

Informace o zpracování osobních údajů ve společnosti

Europ Assistance s.r.o.

Europ Assistance s.r.o. je součástí skupiny Generali a dnes zajišťuje služby ve 208 zemích světa 8 000 zaměstnanci, 400 lékaři a sítí 44 poboček skupiny. Skupina Europ Assistance zajistí ročně více než 12,4 milionů asistenčních intervencí a odpoví na více než 62 milionů telefonátů. Založena v roce 1963 v Paříži jako první asistenční společnost na světě. Dnes působí Europ Assistance Group celosvětově. Svým více než 300 milionům privátním či korporátním zákazníkům přináší řešení pro jejich urgentní i běžné potřeby ve čtyřech hlavních oblastech asistenčních služeb: AUTOMOBILY, ZDRAVÍ, CESTOVÁNÍ, DOMÁCNOST & RODINA.

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

- **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 platnou právní úpravou. Klademe důraz na nejvyšší možnou míru zabezpečení, dbáme na řádný výběr smluvních zpracovatelů a striktní dodržování všech pravidel, kterými jsme vázáni. Veškeré osoby, které přijdou do styku s osobními údaji při plnění svých pracovních nebo smluvních povinností, jsou vázány povinností mlčenlivosti jak o osobních údajích, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně, tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo smluvního vztahu.

- **Čí údaje a v jakých situacích zpracováváme?**

V rámci pojišťovací činnosti zpracováváme v nezbytně nutném rozsahu osobní údaje zejména:

- o našich potenciálních klientech (tj. **o zájemcích o pojištění a asistenční služby**) pro účely nabídky; kalkulace či modelace, i když k uzavření pojistné smlouvy nedojde;
- o osobách, se kterými jsme uzavřeli pojistnou smlouvou (tj. **o pojistnících**);
- o osobách, na jejichž zdraví, život, majetek, odpovědnost či jiné hodnoty pojistného zájmu se vztahuje sjednané či poptávané pojištění (tj. **o pojištěných, resp. budoucích pojištěných**);
- o osobách, které požadují po pojištěném či oprávněné osobě náhradu způsobené újmy či škody, pokud nám byla oznámena pojistná či asistenční událost (tj. **o poškozených**);
- o osobách, kterým náleží právo na pojistné plnění nebo které jsou oprávněné čerpat plnění v podobě asistenčních služeb (tj. **o oprávněných osobách**);
- o osobách oznamujících nám pojistnou či asistenční událost;
- o plátcích či faktických příjemcích plateb;
- o případných zástupcích či o právních nástupcích výše uvedených osob (např. zákonní zástupci, zplnomocněnci, právní zástupci, opatrovníci, dědicové aj.);
- o případných svědcích či o osobách zúčastněných na pojistné události;
- o znalcích, o lékařích, poskytovatelích zdravotních služeb či o jiných osobách poskytujících odborná vyjádření při hodnocení pojistného rizika či likvidaci pojistné události;
- o návštěvnících našich objektů a o dalších osobách, které s námi komunikují (např. se na nás obracejí telefonicky, písemně aj.);
- o návštěvnících našich webových stránek (naše společnost na svých webových stránkách www.europ-assistance.cz využívá tzv. cookies, a to Google cookies a cookies generované systémem pro správu obsahu (CMS).

- **Jaké údaje zpracováváme?**

Identifikační údaje (zejména jméno, příjmení, rodné číslo, bylo-li přiděleno, či datum narození, adresa, identifikační číslo u podnikajících fyzických osob, 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, vědět s kým komunikujeme. Nad rámec těchto povinných údajů nám též můžete sdělit titul, který Vám byl udělen.

Kontaktní údaje (zejména emailová adresa a telefonní číslo, příp. korespondenční adresa, pokud si přejete komunikovat na jiné adrese než na adrese trvalého pobytu)
Nejedná se o povinné údaje. Pokud nám poskytnete emailovou adresu či telefonní číslo, bude naše komunikace rychlejší a efektivnější.

