

Informace o zpracování osobních údajů AXA pojišťovna a.s.

Vážený klienti,

v tomto dokumentu bychom Vám rádi poskytli základní informace o zpracování osobních údajů v naší společnosti a o Vašich právech, která jsou s tím spojena. Naší prioritou je, abychom osobní údaje zpracovávali vždy plně v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES („GDPR“) a další související legislativou. Níže uvedené informace jsou koncipovány ve formě otázek a odpovědí, aby pro Vás byly co nejpřehlednější.

Pro více informací, prosím, navštivte naše webové stránky www.axa.cz/osobni-udaje.

1. Kdo je správcem vašich osobních údajů?

Správce osobních údajů je společnost AXA pojišťovna a.s., (dále též „Společnost“), IČ 281 95 604, se sídlem Evropská 810/136, 160 00 Praha 6, Česká republika, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 12826, infolinka +420 292 292 292, e-mail: privacy@axa.cz, kontaktní adresa: Úzká 488/8, 602 00 Brno,

2. Co je zpracování osobních údajů a jaké pojmy jsou s ním spojené?

Aby pro Vás byl tento dokument dostatečně srozumitelný, rádi bychom Vás níže seznámili se základními pojmy, se kterými pracují příslušné právní předpisy upravující ochranu a zpracování osobních údajů:

- **osobní údaje** – veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, například jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, telefonní číslo, emailová adresa, IP adresa apod.,
- **subjekt údajů** – osoba, k níž se osobní údaje vztahují,
- **zpracování osobních údajů** – činnost, kterou správce nebo zpracovatel provádějí s osobními údaji,
- **správce** – osoba, která určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů; zpracováním může pověřit zpracovatele,
- **zpracovatel** – fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce,
- **účel zpracování osobních údajů** – důvod, pro který správce zpracovává osobní údaje,
- **zvláštní kategorie osobních údajů** – citlivý osobní údaj zvláštní povahy, např. údaje o zdravotním stavu nebo biometrický údaj umožňující identifikaci osoby,
- **profilování** – automatické zpracování osobních údajů za účelem vyhodnocení konkrétních osobních podmínek, například pro potřeby krytí individuálních rizik,
- **cookies** – krátké textové soubory, které navštívená webová stránka odešle do prohlížeče, aby usnadnila opakovanou návštěvu stejného webu (nastavení, preferovaný jazyk apod.),
- **geolokační údaje** – údaj o geografické poloze (například mobilního zařízení),
- **sociodemografická data** – data statistického charakteru (věk, pohlaví, vzdělání apod.),
- **příjemce** – osoba, které jsou osobní údaje předány.

3. Jaké osobní údaje zpracováváme a jak je získáváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze v rozsahu nezbytném k tomu, abychom Vám mohli poskytovat naše produkty a služby a dostatečnou zákaznickou podporu v požadované kvalitě, a abychom byli schopni dodržet všechny zákonné povinnosti a ochránit naše oprávněné zájmy.

Vaše osobní údaje a osobní údaje pojištěného (příp. dalších osob v pojištění) získáváme přímo od Vás během jednání o uzavření smlouvy a v průběhu trvání smlouvy nebo od jiných osob. Údaje o škodním průběhu Vašeho předešlého pojištění získáváme z databáze České kanceláře pojistitelů. Údaje o nemovitostech můžeme získat také z registru katastru nemovitostí. Některé údaje můžeme získat od České asociace pojišťoven.

Shromažďujeme zejména níže uvedené kategorie osobních údajů o klientech, včetně potenciálních klientů, kteří mají o naše služby zájem nebo kteří nám k tomu dali souhlas:

- **Základní identifikační údaje** (které jsou součástí každé uzavřené smlouvy): jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa bydliště, číslo a fotografie z průkazu totožnosti (občanský průkaz, cestovní pas), státní příslušnost, národnost, podpis apod. Pokud podnikáte, jedná se také o IČ a adresu sídla.
- **Kontaktní údaje**: e-mail, telefonní číslo, kontaktní adresa apod.
- **Sociodemografická data**: statistické údaje typu věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, zaměstnání, příjmy a výdaje, počty dětí, počty osob v domácnosti apod.
- **Informace o využívání našich produktů a služeb**: sjednané produkty a služby, využívání webového klientského zóny apod.
- **Informace z interakcí s Vámi**: informace ze záznamů telefonických hovorů, e-mailové komunikace, chatu, sms zpráv apod.
- **Geolokační údaje**: údaje z webového prohlížeče nebo z mobilních aplikací, které jste si nainstalovali do svého mobilního zařízení (např. pro potřeby doporučení kontaktu na nejbližšího finančního poradce, obchodní místo nebo smluvní servis v případě pojistné události).
- **Transakční údaje**: zejména informace o řádných a mimořádných platbách pojistného, příspěvcích na penzi nebo investovaných prostředcích.
- **Údaje o zdravotním stavu** (na základě Vašeho souhlasu) pro účely evidence, likvidace škodních či pojistných událostí a následnou výplatu pojistného plnění.

