

# Informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov

## KTO SME?

Sme MetLife Europe d.a.c., pobočka poisťovne z iného členského štátu, sídlo: Pribinova 10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 47 257 105, zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Po, vložka číslo.: 2699/B, právna forma: organizačná zložka podniku zahraničnej osoby – MetLife Europe designated activity company, sídlo: Lower Hatch Street, On Hatch 20, Dublin, Írsko, zapísaná v Írskom Registri Spoločností v Dubline pod č. 415123 a MetLife Europe Insurance d.a.c., pobočka poisťovne z iného členského štátu, sídlo: Pribinova 10, 811 09 Bratislava, Slovenská republika, IČO: 47 257 091, zápis v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, Oddiel: Po, vložka číslo: 2698/B, právna forma: organizačná zložka podniku zahraničnej osoby - MetLife Europe Insurance designated activity company, sídlo: Lower Hatch Street, On Hatch 20, Dublin, Írsko, zapísaná v Írskom Registri Spoločností v Dubline pod č. 472350 (v týchto Informáciách spoločne označované ako „MetLife“). Vo vzťahu k Vaším osobným údajom bude MetLife v pozícii prevádzkovateľa.

MetLife venuje veľkú pozornosť zabezpečeniu ochrany Vašich osobných údajov. Tento dokument, ktorý označujeme ako „Informácie o spracúvaní a ochrane osobných údajov“ (ďalej len „Informácie“), opisuje, ako spracúvame osobné údaje, ktoré o Vás získavame a zhromažďujeme. Tento dokument môže obsahovať výrazy, ktorých význam Vám nemusí byť známy. Tieto výrazy sú vysvetlené v Slovníku na konci týchto Informácií.

## POTREBUJETE ĎALŠIU POMOC?

Ak potrebujete s našimi Informáciami pomôcť alebo máte k tomuto dokumentu nejaké otázky, kontaktujte nás, prosím na adrese: MetLife, Zodpovedná osoba pre oblasť ochrany osobných údajov, Pribinova 10, 811 09 Bratislava alebo elektronicky na adrese ochranaou@metlife.sk

Ak nie ste spokojní so spôsobom, ktorým Vaše osobné údaje získavame, zdieľame alebo spracúvame, uvítali by sme, keby ste nás o tom informovali. Kontaktovať nás môžete na adrese uvedenej vyššie. Ak nie ste spokojní s našou odpoveďou, máte právo podať sťažnosť na Úrade na ochranu osobných údajov, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, tel. č.: +421-2-3231-3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk.

## AKÉ SÚ VAŠE PRÁVA?

Nižšie sme pripravili súhrn Vašich práv týkajúcich sa ochrany Vašich osobných údajov. Podrobné informácie o Vašich právach sú uvedené v časti „Vaše práva týkajúce sa ochrany osobných údajov“.

### Právo na informácie

Máte právo dostať jasné, transparentné a zrozumiteľné informácie o tom, ako spracúvame Vaše osobné údaje a aké máte práva. Preto Vám poskytujeme tieto Informácie.

### Právo na prístup

Máte právo získať prístup k Vaším osobným údajom (ak ich spracúvame) a k určitým ďalším informáciám o spracúvaní Vašich osobných údajov (podobným tým uvedeným v týchto Informáciách). Je tomu tak preto, aby ste si mohli skontrolovať, či Vaše osobné údaje spracúvame v súlade s predpismi o ochrane osobných údajov. Viac informácií získate v časti „Získanie prístupu k Vaším údajom“.

### Právo na opravu

Máte právo na to, aby Vaše osobné údaje boli opravené, ak nie sú správne alebo kompletné. Viac informácií získate v časti „Oprava Vašich údajov“.

### Právo na vymazanie

Toto právo sa nazýva tiež ako „právo na zabudnutie“ a zjednodušene povedané Vám umožňuje požiadať o vymazanie alebo odstránenie Vašich osobných údajov, ak neexistuje presvedčivý dôvod na to, aby sme ich naďalej spracúvali. Nie je to však absolútne právo. Môžeme mať právo alebo povinnosť uchovávať takéto údaje, napríklad ak máme zákonnú povinnosť tak urobiť alebo ak máme iný právny základ na uchovanie Vašich údajov. Viac informácií získate v časti „Vymazanie Vašich údajov“.

### Právo na obmedzenie spracúvania

V niektorých situáciách máte právo „blokovat“ alebo obmedziť ďalšie spracúvanie Vašich osobných údajov. Ak je spracúvanie obmedzené, Vaše osobné údaje môžeme naďalej uchovávať, ale nesmieme ich ďalej spracúvať. Aby sme zabezpečili rešpektovanie takýchto žiadostí aj do budúcnosti, vedieme si zoznamy ľudí, ktorí nás požiadali, aby sme „blokovali“ ďalšie spracúvanie

ich údajov. Viac informácií získate v časti „Obmedzenie spracúvania Vašich údajov“.

### Právo na prenosnosť údajov

Máte právo získať kópiu niektorých osobných údajov, ktoré sme o Vás zhromaždili a použiť ju alebo ju zdieľať na vlastné účely. Viac informácií získate v časti „Prenos Vašich osobných údajov“.

