

Zásady zpracování osobních údajů

GDPR

Vážená paní, vážený pane,

Slavia pojišťovna a.s., IČO 60197501, se sídlem Praha 4, Táborská 940/31, PSČ 140 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, oddíl B, vložka 2591 (dále také jen „Slavia“ nebo „pojišťovna“) Vás tímto informuje, že dne 25. května 2018 nabyla účinnosti 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), které je přímo účinné i v rámci právního řádu České republiky.

Naše pojišťovna přistoupila k Samoregulačním standardům České asociace pojišťoven k uplatňování Obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) v pojišťovnictví, ve znění pozdějších aktualizací (dále také jen „Standardy ČAP“) a zpracovává osobní údaje plně v souladu s těmito Standardy ČAP. Standardy ČAP představují jednotná pravidla pro ochranu a zpracování osobních údajů členskými pojišťovnami.

Zpracování osobních údajů je pro naši pojišťovnu velmi důležité a jejich ochrana je pro nás prvořadou povinností, proto Vám tímto chceme poskytnout úplné a srozumitelné informace, které se týkají účelů a právních titulů pro zpracování osobních údajů a Vašich práv v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

Prosím, seznamte se s obsahem těchto Zásad zpracování osobních údajů. Pokud by Vám po přečtení bylo cokoli nejasné nebo budete-li chtít některé informace vysvětlit podrobněji, můžete nás kontaktovat na naší infolince +420 255 790 111, e-mailové adrese poverenec@slavia-pojistovna.cz anebo písemně na korespondenční adrese Slavia pojišťovna a.s., Táborská 940/31, 140 00 Praha 4.

Aktuální verze těchto zásad je vždy publikována na našich webových stránkách www.slavia-pojistovna.cz/ochrana-osobnich-udaju; pojišťovna si vyhrazuje právo je kdykoli změnit nebo upravit, a to bez předchozího upozornění.

Obsah dokumentu

1.	Přehled použitých pojmů	2
2.	Totožnost a kontaktní údaje správce a pověřence pro ochranu osobních údajů	2
3.	Kategorie osobních údajů	3
4.	Účely zpracování osobních údajů	3
5.	Právní základ pro zpracování osobních údajů	4
6.	Předávání osobních údajů do třetích zemí	6
7.	Doba zpracování osobních údajů	6
8.	Oprávněné zájmy pojišťovny	7
9.	Příjemci osobních údajů	7
10.	Zdroje osobních údajů	7
11.	Práva subjektu údajů	8
12.	Přístup k osobním údajům	9

1. Přehled použitých pojmů

Rádi bychom Vás seznámili se základními pojmy, které budeme dále používat:

- **GDPR** – 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)
- **zákon o distribuci pojištění a zajištění** – zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění v platném znění **zákon o elektronických komunikacích** – zákon č. 127/2005 Sb., o elektronických komunikacích v platném znění **zákon o zpracování osobních údajů** – zákon č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů v platném znění
- **subjekt údajů** – fyzická osoba, k níž se vztahují osobní údaje, resp. jejíž osobní údaje jsou zpracovávány
- **osobní údaje** – veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě, například jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, telefonní číslo, e-mailová adresa, IP adresa apod.
- **zvláštní kategorie osobních údajů** – osobní údaje, které mají zvláštní povahu, například údaje o zdravotním stavu nebo genetické údaje
- **zpracování osobních údajů** – jakákoli činnost, kterou správce nebo zpracovatel s osobními údaji provádí, například shromáždění, uložení, použití, výmaz
- **profilování** – jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k subjektu údajů, například potřeba individuálního ohodnocení rizik **správce** – subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů. Pro účely těchto Zásad je správcem vždy Slavia pojišťovna a.s.
- **zpracovatel** – subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce
- **příjemce** – osoba, které jsou osobní údaje zpřístupněny
- **účel** – důvod, pro který správce nebo zpracovatel zpracovává osobní údaje
- **klient** – účastník smluvního vztahu, jehož osobní údaje pojišťovna zpracovává
- **poškozený** – osoba, jejíž osobní údaje pojišťovna zpracovává v souvislosti s likvidační pojistné událostí
- **identifikační údaje** – osobní údaje sloužící k identifikaci subjektu osobních údajů, například jméno, příjmení, rodné číslo nebo datum narození, adresa, typ a číslo osobního dokladu, IP adresa, státní příslušnost, národnost, podpis a u podnikajících fyzických osob též IČO, DIČ a adresa sídla
- **kontaktní údaje** – osobní údaje určené ke kontaktu se subjektem osobních údajů, například telefonní číslo, e-mailová adresa, kontaktní adresa
- **sociodemografická data** – údaje statistického charakteru, například věk, pohlaví, vzdělání
- **lokalizační údaje** – údaje o geografické poloze, například mobilního zařízení v případě nainstalování naší aplikace do Vašeho mobilního zařízení
- **cookies** – datový soubor nebo jiné obdobné technologie, jejichž pomocí dochází k ukládání informací do počítače, tabletu, telefonu nebo jiného zařízení, které uživatel používá k prohlížení webových stránek nebo mobilní aplikace, nebo ke čtení informací z takového zařízení
- **přímý marketing** – cílená a adresná komunikace spočívající v přímém kontaktu mezi pojišťovnou a subjektem údajů, na základě které je učiněna nabídka pojištění. Jedná se např. o aktivní telemarketing aj.
- **pojištění** – pojišťovací produkty a služby

