

ZÁSADY SPRACÚVANIA OSOBNÝCH ÚDAJOV (ZÁSADA TRANSPARENTNOSTI)

(Právny stav k dňu 25. mája 2018).

Základné informácie v skratke

- **Čí osobné údaje spracúvame a na aké účely?**

V súvislosti s podnikateľskou činnosťou zhromažďujeme a spracúvame osobné údaje našich zákazníkov, zmluvných a obchodných partnerov. Ako ich prevádzkovateľ im zaisťujeme bezpečnosť a dôvernosť, ako aj im umožňujeme, aby mali k týmto svojim údajom prístup. Zhromažďovanie a spracúvanie údajov sa uskutočňuje výhradne podľa príslušných predpisov, najmä **GDPR** a zásad v nich uvedených. Podrobné informácie o účeloch, na ktoré osobné údaje zhromažďujeme a spracúvame, uvádzame ďalej v tomto dokumente.

- **Chráňime osobné údaje, ktoré spracúvame? Ako?**

Ako finančná organizácia mimoriadne dbáme o bezpečnosť našich zákazníkov a bezpečnosť zverené. Zaviedli sme špeciálne procedúry umožňujúce prístup k osobným údajom iba oprávneným osobám a len v takom rozsahu, v akom je to nutné na plnenie ich úloh. Navyše aplikujeme organizačné a technické riešenia, ktoré zaručujú, že registráciu vykonávajú a evidenciu osobných údajov vedú len oprávnené osoby. Dbáme tiež o to, aby subjekty, ktoré s nami spolupracujú, zaručovali odpovedajúcu bezpečnosť spracúvaných osobných údajov.

- **Sú tieto zásady zhodné s predpismi vyplývajúcimi z GDPR?**

Áno, sú. Tento dokument v plnom rozsahu zohľadňuje požiadavky GDPR na subjekty, ktoré spracúvajú osobné údaje.

- **Čo to je GDPR a k čomu má slúžiť?**

GDPR je skratka názvu European Union General Data Protection Regulation) 2016/679 zo dňa 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES. Účelom zavedenia GDPR je predovšetkým zvýšenie stupňa ochrany osobných údajov a zásad ich spracúvania fyzickými osobami, podnikmi alebo organizáciami na území celej EÚ.

- **Čo má spoločné eService s GDPR?**

Vo svetle platných predpisov je eServis Sp. z o.o **prevádzkovateľom** dodaných osobných údajov. Odpovedáme za ich bezpečné spracúvanie a uchovávanie, v súlade s uzavretými zmluvami, udelenými súhlasmi a platnými predpismi.

- **Treba kontaktovať eService v súvislosti s GDPR?**

Netreba. Stačí zoznámiť sa s ďalej uvedeným dokumentom. Obsahuje podrobné informácie o našich povinnostiach a spôsoboch, akými tieto povinnosti plníme. Nájdete tam aj informácie o Vašich právach a možnostiach ich uplatniť v eService Sp. z o.o.

PODROBNÉ INFORMÁCIE

Základné definície

- **Prevádzkovateľ** – Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z o.o. so sídlom vo Warszawie (01-102), ulica Jana Olbrachta 94.
- **Osobné údaje** – sú akékoľvek informácie týkajúce sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, ktorú možno identifikovať s odkazom na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú, fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu alebo sociálnu identitu, vrátane vyobrazenia, lokalizačných údajov, informácií obsiahnutých v korešpondencii, zhromaždených pomocou záznamového zariadenia alebo inej techniky.
- **Zásady** – tieto zásady spracúvania osobných údajov.
- **Dotknutá osoba** – každá fyzická osoba, ktorej sa týkajú osobné údaje spracúvané prevádzkovateľom, napr. osoba, ktorá navštívi miestnosť prevádzkovateľa alebo mu pošle dotaz vo forme e-mailu.