### Právo na námietky

Máte právo namietať voči niektorým druhom spracúvania, vrátane spracúvania pre účely priameho marketingu (ktorý robíme iba s Vaším súhlasom). Viac informácií získate v časti „Podanie námietok voči spracúvaniu“.

### Práva týkajúce sa automatizovaného rozhodovania a profilovania

Používame technológie na budovanie Vašich klientskych profilov, na profilovanie súvisiace s uzatváraním poisťných zmlúv. Pre Vás to znamená, že si urobíme určité závery o tom, aké produkty by Vás mohli zaujímať a s pomocou tohto systému Vám zasielame na mieru prispôsobené marketingové oznámenia. Automatizované rozhodovanie používame na automatické schválenie poisťného návrhu na základe vopred stanovených faktorov týkajúcich sa nami stanovených podmienok poisťiteľnosti a poskytnutých osobných údajov. Automatizované rozhodovanie používame tiež pri likvidácii poisťných udalostí, ktoré spĺňajú nami vopred určené parametre a podmienky. Viac informácií, vrátane informácií o možnosti podania žiadosti o kontrolu rozhodnutia naším tímom, získate v časti „Automatizované rozhodovanie a profilovanie“ nižšie.

## AKO VÁS KONTAKTUJEME?

Kontaktovať Vás môžeme prostredníctvom jedného alebo viacerých nasledovných komunikačných kanálov: písomne, telefonicky, e-mailom, textovou (SMS) správou, systémom okamžitých správ alebo inými elektronickými prostriedkami. Pre účely monitorovania našich služieb, účely auditu a s účelom plnenia si zákonných povinností si všetky telefonické rozhovory a inú elektronickú komunikáciu zaznamenávame. Tieto záznamy v súlade s našimi zásadami a platnou legislatívou bezpečne uchovávame. Prístup k týmto záznamom majú len tie osoby, ktoré ich pre účely stanovené v týchto Informáciách potrebujú.

## AKÉ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVAME?

Kategórie osobných údajov, ktoré spracúvame, a ktorých rozsah sa líši najmä podľa typu poskytovaného poistenia, zahŕňajú Vaše:

- meno a priezvisko;
- kontaktné údaje vrátane e-mailovej adresy a telefónnych čísiel;
- rodinný stav;
- číslo a druh dokladu totožnosti;
- údaje o štátnej príslušnosti;
- číslo poisťnej zmluvy;
- číslo poisťného návrhu;
- finančné údaje (vrátane čísla účtu);
- údaje o daňovej rezidencii;
- rodné číslo;
- vek (resp. dátum narodenia);
- štát a miesto narodenia;
- pohlavie, zamestnanie;
- záľuby, športové a iné voľnočasové aktivity;
- údaje o vzdelaní; a
- osobitné kategórie osobných údajov (viď nižšie časť „Ako spracúvame osobitné kategórie osobných údajov?“).

## AKO OSOBNÉ ÚDAJE ZÍSKAVAME?

To, čo o Vás vieme, nám z veľkej väčšiny poskytujete Vy sami pri prvom kontakte a v priebehu zmluvného vzťahu. Vaše osobné údaje nám poskytujete v rôznych časoch a prostredníctvom rôznych komunikačných kanálov, vrátane telefónu, e-mailu, Zákazníckej zóny, elektronických prostriedkov a písomností, napríklad, keď:

- žiadate o informácie alebo prejavíte záujem o jeden z našich poisťných produktov alebo služieb;
- sa zaregistrujete pre prístup k Vašmu klientskemu účtu v Zákazníckej zóne, ak je Vám táto služba poskytovaná;
- požiadate, aby Vás kontaktoval zástupca MetLife;
- sa zúčastníte akejkoľvek propagačnej akcie alebo prieskumu MetLife;
- uzavriete dodatok k poisťnej zmluve alebo požiadate o plnenie; alebo
- podáte sťažnosť.

Okrem toho, Vaše osobné údaje uvedené vyššie môžeme získať od:

- osôb, ktoré vo Váš prospech uzatvárajú poistenie napr. od Vášho zamestnávateľa, ak poskytujeme skupinové poistenie v rámci poskytovania zamestnaneckých výhod;
- poskytovateľov marketingových služieb, ktorí nám poskytujú marketingové zoznamy, ktoré obsahujú Vaše osobné údaje, ktorým ste dali súhlas na takéto použitie; alebo
- finančných agentov, bánk a iných obchodných partnerov, ktorí sprostredkujú uzavretie poistných zmlúv s MetLife.

Môže sa stať, že si prostredníctvom iných zdrojov, ako napr. Vašich príbuzných, zamestnávateľov, poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, úverových registrov, iných poisťovateľov, finančných poradcov, finančných agentov, iných poskytovateľov finančných služieb, orgánov ochrany spotrebiteľov alebo boja proti podvodom, budeme musieť overiť správnosť a kompletnosť osobných údajov, ktoré o Vás máme. Niektoré z týchto zdrojov nám o Vás môžu poskytnúť aj osobitné kategórie Vašich osobných údajov a/alebo správy, ktoré o Vás majú.