2. Totožnost a kontaktní údaje správce a pověřence pro ochranu osobních údajů

Správcem osobních údajů je Slavia pojišťovna a.s., IČO 601 97 501, se sídlem Praha 4, Táborská 940/31, PSČ 140 00, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 2591.

Můžete se na nás obrátit na infolince +420 255 790 111, na e-mailové adrese info@slavia-pojistovna.cz nebo na korespondenční adrese Slavia pojišťovna a.s., Táborská 940/31, 140 00 Praha 4.

Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů neboli Data Protection Officer: e-mailová adresa poverenec@slavia-pojistovna.cz, korespondenční adresa Slavia pojišťovna a.s., Oddělení ochrany osobních údajů, Táborská 940/31, 140 00 Praha 4.

3. Kategorie osobních údajů

V souladu s principem minimalizace pracujeme pouze s relevantními osobními údaji, které potřebujeme k vypracování nabídky pojištění, uzavření pojistné smlouvy a poskytování našich služeb. Zpracování těchto údajů se může týkat i dalších osob, pokud to vyžadují vlastnosti jednotlivých produktů, např. zaměstnavatele, nebo je-li to nezbytné pro výkon pojišťovací činnosti, např. poškozených, externích likvidátorů.

Zpracováváme zejména tyto druhy osobních údajů:

- **identifikační údaje**
- **kontaktní údaje**
Podrobnosti elektronického kontaktu je pojišťovna oprávněna využít pro potřeby šíření obchodních sdělení dle zákona č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, týkajících se jejích vlastních obdobných výrobků nebo služeb. Pokud s takovýmto využitím svého elektronického kontaktu nesouhlasíte, je možné zaslání takovýchto zpráv předem odmítnout, a to e-mailem zasláným na adresu poverenec@slavia-pojistovna.cz;
- **sociodemografická data**
- **informace o využívání produktů** – především informace, jaké produkty u nás využíváte nebo jste využívali, přičemž na základě těchto informací Vám můžeme doporučit optimální nabídku pojištění;
- **lokalizační údaje** – slouží pro doporučení kontaktu na nejbližšího pojišťovacího zprostředkovatele, naši pobočku, asistenční službu nebo náš smluvní servis v případě vzniku poruchy nebo pojistné události;
- **údaje zpracováváné v souvislosti s plněním pojistné smlouvy a využíváním služeb** – zahrnují zejména transakční údaje týkající se sjednání a využívání služeb, přidělení identifikátoru klienta, platby pojistného, informace ze záznamů telefonických hovorů nebo jiného kontaktu s Vámi, případně kamerové záznamy;
- **údaje o zdravotním stavu včetně genetických údajů** – u vybraných produktů zpracováváme údaje o zdravotním stavu pro účely vypracování nabídky pojištění, uzavření smlouvy, likvidaci pojistných událostí a z toho plynoucí výplaty pojistného plnění;
- **údaje o trestné činnosti** v souladu s čl. 10 GDPR, tj. v souladu s ustanoveními zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu, a zákona č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže. Tím není dotčena povinnost pojišťovny sdílet údaje dle ust. § 129b zák. č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví;
- **údaje vztahující se k předmětu pojištění či pojištěnému** – například velký technický průkaz pojištěného vozidla;
- **údaje o bonitě a důvěryhodnosti** – tyto údaje zpracováváme s ohledem na minimalizaci rizika plynoucího z pojišťovací činnosti;
- **údaje pro zjištění potřeb a požadavků klienta** v souladu se zákonem o distribuci pojištění a zajištění;
- **údaje z monitoringu** - např. údaje získané na základě záznamů z jednání, záznamů telefonických hovorů, záznamů o využívání on-line služeb, záznamů o komunikaci s klienty a prohlížení webu pojišťovny, údaje o zasílaných obchodních sděleních, údaje z mobilních aplikací;
- **údaje pro účely underwritingu** – například povolání, vzdělání, provozované sporty a koníčky;
- **osobní údaje získané při poskytování plnění a využívání služeb**, zejména při šetření pojistné události a poskytování pojistného plnění (např. popis pojistné události aj.)
- **informace z veřejně dostupných evidencí a rejstříků**

