

Memorandum ochrany osobných údajov

Ochrana súkromia našich klientov pri spracúvaní osobných údajov je pre nás veľmi dôležitá. Pri spracúvaní vašich osobných údajov postupujeme v súlade s platnými právnymi predpismi a zabezpečujeme ich ochranu v maximálnej možnej miere, ktorá zodpovedá technickej úrovni nami používaných prostriedkov.

Toto Memorandum Ochrany Osobných Údajov (ďalej len ako „Memorandum“), Vám poskytne informácie o tom, ako nakladáme s Vašimi osobnými údajmi, ako nás môžete kontaktovať, ak máte otázky ohľadom spracúvania svojich osobných údajov, a taktiež ďalšie dôležité informácie, ktoré súvisia s tým, ako skupina Fingo spracúva osobné údaje svojich klientov a návštevníkov internetových stránok skupiny Fingo, najmä www.fingo.sk.

Odporúčame vám, aby ste si toto Memorandum prečítali. Zmeny týkajúce sa podmienok ochrany osobných údajov budú zverejňované na našich webových stránkach formou aktualizácie tohto Memoranda.

Skupina Fingo

Sme sprostredkovateľom finančných produktov a služieb a na slovenskom trhu, pôsobíme najmä prostredníctvom spoločnosti FINGO.SK s.r.o. ako samostatný finančný agent s registračným číslom v Národnej banke Slovenska 215683.

Naším klientom sprostredkovávame široké portfólio produktov a služieb od našich partnerských bánk, poisťovní a ďalších finančných inštitúcií. Predovšetkým ide o služby v oblasti hypotekárnych úverov, životných poistení, neživotných poistení a investičných produktov.

Pri spracúvaní vašich osobných údajov sa riadime právnymi predpismi Slovenskej republiky, a to predovšetkým Nariadením Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov, GDPR), zákonom č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o ochrane osobných údajov“), zákonom č. 186/2008 Z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „Zákon o finančnom sprostredkovaní“), ako aj ďalšími právnymi predpismi.

Prevádzkovateľom informačných systémov, v ktorých sú spracúvané osobné údaje klientov v súlade so Zákonom o ochrane osobných údajov, je Skupina Fingo, pod ktorou rozumieme nasledovné spoločnosti:

FINGO.SK, s.r.o.

So sídlom: Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava, IČO: 50230859, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 123762/B

Fingo a.s.

So sídlom: Vajnorská 100/B, 831 04 Bratislava, IČO: 51015625, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 6621/B

Prevádzkovateľ skupina Fingo je za prevádzkovateľa ustanovený príslušným zákonom, ak účel prípadne aj podmienky spracúvania osobných údajov vyplývajú z právnych predpisov.

Čo sú osobné údaje a prečo ich spracúvame?

Osobnými údajmi sa rozumejú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno určiť priamo alebo nepriamo, najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby.

Každá fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú, sa považuje za dotknutú osobu podľa Zákona o ochrane osobných údajov.

Spracúvame len tie osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na dosiahnutie konkrétneho účelu spracúvania. Osobné údaje sú spracúvané vždy na vopred vymedzený a legitímny účel, pričom bez ich spracúvania by tento účel nebolo možné dosiahnuť.

V prípade spracúvania osobných údajov na právnom základe stanovenom právnymi predpismi, ako napríklad v prípade spracúvania na účely sprostredkovania finančných služieb a s tým súvisiacich služieb, identifikácie klientov a potenciálnych klientov a identifikácie zmluvných partnerov, je poskytnutie príslušných údajov z Vašej strany zákonnou požiadavkou a bez ich poskytnutia nie je možné obchod uskutočniť. Následkom neposkytnutia príslušných údajov je teda neuskutočnenie obchodu.

