

Informace o zpracování osobních údajů při pojišťovací činnosti

V tomto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s tím, jak nakládáme s Vašimi osobními údaji při pojišťovací činnosti.

Zajímáte se o zpracování osobních údajů na základě souhlasu pro **marketingové účely**? Bližší informace najdete [ZDE](#).

Čí údaje a v jakých situacích zpracováváme?

Vždy zpracováváme osobní údaje jen v nezbytném rozsahu.

Tedy jen takové, bez kterých to prostě v pojištění nejde.

Jsou to zejména údaje:

- našich potenciálních klientů (tj. **zájemců o pojištění**) - pro účely nabídky, kalkulace či modelace, i když ke sjednání pojištění nedojde;
- osob, se kterými jsme pojištění sjednali (tj. **pojistníků**);
- osob, kterých se sjednané či poptávané pojištění týká (tj. **pojištěných, resp. budoucích pojištěných**);
- **poškozených**, při řešení pojistných událostí;
- osob, kterým náleží právo na pojistné plnění (tj. **oprávněných osob**);
- **osob oznamujících** nám pojistnou událost;
- **plátců** či faktických **příjemců** plateb;
- **zástupců** či právních nástupců výše uvedených osob (např. zákonní zástupci, zplnomocněnci, právní zástupci, opatrovníci, dědicové aj.);
- **svědků** či **osob zúčastněných** na pojistné události;
- znalců, lékařů, poskytovatelů zdravotních služeb či jiných **osob poskytujících odborná vyjádření** při hodnocení pojistného rizika (ohodnocení, zda Vás do pojištění přijmeme a za jakých podmínek) či likvidaci pojistné události;
- **návštěvníků našich objektů** a dalších osob, které s námi komunikují (např. se na nás obrazejí telefonicky, písemně);
- **návštěvníků našich webových stránek** (bližší informace o zpracování tzv. cookies jsou dostupné přímo na našich webových stránkách).

Jak chráníme vaše osobní údaje?

Ochrana Vašeho soukromí a Vašich osobních údajů patří mezi naše priority. Ubezpečujeme Vás, že Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s právními předpisy. Klademe důraz na nejvyšší možnou míru zabezpečení. Dbáme na řádný výběr smluvních zpracovatelů a striktní dodržování všech pravidel, kterými jsme vázáni. Všichni, kdo při své práci přijdou do styku s Vašimi osobními údaji, jsou vázáni mlčenlivostí. Mlčenlivost se týká osobních údajů i bezpečnostních opatření k jejich ochraně. Tato mlčenlivost trvá neomezeně.

Jaké údaje zpracováváme?

- **Identifikační údaje** (zejména jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa, IČO, pokud pojištění souvisí s podnikáním). Jedná se o povinné údaje. V případě zájemců, pojistníků, pojištěných, poškozených a oprávněných osob se jedná o údaje, bez kterých nemůžeme připravit nabídku, sjednat pojištění a poskytovat naše služby. I u ostatních osob potřebujeme znát jejich identitu a vědět, s kým komunikujeme. Nad rámec těchto povinných údajů nám též můžete sdělit titul, který Vám byl udělen.
- **Kontaktní údaje** (zejména e-mailová adresa a telefonní číslo, příp. korespondenční adresa)
Nejedná se o povinné údaje, s výjimkou sjednání pojištění na internetu nebo distančním způsobem.
- **Sociodemografické údaje** (zejména věk a povolání)
Tyto údaje u některých pojištění potřebujeme pro posouzení pojistného rizika.

Příklady:

- 1) Váš věk potřebujeme znát pro životní pojištění.
- 2) Vaše povolání potřebujeme znát pro pojištění odpovědnosti z výkonu povolání.

- **Další údaje nutné pro posouzení pojistného rizika** (zejména Vaše požadavky a potřeby, údaje o předmětu pojištění, údaje o Vašich příjmech, rizikovém chování, provozovaných sportech, znalostech a zkušenostech v oblasti investic)

Příklady:

- 1) Při pojištění domu potřebujeme znát jeho umístění.
- 2) V havarijním pojištění potřebujeme znát údaje o voze.
- 3) V pojištění pro případ pracovní neschopnosti se Vás budeme dotazovat na Vaše příjmy.
- 4) V pojištění osob nás u budoucích pojištěných zajímá, zda kouří či provozují nějaký rizikový sport.
- 5) Při nabídce životního pojištění se budeme ptát např. na Vaši finanční situaci, Vaše zkušenosti s investicemi, toleranci k riziku a schopnost nést ztrátu.

