Informace a sdělení poskytované subjektu údajů v souladu s nařízením o ochraně osobních údajů

(Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů)

Kdo jsme a proč zpracováváme vaše údaje?

Jsme společnost, která nabízí neživotní pojištění na základě uzavřených smluv s pojistiteli.

Ve všech případech budeme usilovat o splnění všech povinností, které pro nás vyplývají z právních předpisů upravujících nakládání s osobními údaji a zavazujeme se vás chránit před zneužitím údajů a narušením soukromí nebo osobního života.

Při zpracování vašich osobních údajů vystupujeme v postavení správce nebo zpracovatele, a to v závislosti od toho, jestli údaje zpracováváme pro námi definované účely, nebo k jejich zpracování dochází na základě pokynu jiné osoby (zejména pojistitele).

Naše údaje: **DEFEND INSURANCE s.r.o.**, IČ 63478498; V parku 2294/4, Praha 4, Chodov, 148 00, Tel. +420 233 103 111, www.defendinsurance.eu zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl C, vložka 288987. (dále jen „**DEFEND INSURANCE**“ nebo „**my**“)

Tyto informace se vztahují pouze na naši činnost a prohlášení o ochraně osobních údajů od našich partnerských pojišťoven naleznete zde:

- Fortegra Europe Insurance Company SE - www.fortegra.eu/privacy-policy.
- Lloyd's Insurance Company S.A. - www.lloydseurope.com/privacy-notice/.

Vaše osobní údaje zpracováváme v mezích daných příslušnými právními předpisy nebo na základě vašeho souhlasu z těchto důvodů:

1. Zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž jste smluvní stranou

V některých případech mohou být vaše osobní údaje zpracovávány z důvodu, že jejich zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž jste smluvní stranou. Jedná se zejména o zpracování za účelem provedení činností souvisejících se správou pojistné smlouvy nebo výběru pojistného.

2. Zpracování osobních údajů je nezbytné pro účely našich nebo vašich oprávněných zájmů nebo oprávněných zájmů třetí strany (zejména pojistitele)

Mezi oprávněné zájmy patří např. prevence a odhalování trestné činnosti, šetření škodních událostí a vymáhání práv z uzavřené smlouvy. Z těchto důvodů nahráváme i naše vzájemné **telefonní hovory**, abychom vždy přesně věděli, o čem jsme spolu mluvili. Hovory můžeme také nahrávat, zpracovávat a následně vyhodnocovat tak, abychom příště co nejlépe vyhověli vašim požadavkům, přáním a potřebám. Můžeme se s vámi také spojit a ověřit, zda jste byli s našimi službami spokojeni.

Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat z důvodu ochrany našich oprávněných zájmů, resp. oprávněných zájmů pojistitele po dobu nezbytnou k promlčení nároků plynoucích z vaší pojistné smlouvy.

V případě **dokumentů a procesů** provádíme analýzy zejména za účelem vývoje nových produktů a zlepšování klientského servisu.

Zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu lze v souladu s nařízením považovat za zpracování prováděné z důvodu oprávněného zájmu. Proti zpracování pro účely přímého marketingu můžete vznést kdykoli námitku. V případě, že vznesete námitku, nebudou již vaše osobní údaje pro marketingové účely nadále zpracovávány. Vznesení námitky ovšem nemá vliv na předchozí zpracování.

Vaše osobní údaje zpracovávané pro marketingové účely nebudou dále předávány.

3. Zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na nás vztahuje

Právní předpisy nám rovněž v některých případech ukládají povinnost vaše osobní údaje zpracovávat. Jde zejména o zpracování za účelem:

a. **přípravy, vzniku a změny pojištění**, tj. zpracování vašich údajů, jakožto osob zúčastněných na přípravě, vzniku nebo změnách distribuovaného pojištění
b. **plnění informačních povinností či výměny informací** a poskytování součinnosti dle zvláštních zákonů (zejm. zákon o pojišťovnictví apod.)
c. **uchování údajů** dle zákonných požadavků aj.

4. Zpracování na základě souhlasu

V některých případech může být pro zpracování osobních údajů nezbytný váš souhlas. Souhlas pro taková zpracování udělujete v elektronické formě (zaškrtnutím příslušných políček) nebo v písemné formě. Pokud je souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnut elektronicky, slouží jako rozhodující doklad o poskytnutí tohoto souhlasu záznam o jeho poskytnutí provedený v našich systémech. Na základě vašeho souhlasu, který můžete kdykoliv odvolat e-mailem na adresu data@defendinsurance.eu, nebo telefonicky na tel. číslo +420 233 103 111 zpracováváme osobní údaje např. z důvodu profilování či možnosti vás oslovit se zajímavými nabídkami nad rámec přímého marketingu.