Skupina Fingo je oprávnená bez súhlasu klienta spracúvať osobné údaje, ak je to nevyhnutné na plnenie zmluvy, v ktorej vystupuje ako klient, ktorého údaje sú spracúvané ako jedna zo zmluvných strán alebo v predzmluvných vzťahoch s klientom, alebo pri rokovaní o zmene zmluvy, ktoré sa uskutočňuje na žiadosť klienta. V takom prípade je oprávnená osoba zo skupiny Fingo oprávnená získavať osobné údaje priamo od klienta aj bez jeho súhlasu. Znamená to napríklad, že sme oprávnení vyhotoviť si kópiu Vášho dokladu totožnosti aj bez Vášho súhlasu za účelom Vašej identifikácie ako klienta a na ďalšie účely stanovené v Zákone o finančnom sprostredkovaní. Pokiaľ by ste však odmietli poskytnúť nám svoj doklad totožnosti za účelom identifikácie svojej osoby pri uzatvorení zmluvného vzťahu, nemôžeme s Vami vstúpiť do zmluvného vzťahu alebo Vám sprostredkovať uzatvorenie zmluvného vzťahu s finančnou inštitúciou.

Bez súhlasu klienta je tiež možné spracúvať osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na ochranu zákonných práv a právom chránených záujmov skupiny Fingo alebo tretej strany, okrem prípadov, ak pri takomto spracúvaní prevažujú práva a slobody klienta, ktoré podliehajú ochrane podľa Zákona o ochrane osobných údajov. Spracúvanie osobných údajov bez súhlasu dotknutej osoby takisto vyplýva aj zo zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu.

Skupina Fingo ďalej spracúva osobné údaje bez súhlasu dotknutej osoby, ak účel spracúvania osobných údajov, okruh dotknutých osôb a zoznam osobných údajov ustanovuje osobitný zákon a to len v rozsahu a spôsobom, ktorý ustanovuje osobitný zákon. Spracúvané osobné údaje možno z informačného systému poskytnúť, sprístupniť alebo zverejniť len vtedy, ak osobitný zákon ustanovuje účel poskytovania, sprístupňovania alebo zverejňovania, zoznam osobných údajov, ktoré možno poskytnúť, sprístupniť alebo zverejniť, ako aj tretie strany, ktorým sa osobné údaje poskytujú, prípadne okruh príjemcov, ktorým sa osobné údaje sprístupňujú, ak zákon o ochrane osobných údajov neustanovuje inak.

Pokiaľ osobné údaje klienta nie sú spracúvané vyššie uvedenými spôsobmi, osobné údaje spracúvame na základe dobrovoľne udeleného súhlasu klienta ako dotknutej osoby na účely špecifikované v súhlase.

Dotknuté osoby súhlasia s tým, aby skupina Fingo pri spracúvaní osobných údajov poverila takýmto spracúvaním sprostredkovateľa, ktorý spracúva osobné údaje v mene spoločnosti. Po skončení účelu spracúvania osobných údajov spoločnosť tieto zákonne získané osobné údaje dotknutých osôb zlikviduje v lehote stanovenej platnými právnymi predpismi a v súlade s interným predpisom spoločnosti.

Aké údaje spracúvame?

V skupine Fingo spracúvame len také osobné údaje, ktoré potrebujeme na to, aby sme vám poskytovali profesionálne služby, pričom rozsah týchto osobných údajov je určený všeobecne záväznými právnymi predpismi.

V rámci našich činností spracovávame osobné údaje pre rôzne účely a v rôznom rozsahu buď:

- a) bez vášho súhlasu na základe plnenia zmluvy, nášho oprávneného záujmu alebo z dôvodu plnenia právnej povinnosti, alebo
- b) na základe vášho súhlasu.

V prípade, ak vaše osobné údaje spracúvame na základe súhlasu, zoznam, resp. rozsah údajov je presne uvedený priamo v súhlase, a to v miere potrebnej na splnenie účelu, na ktorý sú osobné údaje spracúvané.

Medzi spracúvané údaje patria predovšetkým nasledujúce kategórie osobných údajov:

- identifikačné údaje ako napríklad meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, údaje z dokladu totožnosti, štátna príslušnosť, fotografia z dokladu totožnosti, číslo klienta, číslo produktu,
- kontaktné údaje ako napríklad adresa trvalého/prechodného pobytu, emailová adresa, telefónne číslo,
- údaje o používaných produktoch a službách ako napríklad údaje o využívaných produktoch a službách, údaje súvisiace s vybavovaním Vašich požiadaviek,
- socio-demografické údaje ako napríklad vek, pohlavie, rodinný stav, vzdelanie, počet osôb v domácnosti, informácie o príjme, druh pracovného pomeru, informácie týkajúce sa politicky exponovanej osoby,
- ekonomické údaje ako napríklad údaje o vlastníctve hnutel'ných a nehnuteľných vecí, údaje o celkových príjmoch či pravidelných nákladoch domácnosti, údaje o type bývania,
- údaje potrebné na monitorovanie bezpečného využívania produktov a služieb ako napríklad IP adresa používaného zariadenia, údaje o používanom zariadení a o používanom prehliadači,
- audiozáznamy ako napríklad nahrávky hovorov uskutočnených prostredníctvom kontaktného centra,
- kópie vyhotovených dokladov vrátane dokladov totožnosti,
- údaje súvisiace so zdravotným stavom pre prípad sprostredkovania životného poistenia,
- údaje súvisiace s používaním našich webových stránok a aplikácií (napríklad cookies),