- **Údaje o zdravotním stavu** (tj. údaje o Vašem fyzickém i psychickém zdraví včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb, které vypovídají o Vašem zdravotním stavu). Zpravidla v pojištění osob a výjimečně u některých dalších pojištění (např. pojištění finančních ztrát) žádáme budoucí pojištěné osoby o informace o jejich zdravotním stavu,

Příklad: Zdravotní dotazník nám umožní vyhodnotit, zda Vás do pojištění přijmeme a za jakých podmínek.

- **Údaje z veškeré naší vzájemné komunikace**

Příklady:

- 1) V rámci předsmuvního jednání zaznamenáváme Vaše požadavky a potřeby.
- 2) Můžeme spolu komunikovat např. o změnách pojištění, při likvidaci pojistné události.
- 3) Budeme odpovídat na Vaše otázky, náměty či stížnosti atp., ať už se na nás obrátíte osobně, prostřednictvím webových stránek, telefonicky, e-mailem, či jinak.

- **Údaje o využívaných produktech a službách**

Příklady:

- 1) Věrní klienti mohou získat slevu na další sjednávané produkty či využívat výhod věrnostních programů.
- 2) V rámci našeho oprávněného zájmu Vám můžeme též nabízet produkty, které ještě nevyužíváte.

- **Údaje o platební morálce, bonitě a důvěryhodnosti**

Příklad: Pokud už jste naším klientem, bude nás při uzavírání další smlouvy zajímat, zda platíte řádně a včas pojistné.

- **Platební údaje**

Příklad: Zpracováváme údaje o zaplaceném či dlužném pojistném, údaje o čísle účtu, ze kterého je pojistné placeno či na který má být poskytnuto pojistné plnění.

- **Údaje potřebné k plnění smlouvy, zejména k likvidaci pojistných událostí**

Příklady:

- 1) Při likvidaci pojistné události budeme vycházet z údajů získaných od jejího oznamovatele, ale též z vlastního šetření i z informací od dalších subjektů (např. od policie, hasičů, pojišťníků, pojištěných, poškozených, oprávněných osob, účastníků či svědků pojistné události, od lékařů, z veřejně dostupných zdrojů, seznamů a evidencí).
- 2) Mezi údaje potřebné k plnění smlouvy mohou též patřit údaje o zdravotním stavu. Tyto údaje budeme zpracovávat při likvidaci pojistných událostí, při kterých došlo k poškození zdraví (např. v životním či úrazovém pojištění, v pojištění pro případ nemoci, pojištění finančních ztrát nebo v cestovním pojištění). Stejně tak budeme zpracovávat údaje o Vašem zdravotním stavu při likvidaci pojistné události z pojištění odpovědnosti v případě, kdy Vám, jako poškozenému, byla naším pojištěným způsobena újma na zdraví.

- **Biometrické údaje**

Někdy je možné smlouvu nebo jiný dokument podepsat prostřednictvím podepisovacího zařízení tzv. dynamickým biometrickým podpisem. Takový podpis pak lze zpracovávat prostřednictvím technologie pro rozpoznávání biometrických prvků v tomto podpisu obsažených, jako je např. rychlost a tlak.

- **Genetické údaje**

Genetické údaje zpracováváme velmi výjimečně, např. mohou vyplývat ze zdravotní dokumentace předložené v rámci likvidace pojistné události.

- **Osobní údaje osob, které se neúčastní na pojištění**

Osobní údaje těchto osob zpracováváme v užším rozsahu. Jedná se o údaje oznamovatelů pojistných událostí, plátců či faktických příjemců plateb, zástupců a právních nástupců, svědků a osob zúčastněných na pojistné události, znalců, lékařů, poskytovatelů zdravotních služeb a osob poskytujících odborná vyjádření, návštěvníků objektů a osob, které s námi komunikují. Zpravidla se jedná pouze o základní identifikační a kontaktní údaje a údaje vyplývající ze vzájemné komunikace. V odůvodněných případech pak zpracováváme údaje získané v souladu s právními předpisy od jiných subjektů či údaje, které nám stanoví právní předpisy. Tyto údaje zpracováváme z důvodů plnění právních povinností a/nebo pro účely našich oprávněných zájmů.