Spracúvanie údajov prevádzkovateľom

1. V súvislosti s podnikateľskou činnosťou prevádzkovateľ zhromažďuje a spracúva údaje v súlade s príslušnými predpismi, najmä podľa GDPR, a v nich uvedených zásad spracúvania údajov.
2. Prevádzkovateľ zaisťuje transparentnosť spracúvaných údajov, predovšetkým vždy informuje o spracúvaní údajov v okamihu ich zhromažďovania za týmto účelom a o právnom základe spracúvania, napr. pri uzavretí kúpnej zmluvy na predaj tovaru alebo služieb. Prevádzkovateľ dbá na to, aby údaje boli zhromažďované len v takom rozsahu, v akom je to nevyhnutné pre určený cieľ a spracúvané len v takej lehote, v akej je to nutné.
3. Pri spracúvaní údajov im prevádzkovateľ zaisťuje bezpečnosť a dôvernúosť, ako aj im umožňuje, aby mali k týmto svojim spracúvaným údajom prístup. Keby bez ohľadu na aplikované bezpečnostné prostriedky došlo k porušeniu ochrany osobných údajov (napr. „úniku“ údajov alebo ich strate), prevádzkovateľ takúto udalosť oznámi dotknutej osobe v súlade s predpismi.

Bezpečnosť osobných údajov

1. Na účely zaistenia integrálnosti a dôvernosti prevádzkovateľ zaviedol špeciálne procedúry umožňujúce prístup k osobným údajom iba oprávneným osobám a len v takom rozsahu, v akom je to nutné na plnenie ich úloh. Prevádzkovateľ používa organizačné a technické riešenia, ktoré umožňujú zaistiť, že registráciu vykonávajú a evidenciu osobných údajov vedú len oprávnené osoby.

2. Prevádzkovateľ vykonáva navyše všetky nutné činnosti, aby jeho subdodávatelia a iné spolupracujúce subjekty dávali záruku, že aplikujú bezpečnostné prostriedky vždy, keď spracúvajú osobné údaje na zákazku prevádzkovateľa.
3. Prevádzkovateľ priebežne analyzuje riziko a sleduje, či aplikované opatrení na zaručenie bezpečnosť údajov sú primerané voči identifikovanému nebezpečenstvu. Ak to bude nutné, prevádzkovateľ uplatní dodatočné prostriedky na zväčšenie bezpečnosti údajov.

Účel a zákonnosť spracúvania

1. E-mailová a tradičná korešpondencia

- a. Ak sú prevádzkovateľovi dodávané osobné údaje prostredníctvom e-mailovej alebo tradičnej pošty, ktoré nie sú spojené so službami poskytovanými odosielateľovi alebo s inou s ním uzavretou zmluvou, osobné údaje v tejto korešpondencii sú spracúvané výhradne na účely komunikácie a vyriešenia veci, ktorej sa korešpondencia týka.
- b. Právnym základom spracúvania je oprávnený záujem prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1, písm. f) GDPR) spočívajúci na vedení korešpondencie, ktorá je určená pre neho v súvislosti s jeho hospodárskou činnosťou.
- c. Prevádzkovateľ spracúva iba také osobné údaje, ktoré sú podstatné pre vec, ktorej sa korešpondencia týka. Celá korešpondencia je uchovávaná spôsobom zaisťujúcim bezpečnosť v nej obsiahnutých osobných údajov (a iných informácií) a prístupná len oprávnených osobám.

2. Telefónny kontakt

- a. Ak sa dotknutá osoba kontaktuje s prevádzkovateľom telefonicky vo veciach nesúvisiacich s uzavretou zmluvou alebo poskytovanými službami, prevádzkovateľ môže žiadať poskytnutie osobných údajov iba vtedy, keď to bude nevyhnutné pre obsluhu vecí týkajúcej sa predmetného kontaktu. Právnym základom spracúvania je oprávnený záujem prevádzkovateľa (čl. 6 ust. 1, písm. f) GDPR) spočívajúci na nutnosti vyriešiť oznámenú vec v súvislosti s jeho hospodárskou činnosťou.
- b. Telefonické rozhovory nemôžu byť tiež nahrávané – v takomto prípade sa na začiatku rozhovoru oznamuje príslušná informácia. Rozhovory sú registrované na účely sledovania kvality poskytovanej služby a preverovania práce konzultantov, ako aj na štatistické účely. Nahrávky sú prístupné výhradne pre zamestnancov prevádzkovateľa a pre obsluhu infolinky prevádzkovateľa.
- c. Osobné údaje v nahrávke rozhovoru sú spracúvané
 - o na účely spojené s obsluhou zákazníkov a záujemcov prostredníctvom infolinky ak prevádzkovateľ takúto službu sprístupní - právnou podstatou spracúvania je poskytovanie služby (čl. 6 ods. 1, písm. b) GDPR);
 - o na účely sledovania kvality obsluhy a preverenia práce konzultantov obsluhujúcich infolinku, ako aj na účely analytické a štatistické – právnym základom spracúvania je oprávnený záujem prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1, písm. f) GDPR) spočívajúci na snahe o

najvyššiu kvalitu obsluhy zákazníkov a zúčemcov, ako aj práce konzultantov a vykonanie štatistických analýz týkajúcich sa telefonickej komunikácie.