Tyto osobní údaje zjišťujeme zpravidla za účelem jednání vedoucího k uzavření smlouvy a některé z nich i na základě zákona (např. legislativa proti legalizaci příjmů z trestné činnosti). Bez zpracování těchto osobních údajů Vám nemůžeme naše služby poskytnout.

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat i v některých případech, kdy s Vámi nemáme uzavřenou smlouvu. Jedná se zejména o situace, kdy jste uvedeni na smlouvě našeho klienta nebo se stanete vedlejším účastníkem v průběhu trvání takovéto smlouvy, například jako oprávněná osoba. Dále se může jednat o osobní údaje, jež jsou nezbytné pro výplatu pojistného plnění nebo dodržování našich zákonných povinností.

4. Pro jaké účely zpracováváme vaše osobní údaje?

Pro větší přehlednost jsme níže účely zpracování osobních údajů rozdělili na dvě části podle kritéria, zda je pro zpracování nutný Váš výslovný souhlas.

Zpracování bez nutnosti Vašeho souhlasu

■ Zpracování na základě plnění právní povinnosti

Vaše osobní údaje zpracováváme na základě požadavků vyplývajících z právních předpisů. Zejména se jedná o zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, ve znění pozdějších předpisů, zákon č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě a o změně souvisejících zákonů, ve znění tehdejších předpisů a zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů.

■ Zpracování na základě smlouvy

Dále zpracováváme osobní údaje pro účely uzavření, správy a plnění smlouvy, a to pouze v nezbytném rozsahu. Jedná se o všechny údaje uvedené na smlouvě nebo na změnových formulářích, formulářích analýzy potřeb či v produktových doporučeních. Tyto osobní údaje jsou využívány v rámci poradenské činnosti související s pojištěním fyzických a právnických osob, jednání o smluvním vztahu a uzavírání pojistných smluv, zajištění a správu pojištění, likvidaci pojistných událostí, poskytování plnění z pojistných smluv a výběr a vymáhání pojistného.

Pro tento účel je poskytnutí Vašich osobních údajů zcela dobrovolné, je však nezbytné pro uzavření smlouvy a její následnou správu. Bez poskytnutí těchto údajů bychom nebyli schopni smlouvu uzavřít, ani plnit z ní vyplývající práva a povinnosti.

■ Zpracování na základě oprávněných zájmů

Oprávněným zájmem Společnosti je:

- informovat Vás o novinkách týkající se správy Vaší smlouvy a nabízet Vám další produkty a služby,
- zpracovávat osobní údaje pro účely prevence a odhalování trestných činů,
- předávat osobní údaje v rámci finanční skupiny UNIQA Insurance Group a našich akcionářů v Evropské unii za účelem správy osobních údajů a dalších zpracování,
- obhajovat své právní nároky.

■ Zpracování pro statistické účely

Po ukončení Vaší smlouvy a uplynutí doby, po kterou musejí být osobní údaje uchovány, jsou tyto dále zpracovávány v anonymizované podobě pro statistické účely.

Zpracování s Vaším souhlasem

■ Zpracování pro marketingové účely

Vaše osobní údaje zpracováváme také pro účely marketingu, pokud k tomu od Vás máme udělený souhlas.

Tento souhlas je zcela dobrovolný, avšak nezbytný, abychom Vám mohli zasílat individualizované nabídky produktů a služeb. Více informací naleznete v dokumentu [Informační memorandum k souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely](#).

■ Nahrávání telefonických hovorů

S Vaším předchozím souhlasem zpracováváme nahrávky telefonických hovorů na naší zákaznické lince za účelem zkvalitňování poskytovaných služeb. Souhlas s nahráváním poskytnete ještě před zahájením hovoru s operátorem, pokud si nepřejete být nahrávání můžete využít jiných komunikačních kanálů.

5. Po jakou dobu zpracováváme vaše osobní údaje?

V souladu se zásadou minimalizace, zpracováváme Vaše osobní údaje pouze po dobu nezbytně nutnou pro naplnění zamýšlených účelů zpracování. Při určení doby zpracování také vycházíme z platných právních předpisů a interních pravidel archivace. Po uplynutí lhůt, po které jsme povinni osobní údaje uchovávat, údaje anonymizujeme nebo mažeme.