Příklady:

- 1) Údaje o svědcích či o osobách zúčastněných na pojistné události se dozvídáme při likvidaci pojistné události od pojištěných, od Policie ČR atp.
- 2) U plátců a příjemců bezhotovostních plateb zpracováváme též údaje o čísle účtu.

Proč zpracováváme Vaše osobní údaje a co nás k tomu opravňuje?

Příprava smlouvy a její uzavření

Máte zájem o naše produkty?

Pak Vaše osobní údaje potřebujeme proto, abychom posoudili pojistné riziko, vyhodnotili Vaše požadavky a potřeby a mohli provést všechny přípravné práce před samotným uzavřením pojistné smlouvy.

Rozhodli jste se stát se naším klientem?

Pak Vaše osobní údaje potřebujeme pro sjednání pojištění (uzavření smlouvy).

Pro tato zpracování **nepotřebujeme Váš souhlas**.

Plnění smlouvy

Osobní údaje zpracováváme, abychom mohli spravovat Vaše pojištění. Toto zpracování se týká také změn nebo ukončení pojištění, řešení pojistných událostí a poskytování sjednaných asistenčních služeb. Pro toto zpracování **nepotřebujeme Váš souhlas**.

Plnění právní povinnosti

Některé právní předpisy nám přímo ukládají povinnost zpracovávat Vaše osobní údaje, příp. zpracovávané údaje předávat dalším subjektům. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

O jaké předpisy se jedná?

Jedná se zejména o následující právní předpisy:

- **zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví**
Tento zákon upravuje podmínky provozování pojišťovací činnosti. Pojišťovny se mají vzájemně informovat o skutečnostech týkajících se pojištění a o osobách na pojištění se podílejících, a to za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a jiného protiprávního jednání. Zákon též stanoví okruh subjektů, kterým musíme na jejich písemné vyžádání poskytnout informace o pojištění bez souhlasu osob, jichž se tyto informace týkají.
- **zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění**
Tento zákon upravuje povinnosti při poskytování a zprostředkování pojištění. Ukládá nám např. povinnost uchovávat dokumenty a záznamy pořízené v souvislosti se sjednáváním pojištění. Ukládat je musíme po stanovenou dobu od poslední komunikace s Vámi, a to i v případech, kdy pojištění nakonec nesjednáte.
- **zákon č. 30/2024 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla**
Podle tohoto zákona máme povinnost sdělovat ve stanoveném rozsahu České kanceláři pojistitelů údaje týkající se konkrétních pojištění odpovědnosti z provozu vozidla.
- **zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu**
Na základě tohoto zákona musíme u stanovených produktů provádět identifikaci a kontrolu klientů.
- **zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí**
Na základě tohoto zákona musíme prověřovat, zda klient není subjektem mezinárodních sankcí.
- **zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní**
Podle tohoto zákona máme povinnost vyměňovat si s jinými finančními institucemi informace o osobách, na které se v jiném státě vztahují daňové povinnosti.
- **zákon č. 586/1992 Sb., o daních z příjmů**
Tento zákon nám ukládá ve stanovených případech ohlašovací povinnost vůči správci daně ohledně pojistného plnění nahrazujícího příjem nebo výnos.
- **zákon č. 120/2001 Sb., o exekutorech a exekuční činnosti (exekuční řád)**
Podle tohoto zákona musíme exekutorovi na jeho vyžádání sdělit mj. informace o číslech účtů a o majetku povinného a o výplatách pojistného plnění ve prospěch povinného.
- **zákon č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon)**
Na základě tohoto zákona máme povinnost sdělit insolvenčnímu správci údaje o dlužníkových pojistných smlouvách a pojistných plněních.

Na základě našich oprávněných zájmů či oprávněných zájmů třetí strany

Pro jaké konkrétní oprávněné zájmy údaje zpracováváme?