3. Vizualné monitorovanie a kontrola príchodu

- a. Na zaistenie bezpečnosti osôb a majetku prevádzkovateľ využíva kamerový systém a kontroluje vstup do interiérov a do areálu, ktorý spravuje. Takto zhromaždené údaje nie sú využívané na žiadne iné účely.
- b. Osobné údaje vo forme záznamov kamerového systému a údaje zhromaždené v evidencii príchodov a odchodov na účely zaistenia bezpečnosti a poriadku v areáli objektu a prípadne aj ochrany nárokov alebo ochrany uplatňovaných nárokov. Základom spracúvania osobných údajov je oprávnený záujem prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1, písm. f) GDPR) spočívajúci na zaistení bezpečnosti majetku prevádzkovateľa a ochrany jeho práv.

4. Nábor

- a. V rámci náborových konaní správca očakáva dodávanie osobných údajov (napr. CV alebo životopis) výhradne v takom rozsahu, aký je uvedený v predpisoch pracovného práva. Preto sa nemôžu posielat informácie v širšom rozsahu. Keby zaslané aplikácie obsahovali dodatočné údaje, nebudú využívané ani zohľadňované v náborovom procese.
- b. Osobné údaje sú spracúvané
 - o na účely vyplývajúce zo zákonnej povinnosti, spojenej s prijatím do zamestnania, najmä predpismi zákonníka práce – právnym základom spracúvania je právny záväzok prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1, písm. c) GDPR v súvislosti s predpismi zákonníka práce);
 - o na účely náborového konania v oblasti údajov, ktoré nevyžadujú zákonné predpisy ako aj na účely budúcich náborových konaní – právnym základom je súhlas (čl. 6 ods. 1, písm. a) GDPR);
 - o na účely zistenia a prípadného nárokovania alebo obrany pred takými uplatňovanými nárokmi – právnym základom spracúvania údajov je oprávnený záujem prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1, písm. f) GDPR).

5. Zhromažďovanie údajov v súvislosti s poskytovaním služieb alebo realizáciou iných zmlúv

Ak sú zhromažďované údaje spojené s uskutočnením konkrétnej zmluvy, prevádzkovateľ odovzdáva dotknutej osobe podrobné informácie o spracúvaní jej osobných údajov v okamihu uzatvárania zmluvy.

6. Zhromažďovanie údajov v iných prípadoch

- a. V súvislosti s podnikateľskou činnosťou prevádzkovateľ zhromažďuje osobné údaje aj v iných prípadoch, napr. počas obchodných rokovaní, na prípadných stretnutiach pracovníkov v danom obore alebo výmenou vizitiek na účely spojené s nadviazaním a udrжанím obchodných kontaktov. Právnym základom spracúvania je v tomto prípade oprávnený záujem prevádzkovateľa (čl. 6 ods. 1, písm. f) GDPR) spočívajúci na vytváraní siete kontaktov v súvislosti s hospodárskou činnosťou.

- b.** Osobné údaje zhromaždené v týchto prípadoch sú spracúvané výhradne na účely, na ktoré boli zhromaždené, a prevádzkovateľ zaistí ich náležitú ochranu.

Dodávanie údajov a ich odberatelia

1. Dodávanie údajov mimo EHP

- a.** Miera ochrany osobných údajov mimo Európskeho hospodárskeho priestoru (EHP) sa líši od toho, ktorý zaisťujú európske zákony. Prevádzkovateľ preto poskytuje osobné údaje mimo EHP len vtedy, keď je to nutné a zaisťuje pritom príslušnú mieru ochrany, najmä tým, že:
 - spolupracuje so subjektmi spracúvajúcimi osobné údaje v krajinách, pre ktoré bolo vydané príslušné rozhodnutie Európskej komisie;
 - používa štandardné zmluvné doložky, ktoré vydala Európska komisia;
 - používa záväzné korporáčne pravidlá potvrdené príslušným dozorným orgánom;
 - v prípade poskytnutia údajov do USA spolupracuje so subjektmi, ktoré sú účastníkmi programu Privacy Shield potvrdenom rozhodnutím Európskej komisie.
- b.** Prevádzkovateľ vždy informuje o zámere poskytnúť osobné údaje mimo EHP počas ich zhromažďovania.

