

INFORMACJE DOTYCZĄCE PRZETWARZANIA PRZEZ VOLKSWAGEN SERWIS UBEZPIECZENIOWY SP. Z O.O. DANYCH OSOBOWYCH KLIENTÓW VW SU

Administrator danych:

Administratorem Twoich danych osobowych jest Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o. z siedzibą w Warszawie, Rondo ONZ 1, 00-124 Warszawa (dalej: „VW SU”, „my”).

Możesz się z nami kontaktować przez e-mail: pomocvwsu@vwfs.com lub pocztą na adres naszej siedziby.

Inspektor ochrony danych:

W VW SU wyznaczony jest inspektor ochrony danych. Możesz się z nim skontaktować przez e-mail: IOD_VWSU@vwfs.com lub pocztą na adres siedziby administratora. Z inspektorem ochrony danych możesz się kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z przetwarzaniem danych.

Cele, podstawy prawne przetwarzania oraz okresy przechowywania danych osobowych:

Przetwarzamy lub możemy przetwarzać Twoje dane osobowe, aby:

- 1) zawrzeć i wykonywać umowę dotyczącą korzystania z serwisu służącego do sprzedaży produktów ubezpieczeniowych, w tym usług oferowanych przez VW SU drogą elektroniczną:
 - podstawa prawna przetwarzania: zawarcie lub wykonanie umowy (umowy o świadczenie usług drogą elektroniczną) oraz wypełnienie obowiązków wynikających z przepisów prawa dotyczących świadczenia usług drogą elektroniczną;
 - okres przechowywania danych: okres korzystania przez Ciebie z serwisu;
- 2) skalkulować ofertę ubezpieczenia pojazdu, kiedy o to zawnioskujesz:
 - podstawa prawna przetwarzania: Twoja zgoda wyrażona przez działania (zawnioskowanie o ofertę);
 - okres przechowywania danych: do 30 dni od podania przez Ciebie danych;
- 3) realizować nasze cele marketingowe (tj. określać preferencje lub potrzeby w zakresie produktów i usług ubezpieczeniowych, w tym tych, które VW SU oferuje jako agent zakładów ubezpieczeniowych, z którymi współpracuje (wykaz tych zakładów ubezpieczeń znajdziesz na stronie www.vwfs.pl), przygotowywać i przedstawiać oferty marketingowe, określać ścieżki sprzedaży oraz komunikację produktów i usług, prowadzić analizy, statystyki i badania marketingowe:
 - podstawa prawna przetwarzania: Twoja zgoda, jeśli ją wyraziłeś/wyraziłaś;
 - okres przechowywania danych: do momentu wycofania przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych VW SU, nie dłużej niż przez okres 8 lat od daty jej wyrażenia;
- 4) realizować cele marketingowe podmiotów z Grupy Volkswagen – Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Volkswagen Financial Services Polska Sp. z o.o. lub Volkswagen Group Polska Sp. z o.o. (tj. określać preferencje lub potrzeby w zakresie produktów i usług podmiotów z Grupy Volkswagen, przygotowywać i przedstawiać oferty marketingowe podmiotów z Grupy Volkswagen, określać ścieżki sprzedaży oraz komunikację produktów i usług, prowadzić analizy, statystyki i badania marketingowe):
 - podstawa prawna przetwarzania: Twoja zgoda, jeśli ją wyraziłeś/wyraziłaś;
 - okres przechowywania danych: do momentu wycofania przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych podmiotów z Grupy Volkswagen, nie dłużej niż przez okres 8 lat od daty jej wyrażenia;
- 5) podnosić jakość obsługi klientów, w tym przez badanie jakości obsługi:
 - podstawa prawna przetwarzania: prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość podnoszenia jakości usług świadczonych na rzecz klientów oraz zadowolenie klientów, możliwość poznania opinii klientów na temat obsługi, możliwość dostosowania kanałów komunikacji obsługowej i komunikacji do potrzeb i oczekiwań klientów);
 - okres przechowywania danych: najdłuższy z okresów:
 - o 5 lat od daty zawarcia umowy ubezpieczenia lub
 - o okres przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingowych VW SU;
 - o okres przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingowych podmiotów z Grupy Volkswagen;
- 6) realizować cele obsługowe umożliwiające efektywną obsługę klientów, którzy wnoszą o skalkulowanie oferty ubezpieczenia (tj. skrócić czas przygotowania dla Ciebie oferty dzięki możliwości wykorzystania danych, które zostały przez Ciebie podane przy nawiązywaniu relacji z VW SU lub, które zostały przez nas pozyskane np. z EUROTAX):
 - podstawa prawna przetwarzania: prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość skrócenia czasu wprowadzania danych osobowych do systemu oraz ich aktualizacji, możliwość wykorzystania wprowadzonych do systemu danych osobowych podanych przez klientów, którzy wnoszą o skalkulowanie oferty, w tym osób trzecich, oraz danych pozyskanych z EUROTAX, możliwość efektywnego prowadzenia swojej działalności oraz podnoszenia jakości świadczonych usług dostosowanych do potrzeb poszczególnych klientów) oraz wykonanie przepisów prawa w zakresie dystrybucji ubezpieczeń;
 - okres przechowywania danych: najdłuższy z okresów:
 - o 5 lat od daty zawarcia umowy ubezpieczenia lub
 - o okres przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingowych VW SU;
 - o okres przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingowych podmiotów z Grupy Volkswagen;
- 7) wykonywać obowiązki wynikające z przepisów prawa, w szczególności związane z rachunkowością oraz podatkami:
 - podstawa prawna przetwarzania: wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze;
 - okres przechowywania danych: do momentu wygaśnięcia obowiązku przechowywania danych wynikającego z przepisów prawa, w szczególności obowiązku przechowywania dokumentów księgowych (rachunkowych);
- 8) przygotowywać raporty wewnętrzne, analizy biznesowe oraz statystyki:
 - podstawa prawna przetwarzania: prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość stabilnego i bezpiecznego prowadzenia przez nas działalności oraz możliwość podnoszenia jakości świadczonych usług dostosowanych do potrzeb poszczególnych klientów);
 - okres przechowywania danych: najdłuższy z okresów:
 - o 5 lat od daty zawarcia umowy ubezpieczenia lub
 - o okres przetwarzania Twoich danych w celach marketingowych VW SU;
 - o okres przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingowych podmiotów z Grupy Volkswagen;