- **Pro vyhodnocování a řízení rizik**
Chováme se obezřetně, zajišťujeme stabilitu a splnitelnost našich závazků, např. hodnotíme pojistné riziko pro účely nastavení cen.
- **Pro řízení kvality poskytovaných služeb a vztahů se zákazníky**
Zjišťujeme, zda jste spokojeni, co můžeme zlepšit, analyzujeme situaci na trhu.
Příklad: Zpracováváme údaje za účelem zajištění vysoké kvality našich služeb, a to včetně školení a kontroly našich zaměstnanců. K tomu používáme i komunikaci s Vámi včetně nahrávek telefonických hovorů se zákaznickou linkou.
- **Pro přípravu nezávazné nabídky, modelace či kalkulace výše pojistného**
Jednáme s odbornou péčí, i když si přejete jen nezávazně zjistit podmínky pojištění a ke sjednání pojištění nakonec nedojde.
- **Pro přípravu, sjednání a plnění smluv sjednaných pro Vás jako pojištěného či oprávněnou osobu**
Jedná se o případy, kdy jste s námi pojištění sice nesjednali, ale poptávané nebo sjednané pojištění se Vás nějakým způsobem dotýká. Může se jednat např. o Váš majetek, zdraví atd., či je pojištění sjednáno ve Váš prospěch. I v těchto případech je naším zájmem zajistit řádné poskytování pojištění a záležitostí s ním souvisejících, včetně plnění smluvních povinností vůči pojistníkovi.

Příklady:

- 1) Banka jako pojistník u nás sjednala pojištění platebních karet pro své klienty. Vy při sjednání bankovního produktu u banky projevíte o takové pojištění zájem a stanete se naším pojištěným.
- 2) Váš zaměstnavatel jako pojistník sjednal s námi skupinovou pojistnou smlouvu na úrazové pojištění všech svých zaměstnanců.
- 3) Vaše manželka sjednala pro celou rodinu cestovní pojištění.
- 4) Manžel Vás uvede jako obmyšlenou osobu v pojištění pro případ své smrti.

- **Pro zajištění a soupojištění**
Chováme se obezřetně. Abychom byli schopni zajistit, že splníme vše, k čemu jsme se zavázali, přesouváme část pojistného rizika na naše zajišťovatele. Ti v případě pojistné události zaplatí část výdajů na vyplácené pojistné plnění. Podobné je to, když se pojistné riziko dělí mezi soupojišťovatele. V těchto případech předáváme zajišťovatelům nebo soupojišťovatelům Vaše osobní údaje.
- **Pro vnitřní administrativní účely (např. interní evidence, statistiky, reporting atp.)**
Naším cílem je řádné poskytování pojišťovacích služeb. To se neobejde bez řádně prováděné administrativy, plánování, vyhodnocování, které jsou předpokladem efektivního řízení společnosti.
- **Pro ochranu našich právních nároků**
Musíme hájit naše právní nároky, abychom se chovali hospodárně a předcházeli vzniku zbytečných výdajů či škod. Ke zpracování osobních údajů dochází v nezbytně nutném rozsahu v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů, při vymáhání dlužného pojistného a dalších pohledávek. Dále také při výkonu dohledu Českou národní bankou či v řízení před dalšími orgány veřejné moci.
- **Pro prevenci a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání**
Bráníme se pojistným podvodům a jiným protiprávním jednáním.
Příklady:
 - 1) Z důvodů bezpečnosti jsou v našich obchodních místech a dalších objektech kamery (o jejich příp. použití jste vždy informováni při vstupu např. prostřednictvím piktogramů).
 - 2) V případě, kdy Vám umožňujeme vstup do zabezpečených prostor objektů, vyžadujeme prokázání totožnosti a tyto údaje zaznamenáváme do knihy návštěv.
 - 3) Abychom zjistili Vaši platební morálku a důvěryhodnost, využíváme v některých případech registry platebních informací (např. REPI).
- **Pro přímý marketing**
Osobní údaje používáme k tomu, abychom pro Vás jako pojistníka mohli připravit a zasílat Vám informace o nás a našich produktech, kontaktovat Vás s nabídkou našich vlastních produktů a služeb, zasílat obchodní sdělení, zpravodaje, informace o akcích, soutěžích atp. Naše zprávy a nabídky připravujeme podle toho, jaké produkty využíváte. Takto údaje zpracováváme vždy jen po dobu trvání pojistné smlouvy a v souladu s právními předpisy.
- **Pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků**
Příklady: V případě, že jste se rozhodli podepsat smlouvu či jiný dokument tzv. biometrickým podpisem, zpracováváme biometrické charakteristiky podpisu, které představují zvláštní kategorii osobních údajů. Tyto zpracováváme, abychom v případě sporu prokázali, že jste skutečně měli v úmyslu smlouvu či jiný dokument podepsat, a že podpis je skutečně Váš.