#### AKO SPRACÚVAME OSOBNÉ KATEGÓRIE OSOBNÝCH ÚDAJOV?

Môžeme o Vás získať alebo zhromažďovať osobitné kategórie osobných údajov, ktoré majú citlivejšiu povahu, vrátane údajov týkajúcich sa Vášho zdravia a biometrické údaje. Keď budeme mať zákonnú povinnosť získať Váš súhlas so spracovaním takýchto osobitných kategórií osobných údajov (a nebudeme môcť spracúvať tieto údaje na inom právnom základe ako napr. na základe zákona č. 39/2015 Z.z. o poisťovníctve, v znení neskorších predpisov (ďalej len „**Zákon o poisťovníctve**“)), vo vhodnom čase Vás oň požiadame.

#### AKO VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE VYUŽÍVAME?

Vaše osobné údaje využívame najmä na účel:

- uzatvárania poistenia;
- poskytovania poistenia a vykonávania činností súvisiacich so správou poistenia (t.j. so zmenou, zánikom alebo obnovou poistenia);
- likvidácie poistnej udalosti;
- overovanie Vašej totožnosti a plnenia ďalších povinností, ktoré nám ukládajú právne predpisy, najmä Zákon o poisťovníctve;
- poskytnutia informácií, produktov a služieb, ktoré si od nás vyžadate;
- komunikácie s Vami a správu nášho zmluvného vzťahu;
- overovania Vašich pokynov;
- analýzy, hodnotenia a zlepšovania našich služieb zákazníkom;
- riešenia Vašich sťažností;
- marketingových informácií a účasti v nami organizovaných súťažiach, ak ste s tým súhlasili (pre viac informácií pozrite časť „Priamy marketing“);
- informovania o zmenách v poistných produktoch a službách;
- monitorovania kvality našich poistných produktov a služieb;
- umožnenia prístupu do zabezpečených častí našej webovej stránky, ak je Vám taká služba poskytovaná;
- spájania s osobnými údajmi z iných zdrojov na vyššie uvedené účely;
- ochrany a domáhania sa našich práv, vrátane predloženia dôkazov v prípade možného alebo prebiehajúceho sporu s Vami;
- zdokumentovania našej činnosti;
- dohľadu.

Používame tiež technológie na budovanie Vašich klientskych profilov, na profilovanie súvisiace s uzatváraním a plnením poistných zmlúv. Pre Vás to znamená, že si urobíme určité závery o tom, aké produkty by Vás mohli zaujímať a s pomocou tohto systému Vám zasielame na mieru prispôbené marketingové oznámenia.

Technológie tiež používame na automatické schválenie poistného návrhu na základe vopred stanovených faktorov týkajúcich sa nami stanovených podmienok poistiteľnosti a poskytnutých osobných údajov.

Automatizované rozhodovanie používame tiež pri likvidácii poistných udalostí, ktoré spĺňajú nami vopred určené parametre a podmienky.

Ak si myslíte, že sa naše technológie pomylili, môžete nás požiadať o kontrolu. (Bližšie informácie nájdete v časti „Automatizované rozhodovanie a profilovanie“).

#### PRÁVNÝ ZÁKLAD SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše osobné údaje spracúvame:

- ak je to nevyhnutné na plnenie poistnej zmluvy resp. v rámci predzmluvných vzťahov,
- ak je to nevyhnutné na účel našich oprávnených záujmov, vrátane spracovania v súvislosti so sťažnosťami, vyšetrovaniami alebo súdnymi spormi,
- ak je spracovanie Vašich osobných údajov nevyhnutné v zmysle všeobecne záväzných právnych predpisov alebo medzinárodnej zmluvy, vrátane spracovania v súvislosti s vykonávaním kontrol súvisiacich s opatreniami proti legalizácii príjmov z trestnej činnosti, prevenciou terorizmu a medzinárodnými sankciami,
- ak ste nám na spracovanie osobných údajov udelili súhlas (daný súhlas môžete kedykoľvek odvolať).

Tiež máme oprávnený záujem spracúvať Vaše osobné údaje:

- na vykonanie analýzy uplatňovaných nárokov (okrem iného tiež pre potreby cenotvorby produktov);

- na účely procesu uzatvárania a spravovania Vašej poistnej zmluvy a riešenia akýchkoľvek nárokov týkajúcich sa tejto poistnej zmluvy; to môže zahŕňať aj zdieľanie údajov s inými spoločnosťami v rámci skupiny MetLife, finančnými agentmi a inými subjektmi (podrobnejšie informácie nájdete v časti „Komu poskytujeme Vaše osobné údaje?“);
- pre potreby správy nášho vzťahu s Vami a na udržiavanie kontaktu s Vami (napr. na poskytovanie každoročných prehľadov);
- pre naše interné účely, ktoré môžu zahŕňať obnovenie prevádzky po incidentoch, plynulosť IT služieb (napr. zálohovanie a asistencia prostredníctvom helpdesku), a to aby sme zabezpečili kvalitu poistných produktov a služieb, ktoré Vám poskytujeme;
- v súvislosti s predajmi podnikov alebo inými transakciami (podrobné informácie získate v časti „Ako spracúvame osobné údaje pri predajoch podnikov a iných transakciách?“);
- pre účel prieskumu spokojnosti, aby sme mohli zlepšovať poistné produkty a služby, ktoré zákazníkom poskytujeme.

Ak používate našu webovú stránku, spracúvame Vaše osobné údaje zhromaždené pomocou cookies v súlade s našimi zásadami používania cookies. Bližšie informácie o zásadách používania cookies nájdete na našej webovej stránke.