- 9) rozpatrywać reklamacje i wnioski, w tym żądania z zakresu ochrony danych osobowych:
- podstawa prawna przetwarzania: w zakresie, w jakim rozpatrywanie reklamacji i wniosków podlega pod przepisy prawa – wypełnienie obowiązku prawnego ciążącego na administratorze; w pozostałym zakresie – prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość rozpatrywania wniosków i żądań klientów oraz udzielenia odpowiedzi na nie);
 - okres przechowywania danych: do momentu przedawnienia roszczeń wynikających z reklamacji lub wniosku;
- 10) bronić nas przed roszczeniami lub dochodzić roszczeń związanych ze świadczonymi przez nas usługami lub realizowanymi przez nas działaniami w ramach wykonywanych procesów, w tym w stosunku do Twojej osoby, (np. działaniami marketingowymi, działaniami związanymi z podnoszeniem jakości obsługi klientów lub wynikającymi z reklamacji i wniosków) (dalej: „Roszczenia”):
- podstawa prawna przetwarzania: prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość obrony przed roszczeniami lub dochodzenia roszczeń przez VW SU);
 - okres przechowywania danych: do momentu przedawnienia roszczeń;
- 11) realizować cele archiwalne:
- podstawa prawna przetwarzania: prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość zabezpieczenia informacji na wypadek prawnej potrzeby wykazania przez nas faktów związanych ze świadczeniem usług lub zgodności działania z przepisami prawa);
 - okres przechowywania danych: do momentu przedawnienia Roszczeń;
- 12) realizować nasze cele wewnętrzne (tj. zapewnić funkcjonowanie systemu kontroli wewnętrznej, prowadzić audyty, zarządzać ryzykiem operacyjnym, zapewniać bezpieczeństwo systemów informatycznych oraz informacji):
- podstawa prawna przetwarzania: prawnie uzasadniony interes administratora (tj. możliwość stabilnego i bezpiecznego prowadzenia przez nas działalności, w tym zapewnienia bezpieczeństwa danych osobowych);
 - okres przechowywania danych: najdłuższy z okresów:
 - o okres korzystania przez Ciebie z serwisu lub
 - o 30 dni od daty przedstawienia oferty marketingowej na Twój wniosek lub
 - o okres przechowywania danych na potrzeby wypełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa lub
 - o okres przedawnienia Roszczeń lub
 - o okres przetwarzania danych dla celów marketingowych VW SU lub
 - o okres przetwarzania danych dla celów marketingowych podmiotów z Grupy Volkswagen lub
 - o 5 lat od zawarcia umowy ubezpieczenia.

Jeśli **wycofasz zgodę** na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych – przestaniemy przetwarzać Twoje dane w tych celach.