4. Účely zpracování osobních údajů

V souladu se Standardy ČAP Vaše osobní údaje zpracováváme v rozsahu přiměřeném, relevantním a omezeném, a to pouze po dobu nezbytnou ke splnění níže uvedených účelů:

- **výkon pojišťovací a zajišťovací činnosti a činností z ní vyplývajících**
 - jednání o smluvním vztahu, které se týká kromě samotného uzavření pojistné smlouvy i přípravy modelací a návrhů;
 - zjišťování potřeb, cílů a požadavků klienta; tyto údaje jsou nezbytné pro splnění zákonné povinnosti poskytnout doporučen klientovi, aby se mohl řádně rozhodnout, zda sjedná nebo podstatně změni pojištění;
 - upisování a ocenění pojistného rizika a stanovení pojistného v odpovídající výši;
 - rozložení pojistného rizika formou sjednání zajištění či soupojištění a předávání osobních údajů zajišťovně;
 - správa pojištění a ukončení pojistné smlouvy;
 - plnění závazků z pojistné smlouvy, šetření pojistných událostí, poskytování plnění z pojistných smluv a poskytování asistenčních služeb;
 - příprava statistik a pojistněmatematických studií pro potřebu cenotvorby;
 - hodnocení a řízení rizik různými metodami, včetně profilování a scoringu;
 - ověření podmínek rozhodných pro stanovení výše pojistného za pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla u České kanceláře pojistitelů;
- **plnění požadavků dozorových a jiných státních orgánů a plnění zákonných povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů** (jedná se zejména o zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, zákon č. 30/2024 Sb., o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla
- zákon o distribuci pojištění a zajištění, aj.);
- **ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny** (např. vymáhání pohledávek a regresů)

- **prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání;**
- **vnitřní administrativní potřeby pojišťovny;**
- **nabízení vlastních produktů a služeb (přímý marketing);**
- **oslovování potenciálních klientů (zájemců o pojištění);**
- **předávání osobních údajů v rámci skupiny podniků pro vnitřní administrativní účely;**
- **hodnocení kvality nabízených služeb**
- **dále dle Vámi uděleného souhlasu se zpracováním osobních údajů**

5. Právní základ pro zpracování osobních údajů

V souladu se Standardy ČAP a principem zákonnosti Vaše osobní údaje zpracováváme pouze na základě těchto právních základů:

- **zpracování, kde není nutný Váš souhlas**
Poskytnutí Vašich osobních údajů je dobrovolné, avšak nezbytné pro vypracování nabídky pojištění, uzavření pojistné smlouvy, její následnou správu a řešení případné pojistné události. Bez těchto údajů nelze uzavřít pojistnou smlouvu a následně z ní plnit vyplývající práva a povinnosti.
 - **zpracování nezbytné pro plnění smlouvy nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy**
Ke zpracování osobních údajů nezbytnému pro plnění pojistné smlouvy dochází v průběhu celého procesu uzavírání smlouvy a dále po dobu trvání pojištění, tedy zejména v situacích:
 - jednání o uzavření pojistné smlouvy a hodnocení pojistného rizika,
 - uzavření pojistné smlouvy a její správy,
 - zaznamenávání telefonických hovorů a elektronické komunikace pro účely uzavření pojistné smlouvy a plnění smluvních povinností z ní (např. hovory týkající se konkrétní pojistné smlouvy nebo pojistné události, stížnosti na postup pojišťovny ve věcech týkajících se uzavřené pojistné smlouvy, hovory potenciálních klientů (zájemců o pojištění) k obdržení informací před uzavřením pojistné smlouvy atd.),
 - šetření pojistných událostí,
 - poskytování plnění z pojistné smlouvy.
 Upozorňujeme Vás na skutečnost, že při vypracování nabídky pojištění a při správě smlouvy dochází k profilování za účelem optimálního vyhodnocení pojistných rizik a stanovení výše pojistného. Předané informace jsou kritérii pro výpočet pojistného. V některých případech může dojít k automatizovanému individuálnímu rozhodování, včetně profilování, které je nezbytné pro uzavření nebo plnění smlouvy mezi subjektem údajů a pojišťovnou.
 - **zpracování nezbytné pro splnění právních povinností**
Pojišťovna při provozování pojišťovací činnosti musí zpracovávat osobní údaje pro plnění právních povinností, které jí ukládají právní předpisy ČR nebo EU:
 - zjišťování požadavků, cílů a potřeb klienta pro účely poskytování doporučení,
 - uchovávání dokumentů a záznamů z jednání,
 - poskytování součinnosti České národní bance, soudům, orgánům činným v trestním řízení, exekutorům, notářům, insolvenčním správčům a dalším orgánům veřejné moci dle příslušných právních předpisů,
 - plnění povinností vyplývajících z uplatňování mezinárodních sankcí,
 - plnění povinností v oblasti ochrany oznamovatelů,
 - plnění povinností u pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, včetně vedení zákonných evidencí údajů a související předávání České kanceláři pojistitelů,
 - vzájemné informování a sdílení informací mezi pojišťovnami za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání,
 - shromažďování informací týkajících se osob, na které se v jiném státě vztahují daňové povinnosti, a předávání těchto údajů příslušným orgánům finanční správy,
 - naplnění právních povinností vyplývajících z platných a účinných předpisů ČR a EU v oblasti archivnictví a spisové služby.
 - **zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů pojišťovny nebo třetí strany**
O oprávněný zájem pojišťovny nebo třetí strany se jedná zejména v následujících situacích:
 - zpracování osobních údajů nesmluvních stran,
Pojišťovna je oprávněna zpracovávat osobní údaje osob, které nejsou stranou pojistné smlouvy, zejména pojištěných, a to v rámci individuálního i skupinového pojištění, obmyšlených, oprávněných, poškozených a dalších subjektů, jejichž osobní údaje jsou nezbytné k výkonu pojišťovací činnosti.
 - ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny,
Pojišťovna zpracovává osobní údaje k ochraně svých práv a právních nároků v nezbytně nutném rozsahu v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů, při vymáhání dlužného pojistného, regresních postizích a vymáhání dalších pohledávek.
 - prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání
 - předání osobních údajů zpracovatelům,
 - pořizování a zpracování kamerových záznamů v sídle a na pobočkách pojišťovny,