#### KOMU POSKYTUJEME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Vaše osobné údaje môžeme spracúvať a zdieľať s inými spoločnosťami (vrátane spoločností v rámci skupiny MetLife) na to, aby:

- nám pomohli vyhodnotiť Vaše žiadosti o poistné produkty alebo služby;
- nám pomohli spravovať Vaše poistenie a spracovať nároky a iné transakcie;
- potvrdili alebo opravili to, čo o Vás už vieme;
- nám pomohli zabrániť podvodom, legalizácii príjmov z trestnej činnosti, terorizmu a iným trestným činom pomocou overenia informácií, ktoré o Vás máme;
- nám pomohli pri našich výskumoch;
- sme mohli splniť naše zákonné povinnosti, napríklad zdieľaním Vašich osobných údajov s políciou alebo orgánmi pre boj proti podvodom, ak to bude potrebné na zabránenie podvodným konaniam;
- sme mohli vykonať audit našich činností;
- sme Vám mohli poskytnúť informácie o MetLife, našich produktoch, špeciálnych ponukách a službách, ktoré Vás môžu zaujímať;
- sme mohli uskutočňovať iné obchodné zábery, ako napríklad vyvíjanie produktov alebo spravovanie webovej stránky.

Vaše osobné údaje môžeme zdieľať s našimi finančnými agentmi a inými tretími stranami. Napríklad, Vaše osobné údaje môžeme zdieľať:

- aby sme dodržali zákony alebo pravidlá orgánov dohľadu, vrátane Národnej banky Slovenska, ktorých pravidlá sa na nás alebo skupinu MetLife vzťahujú;
- s políciou, orgánmi ochrany spotrebiteľa a orgánmi pre boj proti podvodom, aby sme si overili Vašu totožnosť keď spracúvame Vašu žiadosť alebo uplatnený nárok;
- s inými poisťovateľmi a poskytovateľmi finančných služieb, aby sme zabránili alebo odhalili podvodné a neopodstatnené nároky;
- s externými poskytovateľmi služieb, aby nám pomohli pri správe Vášho poistenia alebo vybavovaní akéhokoľvek nároku, ktorý môžete v rámci poistenia mať;
- so spoločnosťami, ktoré tlačia a distribuujú písomnú komunikáciu s Vami alebo, ak ste poskytli súhlas, aj so spoločnosťami, ktoré vykonávajú marketingové aktivity v našom mene;
- s Vašimi finančnými poradcami, aby Vám mohli radiť a poskytovať Vám svoje služby;
- so zaisťovňami, ktoré nám pomáhajú pri našej obchodnej činnosti redukovať riziká spojené s poistením pomocou rozloženia našich rizík na alternatívne inštitúcie;
- s finančnými agentmi, ktorí sprostredkujú naše poistné produkty a služby a ktorí s nami spolupracujú pri správe poistnej zmluvy;
- s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti v prípade produktov životného poistenia a poistenia úrazu a choroby;
- spoločnosti, ktoré pre nás uskutočňujú prieskum spokojnosti zákazníkov s našimi službami.

Keď zdieľame Vaše osobné údaje s tretími stranami, ktoré pre nás poskytujú služby, vyžadujeme od nich, aby podnikli primerané kroky na ochranu Vašich osobných údajov a spracúvali Vaše osobné údaje len na účely poskytnutia týchto služieb. Iné dôvody, pre ktoré môžeme zdieľať Vaše osobné údaje zahŕňajú:

- uplatňovanie našich práv z poistných zmlúv, ktoré máme s Vami uzavreté;
- ochranu práv, majetku alebo bezpečnosti MetLife, našich zákazníkov alebo iných osôb;
- plnenie pokynov súdu, orgánov dohľadu alebo iných orgánov, napríklad splnenie súdnych príkazov alebo postup v súlade s povinnosťami alebo opatreniami vyplývajúcimi z príslušných právnych predpisov; a
- poskytnutie osobných údajov orgánom verejnej správy.

#### AKO SPRACÚVAME OSOBNÉ ÚDAJE PRI PREDAJOCH PODNIKOV A INÝCH TRANSAKCIÁCH?

Môžeme predaj niektorý z našich podnikov (alebo jeho časti) alebo previesť jednu alebo viacero z našich činností na iného poskytovateľa, ktorému v rámci predaja môžu byť poskytnuté aj Vaše osobné údaje. Akýkoľvek nový

poskytovateľ bude ďalej spracúvať Vaše osobné údaje na tie isté účely, pokiaľ Vám neoznámia inak. Vaše osobné údaje môžeme tiež zdieľať s potenciálnymi záujemcami o kúpu nášho podnikania a ich poradcami, pričom však zabezpečíme, aby boli zavedené príslušné opatrenia, ktoré zabezpečia ochranu Vašich osobných údajov za takýchto okolností.

### AKO CHRÁNIME VAŠE OSOBNÉ ÚDAJE?

Bezpečnosť a dôvernosť Vašich osobných údajov je pre nás mimoriadne dôležitá. Máme zavedené technické, administratívne a fyzické bezpečnostné opatrenia, ktoré:

- chránia Vaše osobné údaje pred neoprávneným prístupom a zneužitím;
- zabezpečujú naše IT systémy a chránia informácie v nich; a
- zabezpečujú, že Vaše údaje budeme môcť obnoviť v situáciách, keď by sa poškodili alebo stratili.