Sociodemografické údaje, jsou-li potřebné pro posouzení pojistného rizika (zejména věk)

Další údaje, jsou-li potřebné podle charakteristiky poptávaného produktu **pro posouzení pojistného rizika** (zejména Vaše požadavky a potřeby, údaje o předmětu pojištění, dále např. údaje o Vašem rizikovém chování, provozovaných sportech atp.)
*Příklady: Při nabídce pojištění asistenčních služeb AutoCare potřebujeme znát údaje o voze, např. jeho RZ, VIN kód, při nabídce pojištění asistenčních služeb HappyHome potřebujeme znát umístění pojištěné domácnosti. Mezi zpracovávané údaje mohou patřit též **údaje o zdravotním stavu** (tj. údaje o Vašem zdraví včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb, které vypovídají o Vašem zdravotním stavu, a to při poskytování pojistného plnění či asistenčních služeb)..*

Údaje z naší a o naší vzájemné komunikaci

Příklady: V rámci předmluvního jednání zaznamenáváme Vaše požadavky a potřeby, taktéž spolu můžeme komunikovat např. o změnách pojištění, při likvidaci pojistné události, budeme odpovídat na Vaše otázky, náměty či stížnosti atp., ať s námi budete komunikovat osobně, prostřednictvím webových stránek, telefonicky, emailem či jinak.

Údaje o využívaných produktech a službách

Příklady: Věrní klienti mohou získat slevu na další sjednávané produkty či využívat výhod věrnostních programů. V rámci našeho oprávněného zájmu Vám chceme též nabízet produkty, které ještě nevyužíváte.

Údaje o platební morálce, bonitě a důvěryhodnosti

Příklad: Pokud jste naším klientem na základě již dříve uzavřené pojistné smlouvy, bude nás při uzavírání další smlouvy zajímat, zda platíte řádně a včas pojistné.

Platební údaje

Příklady: Zpracováváme údaje o zaplaceném či dlužném pojistném, údaje o číslu účtu, ze kterého je pojistné placeno, či na který má být poskytnuto pojistné plnění oprávněné osobě či faktickému příjemci pojistného plnění.

Údaje potřebné k plnění smlouvy, zejména k likvidaci pojistných událostí

*Příklady: Při likvidaci pojistné události budeme vycházet z údajů získaných od oznamovatele pojistné události, ale též z vlastního šetření i od dalších subjektů (podle povahy pojistné události např. od policie, hasičů, pojistníků, pojištěných, poškozených, oprávněných osob, účastníků či svědků pojistné události, od lékařů, z veřejně dostupných zdrojů, seznamů a evidencí). Mezi údaje potřebné k plnění smlouvy mohou též patřit **údaje o zdravotním stavu**, které budeme zpracovávat v případě likvidace těch pojistných událostí, které spočívají či souvisí s poškozením zdraví, např. pojištění pro případ nemoci a úrazu či v cestovním pojištění. Stejně tak budeme zpracovávat údaje o Vašem zdravotním stavu při likvidaci pojistné události v případě, kdy Vám jako poškozenému byla naším pojištěným způsobena újma na zdraví.*

V případě osob, které se neúčastní na pojištění, tj. v případě 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, zpracováváme osobní údaje v užším rozsahu. 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 (např. údaje o svědcích či o osobách zúčastněných na pojistné události se dozvídáme při likvidaci pojistné události od pojištěných, od Policie ČR atp.). U plátců a příjemců bezhotovostních plateb zpracováváme též údaje o čísle účtu. Osobní údaje zpracováváme z důvodů plnění právních povinností a/nebo pro účely našich oprávněných zájmů.

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

Pro přípravu smlouvy a její uzavření

Projevíte-li zájem o naše produkty, pak Vaše osobní údaje zpracováváme proto, abychom posoudili pojistné riziko, vyhodnotili Vaše požadavky a potřeby a provedli všechny přípravné práce před samotným uzavřením pojistné smlouvy. Pokud se rozhodnete stát naším klientem, budeme zpracovávat Vaše osobní údaje pro uzavření smlouvy. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

Pro plnění smlouvy

Zpracování osobních údajů je nutné pro řádnou správu sjednaných pojištění, včetně jejich změn a ukončení, vzájemnou komunikaci ve věcech pojištění, pro likvidaci pojistných událostí, příp. při 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. Jedná se zejména o následující právní předpisy:

- zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví

Tento zákon upravuje podmínky provozování pojišťovací činnosti, ukládá pojišťovnám povinnost vzájemně se 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 upravující distribuci pojištění

Připravovaný zákon upravuje povinnosti při poskytování a zprostředkování pojištění, ukládá nám např. povinnost uchovávat dokumenty a záznamy pořízené v souvislosti se sjednáváním pojištění (i když nakonec pojištění nesjednáte) po stanovenou dobu od poslední komunikace s Vámi.

- zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorizmu

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 nahrazující 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.

- zák. 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

Dalším důvodem pro zpracování Vašich osobních údajů jsou naše oprávněné zájmy. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

Ke zpracování z důvodů oprávněných zájmů dochází pro účely:

- vyhodnocování a řízení rizik

Chováme se v souladu se zákonem obezřetně, zajišťujeme stabilitu a splnitelnost našich závazků, např. hodnotíme pojistné riziko pro účely cenotvorby.

- řízení kvality poskytovaných služeb a vztahů se zákazníky

Zjišťujeme, zda jste spokojeni, co můžeme zlepšit, analyzujeme situaci na trhu.

- přípravy nezávazné nabídky, modelace či kalkulace výše pojistného

Jednáme s odbornou péčí, i když si přejete jen nezávazně zjistit podmínky pojištění a k uzavření smlouvy nedojde.

- přípravy, sjednání a plnění smluv sjednaných pro Vás jako pojištěného či oprávněnou osobu

I když nejste přímo naší smluvní stranou, ale poptávané či pojistníkem sjednané pojištění se vztahuje na hodnoty Vašeho pojistného zájmu, např. na Váš majetek, zdraví atd. či je určeno ve Váš prospěch, je naším zájmem zajistit řádné poskytování pojišťovací činnosti včetně plnění smluvních povinností vůči pojistníkovi.

Příklady: Banka jako pojistník uzavřela s naší společností skupinovou pojistnou smlouvu na pojištění asistenčních služeb, při sjednání bankovního produktu projevíte o pojištění zájem a stanete se pojištěným..

- zajištění a soupojištění

Chováme se obezřetně. Abychom byli schopni zajistit splnitelnost svých závazků, přesouváme část pojistného rizika na naše zajišťovatele, kteří v případě pojistné události hradí část výdajů na pojistné plnění, v těchto případech jim předáváme Vaše osobní údaje.

- vnitřní administrativní účely (např. interní evidence, statistiky, reporting atp.)

Zajišťujeme řádné poskytování pojišťovacích služeb, které se neobejde bez řádně prováděné administrativy, plánování, vyhodnocování, které jsou předpokladem efektivního řízení společnosti.

- ochrany 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 při výkonu dohledu Českou národní bankou či před dalšími orgány veřejné moci.

- prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání

Bráníme se vzniku škod, které by nám mohly být způsobeny pojistnými podvody či jiným protiprávním jednáním. Z důvodů bezpečnosti používáme též v našem sídle kamerové systémy (o jejich příp. použití jsou návštěvníci informováni při vstupu např. prostřednictvím grafických ikon).

- přímého marketingu

Osobní údaje pojistníků používáme též po dobu trvání vzájemného smluvního vztahu v souladu s právními předpisy k zasílání nabídky našich vlastních produktů a služeb.

V případě zpracování Vašich osobních údajů z důvodů oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku, a to způsobem uvedeným na tomto odkaze. Pokud uplatníte námitku, jsme povinni Vaše údaje dále pro daný účel nezpracovávat, ledaže v rámci šetření zjistíme, že máme k tomuto zpracování závažné oprávněné důvody nebo je zpracováváme pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. V případě, že vznesete námitku proti přímému marketingu, nebudou již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.

Na základě Vašeho souhlasu

Na základě Vašeho výslovného souhlasu zpracováváme údaje o Vašem zdravotním stavu pro účely některých pojištění. Zdravotní údaje zpracováváme jen tehdy, pokud jsou potřebné pro poskytování pojistného plnění nebo asistenčních služeb.