- údaje súvisiace so sledovaním našich marketingových kanálov ako napríklad časy otvárania zaslaných správ, na akom zariadení informácie čítate, aké technické parametre a operačný systém má dané zariadenie,
- údaje súvisiace s plnením Vašich zmluvných povinností a záväzkov,
- údaje vyplývajúce z aktivity na sociálnych sieťach,
- odvodené údaje vyplývajúce z Vašich nastavení, údajov o produktoch a službách, údajoch o používaní našich webových stránok

Individuálny výpočet kategórií osobných údajov pre jednotlivého klienta je vždy len podmnožinou uvedeného zoznamu.

Prečo spracúvame Vaše údaje a na aký účel?

Vaše osobné údaje spracúvame len v nevyhnutnom rozsahu na príslušný účel. Väčšina našich spracovateľských operácií je odôvodnená tým, že vaše osobné údaje potrebujeme na sprostredkovanie vami požadovaného produktu alebo služby. Osobné údaje za účelom uzavretia a plnenia nášho zmluvného vzťahu teda získavame od vás. Je preto dôležité, aby ste nám poskytli úplné, správne, aktuálne a pravdivé osobné údaje.

Vaše osobné údaje spracúvame v skupine Fingo na rôzne účely, a to predovšetkým na účely, ktoré spadajú do nasledovných kategórií:

- identifikácia a overenie identifikácie klientov a ich zástupcov,
- uzatváranie a plnenie zmluvných vzťahov vrátane predzmluvných vzťahov,
- vzťahový manažment
- správu zmluvných vzťahov vrátane vykonávania zmien a ich ukončenia,
- prijímanie a vybavovanie podnetov a sťažností Klientov
- zdokumentovanie a zabezpečenie činností členov skupiny Fingo vzhľadom na plnenie záväzkov vyplývajúcich z uzatvorených zmluvných vzťahov v súlade s ustanoveniami Zákona o finančnom sprostredkovaní a ďalších osobitných zákonov, ktoré upravujú činnosť jednotlivých členov skupiny Fingo,
- plnenie povinností vyplývajúcich členom skupiny Fingo zo zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu,
- ďalšie účely uvedené v zmluvnej dokumentácii medzi klientom a členom skupiny Fingo alebo v dokumentoch upravujúcich predzmluvné vzťahy,
- ďalšie činnosti súvisiace s plnením si úloh a povinností skupiny Fingo podľa platných právnych predpisov,
- činnosti súvisiace s splnením si archivačných povinností,
- marketing pri poskytovaní produktov a služieb,

- spotrebiteľské súťaže (vyhodnotenie a určenie výhercov a súťažiacich v spotrebiteľských súťažiach).

Vaše osobné údaje sú v tomto prípade spracúvané v rozsahu nevyhnutnom na splnenie si zákonných povinností skupiny Fingo, pričom právnym základom spracúvania sú v tomto prípade najmä nasledujúce právne predpisy:

- zákon o finančnom sprostredkovaní,
- zákon o bankách,
- zákon o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov,
- zákon o cenných papieroch,
- zákon o kolektívnom investovaní,
- zákon o platobných službách,
- zákon o ochrane vkladov,
- zákon o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov,
- zákon o úveroch na bývanie,
- zákon o poisťovníctve.

Skupina Fingo ďalej spracúva aj osobné údaje svojich klientov, zákazníkov a obchodných partnerov za účelom zabezpečovania svojej podnikateľskej činnosti s prihladením na záujmy svojich klientov, zákazníkov a obchodných partnerov.

