

Zásady ochrany osobních údajů

Tento dokument poskytuje informace o tom, jaké osobní údaje Správce osobních údajů společnost **Servisní pojišťovna, a.s.**, se sídlem Zlín - Louky, tř. T. Bati 532, PSČ: 763 02, IČ: 25345150, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Krajským soudem v Brně, sp. zn.: B 2392 (dále také jen Pojišťovna) shromažďuje, jak je s nimi nakládá, z jakých zdrojů je získává, k jakým účelům využívá, komu jsou poskytnuty, kde je možné získat informace o zpracovávaných osobních údajích a jaká jsou provedena opatření pro zabezpečení osobních údajů.

Poučení o ochraně osobních údajů a mlčenlivosti

Dovolujeme si Vás informovat o tom, jak chráníme Vaše osobní údaje a údaje o pojištění. Ochrana soukromí, osobních údajů a údajů o pojištění našich klientů (subjektu údajů dále také jen SÚ) patří mezi naše priority. Tyto údaje považujeme za důvěrné a zachováváme o nich mlčenlivost. Klademe důraz na bezpečnost při jejich zpracování, na výběr smluvních partnerů a striktní dodržování pravidel.

Servisní pojišťovna a.s. je ze zákona povinna zpracovávat osobní údaje svých klientů, a to včetně rodných čísel. Osobní údaje mimo jiné slouží k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci každého klienta, a tím i k ochraně jeho zájmů i zájmů Pojišťovny. Poskytnutí osobních údajů je zcela dobrovolné. V rozsahu nezbytném pro výkon pojišťovací činnosti a pro plnění zákonem nám uložených povinností je však poskytnutí těchto údajů podmínkou pro uzavření pojistné smlouvy, bez poskytnutých osobních údajů s Vámi nemůžeme pojistnou smlouvu uzavřít.

Zpracování osobních údajů

Ve smyslu 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 (obecné nařízení o ochraně osobních údajů – tzv. směrnice GDPR) vystupuje Pojišťovna jako **správce** osobních údajů SÚ. Osobní údaje budeme zpracovávat zejména pro účely pojišťovací činnosti a dalších činností, ke kterým je Pojišťovna v souladu s právními předpisy oprávněna (např. pro uzavření pojistné smlouvy, pro správu pojištění, pro řešení škodných událostí apod.) a pro plnění povinností uložených nám dalšími zákony (např. archivace, povinně sdělované informace správci daně, v případě životního pojištění plnění povinností uložených nám zákonem o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti).

Pro tyto účely můžeme zpracovávat osobní údaje v souladu se zákonem bez Vašeho souhlasu. Bez souhlasu můžeme zpracovávat osobní údaje také v případě jednání o uzavření nebo změně smlouvy uskutečněné na Váš návrh a v případě již uzavřené pojistné smlouvy v rozsahu nutném pro plnění smlouvy a pro ochranu práv a právem chráněných zájmů Pojišťovny (např. pro vymáhání dlužného pojistného apod.)

Jaké osobní údaje zpracováváme a jak je získáváme

Zpracováváme údaje, které nám sdělíte při jednání o uzavření pojistné smlouvy, v průběhu trvání pojištění (např. při změně smlouvy nebo při vyřizování škodní události) a údaje legálně získané z veřejných rejstříků, či veřejně dostupných zdrojů, seznamů a evidencí (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, insolvenční rejstřík apod.), kterými jsou zejména:

- **Identifikační údaje** – jméno, příjmení, titul, datum narození, adresa trvalého pobytu, podpis – u fyzické osoby podnikatele také daňové identifikační číslo a IČ. Jedná se tedy o všechny osobní údaje, díky kterým je SÚ jednoznačně a nezaměnitelně identifikován.
- **Kontaktní údaje** – především kontaktní adresa, číslo telefonu, e-mailová adresa a další podobné informace. Jedná se o osobní údaje, díky kterým bude SÚ kontaktován,
- **informace vztahující se k předmětu smlouvy** - např. identifikace služby, způsob jejich úhrady, včetně platebních informací jako je číslo bankovního účtu, ze kterého byla úhrada provedena apod.

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 s klienty. Tyto nahrávky mohou sloužit rovněž jako důkaz v případném soudním nebo správním řízení. Jako pojistitel jsme oprávněni dále zpracovávat údaje získané od jiných subjektů v případě, že tak stanoví zákon (např. za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu ve smyslu zákona o pojišťovnictví), příp. údaje získané v souladu s Vaším souhlasem od jiných správců osobních údajů. V případě, že podpis bude učiněn formou tzv. dynamického biometrického podepisování, budeme podpis zpracovávat prostřednictvím technologie pro automatické rozpoznávání biometrických prvků, při které jsou jako neoddělitelná součást grafické podoby podpisu zaznamenávány dynamické parametry pohybu ruky.

Níže uvádíme legislativou vymezené tituly, na základě kterých jsme oprávněni osobní údaje SÚ zpracovávat:

- **Plnění smlouvy** – osobní údaje zde potřebujeme pro účely uzavření smluvního vztahu a následného plnění z něj, případně také před uzavřením smlouvy (například objednávka předcházející uzavření smlouvy).
- **Plnění právní povinnosti** – osobní údaje zde potřebujeme za účelem jejich zpracování pro splnění naší legislativní povinnosti jako správce (zejména povinnost dle zákona o účetnictví, dle zákona o DPH, pro archivaci nebo občanského zákoníku v platném znění – reklamace, apod.).