Jeśli **wniesiesz sprzeciw** na przetwarzanie danych osobowych na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora, przestaniemy przetwarzać Twoje dane osobowe w tym zakresie, chyba że:

- 1) wykazemy, że w stosunku do tych danych istnieją dla nas ważne prawnie uzasadnione podstawy, które są nadrzędne wobec Twoich interesów, praw i wolności, lub
- 2) dane te będą nam niezbędne do ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń.

Profelowanie:

Przetwarzanie Twoich danych osobowych może odbywać się przez ich profilowanie:

- 1) w celach marketingowych, aby:

- przeanalizować Twoje potrzeby i zainteresowania produktami i usługami naszymi lub podmiotów z Grupy Volkswagen, a następnie zaproponować Ci ofertę dopasowaną do Twoich potrzeb oraz
- dostosować ścieżki sprzedaży produktów i usług naszych lub podmiotów z Grupy Volkswagen oraz komunikację do Twoich potrzeb i oczekiwań.

Do profilowania wykorzystywane mogą być dane dotyczące rodzaju klienta, umowy, produktu, pojazdu oraz informacje o Twoim zachowaniu w związku z otrzymaniem od nas komunikacji marketingowej przez e-mail lub powiadomień push (np. czy klikasz w wiadomość e-mail / link, otwierasz wiadomości e-mail, wchodzisz na stronę internetową, do której kierował link). Profilowanie będzie odbywać się na podstawie Twojej zgody, jeśli ją wyraziłeś/wyraziłaś, do czasu jej wycofania, nie dłużej niż przez okres przetwarzania danych osobowych w celach marketingowych odpowiednio naszych oraz podmiotów z Grupy Volkswagen;

- 2) w celu podnoszenia jakości obsługi klientów, aby dostosować kanały komunikacji obsługowej i komunikację do Twoich potrzeb i oczekiwań.

Do profilowania wykorzystywane mogą być dane dotyczące rodzaju klienta, umowy, produktu, pojazdu oraz informacje o Twoim zachowaniu w związku z otrzymaniem od nas komunikacji marketingowej przez e-mail (np. czy klikasz w wiadomość e-mail / link, otwierasz wiadomości e-mail, wchodzisz na stronę internetową, do której kierował link). Profilowanie będzie odbywać się na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu (tj. chcemy budować profile klientów, aby lepiej dopasować komunikację i kanały komunikacji do ich potrzeb i oczekiwań naszych klientów). Profilowanie będzie odbywać się do momentu wniesienia przez Ciebie sprzeciwu na profilowanie, nie dłużej niż przez okres przetwarzania danych osobowych w celach podnoszenia jakości obsługi klientów.

Źródła pochodzenia oraz zakres pozyskiwanych Twoich danych osobowych nie bezpośrednio od Ciebie:

Możemy pozyskiwać Twoje dane osobowe:

- 1) od podmiotów z Grupy Volkswagen:

- w celach marketingowych, abyśmy mogli przedstawiać Ci oferty naszych produktów i usług, jeśli udzieliłaś/udzieliłeś dla tych podmiotów zgody na udostępnienie swoich danych osobowych do VW SU. Możemy pozyskiwać dane identyfikacyjne, dane kontaktowe, dane dotyczące produktu, umowy lub pojazdu, które będziemy przetwarzać na podstawie Twojej zgody albo naszego prawnie uzasadnionego interesu (tj. możliwość przetwarzania danych pozyskanych od podmiotów, dla których wyraziłaś/wyraziłeś zgodę na udostępnienie Twoich danych osobowych w celach marketingowych do VW SU). Dane te będziemy przechowywać nie dłużej niż do momentu wycofania przez Ciebie zgody lub wniesienia sprzeciwu na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych;
- w celach podnoszenia jakości obsługi klientów oraz przygotowywania raportów wewnętrznych, analiz biznesowych oraz statystyk. Możemy pozyskiwać dane identyfikacyjne, dane dotyczące produktu, umowy, pojazdu, typu klienta oraz dane statystyczne wytworzone na podstawie Twoich danych osobowych, które będziemy przetwarzać na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu (tj. możliwość sporządzenia raportów i analiz wewnętrznych celem podnoszenia jakości świadczonych usług dostosowanych do potrzeb poszczególnych klientów, możliwość sporządzenia zbiorczych raportów oraz statystyk w ramach Grupy Volkswagen oraz możliwość raportowania danych do osób zarządzających VW SU).