Udělení souhlasu je dobrovolné, avšak zpracování údajů o Vašem zdravotním stavu je u těch pojištění, kde se Vás ptáme na souhlas, podmínkou pro přípravu nabídky a sjednání pojištění.

Svůj udělený souhlas můžete odvolat, a to způsobem uvedeným na tomto odkaze. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování údajů o zdravotním stavu do okamžiku odvolání souhlasu, ani na zpracování údajů z jiných právních důvodů, pro které není Váš souhlas vyžadován. Po sjednání pojištění budeme Vaše údaje o zdravotním stavu zpracovávat, pokud je to nezbytné pro učení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků, tedy typicky pro likvidaci pojistných událostí.

V případě zpracování jiných osobních údajů na základě Vašeho souhlasu budete o účelu, důvodech zpracování, době uložení a dalších podrobnostech informován při udělování takového souhlasu.

- **Jak osobní údaje získáváme?**

Nejčastěji údaje získáváme **přímo od Vás (např. z vyplněných formulářů)**.

Příklady: Od zájemců o pojištění, pojistníků a pojištěných (případně jejich zástupců) získáváme údaje v rámci předmluvního jednání a při uzavření pojistné smlouvy, od pojištěných, poškozených či oprávněných osob (či jejich zástupců) získáváme údaje při likvidaci pojistné události.

Dále od Vás osobní údaje získáváme též např. **v rámci společné komunikace**.

Příklady: Od pojistníka můžeme získat nové osobní údaje při komunikaci o změně smlouvy, od všech osob, které se na nás obracejí, získáváme jejich osobní údaje při vyřizování dotazů, žádostí, stížností (např. dědic žádá o vrácení přeplatku na pojistném). Za účelem zkvalitňování námi poskytovaných služeb, pro účely jednání o uzavření nebo změně smlouvy a pro plnění smluvních povinností také pořizujeme hlasové záznamy telefonických hovorů, o čemž Vás vždy na začátku hovoru informujeme. Tyto nahrávky mohou sloužit rovněž jako důkaz v případném soudním nebo správním řízení.

Osobní údaje získáváme též **v souladu se zákonem z veřejně dostupných zdrojů** (např. z veřejných rejstříků, z insolvenčního rejstříku a jiné veřejné evidence, příp. též z klienty zveřejněných údajů např. na internetu apod.)

Naše společnost. využívá v rozsahu stanoveném zákonem o pojišťovnictví údaje ze základního registru obyvatel, z informačního systému evidence obyvatel a z informačního systému cizinců.

Osobní údaje též můžeme získat i **od jiných subjektů**.

Příklady: Je-li příčinou vzniku pojistné události dopravní nehoda, poskytnete nám na naši žádost v souladu se zákonem o pojišťovnictví Policie ČR údaje o této nehodě (tedy i údaje o účastnících dopravní nehody). Vaše osobní údaje můžeme získat od jiné pojišťovny, a to v souladu se zákonem o pojišťovnictví za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání (týká se též údajů o zmocněncích účastníků pojištění a dalších osobách zúčastněných na pojistné události). Zmocníte-li svého ošetřujícího lékaře nebo poskytovatele zdravotních služeb, poskytnete nám údaje o Vašem zdravotním stavu např. pro účely likvidace pojistné události, v této souvislosti pak zpracováváme v souladu s naším oprávněným zájmem též osobní údaje lékaře či poskytovatele zdravotních služeb. Banka, která s námi jako pojistník uzavřela hromadnou pojistnou smlouvu, nám předá Vaše údaje tehdy, pokud při sjednání bankovního produktu projevíte o takové pojištění zájem a chcete se stát pojištěným na základě této smlouvy.

- **Jste povinni předat nám údaje, které po Vás žádáme?**

Není-li v této informaci či konkrétním případě uvedeno jinak, pak se jedná o údaje, jejichž předání vyžadujeme, neboť jsou potřebné pro přípravu či uzavření smlouvy, pro plnění smlouvy, plnění právní povinnosti či pro ochranu našich oprávněných zájmů.