- pořizování a zpracování elektronické komunikace včetně nahrávek telefonních hovorů,
Za účely oprávněných zájmů uvedených v předchozích odrážkách pojišťovna nahrává telefonické hovory a zpracovává osobní údaje z těchto záznamů. Záznamy hovorů jsou uloženy a chráněny způsobem, jenž zajišťuje, že nejsou dostupné neoprávněným osobám a současně pojišťovna přijala nezbytná opatření zabraňující neoprávněnému nakládání s takto uloženými osobními údaji. Pojišťovna je oprávněna poskytnout záznamy orgánům činným v trestním řízení pouze na základě zákona a v jeho mezích.
- předávání osobních údajů v rámci skupiny podniků pro vnitřní administrativní účely;
- zpracování osobních údajů pro provedení auditů nebo vnitropodnikových nařízeních;
- zpracování osobních údajů pro přerozdělení rizik zajištěním nebo soupojištěním;
- zpracování pro účely přímého marketingu, tj. informování klientů o novinkách v oblasti pojistných produktů a služeb, nabízení produktů pojišťovny, jíž je subjekt údajů klientem.
- **zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků**
Je-li to nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, zpracovává pojišťovna zvláštní kategorie osobních údajů, zejména údaje o zdravotním stavu a genetické údaje, pro tyto účely:
 - plnění závazků z pojistné smlouvy, šetření pojistné události a poskytování plnění z pojistných smluv,
 - správy a ukončení pojistné smlouvy,
 - prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání,
 - ochrany práv a právem chráněných zájmů pojišťovny.

- **zpracování s Vaším souhlasem**

Souhlas se zpracováním osobních údajů je pojišťovnou vyžadován pouze v situacích, kdy není možné provádět zpracování osobních údajů na základě jiného právního základu.