Ak navštívite našu webovú stránku alebo naše sociálne siete:

Ak navštívite náš web, spracovávame údaje o vašom chovaní na webe na základe nášho oprávneného záujmu, teda bez vášho súhlasu, za účelom:

- Získania informácií, na základe ktorých pre vás budeme môcť web v budúcnosti vylepšiť; našim oprávneným záujmom tu je zlepšovanie našich služieb pre Vás;
- Získavanie informácií o návštevách na našom webe, ktoré nám umožňujú zobrazovať vám v kampaniach produkty a služby, o ktorých na základe týchto informácií predpokladáme, že Vás zaujímajú; našim oprávneným záujmom je zlepšovanie našich služieb pre Vás;
- Vytvárania štatistík a prehľadov, najmä sledovanie návštevnosti nášho webu, jeho jednotlivých stránok a meranie účinnosti reklamy; našim oprávneným záujmom je tu meranie efektivity nášho webu a výdavkov na reklamu; na tento účel môžeme z vášho správania na webe získavať ďalšie odvodené údaje a k tomuto účelu ich použiť;
- Testovania nových funkcií a aplikácií pred nasadením, najmä aby sme predišli problémom s funkčnosťou týchto novinek v skutočnej prevádzke,

- ktoré by mohli zhoršiť Váš zážitok z využívania našich služieb; naším oprávneným záujmom je bezproblémová funkčnosť našich služieb pre Vás;
- Predchádzania útokov na náš web a ohrozenia jeho funkčnosti a bezpečnosti vašich dát; naším oprávneným záujmom je bezproblémová funkčnosť našich služieb pre Vás a bezpečnosť Vašich dát

Spracovanie na základe plnenia zmluvy

Pokiaľ sa na našom webe registrujete do Fingo Klubu, spracovávame Vaše identifikačné a kontaktné údaje, údaje o Vašich prezeraných produktoch a službách, o Vašich objednávkach (ak u nás uzatvoríte zmluvy), na základe plnenia zmluvy s Vami (bez nutnosti samostatného súhlasu), aby sme mohli viesť Váš užívateľský účet. Zmluva, o ktorú sa naše spracovanie opiera vzniká zadaním Vašich údajov, súhlasom so zmluvou a vytvorením klientskeho účtu.

Pokiaľ našim prostredníctvom uzatvárate zmluvu

Aby sme pre Vás mohli zabezpečiť služby finančného sprostredkovania, v súlade so Zákonom o finančnom sprostredkovaní a zmluvami s jednotlivými finančnými inštitúciami spracovávame Vaše osobné údaje. Robíme tak na základe plnenia právnych povinností ako aj zmluvných záväzkov voči finančným inštitúciám ako sú banky a poisťovne, ktorých produkty sprostredkovávame.

V rámci finančného sprostredkovania sme povinní zabezpečiť následnú starostlivosť o Vás ako klienta aj v následnom období po uzatvorení zmluvy. Môžeme Vás preto kontaktovať s ponukami produktov a služieb, o ktorých využívanie by ste mohli mať záujem.

Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov

Pokiaľ s nami komunikujete prostredníctvom rôznych kanálov, najmä prostredníctvom kontaktného centra, emailu, chatovacích nástrojov a sociálnych sietí, budeme spracovávať Vaše identifikačné a kontaktné údaje a záznamy komunikácie vrátane nahrávok hovorov na základe nášho oprávneného záujmu za účelom:

- Vybavenia vašich požiadaviek; pokiaľ ste našim prostredníctvom uzatvorili zmluvu a Vaša požiadavka sa vzťahuje k objednávke, môžeme toto spracovanie realizovať na základe plnenia zmluvy s Vami;
- Evidencie vašich požiadaviek, aby sme mohli kontrolovať, že ju plníme riadne a včas;
- Preukázania, že sme Vašu požiadavku prijali a vybavili, napríklad ak u nás využijete službu finančného sprostredkovania touto cestou.

Marketing

Marketingové aktivity považujeme za vhodný nástroj, ako Vás upozorniť na nové produkty, služby či výhody, ktoré sme pre vás pripravili.