Jaké údaje zpracováváme?

Zpracováváme zejména údaje, které potřebujeme k nabídce a poskytování našich služeb. Bude se tedy zjednodušeně řečeno jednat o všechny údaje, které jsou v nezávazných nabídkách, kalkulacích či ve smlouvách nebo jiných podobných formulářích.

Někdy budeme vaše údaje spojovat s dalšími informacemi a vytvářet tak údaje nové. To je důležité hlavně pro výplatu pojistného plnění nebo dodržování našich zákonných povinností (např. prevence podvodů). Pokud jste nevznesli námitku se zpracováním vašich osobních údajů pro marketingové účely, pak můžeme také hodnotit vaše údaje, abychom vám nabízeli skutečně jen to, co pro vás bude zajímavé.

Zájemci o pojištění, Pojistníci a Pojištění/Oprávněné osoby

Shromažďujeme vaše osobní údaje, abychom porozuměli vašim potřebám. Vaše údaje potřebujeme k tomu, abychom pro vás mohli vytvořit nabídku, která vám umožní zakoupit námi nabízené pojistné produkty. Jakmile se stanete zákazníkem, budeme potřebovat vaše platební údaje (číslo účtu), abychom mohli nastavit vaše pojištění. Můžeme mít rovněž ze zákona povinnost, abychom příslušným regulačním orgánům hlásili určité aktivity, např. podvody nebo praní špinavých peněz. Budeme shromažďovat vaše identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, adresu bydliště, e-mailovou adresu, telefonní číslo) a údaje o vaší pojistné smlouvě (např. kopii pojistné smlouvy, číslo pojistné smlouvy a pojistnou dobu). V závislosti na povaze a typu vaší pojistné smlouvy můžeme shromažďovat i další údaje.

Škody

Budeme zpracovávat údaje o vaší pojistné smlouvě a pojistné události (protože je to nezbytné pro řízení našich vlastních obchodních operací, např. vytváření manažerských reportů, vedení účetních a finančních záznamů, analýzu finančních výsledků ale i pro účely prevence podvodů. Zákonným základem pro toto zpracování je, že:

- je to nezbytné pro plnění našich smluvních a právních povinností vyplývajících ze smlouvy;
- máme oprávněný zájem řídit výkonnost naší společnosti na základě souhrnných údajů; a
- máme zákonné povinnosti vést odpovídající a přesné záznamy o naší obchodní činnosti.

Stěžovatelé a jejich zástupci

Údaje o vaší stížnosti včetně vašich kontaktních údajů zpracováváme, protože je to nezbytné k tomu, abychom mohli vaši stížnost účinně vyřídit a zajistit, že všechny stížnosti budou vyřízeny efektivně a spravedlivě. Zákonným základem pro toto zpracování je (i) náš oprávněný obchodní zájem řešit stížnosti a/nebo (ii) naše zákonné povinnosti řešit stížnosti.

Obecné dotazy

Vaše osobní údaje (kontaktní údaje a veškeré další údaje související s dotazem) zpracováváme, abychom mohli odpovědět na váš dotaz a zjistit historii naší komunikace, pokud byste nás chtěli znovu kontaktovat. Zákonným základem pro toto zpracování je, že jste nám buď udělili souhlas, nebo máme oprávněný zájem poskytnout vám relevantní informace nebo pokyny související s vaším dotazem a poskytnout tazatelům efektivní služby.

Jiné typy osobních údajů budou uchovávány, pokud jste například držitelem pojistné smlouvy nebo stěžovatelem, nebo jste se dotazovali na naše služby, ve srovnání s případy, kdy využíváte pojistné ochrany v rámci pojistné smlouvy uzavřené jiným pojistníkem (například jste pojištěni v rámci rámcové pojistné smlouvy uzavřené prodejcem vozidel). Od některých osob můžeme požadovat datum narození, státní příslušnost a doklad totožnosti pro účely identifikace a ověření a u některých osob provedeme další hloubkovou kontrolu v souladu s regulačními požadavky, abychom zabránili podvodům a finančním trestným činům.