Kde je to vhodné, používame šifrovanie alebo iné bezpečnostné opatrenia, ktoré uznáme za primerané, aby sme ochránili Vaše údaje. Tiež pravidelne prehodnocujeme naše bezpečnostné postupy, aby sme zväzili, či je vhodné zavedenie novej technológie alebo aktualizácia postupov. Aj napriek našej snahe však žiadne bezpečnostné opatrenie nie je dokonalé alebo neprekonateľné.

### PRÍAMY MARKETING

Ponúkame Vám možnosť dostávať od nás marketingové informácie týkajúce sa produktov, špeciálnych ponúk alebo služieb, ktoré by Vás podľa nášho názoru mohli zaujímať a možnosť zúčastňovať sa nami organizovaných súťaží. Ponuky priameho marketingu Vám štandardne budeme posilať písomne, prostredníctvom e-mailu, ak máme Vašu e-mailovú adresu, môžeme Vás kontaktovať aj telefonicky prostredníctvom nášho interného alebo externého call centra alebo Vás môžeme kontaktovať aj inými spôsobmi, ak ste nám na to dali súhlas. Ak by ste viac nechceli od nás dostávať marketingové informácie, ponúkame Vám jednoduché spôsoby ukončenia ich zasielania a ak by ste sa viac nechceli zúčastňovať nami organizovaných súťaží, ponúkame Vám jednoduché spôsoby ukončenia Vašej účasti v nich. Vždy, keď dostanete v rámci priameho marketingu nejakú správu, bude tam uvedená aj informácia o možnosti odhlásenia sa z ďalšieho odberu a môžete nám oznámiť, aby sme prestali spracúvať Vaše osobné údaje na účely priameho marketingu. Ak si už viac neželáte dostávať od nás marketingové informácie alebo ak si neželáte zúčastňovať sa na nami organizovaných súťažiach, môžete odvolať Váš súhlas so spracovaním Vašich osobných údajov na účely priameho marketingu, a to písomne na adrese MetLife, Pribinova 10, 811 09 Bratislava, e-mailom na adrese ochranaou@metlife.sk, prostredníctvom Zákaznickej zóny, ak ste registrovaným užívateľom alebo telefonicky.

### KAM PRENÁŠAME VAŠE ÚDAJE?

Vaše osobné údaje môžu byť predmetom prenosu do krajín mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (ďalej len „tretie krajiny“) alebo medzinárodnými organizáciami, ktoré podľa rozhodnutia o primeranosti, vydaného Európskou komisiou, zaručujú primeranú úroveň ochrany. Ak neexistuje rozhodnutie o primeranosti, uskutočnime prenos osobných údajov do tretej krajiny alebo medzinárodnej organizácii len za splnenia podmienky, že sa so subjektmi, ktorým údaje prenášame, dohodneme na ochrane týchto údajov pred neoprávneným spracovaním alebo poskytnutím, a to v súlade s právnymi predpismi na ochranu osobných údajov prostredníctvom štandardných zmluvných doložiek alebo iných vhodných záruk, ktoré budú dostupné na našej webovej adrese. Medzi spoločnosťami mimo Európskeho hospodárskeho priestoru, s ktorými môžu byť zdieľané Vaše osobné údaje, patria ostatné spoločnosti zo skupiny MetLife a poskytovatelia informačných a iných služieb.

### AKO DLHO UCHOVÁVAME VAŠE ÚDAJE?

Naše vnútorné predpisy týkajúce sa uchovávaní osobných údajov sú v súlade so všetkými príslušnými predpismi o ochrane osobných údajov a súkromia, ktoré sa na nás vzťahujú. Stanovujú dobu, počas ktorej môžeme uchovávať rôzne druhy údajov a sú pravidelne prehodnocované. Vaše osobné údaje spracúvame pred uzatvorením poisťnej zmluvy, počas jej trvania ako aj 10 rokov po jej zániku. V prípade, ak k uzavretiu poisťnej zmluvy nedôjde, spracúvame Vaše osobné údaje po dobu 12 mesiacov od vypracovania návrhu na uzatvorenie poisťenia, uvedená lehota 12 mesiacov platí aj na projekciu resp. na informatívny rozpis poisťného krytia. Údaje, ktoré podľa časových limitov stanovených v našich predpisoch už viac nepotrebujeme, zlikvidujeme bezpečným a spoľahlivým spôsobom. Ak údaje ďalej používame na účely štatistiky alebo výskumu, zabezpečíme, aby tieto údaje boli anonymizované tak, aby ste podľa nich v nijakom prípade nemohli byť identifikovaní.

### AKO SA DOZVIETE, ŽE SME UPRAVILI TIETO INFORMÁCIE?

Tieto informácie môžeme kedykoľvek upraviť. Ak vykonáme akékoľvek podstatné zmeny týkajúce sa spôsobu zhromažďovania Vašich osobných údajov alebo spôsobu ich spracúvania alebo zdieľania, budeme o týchto zmenách bezodkladne informovať na webových stránkach uvedených v týchto informáciách.

### ROZHODNÉ PRÁVO

Tento dokument sa riadi slovenským právnym poriadkom.

