

## **INFORMÁCIA O SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV (VYHOTOVOVANIE ZVUKOVÝCH ZÁZNAMOV Z TELEFONICKÝCH HOVOROV)**

v súlade s čl. 13 a 14 NARIADENIA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/679 z 27. apríla 2016 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov, ktorým sa zrušuje smernica 95/46/ES (ďalej len „**Nariadenie GDPR**“) týmto poskytuje informácie o spracúvaní osobných údajov v rámci vyhotovovania zvukových záznamov z telefonických hovorov.

### **PREVÁDZKOVATEĽ**

**COFIDIS SA, pobočka zahraničnej banky**, so sídlom Landererova 12, 811 09 Bratislava, IČO: 50 595 628, spoločnosť zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka č.: 3657/D (ďalej ako „**Prevádzkovateľ**“).

### **KOHO OSOBNÉ ÚDAJE SÚ SPRACÚVANÉ**

**DOTKNUTÁ OSOBA:** každá fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú. Na účely tohto dokumentu sú to najmä potenciálni klienti, klienti Prevádzkovateľa, sťažovatelia vrátane ďalších osôb (ďalej len „**dotknutá osoba**“).

### **AKO BUDÚ OSOBNÉ ÚDAJE SPRACÚVANÉ**

Bližšie informácie o jednotlivých účeloch, právnych základoch, rozsahu spracúvaných osobných údajoch vrátane lehôt spracúvania sú uvedené nižšie.

<b>1. Účel spracúvania osobných údajov</b>	
<b>1. Účel spracúvania osobných údajov</b>	<b>Vyhotovovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov na účely vybavovania žiadostí, podnetov a sťažností prostredníctvom telefonickej linky</b>
Právny základ	čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR, spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje Prevádzkovateľ; vyhotovovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov spočíva v poskytovaní podpory a servisných informácií potenciálnym klientom, tretím osobám týkajúci sa najmä: vybavovania žiadostí, podnetov a sťažností; komunikácia oznámení týkajúcich sa produktov a služieb prostredníctvom telefonickej linky; poskytovanie servisných informácií a poradenstva a pod.
Rozsah spracúvaných osobných údajov	<b>osobné údaje v rozsahu</b> telefónne číslo, z ktorého bol hovor uskutočnený, dátum a čas hovoru; meno, priezvisko, kontaktné údaje, prípadne ďalšie údaje potrebné na identifikáciu dotknutých osôb; obsah telefonátu spracúvaný v neštruktúrovanej podobe
Doba spracúvania osobných údajov	5 rokov od uskutočnenia nahrávky telefonického hovoru
<b>2. Účel spracúvania osobných údajov</b>	
<b>2. Účel spracúvania osobných údajov</b>	<b>Vyhotovovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov na účely starostlivosti o klienta, overenia klienta, prevencie rizík (predzmluvné/zmluvné vzťahy s klientami, onboarding klientov, vybavovanie žiadostí, podnetov a sťažností)</b>
Právny základ	čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR, spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje Prevádzkovateľ; vyhotovovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov spočívajúci v rámci starostlivosti o klienta/potencionálneho klienta, onboarding klienta, prevencie rizík v rámci predzmluvných/zmluvných vzťahov s klientami, vybavovania ich žiadostí, podnetov a sťažností v rámci plnenia povinností vyplývajúcich z právnych predpisov (ak sa nejedná o zákonnú povinnosť Prevádzkovateľa - § 93a) písm. a) zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov)
Rozsah spracúvaných osobných údajov	<b>osobné údaje v rozsahu</b> telefónne číslo, z ktorého bol hovor uskutočnený, dátum a čas hovoru; meno, priezvisko, kontaktné údaje, prípadne ďalšie údaje potrebné na zisťovanie, preverenie a identifikáciu dotknutých osôb; obsah telefonátu spracúvaný v neštruktúrovanej podobe

Doba spracúvania osobných údajov	5 rokov od uskutočnenia nahrávky telefonického hovoru
<b>3. Účel spracúvania osobných údajov</b>	<b>Vyhотовovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov na účely preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov Prevádzkovateľa (vymáhanie pohľadávok)</b>
Právny základ	čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR, spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje Prevádzkovateľ; vyhotovovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov spočíva v potrebe preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov Prevádzkovateľa
Rozsah spracúvaných osobných údajov	<b>osobné údaje v rozsahu</b> meno, priezvisko, kontaktné údaje dotknutých osôb, vrátane ďalších údajov v rozsahu vyhotoveného záznamu telefonického hovoru
Doba spracúvania osobných údajov	5 rokov od uskutočnenia nahrávky telefonického hovoru
<b>4. Účel spracúvania osobných údajov</b>	<b>Sprostredkovanie poistenia schopnosti splácania úver</b>
Právny základ	čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia GDPR, spracúvanie je nevyhnutné na uzatvorenie a plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením zmluvy  čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR, spracúvanie je nevyhnutné na účely oprávnených záujmov, ktoré sleduje Prevádzkovateľ; vyhotovovanie zvukových záznamov z telefonických hovorov spočívajúci v rámci starostlivosti o klienta/potencionálneho klienta, prevencie rizík a podvodných konaní vrátane preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov Prevádzkovateľa; vrátane plnenia povinností vyplývajúcich zo zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov
Rozsah spracúvaných osobných údajov	<b>osobné údaje v rozsahu</b> meno, priezvisko, kontaktné údaje dotknutých osôb, vrátane ďalších údajov v rozsahu vyhotoveného záznamu telefonického hovoru
Doba spracúvania osobných údajov	5 rokov od uskutočnenia nahrávky telefonického hovoru

### **ZDROJ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Prevádzkovateľ spracúva osobné údaje priamo od dotknutej osoby, zdrojom osobných údajov je dotknutá osoba.