- **oslovování potenciálních klientů (zájemců o pojištění)**
Prostřednictvím elektronické pošty pojišťovna realizuje oslovování subjektů údajů, kteří nejsou klienty pojišťovny, tj. zájemců o pojištění, a to na základě jejich předchozího souhlasu, který byl udělen přímo pojišťovně (např. potenciální klient vyplní on-line formulář dostupný na webu) nebo získán prostřednictvím doporučující osoby (např. potenciální klient udělují svůj souhlas na formuláři, který doporučující osoba předá pojišťovně). Souhlas může být udělen i ústně.
- **plně automatizované individuální rozhodování dle čl. 22 GDPR včetně profilování, pokud se nepoužije jiný právní titul**
- **zpracování pro účely nepřímého marketingu**
 - předávání osobních údajů třetím stranám za účelem zasílání marketingových sdělení, s kterými nemá subjekt údajů relevantní existující vztah,
 - zasílání marketingových sdělení třetích osob.
- **zpracování zvláštní kategorie osobních údajů pro účely:**
 - jednání o smluvním vztahu, uzavření pojistné smlouvy, přípravy modelací a návrhů, zjišťování potřeb a požadavků klienta,
 - upisování a ocenění pojistného rizika a stanovení pojistného.
Váš souhlas je dobrovolný, avšak bez něj nelze sjednávat pojištění, u něhož potřebujeme znát údaje o zdravotním stavu ještě před vstupem do pojištění. V případě, že nám neposkytnete souhlas se zpracováním zvláštní kategorie osobních údajů u vybraných produktů, nemůžeme Vám vypracovat nabídku pojištění a uzavřít s Vámi pojistnou smlouvu. Po uzavření pojistné smlouvy není další zpracování osobních údajů vázáno na Váš souhlas.
- **zpracování chování subjektů údajů prostřednictvím souboru cookies**
Pojišťovna do zařízení uživatele přistupuje a cookies používá v souladu s požadavky uvedenými v zákoně o elektronických komunikacích. Pokud prostřednictvím cookies dochází ke zpracování osobních údajů postupuje pojišťovna rovněž v souladu s požadavky GDPR.
Pojišťovna používá cookies na základě souhlasu uživatele s výjimkou případů, kdy je přístup do zařízení uživatele nezbytný pro „technické ukládání“, „pro potřeby přenosu zprávy prostřednictvím sítě elektronických komunikací“ nebo „je-li to nezbytné pro potřeby poskytování služby informační společnosti, která je výslovně vyžádána účastníkem nebo uživatelem.“
Mezi tzv. nezbytné cookies, které lze používat bez souhlasu uživatele, je možné zařadit cookies sloužící k zapamatování informací zařadit cookies sloužící pro zapamatování informací mezi jednotlivými stránkami (např. v rámci víceokrového formuláře). Dále lze za nezbytné cookies považovat ty, které slouží k zajištění bezpečnosti dat a komunikace nebo ve kterých jsou uloženy informace o tom, jaké volby ve vztahu k používání cookies uživatel provedl. Uživatel je následně umožněno udělit souhlas s používáním statistických a marketingových cookies, které zajišťují dodatečné funkce. Doba využitelnosti cookies je uvedena na webových stránkách pojišťovny v sekci Nastavení cookies.
- **zpracování telefonických hovorů za účelem zvyšování kvality služeb**
Souhlas poskytnete před zahájením vlastního hovoru. Pokud s nahráváním nesouhlasíte, využijte, prosím, jiný způsob komunikace.

Váš souhlas je zcela dobrovolný, avšak nezbytný pro všechna výše popsaná zpracování. Vámi udělený souhlas se zpracováním osobních údajů máte právo kdykoli odvolat.

Odvolání souhlasu musí obsahovat:

- Jméno a příjmení, datum narození, adresu bydliště subjektu údajů, abychom Vás mohli identifikovat
- Telefonní kontakt a e-mailovou adresu
- Výslovně uveďte, jaký souhlas se zpracováním osobních údajů si přejete odvolat
- Datum, ke kterému si přejete odvolat Váš souhlas, Váš podpis

Odvolání souhlasu můžete provést telefonicky na telefonním čísle + 420 255 790 111, e-mailem zaslaným na adresu poverenec@slavia-pojistovna.cz, písemně na adrese Slavia pojišťovna a.s., Oddělení ochrany osobních údajů, Táborská 940/31, 140 00 Praha 4 anebo osobně na kterékoli naší pobočce, jejichž seznam naleznete na www.slavia-pojistovna.cz/cs/pobocky/. Doporučujeme Vám využít formulář dostupný on-line na našich webových stránkách www.slavia-pojistovna.cz/ochrana-osobnich-udaju.

Dovolujeme si Vás upozornit, že odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování osobních údajů vycházející ze souhlasu, který byl dán před jeho odvoláním.

6. Předávání osobních údajů do třetích zemí

Pojišťovna předává osobní údaje do třetích zemí zpravidla v těchto situacích

- sjednání zajištění nebo plnění závazků ze zajištých smluv
Pojišťovna předává zpravidla minimum osobních údajů nebo předává pseudonymizované osobní údaje. V ojedinělých případech však může docházet k předání většího množství osobních údajů, a to např. v případě potřeby sjednat nadlimitní zajištění nebo při překročení hranice pojistného plnění, které musí být zajižitelem samostatně posouzeno.
- poskytování asistenčních služeb – zejména v případě cestovního pojištění nebo využití mezinárodního poskytovatele asistenčních služeb
- IT služby

7. Doba zpracování osobních údajů

Výkon pojišťovací činnosti a činnosti z ní vyplývajících

V případě potenciálního klienta, tj. zájemce o pojištění pojišťovna zpracovává osobní údaje do konce druhého kalendářního roku od poslední komunikace s takovým klientem, pokud do té doby nedojde ke sjednání pojištění.