### VAŠE PRÁVA TÝKAJÚCE SA OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

V tejto časti sú podrobnejšie vysvetlené Vaše práva týkajúce sa Vašich osobných údajov. Jednotlivé práva nie sú absolútne a podliehajú určitým výnimkám alebo obmedzeniam.

Ďalšie informácie ako aj poradenstvo o osobných údajoch a Vašich právach môžete získať na Úrade na ochranu osobných údajov, so sídlom Hraničná 12, 820 07 Bratislava, tel. č.: +421-2-3231-3214, e-mail: statny.dozor@pdp.gov.sk a na jeho webovom sídle: www.dataprotection.gov.sk.

Máte právo bezplatne získať svoje osobné údaje, s výnimkou nasledujúcich prípadov, kedy si môžeme účtovať primeraný poplatok na pokrytie našich administratívnych nákladov spojených s poskytnutím osobných údajov:

- zjavne neopodstatnené alebo neprimerané /opakované žiadosti alebo
- ďalšie kópie rovnakých údajov.

Takéto žiadosti máme tiež právo odmietnuť. Vašu žiadosť pred podaním dôsledne zvážte. Odpovieme ihneď, ako to bude možné. Vo všeobecnosti to bude do jedného mesiaca od prijatia žiadosti a Vašej úspešnej identifikácie, ale ak nám vybavenie žiadosti bude trvať dlhšie, budeme Vás o tom informovať. Aby ste si mohli uplatniť ktorúkoľvek z nižšie uvedených práv, použite, prosím, formulár na výkon príslušného práva ALEBO nás kontaktujte na MetLife, Zodpovedná osoba pre oblasť ochrany osobných údajov, Pribinova 10, 811 09 Bratislava alebo elektronicky na adrese ochranaou@metlife.sk.

### Ako Vám môžeme pomôcť

#### ZÍSKANIE PRÍSTUPU K VAŠIM ÚDAJOM

##### K čomu si môžete vyžiadať prístup

Máte právo na:

- potvrdenie, že spracúvame Vaše osobné údaje;
- prístup k Vaším osobným údajom; a
- ďalšie informácie o spracúvaní Vašich osobných údajov (väčšina z nich je pravdepodobne už uvedená v týchto Informáciách).

Môžete si vyžiadať kópie listinných alebo elektronických záznamov (v príslušných prípadoch vrátane zaznamenaných hovorov, ak ich viete bližšie špecifikovať), ktoré o Vás spracúvame, zdieľame alebo používame. Aby sme Vašej žiadosti vyhovelí, môžeme Vás požiadať o preukázanie Vašej totožnosti a o osobné údaje, ktoré nám pomôžu nájsť osobné údaje, o ktoré žiadate.

#### Kedy Vám prístup nebude umožnený

Môžeme Vám poskytnúť iba Vaše údaje, no nie osobné údaje iných osôb. Taktiež v prípadoch, kedy by prístup nepriaznivo ovplyvnil práva inej osoby, nemáme povinnosť Vám takýto prístup umožniť. Vzhľadom na ochranu dôverných informácií Vám v niektorých prípadoch nebudeme môcť sprístupniť informácie, ktoré sme získali v súvislosti s uplatňovanými nárokmi alebo prebiehajúcimi konaniami. Vo Vašej žiadosti o prístup zrozumiteľne označte tie osobné údaje, ku ktorým žiadate prístup. Ak sa vyskytnú pochybnosti, môžeme Vás kontaktovať so žiadosťou, aby ste spresnili údaje, ktoré požadujete.

#### OPRAVA VAŠICH ÚDAJOV

Máte právo na to, aby sme bez zbytočného odkladu opravili nesprávne osobné údaje, ktoré sa Vás týkajú. Ak nám oznámite, že nami zhromaždené osobné údaje o Vás sú nesprávne, posúdime ich a ak dospejeme k tomu istému záveru, opravíme naše záznamy. Ak s Vami nesúhlasíme, oznámime Vám to. Ak si želáte, môžete nám písomne oznámiť, že naše záznamy stále považujete za nesprávne a toto Vaše stanovisko pripojíme k Vaším osobným údajom vždy, keď ich budeme poskytovať tretím stranám. Môžete nás kontaktovať na adrese uvedenej vyššie v časti „Potrebujete ďalšiu pomoc?“. Máte tiež právo na doplnenie neúplných osobných údajov, vrátane poskytnutia prostredníctvom doplnkového vyhlásenia. Či to v príslušnom prípade bude možné, bude závisieť od toho, pre aké účely sú Vaše osobné údaje spracúvané.

Akýmkoľvek tretím stranám, s ktorými sme zdieľali Vaše osobné údaje (viď „Komu poskytujeme Vaše osobné údaje?“), budeme musieť oznámiť, že ste požiadalí o opravu. Podnikneme príslušné kroky, ale ak to nebude možné alebo si to bude vyžadovať neprimerané úsilie, je možné, že nebudeme schopní zaručiť, že tieto tretie strany opravujú osobné údaje, ktoré o Vás získali.

#### Ako si môžete pozrieť a opraviť Vaše údaje?

Ak nás o to písomne požiadate, spravidla Vám umožníme pozrieť si osobné údaje, ktoré o Vás spracúvame alebo podnikneme kroky na opravu nesprávnych údajov. Vzhľadom na ochranu dôverných informácií Vám v niektorých prípadoch nebudeme môcť sprístupniť žiadne informácie, ktoré sme získali v súvislosti s uplatňovanými nárokmi alebo prebiehajúcimi konaniami.