Pro tato zpracování **nepotřebujeme Váš souhlas**.

Na základě Vašeho souhlasu

S Vaším výslovným souhlasem zpracováváme např. **údaje o Vašem zdravotním stavu, abychom mohli sjednat některá pojištění**. Informace o zdravotním stavu získáváme např. z vyplněného zdravotního dotazníku. Zdravotní údaje však zpracováváme jen tehdy, pokud je potřebujeme k ohodnocení pojistného rizika, pro přípravu nabídky a sjednání pojištění.

V případě **zpracování jiných osobních údajů na základě Vašeho souhlasu** Vás vždy budeme informovat o účelu, důvodech zpracování, době uložení a dalších podrobnostech zároveň při udělování takového souhlasu.

Udělení souhlasu je dobrovolné a můžete jej kdykoliv odvolat. Pokud souhlas odvoláte, nemá to vliv na zákonnost zpracování údajů do okamžiku odvolání souhlasu. Odvolání souhlasu nemá vliv ani na zpracování údajů z jiných právních důvodů, pro které není Váš souhlas vyžadován.

Příklady: Zpracování údajů o Vašem zdravotním stavu je u těch pojištění, kde se Vás ptáme na souhlas, podmínkou pro přípravu nabídky a sjednání pojištění. Bez něj s Vámi dané pojištění nemůžeme sjednat. Po sjednání pojištění budeme Vaše údaje o zdravotním stavu zpracovávat pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků, tedy typicky pro likvidaci pojistných událostí.

Jak osobní údaje získáváme?

- **Přímo od Vás** (např. z vyplněných formulářů)
Příklady:
 - 1) Od zájemců o pojištění, pojistníků a pojištěných (případně jejich zástupců) získáváme údaje v rámci předsmělního jednání a při sjednání pojištění.
 - 2) Od pojištěných, poškozených či oprávněných osob (či jejich zástupců) pak získáváme údaje při řešení pojistné události.
- **V rámci vzájemné komunikace**
Příklady:
 - 1) Od pojistníka můžeme získat nové osobní údaje při komunikaci o změně pojištění.
 - 2) Od všech osob, které se na nás obracejí, pak získáváme jejich osobní údaje při vyřizování dotazů, žádostí, stížností (např. dědic žádá o vrácení přeplatku na pojistném).

- 3) Za účelem zkvalitňování námi poskytovaných služeb, pro účely jednání o sjednání nebo změně pojištění a pro plnění smluvních povinností také pořizujeme hlasové záznamy telefonických hovorů. O tom Vás vždy na začátku hovoru informujeme.
- **Z veřejně dostupných zdrojů a jiných nám dostupných evidencí** (např. z obchodního a insolvenčního rejstříku a jiné veřejné evidence)
Příklady:
 - 1) Při výplatě pojistného plnění oprávněné osobě, která je v insolvenci, kontrolujeme v insolvenčním rejstříku, zda není úpadek takového klienta řešen konkurzem. Pokud tomu tak je, musíme pojistné plnění vyplatit insolvenčnímu správci.
 - 2) Pojišťovna může využívat v rozsahu stanoveném zákonem o pojišťovnictví údaje ze základního registru obyvatel, z informačního systému evidence občanských průkazů aj.
 - **Od jiných subjektů**
Příklady:
 - 1) **Police ČR** nám na naši žádost poskytne údaje o dopravní nehodě i jejích účastnících. Samozřejmě jen v případech, kdy šetříme pojistnou událost v souvislosti s dopravní nehodou. Jde o postup v souladu se zákonem o pojišťovnictví.
 - 2) Za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání můžeme získat osobní údaje také od **jiné pojišťovny**. Týká se to údajů o účastnících pojištění, ale též údajů o osobách, kterým účastník pojištění udělil plnou moc, i údajů o dalších osobách zúčastněných na pojistné události. Jde o postup v souladu se zákonem o pojišťovnictví.
 - 3) **Váš ošetřující lékař** nám poskytne údaje pro účely řešení pojistné události, pokud ho zprostíte mlčenlivosti. V této souvislosti pak zpracováváme v souladu s naším oprávněným zájmem též osobní údaje lékaře.
 - 4) **Banka** jako pojistník u nás sjednala pojištění platebních karet pro své klienty. Vy při sjednání bankovního produktu u banky projevíte o takové pojištění zájem a stanete se naším pojištěným. Banka nám v takovém případě předá Vaše osobní údaje.