- 2) z bazy EUROTAX:

- w celach przygotowania i przedstawienia Tobie oferty marketingowej na Twój wniosek lub w celach marketingowych naszych produktów i usług. Możemy pozyskiwać dane dotyczące pojazdu na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu (tj. możliwość pozyskania danych dla celów przedstawiania oferty na wniosek klienta lub dla celów marketingowych VW SU). Dane te będziemy przetwarzać do momentu wycofania przez Ciebie zgody na przetwarzanie danych osobowych w celach marketingowych VW SU, nie dłużej niż przez okres 8 lat od jej wyrażenia;
- w celach obsługowych. Możemy pozyskiwać dane dotyczące pojazdu na podstawie naszego prawnie uzasadnionego interesu administratora (tj. możliwość skrócenia czasu wprowadzania danych osobowych do systemu oraz ich aktualizacji, możliwość wykorzystania wprowadzonych do systemu danych osobowych podanych przez klientów, którzy wnioskuje o skalkulowanie oferty, w tym osób trzecich, oraz danych pozyskanych z EUROTAX,

możliwość efektywnego prowadzenia swojej działalności oraz podnoszenia jakości świadczonych usług dostosowanych do potrzeb poszczególnych klientów). Dane te będziemy przetwarzać przez najdłuższy z okresów – 5 lat od daty zawarcia umowy ubezpieczenia lub okres przetwarzania Twoich danych w celach marketingowych VW SU lub okres przetwarzania Twoich danych osobowych w celach marketingowych podmiotów z Grupy Volkswagen.

Odbiorcy danych osobowych:

Możemy udostępniać Twoje dane osobowe organom nadzoru, innym podmiotom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa, zakładom ubezpieczeniowym, z którymi współpracujemy, operatorom pocztowym, podmiotowi realizującemu transakcje płatnicze, a także podmiotom z Grupy Volkswagen na podstawie prawnie uzasadnionego interesu administratora lub na podstawie Twojej zgody na udostępnienie przez nas Twoich danych osobowych do tych podmiotów, w szczególności na podstawie zgody na udostępnienie danych w celach marketingowych.

Ponadto możemy przekazywać Twoje dane osobowe podmiotom przetwarzającym dane osobowe na nasze zlecenie, m.in. podmiotom z Grupy Volkswagen, dostawcom usług IT, dealerom, kurierom, podmiotom świadczącym usługi archiwizacji, niszczenia dokumentów, audytowe, marketingowe, a także inne usługi administracyjne – przy czym takie podmioty przetwarzają dane na podstawie umowy z VW SU.

Przekazywanie danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy:

Możemy przekazywać Twoje dane osobowe podmiotom, które mogą lub będą przetwarzać te dane poza Europejskim Obszarem Gospodarczym. Przekazując te dane zapewniamy odpowiedni stopień ochrony (zabezpieczeń). Działamy na podstawie np. decyzji Komisji Europejskiej stwierdzającej odpowiedni stopień ochrony danych osobowych lub standardowych klauzul ochrony danych przyjętych przez Komisję Europejską. Szczegółowe informacje o transferze danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy, w tym kopie zabezpieczeń, możesz uzyskać kontaktując się z nami przez e-mail: pomocvwsu@vwfs.com lub pocztą na adres naszej siedziby.

Twoje prawa:

Masz prawo:

- 1) mieć dostęp do Twoich danych osobowych oraz żądać ich sprostowania, usunięcia lub ograniczenia ich przetwarzania;
- 2) wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych osobowych – w zakresie, w jakim podstawą prawną przetwarzania jest przesłanka prawnie uzasadnionego interesu administratora;
- 3) wycofać w dowolnym momencie zgodę na przetwarzanie Twoich danych osobowych w zakresie, w jakim podstawą prawną przetwarzania jest zgoda. Wycofanie zgody nie ma wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, które wykonaliśmy na podstawie zgody przed jej wycofaniem. Zgodę możesz wycofać kontaktując się z nami przez e-mail: pomocvwsu@vwfs.com lub pocztą na adres siedziby VW SU;
- 4) przenieść dane osobowe, tj. otrzymać od nas Twoje dane osobowe, w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego – w zakresie, w jakim podstawą prawną przetwarzania jest zgoda lub wykonanie umowy. Możesz przestać te dane innemu administratorowi danych;
- 5) wnieść skargę do organu nadzorczego zajmującego się ochroną danych osobowych.

Wymóg podania przez Ciebie danych osobowych:

Podanie przez Ciebie danych osobowych, o które pytamy, jest obowiązkowe, aby zawrzeć umowę o korzystanie z serwisu służącego do sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. Bez podania danych osobowych nie możemy świadczyć Ci usług.

Podanie przez Ciebie danych osobowych w celach usługowych jest dobrowolne, jednak niezbędne do efektywnej obsługi klientów. Jeśli nie podasz danych, zostanie wydłużony proces Twojej obsługi.

Podanie przez Ciebie danych osobowych w celach marketingowych jest dobrowolne.