#### VYMAZANIE VAŠICH ÚDAJOV

##### Kedy môžete požiadať o vymazanie?

S výnimkami uvedenými v časti „Kedy môžeme zamietnuť žiadosť o vymazanie?“ máte právo na vymazanie Vašich osobných údajov a zabránenie ich ďalšiemu spracúvaniu, a to v prípadoch, kedy:

- osobné údaje už nie sú viac potrebné pre účely, na ktoré boli pôvodne získané/spracúvané;
- odvoláte súhlas (ak ste nám ho predtým udelili a bol na spracúvanie takých údajov potrebný);
- podáte námietku voči spracúvaniu a náš oprávnený záujem týkajúci sa možnosti ďalej spracúvať Vaše údaje nebude mať prednosť;
- sme spracúvali Vaše osobné údaje v rozpore s právnymi predpismi o ochrane osobných údajov;
- osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť; alebo
- ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie osobných údajov.

### Kedy môžeme zamietnuť žiadosť o vymazanie?

Právo na vymazanie sa nevzťahuje na tie prípady, keď sú Vaše údaje spracúvané na určité konkrétne účely, vrátane uplatnenia alebo obhajoby právnych nárokov. Dôležitejšie je však to, že ak Vaše údaje vymažeme, nebudeme schopní poskytovať Vám poistenie ani naše ďalšie produkty alebo služby, ak k ich poskytovaniu alebo správe budeme potrebovať vymazané údaje.

### Musíme informovať ostatných príjemcov Vašich osobných údajov o Vašej žiadosti o vymazanie údajov?

Ak sme Vaše osobné údaje, ktoré žiadate vymazať, poskytli tretím stranám (viď „Komu poskytujeme Vaše osobné údaje?“), musíme ich o Vašej žiadosti informovať, aby mohli predmetné osobné údaje vymazať aj oni. Podnikneme pre tento účel príslušné kroky, ale nie vždy to bude možné alebo si to môže vyžadovať neprimerané úsilie. Tiež sa môže stať, že príjemca nie je povinný/schopný takúto Vaše osobné údaje vymazať, pretože sa na prípad vzťahuje jedna z výnimiek uvedených vyššie - viď časť „Kedy môžeme zamietnuť žiadosť o vymazanie?“ vyššie.

### OBMEDZENIE SPRACÚVANIA VAŠICH ÚDAJOV

#### Kedy je možné obmedziť spracúvanie?

Máte právo na obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov:

- ak nesúhlasíte so správnosťou údajov. Spracúvanie musíme následne obmedziť, pokiaľ si neoveríme správnosť daných údajov;
- ak je spracúvanie protizákonné a Vy máte výhrady voči vymazaniu a namiesto toho žiadate o obmedzenie spracúvania;
- ak my už Vaše osobné údaje nepotrebujeme, ale Vy ich potrebujete na uplatnenie alebo obhajobu Vašich právnych nárokov; alebo
- ak ste namietali voči spracúvaniu, ku ktorému dochádza na účely našich oprávnených záujmov v zmysle odseku „Oprávnené záujmy“ v časti „Podanie námietok voči spracúvaniu“ a my zvažujeme, či majú tieto záujmy prednosť.

### Musíme informovať ostatných príjemcov Vašich osobných údajov o obmedzení spracúvania?

Ak sme Vaše osobné údaje poskytli tretím stranám, musíme ich o obmedzení informovať, aby Vaše údaje ďalej nespracúvali. Podnikneme pre tento účel príslušné kroky, ale nie vždy to bude možné alebo si to môže vyžadovať neprimerané úsilie. Ak sa rozhodneme obmedzenie spracúvania zrušiť, oznámime Vám to.

### PRENOSNOSŤ VAŠICH OSOBNÝCH ÚDAJOV

#### Kedy sa môže uplatniť právo na prenosnosť údajov?

Právo na prenosnosť údajov sa vzťahuje len na:

- osobné údaje, ktoré ste nám poskytli (t.j. žiadne iné údaje);
- prípady, kedy je spracúvanie založené na Vašom súhlase alebo pre plnenie poistnej zmluvy; a
- zároveň dochádza k spracúvaniu automatizovanými prostriedkami.

## Slovník

**Automatizované rozhodovanie** predstavuje rozhodnutia urobené pomocou počítačových analytických nástrojov vrátane **profilovania**, bez akýchkoľvek revízií alebo zásahov zo strany ľudí, na základe toho, či poskytnuté informácie spĺňali alebo nespĺňali vopred stanovené kritériá.

**Finanční poradcovia** hľadajú pre klientov finančné inštitúcie, ktoré sú pripravené poskytnúť finančné produkty vyhovujúce požiadavkám zákazníka.

**Finanční agenti** sprostredkujú uzavretie poistných zmlúv na základe zmlúv s finančnými inštitúciami.

**Osobitné kategórie osobných údajov** sú druhy osobných údajov, ktoré môžu odhaľovať rasovú a etnickú príslušnosť, politické názory, náboženské alebo filozofické presvedčenie, členstvo v odborových organizáciách, sexuálny život a sexuálnu orientáciu, podrobnosti o zdravotnom stave alebo akékoľvek genetické alebo biometrické údaje jednotlivca.