Jste povinni předat nám údaje, které po Vás žádáme?

Není-li v této informaci či konkrétním případě uvedeno jinak, pak Vaše osobní údaje v požadovaném rozsahu potřebujeme. Potřebujeme je pro přípravu či sjednání pojištění, plnění smlouvy, plnění právní povinnosti či ochranu našich oprávněných zájmů.

Příklady:

- 1) Při sjednání pojištění požadujeme Vaše identifikační údaje, neboť bez nich bychom nemohli pojištění sjednat. Nemohli bychom plnit ani plnit své smluvní závazky, typicky řešit pojistnou událost.
- 2) Povinnost identifikovat pojistníka je též naší zákonnou povinností.
- 3) Vaše identifikační údaje zpracováváme též pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. pro vymáhání dlužného pojistného).

Dochází k automatizovanému rozhodování?

Ano, někdy u nás dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování.

Co je to automatizované rozhodování?

Automatizované rozhodování je proces, kdy k rozhodnutí dospějeme výhradně bez zapojení lidí. Často k němu dochází právě tehdy, když s námi komunikujete na internetu. Uplatňujeme jej hlavně při vypracování nabídky pojištění a při procesu online sjednání pojistné smlouvy. Funguje to tak, že náš online sjednací program na základě Vámi zadaných údajů a dalších dostupných informací vyhodnotí, za jakých podmínek Vás pojistíme. Současně vypočítá pojistné, případně pojistnou částku. Jiné systémové nástroje pak v rámci správy Vašeho pojištění např. kontrolují, jestli jste včas zaplatili pojistné. Další naše programy vyhodnocují údaje s cílem zabránit pojistným podvodům a jinému protiprávnímu jednání. Automatizované procesy můžeme využít i při likvidacích pojistných událostí. Tyto procesy směřují ke zvýšení rychlosti a jednoduchosti sjednání a správy pojištění a celkově ke zlepšení našich služeb. Jedná se tak o rozhodování, které je nezbytné pro uzavření nebo plnění smlouvy mezi Vámi a pojišťovnou.

Pokud by mělo docházet k automatizovanému rozhodování **při hodnocení Vašeho zdravotního stavu** (např. k vyhodnocení informací uvedených ve zdravotním dotazníku v rámci přípravy modelace pojištění nebo v rámci sjednávání individuálního či skupinového životního pojištění), můžeme jej provést **pouze na základě Vašeho souhlasu**. O takovéto situaci budete před sjednáním pojištění informováni.

Nechcete, abychom Vaše osobní údaje při sjednání pojištění takto zpracovávali?

Pak místo online sjednavačů využijte naše obchodní místa, kde s Vámi podmínky sjednání pojištění rádi projednáme osobně.

Mohu žádat přezkoumání člověkem?

Ano, v případě automatizovaného rozhodování, včetně profilování, můžete požádat o jeho přezkoumání člověkem.

Kdo zpracovává Vaše údaje, komu je předáváme?