2. Príjemcovia údajov

- a.** V súvislosti s podnikateľskou činnosťou vyžadujúcou spracúvanie osobných údajov sú sprístupňované externým subjektom, najmä dodávateľom zodpovedným za obsluhu informačných systémov a zariadenia (napr. zariadenia CCTV) subjektom poskytujúcim právne alebo účtovnícke služby, kuriérom, marketingovým alebo náborovým agentúram. Údaje sú poskytované aj subjektom prepojeným s prevádzkovateľom, vrátane spoločností z jeho kapitálovej skupiny. Ďalšie informácie o kapitálovej skupine prevádzkovateľa nájdete na: <https://www.eservice.pl/en/about-us/shareholders/>.
- b.** Prevádzkovateľ si vyhradzuje právo na poskytnutie vybraných informácií o dotknutej osobe príslušným orgánom alebo tretím osobám, ktoré požiadajú o udelenie takýchto informácií na právnom základe a v súlade so platnými zákonnými predpismi.

Doba spracúvania osobných údajov

1. Doba spracúvania osobných údajov prevádzkovateľom je závislá od druhu poskytovanej služby a účelu spracovania. Doba spracúvania údajov môže tiež vyplynúť z predpisov, keď sú základom pre spracúvanie. Ak sú údaje spracúvané na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa, napr. s ohľadom na bezpečnosť, sú osobné údaje spracúvané tak dlho, aby umožnili realizáciu tohto záujmu alebo vznesenia účinnej námietky proti spracúvaniu údajov. Ak sa údaje spracúvajú na základe udeleného súhlasu, údaje sú spracúvané do času jeho odvolania. Ak základ spracúvania je nevyhnutnosť pre to, aby bola uzatvorená zmluva, údaje sú spracúvané do jej zániku.
2. Doba spracúvania údajov môže byť predĺžená v prípade, kedy sú spracúvané len nevyhnutné údaje, aby bolo možné zistiť alebo uplatniť nárok alebo sa brániť proti uplatňovanému nároku. Po tejto

dobe sa spracúvajú len v prípade a v rozsahu stanovených zákonom. Po uplynutí doby spracúvania sú spracúvané údaje vymazané alebo anonymizované.

Právomoci spojené so spracúvaním osobných údajov

Vaše práva

Dotknuté osoby majú:

1. **právo na informáciu o spracúvaní osobných údajov** – na tomto základe žiadajúcej osobe prevádzkovateľ poskytuje informácie o spracúvaní údajov, vrátane predovšetkým cieľov a právnych základov spracúvania, rozsahu spracúvaných údajov, subjektoch, ktorým sú poskytované a plánovanej lehote ich vymazania;
2. **právo na získanie kópie údajov** – na tomto základe správca poskytuje kópie spracúvaných údajov dotknutej osoby, ktoré o tieto kópie požiadala;
3. **právo na opravu** – prevádzkovateľ je povinný vymazať prípadné nepravdy a chyby spracúvaných osobných údajov a doplňovať ich, ak sú neúplné;
4. **právo na vymazanie údajov** – na tomto základe môže žiadať odstránenie údajov, ktorých spracúvanie už nie je nutné na realizáciu žiadneho z cieľov, pre ktoré boli zhromaždené.
5. **právo na obmedzenie spracúvania** – ak by sa mal dotýčny takúto požiadavku, prevádzkovateľ zastaví vykonávanie operácií s osobnými údajmi, s výnimkou tých operácií, s ktorými súhlasila dotknutá osoba, a ich uchovávanie v súlade s prijatými zásadami retencie alebo do času, keď zaniknú obmedzenia spracovania údajov (napr. bude vydané rozhodnutie dozorného orgánu, ktorým bude dovolené ďalšie spracúvanie údajov);
6. **právo na prenos údajov** – na tomto základe v takom rozsahu, v akom sú osobné údaje spracúvané v súvislosti s uzavretou zmluvou alebo udeleným súhlasom prevádzkovateľa vydá údaje, ktorá dodala dotknutá osoba v počítačovo čitateľnom formáte. Je takisto možné žiadať zaslanie týchto údajov inému subjektu, ale pod podmienkou, že tu existujú technické podmienky na strane prevádzkovateľa, ako aj jeho iného subjektu;
7. **právo vzniesť námietku proti spracúvaniu osobných údajov pre marketingové účely** – dotknutá osoba môže kedykoľvek namietať proti spracúvaniu osobných údajov pre účely marketingu, bez nutnosti túto námietku odôvodniť;
8. **právo vzniesť námietku proti iným účelom spracúvania údajov** – dotknutá osoba môže v každom momente vzniesť námietku proti spracúvaní osobných údajov na základe oprávneného záujmu prevádzkovateľa (napr. za účelom analýzy alebo štatistiky alebo s ohľadom spojeným s ochranou majetku); takáto námietka musí obsahovať odôvodnenie;
9. **právo odvolania súhlasu** – ak sú spracúvané údaje na základe udeleného súhlasu má dotknutá osoba právo ho kedykoľvek odvolať, čo však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania vychádzajúceho zo súhlasu pred jeho odvolaním;

