

často kladené otázky.

k bezpečnostnému incidentu

1 / 2

Často kladené otázky
k bezpečnostnému incidentu
Platné od 7. 9. 2026

V tomto dokumente nájdete odpovede na najčastejšie kladené otázky týkajúce sa bezpečnostného incidentu a možného úniku osobných údajov.

Všeobecné otázky

1. Aké konkrétne údaje mohli uniknúť?

Presný rozsah momentálne nepoznáme a naďalej situáciu skúmame. Ako preventívne opatrenie preto uprednostňujeme maximálny možný rozsah, teda že mohli uniknúť identifikačné a kontaktné údaje, údaje o poisťnej zmluve a súvisiaca dokumentácia (napríklad hlásenie poisťnej udalosti, zdravotný dotazník alebo lekárske správy) a historické hovory z klientskeho centra do roku 2021.

2. Kto stojí za útokom?

Výšetrovanie incidentu ukázalo, že za útokom stojí medzinárodná organizovaná skupina. Naďalej aktívne riešime situáciu v spolupráci s bezpečnostnými expertmi, dozornými orgánmi a orgánmi činnými v trestnom konaní.

3. Ako došlo k úniku dát?

Nešlo o priamy útok na naše interné systémy. Kybernetický útok typu ransomware najprv zasiahol dodávateľa, ktorý nám poskytuje časť technickej infraštruktúry. Vďaka nemu sa útočníci dostali aj k časti našej IT infraštruktúry, a tým aj k niektorým osobným údajom našich klientov.

4. Čo robí poisťovňa Simplea na ochranu klientov?

Klienti, ktorých osobné údaje mohli byť týmto incidentom dotknuté, sú neustále informovaní nami alebo prostredníctvom našej finančnej skupiny formou individuálnej e-mailovej komunikácie. Vzhľadom na rozsah incidentu môže byť oznámenie doručené aj v nasledujúcich dňoch. Naďalej aktívne riešime situáciu a spolupracujeme s bezpečnostnými expertmi, dozornými orgánmi a orgánmi činnými v trestnom konaní.

5. Musím zrušiť alebo zmeniť svoju poisťnú zmluvu kvôli incidentu?

Nie. Samotná udalosť nie je dôvodom na zrušenie poisťnej zmluvy alebo jej zmeny a nemá vplyv na platnosť Vašej poisťnej ochrany ani rozsah poisťného krytia.

6. Na čo by som si mal dávať pozor?

Nezdieľajte svoje heslá, PIN kódy ani jednorazové overovacie kódy s nikým. Nenechajte sa tlačiť na rýchle rozhodnutie. Buďte opatrní, aj keď volajúci pozná Vaše osobné údaje – to samo o sebe neznamená, že skutočne komunikujete s poisťovňou Simplea, Vaším poradcom alebo bankou. Neklikajte na odkazy ani neotvárajte prílohy z neočakávaných e-mailov alebo správ a nezašlávajte do nich žiadne svoje údaje. Nerobte žiadne platby ani nemeňte svoje platobné údaje na základe neoverenej žiadosti, aj keď sa žiadosť zdá dôveryhodná.

7. Ako zistím, či ma naozaj volá poisťovňa Simplea?

Ak máte akékoľvek pochybnosti, ukončíte hovor a overte si identitu volajúceho prostredníctvom svojho poradcu alebo našich oficiálnych kontaktov uvedených nižšie a na www.simpleapoistovna.sk/kontakty.

8. Dostal som e-mail alebo SMS od poisťovne Simplea. Čo mám robiť?

Ak Vás správa žiada o prihlásenie, zadanie údajov, platbu alebo rýchle konanie, klikajte na odkazy a najskôr si správu overte cez naše kontakty na www.simpleapoistovna.sk. Prihláste sa priamo do klientskeho portálu cez oficiálnu webovú stránku www.mojasimplea.sk.

9. Musím si kvôli incidentu zmeniť heslo alebo dokumenty?

Áno, odporúčame zmeniť heslo do klientskeho portálu. Ide o preventívne opatrenie; vďaka prihláseniu pomocou SMS potvrdenia je isté, že aj pri znalosti hesla nebude mať potenciálny útočník prístup do portálu. Vo všeobecnosti odporúčame nepoužívať rovnaké heslo pre viaceré služby a nikdy nemeniť heslo cez odkaz z neočakávanej správy.

simplea.