Aby sme Vám mohli pripraviť čo najvhodnejšiu ponuku, potrebujeme spracúvať Vaše údaje. Na základe cielene pripravených ponúk sa k Vám dostanú len tie marketingové informácie, ktoré pre Vás môžu byť zaujímavé a prínosné. Nechceme Vás totiž obťažovať zbytočnou reklamou a ponukami, ktoré nie sú pre Vás relevantné. Veríme, že poznaním Vašich marketingových preferencií Vám poskytneme lepšie služby a výhodné produkty.

Skupina Fingo má oprávnený záujem na tom, aby vykonávala starostlivosť o svojich Klientov a rozvíjala obchodné vzťahy s nimi, a teda aby ich informovala o dostupných produktoch a službách a prípadne o ponukách výhod.

V tejto súvislosti Vás môže Fingo osloviť aj bez Vášho predchádzajúceho súhlasu, pričom o takomto spracúvaní Vašich osobných údajov vás informuje a poučí o Vašich právach, najmä o práve namietať spracúvanie vašich osobných údajov. To, samozrejme, neplatí v prípade, ak ste s takýmto oslovovaním prejavili nesúhlas alebo ak budete voči nemu namietať.

Skupina Fingo môže s vami pre vyššie uvedený účel komunikovať prostredníctvom automatického volacieho telefónneho systému, telefónu, e-mailu, chatu, messengeru, písomne, prostredníctvom SMS alebo prostredníctvom iných prostriedkov diaľkovej komunikácie. V prípade, ak nemáte záujem, aby sme Vás informovali o svojej aktuálnej ponuke prostredníctvom marketingu, môžete nás kontaktovať ohľadom zmeny svojich marketingových preferencií.

S cieľom prispôbiť ponuku produktov a služieb vyhodnocujeme informácie, ktoré o vás spracúvame, tak, aby sme vám mohli poskytnúť cielejšiu ponuku a obmedziť tak zasielanie neadresných marketingových ponúk.

Kontaktné centrum

Prostredníctvom našich kontaktných centier máte možnosť vyriešiť veľa záležitosť ako aj skrátiť následné návštevy pobočiek a stretnutia s našimi finálnymi sprostredkovateľmi. Potrebujeme mať možnosť zaznamenať priebeh nášho vzájomného rozhovoru. Telefonické hovory sú automaticky nahrávané a uchovávané z dôvodu zabezpečenia kvality služieb. Zaujímá nás, ako naši operátori s Vami komunikujú, či hovor prebieha správne a či v ňom odzneli všetky potrebné informácie. Tieto záznamy však môžu byť použité aj ako dôkaz v prípade uzatvorenia zmluvy, reklamácie alebo sporu.

Bez monitorovania hovorov na našom kontaktnom centre by sme nemohli udržať kvalitu našich služieb. Preto na začiatku každého monitorovaného hovoru Vás na túto skutočnosť upozorňujeme. Pokiaľ s nahrávaním nesúhlasíte, mali by ste po zaznení upozornenia ukončiť telefonické spojenie a obrátiť sa na nás iným vhodným spôsobom.

Webové stránky

Pri používaní našich webových stránok, najmä www.fingo.sk môže byť prístup do niektorých častí vyhradený pre užívateľov, ktorí majú s nami uzatvorenú zmluvu, napríklad zmluvu o členstve vo Fingo klube. Pre získanie prístupu k týmto častiam a ich správnej funkčnosti je potrebné udelenie súhlasu s uzatvorením zmluvy o členstve vo Fingo klube.

Pokiaľ nám udelíte svoj súhlas

Súhlas od Vás môžeme získať v rôznych situáciách napríklad pri prezeraní nášho webu, pri registrácii alebo prihlásení, prihlásením sa k zasielaniu marketingových informácií, zadaním emailového kontaktu do formulára na stránke, prostredníctvom vyplnenia formuláru alebo tiež prostredníctvom kontaktného centra. Súhlasy tiež získavame pre rôzne účely. Podľa toho, kedy od Vás súhlas získame a najmä podľa účelu, ku ktorému je udelený sa líši rozsah spracovania, ktoré na jeho základe môžeme realizovať.