V případě uzavření pojistné smlouvy je pojišťovna povinna zpracovávat osobní údaje a uchovávat dokumenty a záznamy související se zprostředkováním pojištění nejméně po dobu trvání smluvního vztahu a 10 let po jeho ukončení, pokud zákon o distribuci pojištění a zajištění nebo jiné právní předpisy nestanoví lhůtu delší. Mezi takové dokumenty či záznamy patří i zpracování osobních údajů týkajících se upisování rizik, profilování či scoringu.

Pojišťovna vynaloží přiměřené úsilí pro využití pseudonymizace či anonymizace osobních údajů pro účely tvorby statistik a pojistně matematických studií pro potřebu cenotvorby.

Plnění požadavků dozorových a jiných státních orgánů a plnění zákonných povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů

U těchto účelů pojišťovna stanoví dobu pro zpracování osobních údajů v souladu se zvláštními právními předpisy. Mezi tyto osobní údaje patří i osobní údaje získané při kontrole klienta za účelem plnění zákonných povinností souvisejících s opatřením proti legalizaci výnosů z trestné činnosti či daňové legislativy.

Ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny (např. vymáhání pohledávek a regresů)

Pojišťovna zpracovává osobní údaje za účelem ochrany práv a právních nároků pojišťovny; a to

- až po dobu dvou let po uplynutí doby promlčení možného nároku pojišťovny nebo třetích osob vůči pojišťovně z pojistné smlouvy, z uznání dluhu nebo vyplývajících z jiných smluvních nebo deliktních závazků nebo jiných právních skutečností (obecně se bude jednat např. o patnáctiletou promlčecí dobu);
- po dobu civilně-právního řízení, správního řízení, zvláštního právního řízení nebo jiných řízení souvisejících s finančním nebo jiným oprávněným zájmem pojišťovny a lhůt souvisejících s výkonem rozhodnutí;
- po dobu, kdy lze podle právních předpisů uplatnit jakékoliv jiné právní nároky pojišťovny, členů orgánů pojišťovny, jejich zaměstnanců, zprostředkovatelů, obchodních partnerů, klientů nebo jiných třetích osob.

Interní potřeby pojišťovny, tedy vnitřní administrativní potřeby pojišťovny

Pojišťovna zpracovává osobní údaje na základě svých interních potřeb po celou dobu trvání smluvního vztahu a zároveň po dobu možného uplatnění právních nároků z něho vyplývajících a po přiměřenou dobu za účelem ochrany oprávněných zájmů pojišťovny.

Prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání

Pojišťovna zpracovává osobní údaje po dobu šetření pojistného podvodu nebo jiné potenciální trestněprávní činnosti, trestního řízení a lhůt souvisejících s výkonem rozhodnutí a dále až po dobu dvou let po uplynutí doby promlčení odpovědnosti za protiprávní jednání či možného nároku pojišťovny nebo třetích osob vůči pojišťovně z pojistné smlouvy, z uznání dluhu nebo vyplývajících z jiných smluvních nebo deliktních závazků nebo jiných právních skutečností (obecně se bude jednat nejčastěji o nejvýše patnáctiletou promlčecí dobu).

Nabízení vlastních služeb (přímý marketing)

Pokud subjekt údajů nevznesl námitku proti takovému zpracování, pojišťovna zpracovává osobní údaje po dobu trvání smluvního vztahu nejdéle však do 1 roku po jeho ukončení.

- **Oslovování potenciálních klientů**

Pojišťovna je oprávněna zpracovávat osobní údaje potenciálních klientů, tj. zájemců o pojištění na základě souhlasu až do jeho případného odvolání, nebyl-li souhlas udělen pouze na dobu určitou.

- **Předávání osobních údajů v rámci skupiny podniků pro vnitřní administrativní účely**

Pojišťovna zpracovává osobní údaje na základě svých potřeb skupiny podniků po celou dobu trvání smluvního vztahu a zároveň po dobu možného uplatnění právních nároků z něho vyplývajících a po přiměřenou dobu za účelem ochrany práv a oprávněných zájmů pojišťovny či skupiny.

- **Hodnocení kvality nabízených služeb**

Pojišťovna zpracovává osobní údaje týkající se hodnocení kvality nabízených služeb po celou dobu trvání smluvního vztahu. Pojišťovna zkrátí dobu uchování na minimum při hodnocení kvality poskytovaných služeb a využívání statistik a vynaloží přiměřené úsilí pro využití pseudonymizace či anonymizace pro tyto účely zpracování.