Osobní údaje zpracováváme po dobu potřebnou pro zpracování nabídky, trvání pojistné smlouvy a 10 let po ukončení pojistné smlouvy nebo po vypořádání veškerých závazků plynoucích z pojistné smlouvy nebo řízení souvisejících s pojistnou smlouvou, případně pro výkon a obhajobu právních nároků.

6. Jak mohu odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely

Souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely je založen na principu dobrovolnosti a můžete jej kdykoliv odvolat. Bude nám to líto, ale Vaše rozhodnutí budeme plně respektovat.

Co by mělo odvolání souhlasu obsahovat?

- Kdo odvolání podává: Vaše jméno a příjmení, adresu bydliště a datum narození.
- Uveďte, komu odvolání souhlasu podáváte. Můžete adresovat všem společnostem, kterým jste souhlas poskytli, nebo pouze některým společnostem.
- Uveďte výslovně, že si nepřejete, abychom dále zpracovávali Vaše osobní údaje pro marketingové účely.
- Váš vlastnoruční podpis.

Jakým způsobem mohu odvolání poslat?

Žádost o odvolání souhlasu s vlastnoručním podpisem a určením, kterých společností se odvolání týká, směřujte na příslušné kontaktní údaje uvedené v bodu 1.

7. Používáme automatizované zpracování vašich osobních údajů?

V rámci našich procesů využíváme automatizované zpracování osobních údajů vč. profilování, jejichž účelem je zajištění chodu společnosti a poskytnutí kvalitních individualizovaných služeb na míru našim klientům. Uvedené činnosti jsou využívány zejména pro vyhodnocení rizik, stanovení výše pojistného, výpočet bonusů a dalších služeb, které Vám poskytujeme.

Automatizované zpracování osobních údajů je takové zpracování osobních údajů, při kterém jsou využívány automatické informační systémy (IT aplikace, software, elektronické kalkulačky apod). Automatizované zpracování je využíváno pro vyhodnocení Vašich konkrétních osobních podmínek, například k vyhodnocení potřebného krytí individuálních rizik souvisejících s Vaším majetkem nebo zdravotním stavem.

Profilování je formou automatizovaného zpracování osobních údajů, na základě kterého dochází k vyhodnocování chování konkrétních osob, a to zejména za účelem rozboru či předvídání jejich pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, místa, kde se nacházejí nebo jejich pohybu.

8. Jaká práva máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů?

Při zpracování osobních údajů můžete uplatnit následující práva:

Právo na informace o zpracování Vašich osobních údajů:

Informace obsahují zejména: totožnost a kontaktní údaje správce, jeho zástupce a případně i pověřence pro ochranu osobních údajů, účely zpracování, kategorie dotčených osobních údajů, příjemce nebo kategorie příjemců osobních údajů, informace o předání osobních údajů do třetích zemí, dobu uchování osobních údajů, oprávněné správce, výčet Vašich práv, možnost obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů, zdroj zpracovávaných osobních údajů, informace zda a jak dochází k automatizovanému rozhodování a profilování.

Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo na potvrzení, zda osobní údaje jsou či nejsou zpracovávány a pokud ano, máte přístup k informacím o účelech zpracování, kategoriích dotčených osobních údajů, příjemcích nebo kategoriích příjemců, dobu uchování osobních údajů, informace o Vašich právech, o právu podat stížnost Úřadu pro ochranu osobních údajů, informace o zdroji osobních údajů, informace o tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování a profilování, informace a záruky v případě předávání osobních údajů do třetí země nebo mezinárodní organizace. Máte právo na poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů.

Právo na opravu

Zpracováváme Vaše neaktuální či nepřesné osobní údaje? Změnil jste například adresu bydliště? Informujte nás prosím, a my osobní údaje opravíme.

Právo na výmaz (právo být zapomenut)

V některých zákonem stanovených případech jsme povinni Vaše osobní údaje na Váš pokyn vymazat. Každá takováto žádost však podléhá individuálnímu vyhodnocení, neboť i společnosti UNIQA Insurance Group mají povinnost či oprávněný zájem po dobu zákonem stanovených lhůt osobní údaje i nadále zpracovávat.

Právo na omezení zpracování

Pokud si přejete, abychom Vaše osobní údaje zpracovávali výhradně pro nejnutnější zákonné důvody nebo si přejete osobní údaje blokovat.