V prípade, že ste udelili súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov, Vaše osobné údaje môžu byť spracúvané (i) osobami, ktoré majú priamu alebo nepriamu majetkovú účasť v skupine Fingo, (ii) osobami, na ktorých má priamu alebo nepriamu majetkovú účasť skupina Fingo, (iii) osobami, na ktorých má priamu alebo nepriamu majetkovú účasť osoba majúca majetkovú účasť v skupine Fingo, (iv) osobami majúcimi priamu alebo nepriamu majetkovú účasť na osobe majúcej majetkovú účasť v skupine Fingo, (v) inými osobami, ktoré na základe uzatvorenej zmluvy vykonávajú pre Fingo zverenú činnosť.

Všetky súhlasy, ktoré získavame sú dobrovoľné a nie ste povinní ich poskytnúť. Svoje súhlasy môžete obmedziť alebo odvolať. Viac informácií o tom nájdete v časti [Ako uplatniť jednotlivé práva?](#)

Ochrana Vašich osobných údajov

V skupine Fingo platia striktné pravidlá, ktoré upravujú podmienky, za ktorých majú naši zamestnanci, resp. iné oprávnené osoby prístup k Vaším osobným údajom, ako aj to, ktoré osobné údaje môžu spracúvať. Osobné údaje dotknutých osôb nie sú

sprístupňované mimo skupinu Fingo, s výnimkou prípadov, kedy sme oprávnení tak postupovať na základe udeleného súhlasu alebo príslušného právneho predpisu.

Osobné údaje spracúvame s použitím manuálnych, ako aj automatizovaných prostriedkov spracúvania v rámci svojich informačných systémov, ktoré sú zabezpečené a chránené v súlade s príslušnými bezpečnostnými štandardmi a predpismi o ochrane osobných údajov.

Pri spracúvaní Vašich OU sme povinní dodržiavať určité povinnosti. Medzi najdôležitejšie povinnosti, ktoré dodržiavame, patria:

- Spracúvame a zhromažďujeme Vaše osobné údaje len na jednoznačné a zákonné účely, a to len po dobu dosiahnutia účelu, na ktorý sme tieto osobné údaje získali.
- Vedome a neoprávnene nezasahujeme do Vašich práv na ochranu osobnosti a na ochranu súkromia.
- Chránime Vaše osobné údaje pred stratou, zničením a zneužitím.
- Všetci naši zamestnanci resp. iné oprávnené osoby sú viazané mlčanlivosťou, osobné údaje klientov nesmú poskytovať tretím stranám bez Vášho súhlasu.

Vaše osobné údaje skupina Fingo nezverejňuje.

Kto Vaše osobné údaje spracováva a komu ich sprístupňujeme?

Všetky uvedené osobné údaje spracovávame my ako Prevádzkovateľ. To znamená, že my stanovujeme vyššie vymedzené účely, pre ktoré Vaše osobné údaje zhromažďujeme, určujeme prostriedky spracovania a zodpovedáme za riadne prevedenie.

Pre spracovanie osobných údajov využíva skupina Fingo služby ďalších spracovateľov označovaných ako sprostredkovatelia, ktorí osobné údaje spracovávajú iba podľa našich pokynov a pre účely popísane v tomto Memorande.

Takýmito sprostredkovateľmi sú napríklad:

- spoločnosti, ktoré zabezpečujú alebo vykonávajú finančné a s nimi súvisiace služby,
- subjekty vykonávajúce finančné sprostredkovanie v rámci siete skupiny Fingo,
- poskytovatelia SMS komunikačných, telekomunikačných a chatovacích nástrojov,
- poskytovatelia cloudových služieb a ďalší dodávatelia technológií a podpory,
- poskytovatelia služieb pre zabezpečenie správy zmlúv a činností v rámci skupiny,

- spoločnosti zabezpečujúce marketingové aktivity a prevádzkovatelia marketingových nástrojov
- spoločnosti zabezpečujúce dátovo-analytické aktivity pre štatistické a reportovacie účely v rámci spoločnosti.

Na poverenie spracúvaním Vašich údajov prostredníctvom sprostredkovateľa sa nevyžaduje Váš súhlas, prípadne iný právny základ, ako je to v prípade poskytovania údajov iným prevádzkovateľom. Sprostredkovateľ v takomto prípade spracúva Vaše osobné údaje v mene skupiny Fingo ako prevádzkovateľa.

Fingo pri svojich podnikateľských aktivitách spolupracuje s viacerými sprostredkovateľmi, ktorých cieľom je poskytovanie kvalitných služieb, pričom tieto subjekty pri výkone svojej zmluvnej činnosti pre spoločnosť spracúvajú osobné údaje dotknutých osôb.