**Osobné údaje** sú akékoľvek osobné informácie týkajúce sa jednotlivca, ktorý môže byť na základe nich priamo alebo nepriamo identifikovaný.

**Prevádzkovateľ** je osoba alebo spoločnosť, ktorá rozhoduje o účeloch a spôsoboch spracúvania osobných údajov buď samostatne, alebo v spolupráci s inými.

### Kedy môžeme zamietnuť žiadosť o prenos údajov?

Vašu žiadosť o prenos údajov môžeme zamietnuť, ak ich spracúvanie v danom prípade nespĺňa hore uvedené kritériá. Osobné údaje Vám nebudeme môcť poskytnúť tiež v prípadoch, kedy sa týkajú viacerých osôb a ich poskytnutím by boli dotknuté práva týchto osôb.

### PODANIE NÁMIETOK VOČI SPRACÚVANIU

Námietku proti spracúvaniu môžete podať v nasledujúcich prípadoch:

#### Oprávnené záujmy

Voči spracúvaniu založenému na našich oprávnených záujmoch máte právo kedykoľvek namietať z dôvodov týkajúcich sa Vašej konkrétnej situácie. Ak budeme vedieť preukázať nevyhnutné oprávnené záujmy na spracúvanie Vašich osobných údajov, ktoré prevažujú nad Vašimi právami alebo záujmami, alebo ak budeme vedieť preukázať dôvody na uplatnenie právneho nároku, potom môžeme Vaše údaje ďalej spracúvať. V opačnom prípade musíme tieto údaje prestať ďalej spracúvať a musíme ich vymazať.

#### Priamy marketing

Máte právo kedykoľvek namietať voči spracúvaniu Vašich osobných údajov pre účely priameho marketingu (vrátane profilovania súvisiaceho s priamym marketingom). Ak ste sa prihlásili na odber informačných bulletinov alebo iných marketingových správ, z tohto odberu sa môžete kedykoľvek bezplatne odhlásiť. Z odberu našich marketingových materiálov sa môžete odhlásiť tak, že nás kontaktujete na adrese uvedenej v časti „Potrebujete ďalšiu pomoc?“.

#### AUTOMATIZOVANÉ ROZHODOVANIE A PROFILOVANIE

Máte právo byť predmetom rozhodnutia založeného výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, ktoré má pre Vás právne alebo iné podobne významné následky. Ako je uvedené vyššie v týchto Informáciách, na takéto spracúvanie používame technológie, ktoré to umožňujú (viď „Ako Vaše osobné údaje využívame?“). Robíme tak:

- pri uzatváraní poistnej zmluvy alebo pri likvidácii poistnej udalosti za predpokladu, že je to v súlade s právnymi predpismi, ktoré musíme dodržiavať a ktoré ustanovujú ochranu Vašich práv, slobôd a oprávnených záujmov; alebo
- ak sme od Vás pre tieto účely získali výslovný.

Využívanie technológií, ktoré síce zahŕňa profilovanie, ale nezahŕňa automatizované rozhodovanie, môže byť tiež nevyhnutné na ochranu našich oprávnených záujmov v súvislosti s uzatváraním alebo plnením poistnej zmluvy s Vami predovšetkým na účely zabezpečenia nášho konania s odbornou starostlivosťou pri výkone našej činnosti, v prípadoch, v ktorých nie je možné postupovať na základe iných právnych základov. Sme presvedčení o tom, že tieto technológie spoľahlivo fungujú, ale chápeme, že nie každému vyhovuje, ak sa rozhodovanie úplne prenecháva na ne. Preto nás v prípadoch, keď dochádza k automatizovanému rozhodovaniu, môžete požiadať o ľudský zásah - informujte nás o Vašich obavách a požiadajte o kontrolu rozhodnutia, ak sa domnievate, že sa naše technológie pomýlili.

**Profilovanie** je akákoľvek forma automatizovaného spracúvania osobných údajov, kde sa osobné údaje spracúvajú na analýzu alebo predvídanie určitých osobných aspektov, napr. ekonomickej situácie, zdravotného stavu, osobných preferencií, záujmov, spoľahlivosti alebo správania jednotlivca.

**Poskytovatelia marketingových služieb** zahŕňajú tretie strany, ktoré nám poskytujú zoznamy mien a kontaktných údajov pre účely marketingu.

**Spracúvanie** je operácia alebo súbor operácií s osobnými údajmi, ako napríklad ich získavanie, zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie, uchovávanie, zmena, vyhľadávanie, prehliadanie, využívanie, poskytovanie, vymazanie alebo likvidácia.

**Štandardné zmluvné doložky** sú štandardné zmluvné ustanovenia, ktoré boli schválené Európskou komisiou ako poskytujúce adekvátne záruky pri prenose osobných údajov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru.

**Orgány pre boj proti podvodom** na medzinárodnej úrovni zhromažďujú, uchovávajú a zdieľajú osobné údaje o známych alebo možných podvodných aktivitách.

**Úverové registre** sú registre, ktoré zhromažďujú osobné údaje týkajúce sa úverového hodnotenia jednotlivcov a poskytujú ich organizáciám ako finančné inštitúcie.

**Zaisťovatelia** poskytujú poistenie poisťovníam, aby im umožnili lepšie riadiť ich riziká.