- 10. právo podať sťažnosť** – w prípade, že uzná spracúvanie osobných údajov za porušujúce predpisy GDPR alebo iné predpisy týkajúce sa ochrany osobných údajov, dotknutá osoba môže podať sťažnosť na na úrad predsedu úradu na ochranu osobných údajov.

Žiadosti spojené s realizáciou práv

1. Žiadosť o realizáciu práv subjektov údajov môžete podať:
 - a. písomnou formou na adresu: Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością zo sídlom vo Warszawie (01-102), ulica Jana Olbrachta 94;
 - b. e-mailom na adresu: gdpr@eservice.com.pl.
2. Ak prevádzkovateľ nebude môcť identifikovať osobu podávajúcu žiadosť na základe podaného oznámenia, obráti sa na žiadateľa, aby poskytol dodatočné informácie.
3. Žiadosť môže byť nahlásená osobne alebo prostredníctvom splnomocneného zástupcu (napr. člena rodiny) S ohľadom na bezpečnosť údajov prevádzkovateľ upozorňuje na možnosť využiť plnú moc v notársky overenej forme alebo splnomocneného právny poradcom alebo advokátom, čo podstatne prispeje k urýchleniu preverenia autenticity žiadosti.
4. Odpoveď na oznámenie sa udelí v priebehu mesiaca od jeho obdržania. Ak treba tento termín predĺžiť, prevádzkovateľ informuje žiadateľa o príčinách oneskorenia.
5. Odpoveď sa udeľuje prostredníctvom tradičnej pošty, ibaže žiadosť bola podaná e-mailom alebo dotýčny požiadal o odpoveď elektronickou formou.

Zásady vyberania poplatkov

1. Konanie vo veci podávania žiadostí je bezplatné. Poplatky môžu byť vyberané iba v prípade, že:
 - a. dotýčny požiada o vydanie druhej alebo každej ďalšej kópie údajov (prvá kópia údajov je bezplatná); v takomto prípade sa má prevádzkovateľ právo vybrať poplatok vo výške nákladov na prípravu, obsluhu a odoslanie požadovaných informácií. Tento poplatok obsahuje správne náklady spojené s realizáciou požiadavky.
 - b. Prehnané požiadavky tej istej osoby (napr. neskutočne častých) alebo evidentne neoprávnených; v takomto prípade prevádzkovateľ môže vyberať poplatok v čiastke nákladov na prípravu, obsluhu a odosielanie požadovaných informácií. Tento poplatok obsahuje náklady na realizáciu komunikácie a náklady spojené s uskutočnením požadovaných úkonov.
2. Ak by dotknutá osoba spochybnila čiastku poplatku, môže podať sťažnosť na úrad predsedu úradu na ochranu osobných údajov.

Kontakt s prevádzkovateľom

1. Kontakt s prevádzkovateľom je možný na e-mailovej adrese: gdpr@eservice.com.pl alebo korešpondenčnej adrese: Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z o.o., so sídlom vo Warszawie (01-102), ulica Jana Olbrachta 94.
2. Prevádzkovateľ určil inšpektora ochrany osobných údajov, ktorého môžete kontaktovať e-mailom iod@eservice.com.pl, a to v každej veci týkajúcej sa spracúvania osobných údajov.

Zmeny zásad spracúvania osobných údajov

Zásady sú priebežne kontrolované a v prípade potreby upravované. Táto verzia zásad bola prijatá prijatá 24. mája 2018.