové aplikácie a od spolupracujúcich tretích strán. Osobné údaje tiež získavame od sprostredkovateľov vami uzavretého poistenia, ktorí sú našimi spracovateľmi, alebo od ďalších spoločných prevádzkovateľov, ktorým ste udelili porovnateľný marketingový súhlas. Rovnako aj my môžeme poskytnúť na základe vášho súhlasu vaše osobné údaje svojim spoločným prevádzkovateľom.

5. Prijemcovia alebo kategórie prijemcov osobných údajov

Garantom ochrany a riadneho spracovania vašich osobných údajov je podľa zákona prevádzkovateľ týchto údajov. Prevádzkovatelia môžu na spracovanie údajov využiť sprostredkovateľa. Sprostredkovateľom osobných údajov je teda každý subjekt, ktorý na základe zvláštneho zákona alebo s poverením či zmocnením prevádzkovateľa spracováva osobné údaje. V týchto prípadoch je zmluvne aj zákonom garantovaná rovnaká ochrana vašich údajov ako v AXA Assistance. Také organizácie spracovávajú osobné údaje na základe zmluvy, ktorú s nami majú uzatvorenú, a podľa našich pokynov.

Najvýznamnejšími sprostredkovateľmi na spracovanie vašich osobných údajov na marketingové účely sú:

- STRATOS.INF.CZ s.r.o. (poskytovateľ IT); IČO: 28250222
- STRATOS Informatic spol. s r.o. (poskytovateľ IT); IČO: 14888840
- Sprinx systems a.s. (poskytovateľ IT); IČO: 26770211
- PayU S.A., Poľsko (platby); NIP: 779-23-08-495
- Google Ireland Ltd.; CRN: 368047

Vaše osobné údaje môžu byť postúpené nasledujúcim kategóriám prijemcov:

- Subjektom verejnej správy a štátnym orgánom, pokiaľ to dovoľuje zákon.
- Tretím stranám, ktoré sú zapojené do prebiehajúcich alebo potenciálnych súdnych konaní, alebo takým tretím stranám, ktoré nám pomáhajú presadzovať alebo brániť naše zákonné práva. Informácie môžeme zdieľať napríklad s našimi právnymi alebo inými odbornými poradcami.
- Spoločnostiam v rámci skupiny AXA v rozsahu, v ktorom ste nám poskytli súhlas alebo kde nám to ukladá zákon.

6. Odovzdávanie osobných údajov do tretej krajiny

Ak prenášame vaše osobné údaje, robíme tak iba v rámci Európskej únie alebo do krajín mimo Európskej únie, ktoré zaručujú primeranú a dostatočnú úroveň ochrany (čo znamená, že vaše osobné údaje majú rovnakú úroveň ochrany ako v rámci Európskej únie).

V prípade, že sú vaše osobné údaje prenášané mimo Európsku úniu alebo do krajiny, ktorú nejaká entita skupiny AXA nepovažuje za primeranú, poskytujeme záruky na zabezpečenie bezpečnosti a dôvernosti vašich osobných údajov a upravujeme tieto prenosy prostredníctvom záväzných firemných pravidiel skupiny AXA (k dispozícii na nasledujúcom odkaze: www.axa-assistance.sk/ochrana-osobnich-udajov).

AXA je prvou poisťovacou skupinou, ktorá má interné firemné pravidlá schválené 16 európskymi orgánmi na ochranu osobných údajov. Tieto pravidlá zaručujú jednoznačnú a minimálnu úroveň ochrany vašich osobných údajov prostredníctvom rôznych spoločností celosvetovej skupiny AXA.

7. Obdobie, počas ktorého budú vaše osobné údaje uchovávané

Marketingový súhlas udeľujete spoločnostiam skupiny AXA len raz a zostáva v platnosti a účinnosti počas trvania zmluvného vzťahu aspoň s jednou zo spoločností skupiny AXA a nasledujúcich 5 rokov alebo dovtedy, kým súhlas odvoláte.

V prípade, že sa naším klientom nestanete (t. j. nebude založený zmluvný vzťah s akoukoľvek spoločnosťou skupiny AXA), bude váš súhlas platiť 5 rokov od jeho udelenia. Po skončení platnosti a účinnosti súhlasu budú vaše osobné údaje vymazané alebo spracovávané iba v rozsahu a na účely, na ktoré nie je podľa právnych predpisov nutný súhlas.