Příklad: Při uzavření smlouvy požadujeme Vaše identifikační údaje, neboť bez nich bychom nemohli uzavřít smlouvu ani plnit své smluvní závazky (typicky likvidovat pojistnou událost), povinnost identifikovat pojistníka je též naší zákonnou povinností a zpracováváme je též pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. pro vymáhání dlužného pojistného).

- **Kdo zpracovává Vaše údaje, komu je předáváme?**

Vaše osobní údaje zpracovává společnost Europ Assistance, s.r.o., IČO: 25287851, se sídlem Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, a to na základě smluvního pověření od EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH se sídlem v 4–8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089, jakožto zajistitele.

Zpracovávat Vaše osobní údaje též budou naši zpracovatelé poskytující vysoký standard ochrany osobních údajů, kteří údaje zpracovávají pro nás na základě našich pokynů. Vaše osobní údaje můžeme též v odůvodněných případech předávat dalším správcům.

V některých odůvodněných případech předáváme Vaše osobní údaje, příp. i údaje o zdravotním stavu, v nezbytně nutném rozsahu do zahraničí, a to i do zemí mimo Evropskou unii (*např. je předáme zdravotnickému zařízení v zahraničí v případě Vaší pojistné události z cestovního pojištění či pojištění asistenčních služeb MediCare, kdy je takové předání nezbytně nutné k plnění smlouvy, kupř. k poskytnutí asistenčních služeb, k repatriaci, k zajištění toho, aby Vám byly v zahraničí poskytnuty potřebné zdravotní služby*).

Vaše údaje předáváme těmto kategoriím příjemců:

- zajištění EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH se sídlem v 4–8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089,
- jiným pojišťovněm v souladu se zákonem za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání, a to i prostřednictvím k tomuto účelu zřízeného systému,
- EUROP ASSISTANCE S.A. se sídlem 1, Promenade de la Bonnette – 922 30 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903, a to včetně svých poboček umístěných v Angole, Argentině, Bahamách, Belgii, Brazílii, Rakousku, Čadu, Francii, Francouzské Polynésii, Chile, Indii, Itálii, Kamerunu, Kanadě, Kongu, Maďarsku, Německu, Nigérii, Peru, Polsku, Portugalsku, Rumunsku, Rusku, Řecku, Severní Africe, Srbsku, Španělsku, Švédsku, Švýcarsku, Turecku, USA.
- našim distributorům, znalcům, smluvním servisům, dodavatelům informačních technologií, poskytovatelům poštovních služeb, call centrům,
- jiným subjektům v případech, kdy nám poskytnutí Vašich údajů ukládají právní předpisy, nebo pokud je to nutné pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. soudům, exekutorům atp.),
- marketingovým agenturám a agenturám pro výzkum trhu,
- v omezeném rozsahu akcionářům v rámci reportingu.

- **Jak dlouho u nás budou osobní údaje uloženy?**

V případě, že zpracováváme údaje za účelem nabídky pojištění, ale k uzavření pojistné smlouvy nedojde, budeme údaje uchovávat po dobu nejméně 1 roku od naší poslední komunikace a po dobu trvání promlčecí doby, během které je možné uplatnit jakýkoliv nárok vyplývající z této komunikace.

V případě uzavřené pojistné smlouvy osobní údaje zpracováváme po dobu trvání pojistné smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu uchováваме Vaše osobní údaje dále po dobu trvání promlčecí doby, kdy je možné uplatnit jakýkoliv nárok z ukončené smlouvy (v délce maximálně 4 let) a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí doby jakéhokoliv nároku s ohledem na ochranu našich právních nároků. Kromě toho zpracováváme Vaše osobní údaje též v případě a po dobu trvání případných soudních sporů či jiných řízení.

V případech, kde nám to ukládá závazný předpis, archivujeme po zákonem stanovenou dobu dokumenty, v nichž jsou obsaženy Vaše údaje.

- **Dochází k plně automatizovanému rozhodování?**

V rámci povinnosti postupovat obezřetně a pro ochranu našich oprávněných zájmů posuzujeme rizika též na základě analýz údajů zájemců o pojištění, pojistníků a pojištěných (tzv. profilování), a to i před uzavřením smlouvy (např. jaká je pravděpodobnost vzniku pojistné události, zda budete schopni plnit své smluvní závazky). Profilování též používáme za účelem vytvoření nabídky, která nejlépe odpovídá Vaším potřebám a pro účely rozhodnutí, se kterými nabídkami oslovíme své klienty. V rámci těchto analýz však nikdy nedochází k plně automatizovanému rozhodování.