### **KOMU MÔŽU BYŤ OSOBNÉ ÚDAJE POSKYTNUTÉ**

Vaše osobné údaje Prevádzkovateľ neposkytuje ani nesprístupňuje tretej osobe, s výnimkou prípadov, kedy túto povinnosť ukladá osobitný právny predpis, ak je to nevyhnutné pre plnenie zmluvných alebo predzmluvných povinností, alebo v ďalších osobitných prípadoch. Zoznam príjemcov alebo kategórií príjemcov je zverejnený na webovom sídle Prevádzkovateľa [www.cofidis.sk](http://www.cofidis.sk) v sekcii Ochrana osobných údajov. Predmetný zoznam je pravidelne aktualizovaný.

### **PRENOS OSOBNÝCH ÚDAJOV DO TRETÍCH KRAJÍN A MEDZINÁRODNÝCH ORGANIZÁCIÍ**

Prevádzkovateľ nevykonáva prenos osobných údajov do tretích krajín a/alebo medzinárodných organizácií s výnimkou prípadov špecifikovaných platnými právnymi predpismi.

### **AUTOMATIZOVANÉ INDIVIDUALIZOVANÉ ROZHODOVANIE VRÁTANE PROFILOVANIA**

Prevádzkovateľ pri spracúvaní osobných údajov dotknutých osôb nevyužíva profilovanie a osobné údaje nespracúva žiadnou formou individuálneho rozhodovania, pri ktorom by dochádzalo k vyhodnocovaniu osobných aspektov dotknutých osôb

## **PRÁVA DOTKNUTÝCH OSÔB PRI SPRACÚVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV**

Dotknutá osoba má právo:

- **na informácie** o spracúvaní jej osobných údajov;
- **získať prístup** k osobným údajom, ktoré sa o nej spracúvajú a uchovávajú;
- **požiadat' o opravu** svojich nesprávnych, nepresných alebo neúplných osobných údajov;
- **požiadat' o vymazanie** svojich osobných údajov, keď už nie sú potrebné, alebo ak je spracúvanie nezákonné;
- **namietat' proti spracúvaniu** svojich osobných údajov z dôvodov týkajúcich sa konkrétnej situácie, ktoré sa dotknutej osoby týka, ktoré je vykonávané na základe čl. 6 ods. 1 písm. f) Nariadenia GDPR vrátane namietania proti profilovaniu;
- požiadat' o **obmedzenie spracúvania** svojich osobných údajov v osobitných prípadoch;
- dostať svoje osobné údaje v strojovo čitateľnom formáte a/alebo požiadat' o ich prenos inému Prevádzkovateľovi;
- kedykoľvek svoj **súhlas odvolať** bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním, ak takýto súhlas dotknutá osoba udelila;
- požiadat', aby **rozhodnutia založené na automatizovanom spracúvaní**, ktoré sa jej týkajú alebo ju výrazne ovplyvňujú, vychádzajúce z jej osobných údajov, vykonávali fyzické osoby a nie automatizovane technické prostriedky, ak sú osobné údaje takto Prevádzkovateľom spracúvané. Dotknutá osoba má právo vysloviť svoj názor a namietat' proti rozhodnutiu Prevádzkovateľa;
- **podať sťažnosť dozornému orgánu**, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia a **právo na účinný súdny prostriedok nápravy**, ak sa domnieva, že je spracúvanie jej osobných údajov v rozpore právnymi predpismi. Dozorným orgánom na území Slovenskej republiky je Úrad na ochranu osobných údajov SR, Budova Park one, Námestie 1. mája 18, 811 06 Bratislava; [www.dataprotection.gov.sk](http://www.dataprotection.gov.sk), e-mail: [statny.dozor@pdp.gov.sk](mailto:statny.dozor@pdp.gov.sk), tel. č.: +421232313214;
- **podať žiadosť alebo sťažnosť Prevádzkovateľovi** v súvislosti s ochranou a spracúvaním jej osobných údajov. Každá dotknutá osoba, ktorá chce podať žiadosť alebo sťažnosť a uplatniť svoje si práva, môže tak vykonať:
  - písomne na adrese Prevádzkovateľa: COFIDIS SA, pobočka zahraničnej banky, Landererova 12, 811 09 Bratislava,
  - elektronicky na adrese: [osobneudaje@cofidis.sk](mailto:osobneudaje@cofidis.sk),
  - telefonicky prostredníctvom klientskeho centra na tel. č. +421 2 32 22 20 00.

Detailnejšie informácie o právach dotknutých osôb a spôsobe ich uplatnenia u Prevádzkovateľa sú dostupné na [www.cofidis.sk](http://www.cofidis.sk) v časti [Ochrana osobných údajov](#).

**Informácia je platná od:** 03.06.2025