Uživatelé nástrojů a systémů DEFEND INSURANCE

Pokud jste se zaregistrovali do účtu na našem zákaznickém portálu a přihlásili jste se k některému z našich produktů, nástrojů nebo systémů, budeme shromažďovat vaše identifikační a kontaktní údaje včetně jména, e-mailové adresy, telefonního čísla a rodného čísla, jakož i číslo vaší pojistné smlouvy a další údaje, které mohou být nezbytné k tomu, abychom vás mohli autorizovat před tím, než vám poskytneme přístup k údajům o vaší pojistné smlouvě / pojistné události.

Jak s údaji pracujeme?

Způsob zpracování

Osobní údaje jsou u nás důsledně chráněny. Zpracování osobních údajů probíhá manuálně i v elektronických informačních systémech, které podléhají fyzické, technické i procedurální kontrole. Za účelem ochrany dat máme nastavený bezpečnostní mechanismus zahrnující technická, organizační a personální opatření.

Automatizované rozhodování včetně profilování

K analýze údajů, které nám poskytnete při nákupu pojištění, a údajů, které shromažďujeme prostřednictvím souborů cookies, používáme automatizované rozhodování nebo profilování. Na základě analýzy vám tak můžeme poskytnout nejvhodnější nabídku pojištění pro váš další nákup. Automatizovaný postup nám umožňuje poskytovat lepší, přesnější, rychlejší a spravedlivější služby. Je tak nezbytné pro uzavření smlouvy a plnění našich smluvních a právních povinností.

V případě, kdy by automatizované rozhodování pro vás mělo podstatné důsledky (např. by vedlo k neuzavření smlouvy, k zamítnutí výplaty plnění, změně podmínek sjednané služby apod.), máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho napadnout.

Bezpečnostní opatření

Společnost DEFEND INSURANCE zavedla vhodné bezpečnostní kontroly na ochranu osobních údajů. Základem našeho systému řízení bezpečnosti informací je hodnocení rizik, včetně posouzení rizik pro práva a svobody subjektů údajů. Pokud společnost DEFEND INSURANCE angažuje třetí stranu (včetně našich poskytovatelů služeb), aby naším jménem shromažďovala nebo jinak zpracovávala osobní údaje, bude tato třetí strana pečlivě vybrána a bude od ní vyžadováno, aby používala vhodná bezpečnostní opatření na ochranu důvěrnosti a bezpečnosti osobních údajů.

Příjemci a zpracovatelé

Osobní údaje mohou vedle správce, jeho zaměstnanců a osob pro něj činných zpracovávat také další strany, kterým správce údaje předává (zejména pojistitel, ale i dodavatelé software nebo poskytovatelé služeb), a to jak v České republice, tak v zahraničí. Veškeré osoby, které s osobními údaji přicházejí do styku v rámci plnění svých pracovních či smluvně převzatých povinností, jsou vázány mlčenlivostí a dodržují dostatečné standardy zabezpečení vašich údajů.

V rámci oprávněného zpracování můžeme osobní údaje předávat i dalším osobám (např. výměna informací za účelem prevence podvodů apod.). Pokud k tomu mají zákonem daný důvod, mohou získat přístup k osobním údajům i další třetí strany (např. policie a jiné orgány veřejné moci).

Vaše osobní údaje mohou být předávány ke zpracování v rámci EU, Spojeného království a do Spojených států amerických. V takových případech budou údaje zpracovávány v souladu s příslušnými opatřeními na ochranu údajů, která zajišťují úroveň ochrany ne méně přísnou, než jaká je vyžadována v rámci Evropské unie, včetně standardních smluvních doložek schválených Evropskou komisí nebo jiných příslušných právních mechanismů.

Jak dlouho máme údaje u sebe?

Pokud není jinde uvedeno jinak, zpracováváme a uchováváme osobní údaje po dobu nezbytně nutnou k zajištění všech práv a povinností plynoucích ze smlouvy, a dále po dobu, po kterou jsme povinní údaje uchovávat podle obecně závazných právních předpisů nebo po dobu nutnou k ochraně našich oprávněných zájmů.

Pro marketingové účely tato doba činí 5 let od skončení smluvního vztahu (ledaže vůči tomuto zpracování podáte námitku), v ostatních případech vyplývá doba zpracování z účelu zpracování anebo je dána právními předpisy.

Jaká jsou vaše práva?

Každý, jehož osobní údaje zpracováváme, může požadovat potvrzení, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud je tomu tak, má právo získat přístup k těmto osobním údajům. V případě opakovaného požadavku na informace a kopii zpracovávaných údajů máme právo požadovat přiměřenou úhradu nákladů. V případě, že máte zájem o poskytnutí informací o osobních údajích, které jsou o vás zpracovávány, můžete nás kontaktovat na adrese data@defendinsurance.eu.