Keď nakladáme s osobnými údajmi, uplatňujeme zásadu minimalizácie, čo znamená, že hneď ako lehota, počas ktorej máme povinnosť uchovávať vaše osobné údaje, uplynie, dôjde v našich databázach a informačných systémoch k anonymizácii vašich osobných údajov. V rámci skupiny AXA máme zavedené prísne interné pravidlá pre ochranu súkromia, ktoré zaisťujú, že údaje nie sú uchovávané dlhšie, než sme na to oprávnení či povinní.

8. Práva subjektu údajov

V súlade s platnými predpismi o ochrane osobných údajov máte právo:

- **Prístup k vašim osobným údajom:** máte právo požadovať prístup k osobným údajom, ktoré o vás spracovávame, a získať kópiu týchto údajov;
- **Opravu vašich osobných údajov:** máte právo požiadať nás o opravu alebo doplnenie osobných údajov, ktoré o vás spracovávame a ktoré sú nepresné, neúplné alebo neaktuálne;
- **Požiadavku na obmedzenie spracovania vašich osobných údajov:** Máte právo požiadať nás o obmedzenie spracovania vašich osobných údajov v nasledujúcich prípadoch:
 - Vaše údaje sú nepresné a vyžadujú opravu alebo aktualizáciu,
 - Preferujete obmedzenie spracovania pred vymazaním vašich údajov,

- Vaše údaje už nie sú potrebné na dosiahnutie účelu spracovania, ale stále sú potrebné na konštatovanie, výkon alebo obranu vašich právnych práv,

- V minulosti ste sa prípadne postavili proti spracovaniu.

To znamená, že správca údajov môže ďalej uchovávať vaše údaje, ale nesmie ich spracovávať alebo používať iným spôsobom.

– **Požiadavku na vymazanie vašich osobných údajov:** máte právo požiadať nás o vymazanie vašich osobných údajov;

– **Právo na prenositeľnosť vašich osobných údajov:** máte právo obdržať osobné údaje, ktoré ste nám poskytli, vo vhodnom formáte a máte právo tieto údaje preniesť inému správcovi údajov bez nášho zásahu.

Na uplatnenie svojich práv alebo získanie ďalších informácií sa obráťte na kontaktné údaje uvedené v odseku č. 2 tohto dokumentu. Máte právo podať sťažnosť ohľadom spôsobu spracovania vašich osobných údajov u príslušného dozorného orgánu v členskom štáte vášho obvyklého bydliska, miesta výkonu práce alebo miesta, kde sa domnievate, že došlo k údajnému porušeniu vašich práv. Na Slovensku je dozorným orgánom pre ochranu osobných údajov Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava.

Upozorňujeme, že existujú isté obmedzenia a výnimky pri uplatňovaní vašich práv v závislosti na okolnostiach.

Pre ďalšie informácie vás pozývame na návštevu webovej stránky Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky (<https://dataprotection.gov.sk/sk/>).

9. Poskytovanie osobných údajov zo zákona alebo zo zmluvy

Poskytovanie osobných údajov v súvislosti s uzatvorením poistnej zmluvy nie je povinné, je však nevyhnutné na plnenie poistenia a na ocenenie poistného rizika. Bez poskytnutia osobných údajov nie je možné poistnú zmluvu uzavrieť.

10. Existencia automatizovaného spracovania

Vaše osobné údaje sú pred využitím marketingovej komunikácie náležite vyhodnotené v rámci marketingového spracovania osobných údajov. To znamená, že sú vytvárané štatistické a matematické analýzy s cieľom odhadnúť vaše budúce potreby a požiadavky. Takéto marketingové spracovanie môže byť vykonávané manuálne alebo automatizovane. Pri automatizovanom spracovaní vašich osobných údajov môže dôjsť k hodnoteniu niektorých osobných aspektov vzťahujúcich sa na vašu osobu.

Máte právo vzniesť námietku proti takému automatizovanému spracovávaniu. Pokiaľ tak urobíte, nebude možné vás naďalej marketingovo osloviť a taká námietka bude považovaná za odvolanie marketingového súhlasu.