8. Oprávněné zájmy pojišťovny

Oprávněným zájmem pojišťovny je:

- **zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu**, tedy nabízení produktů společnosti, jejíž je subjekt údajů klientem. Proti tomuto zpracování osobních údajů máte kdykoli právo vznést námitku. Pokud tuto námitku vznesete, nebudou Vaše osobní údaje pro tyto účely dále zpracovávány.
- **pořizování a zpracování kamerového záznamu v sídle a na pobočkách pojišťovny** za účelem zajištění bezpečnosti a ochrany prostor, majetku, osob a zájmů pojišťovny, klientů a třetích stran
- **pořizování a zpracování elektronické komunikace včetně nahrávek telefonních hovorů**
- **ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny**
- **zpracování osobních údajů nesmluvních stran**
- **předávání osobních údajů zpracovatelům**
- **předávání osobních údajů v rámci skupiny podniků pro vnitřní administrativní účely**
- **zpracování osobních údajů pro provedení auditů nebo vnitropodnikových nařízení**
- **zpracování osobních údajů pro přerozdělení rizik zajištěním nebo soupojištěním**
- **prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání**

9. Příjemci osobních údajů

Osobní údaje poskytujeme:

- **subjektům, u kterých nám poskytnutí ukládá právní předpis**, například soudům, orgánům činným v trestním řízení, České národní bance, aj.
- **jiným pojišťovnám za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání v souladu se zákonem o pojištnictví**
- **dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů pojišťovny**
- **zpracovatelům**

10. Zdroje osobních údajů

Vaše osobní údaje získáváme:

- **přímo od Vás** při vypracování nabídky pojištění, uzavření pojistné smlouvy, v průběhu trvání pojistné smlouvy nebo při hlášení pojistné události
- **prostřednictvím našich obchodních partnerů**, kterým Vaše údaje sdělíte za účelem vypracování nabídky pojištění a uzavření pojistné smlouvy nebo při aktualizaci údajů a hlášení pojistné události
- **od jiných osob, pokud k tomu dáte souhlas**, například od zdravotnických zařízení, **pokud je to nezbytné pro likvidaci pojistné události**, například od poškozených, orgánů veřejné moci, **nebo pokud tak stanoví právní předpis**, například zákon o pojištnictví
- **z veřejně dostupných zdrojů**, například z katastru nemovitostí, insolvenčního nebo jiného rejstříku.

11. Práva subjektu údajů

Dle GDPR máte následující práva:

- **právo být informován**
Máte právo, aby Vám společnost poskytla zdarma stručné, jasné, srozumitelné a snadno dostupné informace.
- **právo na přístup k osobním údajům**
Máte právo požadovat od pojišťovny potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou námi zpracovávány. V případě, že Vaše osobní údaje zpracováváme, máte právo na následující informace o:

- účelu zpracování
- kategoriích dotčených osobních údajů
- příjemcích osobních údajů
- době uchovávání osobních údajů
- právu požadovat opravu, výmaz osobních údajů, omezení jejich zpracování nebo právu vznést námitku proti zpracování
- právu podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů
- zdroji osobních údajů
- skutečnosti, zda dochází k automatizovanému rozhodování a profilování

První potvrzení těchto informací Vám poskytneme bezplatně, další kopie za přiměřený poplatek. Upozorňujeme Vás, že toto právo se nevztahuje na osobní údaje, které by mohly ohrozit vyšetřování trestných činů, obchodní tajemství nebo osobní údaje, kterými mohou být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

- **právo na opravu osobních údajů**

Máte právo požadovat opravu Vašich nepřesných osobních údajů anebo doplnění neúplných osobních údajů. Toto právo se nevztahuje zejména na osobní údaje týkající se prevence a vyšetřování pojistných podvodů nebo aktivity týkající se boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu či z jiných zákonných důvodů, pokud je to ve vztahu k takovým údajům výslovně vyloučeno.

- **právo na výmaz**

Máte právo, abychom bez zbytečného odkladu vymazali Vaše osobní údaje, pokud například:

- jsou již nepotřebné pro účely, pro které byly zpracovány
- odvoláte souhlas s jejich zpracováním a neexistuje pro něj žádný další právní důvod
- vznesete námitku proti zpracování osobních údajů pro konkrétní účel a tato námitka bude úspěšná

Upozorňujeme Vás, že toto nelze využít, pokud je společnost oprávněna zpracovávat osobní údaje na základě jiného právního titulu anebo pro jiný účel.

- **právo na omezení zpracování**

Máte právo na omezení zpracování Vašich osobních údajů, a to zejména v těchto případech:

- pokud popíráte přesnost osobních údajů, a to na dobu potřebnou k tomu, abychom mohli ověřit jejich přesnost
- zpracování je protiprávní a odmítáte jejich výmaz
- společnost již Vaše osobní údaje nepotřebuje zpracovávat, ale Vy požadujete jejich zpracování za účelem určení, výkonu nebo obhajobu Vašich právních nároků
- pokud jste vznesli námitku proti zpracování osobních údajů, a to do doby ověření pojišťovnou, zda její oprávněné důvody převažují nad Vašimi oprávněnými důvody.