Skupina Fingo čestne vyhlasuje, že pri výbere jednotlivých sprostredkovateľov dbala na ich odbornú, technickú, organizačnú a personálnu spôsobilosť a ich schopnosť zaručiť bezpečnosť spracúvaných osobných údajov prijatými bezpečnostnými opatreniami v zmysle GDPR.

Spoločnosť zároveň pri výbere vhodného sprostredkovateľa postupovala tak, aby nedošlo k ohrozeniu práv a právom chránených záujmov dotknutých osôb.

Skupina Fingo ako prevádzkovateľ uzatvorila so sprostredkovateľmi písomné zmluvy o zabezpečení ochrany osobných údajov spracúvaných sprostredkovateľmi, ktorých poverila spracúvaním osobných údajov dotknutých osôb len v rozsahu, za podmienok a na účel dojednaný v zmluve a spôsobom podľa zákona o ochrane osobných údajov.

Spracúvanie osobných údajov prostredníctvom cloudových riešení

Skupina Fingo využíva pri svojej činnosti aj cloudové riešenia pre internú komunikáciu či komunikáciu s klientmi a partnermi. Tieto riešenia využívame predovšetkým na zvýšenie produktivity a mobility zamestnancov, internú spoluprácu na dokumentoch a informačných aktívach jednotlivých členov skupiny. Používame webové portály na spoluprácu medzi našimi zamestnancami a partnermi, na zdieľanie a vytváranie informácií. Za účelom ochrany údajov zdieľaných v rámci uvedených cloudových riešení používame moderné technické a softvérové nástroje na šifrovanie dát tak, aby bola zachovaná ochrana a integrita zdieľaných dát.

Zdieľanie osobných údajov v rámci skupiny Fingo

K zdieľaniu Vašich osobných údajov medzi jednotlivými členmi skupiny Fingo dochádza na základe uzatvorených zmlúv o spracúvaní osobných údajov medzi prevádzkovateľom a sprostredkovateľom podľa GDPR.

Cezhraničný prenos osobných údajov:

Vaše osobné údaje môžu byť predmetom cezhraničného prenosu do krajín, ktoré zaručujú primeranú ochranu osobných údajov.

Osobné údaje klientov neprenášame do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú ochranu osobných údajov, ak tak nie je pri konkrétnom druhu obchodu dohodnuté alebo ak to nevyplýva z povahy obchodu. V prípade, že v budúcnosti budeme uskutočňovať prenos osobných údajov do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú úroveň ochrany, zaväzujeme sa postupovať v súlade s GDPR a Zákonom o ochrane osobných údajov a/alebo Zákonom o platobných službách a/alebo Zákonom o bankách, ako aj ďalšími všeobecne záväznými právnymi predpismi.

Z akých zdrojov osobné údaje získavame?

Vo väčšine prípadov spracovávame osobné údaje, ktoré nám poskytnete priamo Vy v rámci využívania našich služieb, vytvárania a používania účtov alebo pri komunikácii s nami napríklad na kontaktnom centre. Osobné údaje priamo od vás získavame tiež monitorovaním Vášho chovania na našom webe, pri prezeraní zaslaných správ a nahrávaním hovorov na call centre.

Vaše osobné údaje získavame aj z verejne dostupných zdrojov, ktoré boli zverejnené v súlade so zákonom.

Osobné údaje získavame tiež na základe zmluvných vzťahov s poskytovateľmi služieb umožňujúcich prejavíť záujem o sprostredkovanie finančných služieb, ktorí získavajú súhlas na spracovanie údajov zákonným spôsobom. Takto získané osobné údaje využívame v rámci predzmluvného vzťahu a nášho oprávneného záujmu vybaviť požiadavku klienta.

Ako dlho spracúvame Vaše osobné údaje?

Vaše osobné údaje uchováваме a chránime po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi, resp. ak ide o osobné údaje spracúvané na základe Vášho súhlasu, po dobu, na ktorú ste nám udelili svoj súhlas. Doby uchovávania sa líšia v závislosti od konkrétneho účelu, na ktorý osobné údaje spracúvame.