Vaše osobní údaje zpracovává **Generali Česká pojišťovna a.s.**, IČO 452 72 956, se sídlem Spálená 75/16, Nové Město, 110 00 Praha 1, jako správce osobních údajů. V některých případech si můžete v rámci související nabídky zároveň sjednat pojištění od další společnosti. Pokud této nabídky využijete a pojištění si sjednáte, budeme tzv. společnými správci Vašich údajů. V takovém případě můžete vykonávat svá práva související se zpracováním osobních údajů u obou správců. Na základě našich pokynů pro nás osobní

údaje zpracovávají také **další zpracovatelé** poskytující vysoký standard ochrany osobních údajů. Vaše osobní údaje můžeme též v odůvodněných případech předávat dalším správcům.

Komu Vaše údaje předáváme?

Vaše údaje předáváme těmto kategoriím příjemců:

- **naším zajišťovatelům a soupojistiťelům**
- **jiným pojišťovnám**
V souladu se zákonem o pojišťovnictví je předáváme kvůli prevenci a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání. K předávání dochází i prostřednictvím k tomuto účelu zřízeného systému. Jedná se o údaje o pojištění, o osobách, kterým účastník pojištění udělil plnou moc, i o dalších osobách zúčastněných na pojistné události,
- **naším smluvním partnerům**
např.: jiným společnostem ze skupiny Generali v rámci outsourcingu, našim distributorům, asistenčním službám, samostatným likvidátorům pojistných událostí, lékařům, zalcům, smluvním servisům, dodavatelům informačních technologií, poskytovatelům poštovních služeb, callcentrům, advokátům, společností, které vymáhají naše pohledávky, marketingovým agenturám, tiskárnám, poskytovatelům spisových a archivačních služeb,
- **jiným subjektům**
Jde o případy, kdy nám právní předpisy ukládají povinnost údaje předat nebo je to nutné pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. soudům, exekutorům, Policii ČR, České kanceláři pojistitelů v rámci evidenční povinnosti u pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla),
- **v omezeném rozsahu akcionářům v rámci reportingu.**

Předáváme osobní údaje i do zahraničí?

V odůvodněných případech a v nezbytně nutném rozsahu můžeme Vaše osobní údaje předat i do zahraničí, v rámci Evropské unie nebo mimo ni. Může se to týkat také údajů o zdravotním stavu.

Příklady: Vaše osobní údaje předáme zdravotnickému zařízení v zahraničí v případě Vaší pojistné události z cestovního pojištění. Takové předání je nezbytně nutné k plnění smlouvy kupř. k poskytnutí asistenčních služeb, k repatriaci, k zajištění toho, aby Vám byly v zahraničí poskytnuty potřebné zdravotní služby.

Jak dlouho u nás budou osobní údaje uloženy?

Jednali jsme o nabídce pojištění, ale ke sjednání pojištění nedošlo?

Vaše osobní údaje budeme uchovávat do konce druhého kalendářního roku od naší poslední komunikace.

Sjednali jsme pojištění?

Vaše osobní údaje zpracováváme po dobu trvání pojistné smlouvy a také po dobu trvání soudních sporů a jiných řízení. Po ukončení smlouvy, soudního sporu či jiného řízení uchováváme Vaše osobní údaje po dobu trvání promlčecí lhůty, kdy je možné uplatnit jakýkoliv nárok z ukončené smlouvy. Uchováváme je maximálně 15 let a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí lhůty jakéhokoliv nároku s ohledem na ochranu našich právních nároků. Kromě toho zpracováváme Vaše osobní údaje též v případě pokračujícího nebo opakovaného finančního plnění z uzavřené smlouvy (např. při vyplácení pojistného plnění formou renty).

Pokud nám to ukládá právní předpis, archivujeme po zákonem stanovenou dobu dokumenty, v nichž jsou obsaženy Vaše údaje.

Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

Právo na přístup

Můžete se nás zeptat, zda o Vás máme nějaké osobní údaje. Také máte právo vědět jaké údaje a proč zpracováváme. Můžete získat informaci o době zpracování údajů, odkud je získáváme a komu údaje předáváme. Můžete nás požádat o kopii svých údajů, a my Vám ji vydáme, pokud to nebude mít nepříznivý vliv na jiné osoby.

Právo na opravu

Pokud si myslíte, že osobní údaje, které o Vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo po nás chtít opravu a doplnění.