- **Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?**

Právo na přístup

Máte právo získat od nás potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud zpracovávány jsou, pak máte právo získat přístup k těmto osobním údajům a právo na informace (např. o účelech zpracování, době zpracování, jak údaje získáváme, kdo je příjemcem údajů a jaká máte práva). Máte právo požádat o kopii osobních údajů, pokud tímto právem nejsou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Právo na opravu

Máte právo na to, abychom bez zbytečného odkladu opravili nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají. Máte též právo na doplnění neúplných osobních údajů.

Právo podat stížnost

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

Právo na výmaz

Máte právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, pokud:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účel, pro který byly zpracovávány;
- odvolal jste souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovávány a neexistuje žádný další důvod pro zpracování (např. pro obhajobu našich právních nároků);
- vznesete námitku proti zpracování osobních údajů, ke kterému dochází pro účely našich oprávněných zájmů, avšak jen tehdy pokud zároveň neexistují žádné závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažující nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo pokud není zpracování zároveň nutné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků;
- vznesete námitku proti přímému marketingu;
- jsou osobní údaje zpracovávány protiprávně.

I v těchto případech však platí, že Vaše právo se neuplatní a my nejsme povinni a v některých případech ani oprávněni Vaše údaje vymazat, pokud je nadále jejich zpracování nezbytné pro plnění právní povinnosti nebo pro účely archivace (výzkumu či statistiky) či pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

Právo na omezení zpracování

Máte právo, abychom omezili zpracování, pokud:

- popíráte přesnost osobních údajů;
- zpracování je protiprávní a odmítáte výmaz a místo toho žádáte o omezení zpracování;
- jako správce už nepotřebujeme údaje pro účely zpracování, ale vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků;
- vznesl jste námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda naše oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody na Vaší straně.

V případě omezení zpracování budou Vaše údaje označeny a nebudou po omezenou dobu předmětem dalších operací.

Právo na přenositelnost

Máte právo získat své osobní údaje, které jste nám poskytl vy osobně, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému správci. Toto oprávnění Vám náleží jen tehdy, pokud je zpracování založeno na souhlasu nebo na smlouvě a za předpokladu, že se současně zpracování provádí automatizovaně. V takovém případě máte právo na to, abychom předali Vaše osobní údaje přímo druhému správci, je-li to technicky proveditelné a pokud tím nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Právo vznést námitku

Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které provádíme z důvodů našich oprávněných zájmů a právo vznést námitku proti zpracování za účelem přímého marketingu. Pokud uplatníte námitku, jsme povinni Vaše údaje dále pro daný účel nezpracovávat, ledaže v rámci šetření zjistíme, že máme k tomuto zpracování závažné oprávněné důvody nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. V případě, že vznesete námitku proti přímému marketingu, nebudou již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.

Veškerá sdělení na výše uvedené žádosti činíme bezplatně. Jsou-li však podané žádosti zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, příp. se opakují, můžeme

- uložit zaplacení přiměřeného poplatku;
- odmítnout žádosti vyhovět.

S ohledem na skutečnost, že při vyřizování Vašich žádostí dochází k nakládání s Vašimi osobními údaji, můžeme Vás **požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k prokázání Vaší totožnosti**, aby nedošlo k vyzrazení Vašich osobních údajů nepovolané osobě.

Jen pokud je zpracování založeno na Vašem souhlasu, můžete svůj souhlas odvolat.

Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování údajů do okamžiku odvolání souhlasu, ani na zpracování údajů z jiných právních důvodů, pro které není Váš souhlas vyžadován.

Připravili jsme pro Vás vzorové formuláře pro uplatnění Vašich práv, naleznete je [na tomto odkazu](#).

- **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 kontaktovat (např. se svými žádostmi, dotazy či stížnostmi) na adrese: Europ Assistance, s.r.o., IČO: 25287851, se sídlem Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, dpo@europ-assistance.cz.