Napríklad v prípade spracúvania vašich osobných údajov za účelom marketingových aktivít pri poskytovaní produktov a služieb členov skupiny Fingo alebo za účelom vyhodnotenia a určenia výhercov a súťažiacich v spotrebiteľských súťažiach, Vaše osobné údaje budú členovia skupiny Fingo spracúvať po dobu trvania zmluvného vzťahu s Vami a najviac 5 rokov od jeho ukončenia. V prípade, ak nevstúpíte do žiadneho zmluvného vzťahu s niektorým z členov skupiny Fingo, Vaše osobné údaje budú členovia skupiny Fingo spracúvať najviac po dobu 12 mesiacov odo dňa udelenia Vášho súhlasu.

Doba archivácie zvukových záznamov vyhotovených počas telefonической komunikácie prostredníctvom našich call centier je stanovená nasledovne:

- v prípade záznamov, predmetom ktorých je reklamácia – 3 roky,
- v prípade záznamov, predmetom ktorých je uzatvorenie zmluvného vzťahu, jeho zmena alebo zánik – 3 roky
- v prípade ostatných záznamov - 30 dní.

O stave spracúvania svojich osobných údajov sa môžete kedykoľvek informovať zaslaním žiadosti o informovanie, akým spôsobom Vaše osobné údaje spracúvame, a to spôsobom popísaným v tomto Memorande.

Aké máte práva spojené so spracúvaním osobných údajov?

Vaše práva dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov sú upravené v článkoch 15 až 22 GDPR.

Ako dotknutá osoba máte právo na základe písomnej žiadosti od skupiny Fingo vyžadovať:

- a) prístup k osobným údajom, ktoré sú o nej spracúvané,
- b) požadovať opravu nesprávnych alebo doplnenie neúplných osobných údajov;
- c) požadovať vymazanie osobných údajov v dôvodov podľa GDPR,
- d) požadovať obmedzenie spracúvania osobných údajov,
- f) požadovať prenos osobných údajov,
- g) odvolať súhlas so spracovaním osobných údajov, ak sú spracúvané na základe súhlasu,
- h) právo namietať proti automatizovanému profilovaniu.

Vyššie uvedené práva dotknutej osoby možno obmedziť, len ak takéto obmedzenie vyplýva z GDPR alebo z osobitného zákona alebo jeho uplatnením by bola porušená ochrana dotknutej osoby, alebo by boli porušené práva a slobody iných osôb.

Svoje práva si môžete uplatniť vo vzťahu k členom skupiny Fingo:

- písomne, z obsahu žiadosti musí vyplývať, že si uplatňujete svoje právo. Žiadosť podanú elektronickou poštou musíte doručiť písomne najneskôr do troch (3) dní odo dňa jej odoslania, zo žiadosti musí byť zrejmé, čo ako dotknutá osoba žiadate;
- osobne ústnou formou pred naším zamestnancom, formou zápisu, z ktorého musí byť zrejmé, kto právo uplatnil, čoho sa domáha a kedy a kto zápis vyhotovil, kópiu zápisu je náš zamestnanec povinný odovzdať dotknutej osobe;
- u sprostredkovateľa vyššie uvedenými spôsobmi. Sprostredkovateľ je povinný nám túto žiadosť alebo zápisnicu odovzdať bez zbytočného odkladu.

O spôsobe preskúmania a výsledku zistenia Vás budeme informovať spravidla v lehote tridsať (30) dní odo dňa prijatia písomnej žiadosti, v osobitných prípadoch v lehote šesťdesiat (60) dní odo dňa prijatia žiadosti, pričom v takom prípade Vás budeme o uplatnení tejto dlhšej lehoty písomne informovať.

Ak dotknutá osoba nemá spôsobilosť na právne úkony v plnom rozsahu, jej práva môže uplatniť zákonný zástupca.

Ak dotknutá osoba nežije, jej práva, ktoré mala podľa tohto zákona, môže uplatniť blízka osoba.

Všetky súhlasy, ktoré ste nám udelili na spracúvanie svojich osobných údajov môžete kedykoľvek odvolať, a to písomnou formou na pobočkách skupiny Fingo.

S Vašimi otázkami sa môžete obrátiť na nás emailom na gdpr@fingo.sk.

V súvislosti so spracúvaním osobných údajov máte právo podať sťažnosť Úradu na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky, Hraničná 12, 820 07 Bratislava, Slovenská republika.