Doručovací adresa: +421 800 900 888
P.O. Box 19 info@simpleapoistovna.sk
840 00 Bratislava www.simpleapoistovna.sk

Sídlo: Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4, Česká republika
IČ 07880014, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 24193.

10. Môže si niekto na mňa vziať pôžičku alebo sa vydávať za mňa na základe týchto informácií?

Osobné alebo zmluvné údaje samy osebe nestačia na získanie pôžičky alebo prístup k bankovému účtu – zvyčajne sú potrebné ďalšie overovacie údaje. Odporúčame však zvýšenú opatrnosť voči nezvyčajnej komunikácii a pokusom overiť Vašu identitu.

11. Čo mám robiť, ak dostanem podozrivý telefonát alebo správu?

Nič nepotvrdzujte, nezverejňujte prístupové alebo autorizačné údaje, neposielajte peniaze a ukončíte komunikáciu. Potom overte žiadosť cez naše kontakty na www.simpleapoistovna.sk. Ak ste už poskytli údaje alebo uskutočnili platbu na základe podozrivej komunikácie, okamžite kontaktujte príslušnú banku.

Zdravotné a iné citlivé údaje

12. Čo môžu útočníci urobiť s mojou lekárskou správou alebo zdravotným dotazníkom?

Ide o citlivé informácie o Vašom zdravotnom stave. Rizikom pre Vás môže byť, že Vás útočník využije na dôveryhodnejšiu podvodnú komunikáciu, preto odporúčame zvýšenú opatrnosť.

13. Môžu byť moje zdravotné údaje zverejnené na internete?

Bohužiaľ, túto možnosť nemožno úplne vylúčiť. V tejto chvíli však nie je dôvod predpokladať, že Vaše konkrétne údaje budú skutočne zverejnené. Situáciu naďalej preverujeme a riešime so všetkými relevantnými orgánmi.

14. Môže niekto použiť informácie z lekárskej správy na vydieranie mňa?

Teoreticky môže dôjsť aj k pokusu o zneužitie citlivých informácií, hoci to nie je automatický dôsledok úniku údajov. Ak Vás niekto kontaktuje s hrozbou alebo požiadavkou na peniaze, neodpovedajte na jeho žiadosti a okamžite kontaktujte políciu Slovenskej republiky.

15. Môže niekto zavolať môjmu lekárovi pre viac informácií?

Môže sa o to pokúsiť, ale zdravotnícke zariadenie má vlastnú povinnosť chrániť Vaše zdravotné údaje a overovať oprávnenia osôb, ktorým tieto informácie poskytuje. Samotné vlastníctvo kópie lekárskej správy nikomu nedáva právo získať ďalšie zdravotné údaje.

16. Môže niekto použiť tieto informácie proti mne v inej poisťovni?

Samotné získanie Vašej lekárskej správy nedáva útočníkovi právomoc konať vo Vašom mene alebo meniť Vaše poisťné zmluvy. Odporúčame však zvýšenú pozornosť, ak Vás niekto kontaktuje a pozná konkrétne informácie o Vašom zdravotnom stave.

17. Ako zistím, či niekto zneužíva moje dáta?

Venujte osobitnú pozornosť komunikácii, pri ktorej niekto používa verejné informácie o Vašom zdravotnom stave, aby si získal Vašu dôveru, a následne Vás požiada napríklad o peniaze, prístupové údaje alebo autorizačný kód. V takejto situácii ukončíte komunikáciu a kontaktujte nás prostredníctvom našich nižšie uvedených kontaktov.

Ospravedľňujeme sa za túto nepríjemnú situáciu a za obavy, ktoré z nej vznikli. Bezpečnosť Vašich údajov berieme mimoriadne vážne, preto Vám incident komunikujeme čo najotvorenejšie.

Kontakty

Ak máte k incidentu akékoľvek otázku, môžete nás kontaktovať na našej bezplatnej linke +421 800 900 888 alebo nám napísať na info@simpleapoistovna.sk.

simplea.

Doručovací adresa: +421 800 900 888
P.O. Box 19 info@simpleapoistovna.sk
840 00 Bratislava www.simpleapoistovna.sk

Sídlo: Tůrkova 2319/5b, 149 00 Praha 4, Česká republika
IČ 07880014, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 24193.