Právo na přenositelnost údajů

Pokud si přejete, abychom poskytli Vaše osobní údaje jinému správci, resp. jiné společnosti, předáme Vaše osobní údaje v odpovídajícím formátu Vámi určenému subjektu, pokud nám v tom nebudou bránit žádné zákonné či jiné významné překážky,

Právo vznést námitku a automatizované individuální rozhodování

Pokud byste zjistili nebo se jen domníváte, že zpracování osobních údajů provádíme v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právními předpisy, obraťte se prosím na nás a požádejte nás o vysvětlení či odstranění vzniklého závadného stavu.

Námitku můžete dále vznést i přímo proti automatizovanému rozhodování a profilování.

Právo podat stížnost na Úřad pro Ochranu osobních údajů

Můžete se kdykoliv obrátit s Vaším podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů na dozorový orgán, a to na Úřad na ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, webové stránky <https://www.uoou.cz/>.

Kde můžete práva uplatnit a jsou tato práva zpoplatněna?

Jednotlivá práva můžete uplatnit na kontaktech uvedených v bodu 1. Veškerá sdělení a vyjádření k Vámi uplatněným právům poskytujeme bezplatně. Pokud by však byla žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, zejména proto, že by se opakovala, jsme oprávněni si účtovat přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací. V případě opakovaného uplatnění žádosti poskytnutí kopií zpracovávaných osobních údajů si vyhrazujeme právo z tohoto důvodu účtovat přiměřený poplatek za administrativní náklady.

Za jak dlouho můžete očekávat naši odpověď?

Vyjádření a případně informace o přijatých opatřeních Vám poskytneme co nejdříve, nejpozději však do jednoho měsíce o Vašeho podání. Lhůtu jsme oprávněni v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. O prodloužení včetně uvedení důvodů bychom vás informovali.

9. Kdo může mít přístup k vašim osobním údajům?

Naší snahou je co nejvíce omezit okruh osob, které mají přístup k Vaším osobním údajům. K osobním údajům tak mají přístup naši zaměstnanci, další osoby, které pro nás pracují. Kromě toho mohou být osobní údaje sdíleny v rámci finanční skupiny UNIQA Insurance Group, např. pro administrativní účely a ochranu našich oprávněných zájmů. Pro účely marketingu jsou zpřístupněny pouze tehdy, pokud k tomu od Vás máme souhlas. Abychom Vám mohli poskytovat kvalitní poradenství v souladu s Vašimi zájmy, jsou Vaše osobní údaje zpřístupněny interní síti zprostředkovatelů (UNIQA Management Services, s.r.o.) či externím zprostředkovatelům, a to pouze v nezbytném rozsahu pro zajištění kvality poskytovaných služeb.

Dále je mohou zpracovávat také naši smluvní partneři, jako například poskytovatelé IT služeb, tiskových a poštovních služeb, asistenční společnosti, zajišťovatelé a pojišťovací zprostředkovatelé, právní nebo daňoví zástupci nebo auditoři, vymáhací agentury apod. Při výběru smluvních partnerů dbáme na to, aby měli nastaveny dostatečné standardy pro zabezpečení osobních údajů a uzavíráme s nimi smlouvu o zpracování osobních údajů.

- Navíc mohou osobní údaje získat i jiné osoby v případě, že by na naší straně došlo k fúzi, prodeji podniku nebo prodeji/předání pojistného kmene.
- Všechny výše uvedené osoby jsou vázány mlčenlivostí a dodržují standardy zabezpečení osobních údajů.
- Podle zákona můžeme vybrané osobní údaje sdílet s ostatními pojišťovnami za účelem prevence a odhalování pojistných podvodů a dalšího protiprávního jednání, a to buď přímo, nebo prostřednictvím České asociace pojišťoven, a dále s orgány veřejné moci, jako jsou například policie, státní zastupitelství, soudy, daňová správa, Česká národní banka, finanční arbitr, exekutoři a podobně.
- K osobním údajům mohou mít přístup také ostatní osoby uvedené v pojistné smlouvě, například osoby oprávněné k přijetí pojistného plnění při pojistné události.

10. Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů

Společnost jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů, který dohlíží na řádné zpracování osobních údajů. Na pověřence se můžete ve věci zpracování osobních údajů kdykoliv obrátit na privacy@axa.cz nebo na výše uvedené kontaktní adrese.

Prosíme Vás o sdílení výše uvedených informací i s dalšími osobami, které jste uvedli na smlouvě či v průběhu jejího trvání, neboť i jejich osobní údaje zpracováváme pro účely Vaší smlouvy.

Aktualizováno k datu: 15. 1. 2021.