Právo podat stížnost

Můžete podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

Právo na výmaz

Máte právo, abychom vymazali Vaše osobní údaje, pokud:

- osobní údaje již nepotřebujeme pro účel, pro který jsme je získali,
- jste odvolali souhlas, na jehož základě jsme údaje zpracovávali, a zároveň neexistuje žádný další právní důvod pro jejich zpracování (např. pro obhajobu našich právních nároků),
- vznesete námitku u údajů, které zpracováváme na základě oprávněného zájmu. To ale platí jen tehdy, pokud nemáme jiné závažné oprávněné důvody pro zpracování, které by měly přednost a zpracování zároveň není nutné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků,
- vznesete námitku proti přímému marketingu,
- osobní údaje zpracováváme protiprávně.

Někdy však výmaz neprovedeme. Jde o případy, kdy údaje nadále potřebujeme, např. pro plnění právní povinnosti, účely archivace (výzkumu či statistiky) či určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

Právo na omezení zpracování

Máte právo, abychom omezili zpracování, pokud:

- popíráte přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, abychom mohli přesnost Vašich osobních údajů ověřit,
- naše zpracování je protiprávní a Vy odmítáte výmaz a místo toho nás žádáte, abychom omezili další zpracování,
- jako správce už nepotřebujeme údaje pro účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků,
- jste vznesli námitku proti zpracování, dokud neověříme, zda naše oprávněné důvody správce převažují nad Vašimi oprávněnými důvody.

V těchto případech Vaše údaje označíme a nebudeme s nimi po omezenou dobu nakládat.

Právo na přenositelnost

Máte právo získat své osobní údaje, které jste nám poskytli Vy osobně. Předáme Vám je ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Vy pak máte právo předat tyto údaje jinému správci.

Toto oprávnění se týká pouze údajů, které:

- a) zpracováváme na základě Vašeho souhlasu nebo z titulu sjednaného pojištění, a zároveň je
- b) zpracováváme automatizovaně.

Máte právo na to, abychom předali tyto Vaše osobní údaje přímo druhému správci. Předáme je tehdy, pokud je to technicky proveditelné a pokud tím nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Právo vznést námitku

Máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, pokud je zpracováváme na základě oprávněného zájmu a pro přímý marketing. Potom již nesmíme tyto údaje pro daný účel zpracovávat, ledaže máme skutečně závažný oprávněný důvod, nebo je potřebujeme pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud vznesete námitku proti přímému marketingu, Vaše osobní údaje už pro tento případ zpracovávat nebudeme.

Práva spojená s automatizovaným rozhodnutím

Můžete nás požádat, aby automatizované rozhodnutí přezkoumal člověk. Toto oprávnění máte v případě, pokud pro Vás automatizované rozhodnutí mělo právní nebo jiné podstatné důsledky. Můžete vyjádřit svůj názor ve vztahu k takovému rozhodnutí a toto rozhodnutí napadnout. Zároveň máte právo nebyt předmětem rozhodnutí, které je založené pouze na automatizovaném zpracování, a je pro Vás významné.

Příklad: Na základě automatizovaného rozhodnutí nedošlo ke sjednání pojištění, nebo vedlo k výpočtu výše pojistného či pojistné částky.

Musím za žádost platit?

Nemusíte, žádosti vyřizujeme zdarma.

Jsou-li však Vámi podané žádosti zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené nebo se opakují, můžeme:

- požadovat zaplacení přiměřeného poplatku,
- odmítnout žádosti vyhovět.

Při vyřizování Vašich žádostí také zpracováváme Vaše osobní údaje. Proto Vás můžeme požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k prokázání Vaší totožnosti. Důvodem je, abychom nevyzradili Vaše osobní údaje nepovolané osobě.

Kdo je pověřenec pro ochranu osobních údajů a jak ho můžete kontaktovat?

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů a s výkonem všech Vašich práv je Vám k dispozici **pověřenec pro ochranu osobních údajů**.

Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete se svými žádostmi a dotazy kontaktovat na adrese: **Generali Česká pojišťovna a.s., Na Pankráci 1720/123, 140 00 Praha 4, dpo@generaliceska.cz**.