Na zrušení omezení zpracování budete předem upozorněni.

- **právo na přenositelnost**

Máte právo na předání Vašich údajů jinému správci za kumulativního splnění následujících podmínek:

- jedná se o osobní údaje, které jste nám poskytli, například na formuláři o oznámení pojistné události nebo zasláné lékařské zprávě,
- výkonem tohoto práva nebudou nepříznivě dotčena práva třetích osob,
- zpracování je založeno na Vašem souhlasu nebo na základě plnění smlouvy a probíhá automatizovaně

Společnost poskytne kopie Vašich osobních údajů ve strojově čitelném formátu, například .CSV, .XML, pokud jí nebudou bránit žádné zákonné či jiné významné překážky.

Upozorňujeme Vás, že toto právo se nevztahuje na odvozené osobní údaje či osobní údaje uchovávané společností na základě jiných titulů, než je plnění smlouvy a souhlas subjektu údajů.

- **právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů**

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů zpracovávaných pro účely oprávněných zájmů pojišťovny včetně profilování. I přes vznesení námitky je společnost oprávněna tyto osobní údaje zpracovávat, svědčí-li jí závažné oprávněné důvody pro jejich zpracování nebo je zpracování určeno k vytvoření, výkonu nebo obhajobě právních nároků. Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu včetně profilování. Pokud vznesete námitku, přestaneme pro tento účel Vaše osobní údaje zpracovávat.

- **právo nebýt předmětem automatizovaného rozhodnutí**

Máte právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, pokud by toto rozhodnutí mělo pro Vás právní účinky nebo se Vás významně dotýkalo.

Toto právo se neuplatní, pokud je rozhodnutí:

- nezbytné k uzavření nebo plnění smlouvy mezi Vámi a společností
- je povoleno právem EU nebo členského státu
- založeno na Vašem výslovném souhlasu

V případě vydání rozhodnutí na základě plně automatizovaného zpracování, včetně profilování, máte právo požádat o lidský zásah ze strany pojišťovny a napadnout vydané rozhodnutí. Pokud jsou k vydání rozhodnutí využívány zvláštní kategorie osobních údajů, je nutný Váš souhlas s tímto zpracováním.

Pro uplatnění Vašich práv můžete využít naše kontaktní centrum na telefonním čísle + 420 255 790 111, zaslat nám e-mail na adresu poverec@slavia-pojistovna.cz anebo nás kontaktovat písemně na adrese Slavia pojišťovna a.s., Oddě-

lení ochrany osobních údajů, Tábořská 31, 140 00 Praha 4. Také nás můžete navštívit osobně na kterékoli naší pobočce, jejichž seznam naleznete na www.slavia-pojistovna.cz/cs/pobočky/. Doporučujeme Vám využít formulář dostupný online na našich webových stránkách www.slavia-pojistovna.cz/ochrana-osobnich-udaju.

V případě, že nevyužijete námi připravené formuláře, **musí Vaše žádost obsahovat:**

- Jméno a příjmení, datum narození, adresu bydliště, abychom Vás mohli identifikovat
- Telefonní kontakt, případně e-mailovou adresu
- Specifikaci předmětu žádosti
- Datum a Váš podpis

Společnost Vám na žádost poskytne informace o přijatých opatřeních, a to bez zbytečného odkladu, nejdéle do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu je, s ohledem na složitost a počet žádostí, možné prodloužit až o další dva měsíce. V případě tohoto prodloužení Vás budeme informovat do jednoho měsíce od obdržení žádosti včetně uvedení nezbytných příčin tohoto odkladu.

Upozorňujeme Vás, že společnost poskytuje požadované informace v elektronické formě, pokud nepožádáte o jiný způsob.

- **právo podat podnět či stížnost na Úřad pro ochranu osobních údajů**

S Vaším podnětem či stížností ve věci zpracování osobních údajů se můžete kdykoli obrátit na dozorový orgán: Úřad pro ochranu osobních údajů, sídlící na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel. č. + 420 234 665 111, webové stránky www.uoou.cz.

12. Přístup k osobním údajům

K Vaším osobním údajům má přístup správce, jeho zaměstnanci a smluvní zpracovatelé, se kterými máme uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů, jejímž předmětem je soubor pravidel na ochranu osobních údajů včetně povinnosti mlčenlivosti, jedná se například o externí společnosti spravující naše informační systémy nebo pojišťovací zprostředkovatele.

Tato verze Zásad zpracování osobních údajů ve Slavia pojišťovně a.s. je účinná od 1.4. 2024.