V případě, že zjistíte nebo se domníváte, že se zpracování osobních údajů provádí v rozporu s ochranou vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právními předpisy, můžete:

- požádat nás nebo i zpracovatele o vysvětlení;
- požadovat, abychom odstranili takto vzniklý stav, zejména můžete požadovat opravu, výmaz, nebo omezení zpracování osobních údajů;
- máte právo vznést námitku, pokud údaje zpracováváme z důvodu ochrany oprávněných zájmů nebo pro přímý marketing.

O vyřízení vaší žádosti vás vždy bez zbytečného odkladu informujeme.

Dále máte právo nás požádat o přenositelnost osobních údajů, které jste nám osobně poskytli a v případě automatizovaného rozhodnutí nás

můžete požádat o přezkum takového rozhodnutí.

Máte též právo kdykoliv se obrátit se svým podnětem nebo stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel.: 234 665 125, email: posta@uoou.cz, datová schránka: qkbaa2n.

Seznam subjektů, které mohou přijít do styku s vašimi osobními údaji

Pojistníci a pojištěnci/oprávněné osoby

Vaše osobní údaje budeme sdílet s našimi externími poskytovateli služeb, jako jsou organizace zpracovávající obchodní údaje, dodavatelé IT, pojistní matematici, právníci, obchodní poradci, daňoví poradci, auditoři a pojistitelé a zajistitelé. Tato činnost zpracování je odůvodněna naším oprávněným zájmem, protože je nezbytná pro řízení a kontinuitu našich obchodních činností. Osobní údaje budou rovněž použity ke splnění našich oznamovacích povinností vůči regulačním orgánům, daňovým úřadům nebo úřadům pro ochranu osobních údajů za účelem splnění právních nebo regulačních povinností v tomto ohledu.

Stěžovatelé a jejich zástupci

Vaše osobní údaje použijeme ke splnění našich oznamovacích povinností vůči regulačním orgánům, ombudsmanům a jiným externím službám pro řešení sporů, abychom splnili zákonné nebo regulační povinnosti v tomto ohledu. Vaše údaje související se stížností dále poskytujeme příslušnému pojistiteli, a to za účelem splnění regulatorních požadavků. Zákonným základem pro toto zpracování je, že zpracování těchto údajů je nezbytné pro plnění smlouvy.

Návštěvníci kanceláře

Vaše osobní údaje mohou být sdíleny se třetími stranami, které poskytují služby správy budov v našich prostorách. Zákonným důvodem pro toto zpracování je náš oprávněný zájem omezit přístup do našich prostor a zajistit zdraví a bezpečnost našeho majetku, majetku návštěvníků a zaměstnanců.

Ostatní subjekty, které mohou získat osobní údaje za účelem plnění smluvního vztahu, a další kategorie příjemců:

- naši partnerští zprostředkovatelé, kteří vám sjednali nebo představili pojištění;
- ostatní členové skupiny DEFEND INSURANCE GROUP, z nichž všichni se nacházejí pouze na území Evropského hospodářského prostoru, např. DEFEND INSURANCE HOLDING s.r.o., V parku 2294/4, Praha 4, Chodov, 148 00, Česká republika;
- ostatní subjekty spojené s DEFEND INSURANCE GROUP se sídlem na území USA: Fortegra Financial Corporation, 10751 Deerwood Park Blvd, Suite 200, Jacksonville, Florida, USA, LOTS Solutions Co, 10751 Deerwood Park Blvd, Suite 200, Jacksonville, Florida, USA, Fortegra Group Inc., 10751 Deerwood Park Blvd, Suite 200, Jacksonville, Florida, USA;
- orgány veřejné moci (národní banky, policie a podobně) a soudy (zejména při plnění našich zákonných povinností);
- auditoři a další nezávislé osoby zajišťující plnění zákonných povinností;
- zajistitelé a pojistitelé dle konkrétní pojistné smlouvy: např. Fortegra Europe Insurance Company SE, pobočka Česká republika, se sídlem V parku 2294/4, Praha 4, Chodov, 148 00, IČO 117 37 379, Lloyd's Insurance Company S.A., se sídlem v Bastion Tower, Place du Champs de Mars 5, 1050 Brusel, Belgie;
- externí poskytovatelé nebo provozovatelé informačních technologií např. Cloud4com, Vinohradská 1511/230, IČO 21050309, Praha 10, Česká republika, Enterprise Services, s.r.o. Dopravní 500/9, Uhříněves, 104 00 Praha, Česká republika a poskytovatelé servisních služeb (při řešení škodních událostí).