- **Oprávněný zájem** – zpracování osobních údajů by bylo nezbytné pro účely našich oprávněných zájmů či třetí strany, kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody SÚ vyžadující ochranu osobních údajů (náhrada škody, promlčení, přímý marketing, apod.).
- **Souhlas** – souhlas nám udělíte pro jeden či více konkrétních účelů (například k zaslání obchodních sdělení).

Pro získání souhlasu ke zpracování Vašich osobních údajů dodržujeme následující pravidla:

- i) souhlasy se zpracováním osobních údajů od SÚ budeme vybírat vždy samostatně, udělení souhlasu tedy nebude součástí textu smlouvy či jiného ujednání,
- ii) text souhlasu bude vždy srozumitelný,
- iii) k udělení souhlasu dojde vždy až v případě aktivního konání SÚ, nebudou tedy za SÚ předem vyplněna žádná políčka,
- iv) pro každý účel zpracování bude SÚ udělovat souhlas samostatně.

Spíše okrajově se pak jako titul pro zpracování Vašich osobních údajů uplatní:

- **Ochrana zájmů subjektů údajů** – zpracování osobních údajů by bylo nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů SÚ či jiné fyzické osoby.
- **Veřejný zájem** – zpracování osobních údajů jsme povinni provést pro splnění našeho úkolu prováděného ve veřejném zájmu, nebo při výkonu veřejné moci, kterým budeme jako správce pověřeni.

Komu mohou být osobní údaje poskytnuty

- subjektům, u kterých nám poskytnutí údajů ukládá zákon, např. soudům, orgánům činným v trestním řízení, České národní bance, správci daně, exekutorům, insolvenčním správcům a dalším
- jiným pojišťovnám za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání v souladu se zákonem o pojišťovnictví
- dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů Pojišťovny (např. inkasním agenturám, advokátním kancelářím, soudům, soudním exekutorům, dražebníkům, apod.)
- zpracovatelům uvedeným na internetových stránkách Pojišťovny www.servisnipojistovna.cz, kteří poskytují dostatečné záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů, se kterými má Pojišťovna uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů (např. daňovému poradci, účetní kanceláři a dalším společností, které pro nás zajišťují poskytování odborných služeb, nebo realizují obchodní či jinou smluvní činnost).
- s Vaším souhlasem mohou být Vaše osobní údaje poskytnuty i případně dalším subjektům

Způsob a doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje jsou zpracovávány manuálně i v elektronické podobě a jsou chráněny před jejich zneužitím. Při zpracování je využíváno bezpečnostních kontrolních a technických mechanismů zajišťujících ochranu zpracovávaných údajů před neoprávněným přístupem, neoprávněným přenosem, před ztrátou nebo zničením a před jiným možným zneužitím. Osoby, které s osobními údaji přicházejí do styku v rámci plnění svých pracovních či smluvně převzatých povinností, jsou vázány zákonnou nebo smluvní povinností mlčenlivosti.

Osobní údaje zpracováváme po dobu nezbytně nutnou k realizaci práv a povinností plynoucích z našeho vzájemného smluvního vztahu, dále po dobu stanovenou právními předpisy v případě zákonného zpracování, po dobu definovanou oprávněným zájmem nebo po dobu platnosti uděleného souhlasu. Po skončení doby zpracování provedeme jejich likvidaci výmazem a skartací.

Servisní pojišťovna a.s. jako správce a její zpracovatelé jsou povinni

- přijmout taková opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití; tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů;
- shromažďovat údaje pouze v nezbytném rozsahu ke stanovenému účelu;
- nesdružovat osobní údaje, které byly získány k různým účelům;
- při zpracování dbát na ochranu soukromého života subjektu údajů;
- zpracovat a dokumentovat přijatá a provedená technická - organizační opatření k zajištění ochrany osobních údajů, a to včetně speciálních opatření pro účely automatizovaného zpracování;
- mlčenlivostí chránit veškeré informace o klientech a jejich pojištění.

Práva a povinnosti klientů (subjektu údajů)

Každý klient se při uzavření smlouvy zavazuje, že nahlásí jakoukoliv změnu svých osobních údajů, jen tak lze zajistit, že budeme pracovat vždy s aktuálními osobními údaji.

Právo na poskytnutí informací o zpracování osobních údajů

Opravňuje SÚ k získání informací týkajících se naší plné identifikace jakožto správce osobních údajů. Současně opravňuje znát právní titul zpracování (například plnění smlouvy), účel (např. pojistná smlouva) či informace o době uchování osobních údajů.

Právo na přístup k osobním údajům

Opravňuje SÚ na základě žádosti SÚ získat od Pojišťovny informaci, zda jsou osobní údaje SÚ zpracovávány a pokud ano, v jakém rozsahu a to za úhradu věcných nákladů s tím spojených. Současně má SÚ právo požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů. V případě, že o to SÚ požádá, je Pojišťovna povinna SÚ rovněž sdělit účel zpracování, příjemce zpracovávaných osobních údajů, případně další, související informace.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, pokud ke zpracování dochází na základě souhlasu
SÚ má právo kdykoliv odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů, které jsou Pojišťovnou na základě tohoto souhlasu zpracovávány.

Právo na opravu

Kupříkladu umožňuje SÚ požádat, aby Pojišťovna změnila některý z osobních údajů SÚ, který zpracováváme, pokud u něj došlo k nějaké změně (například změna příjmení, změna adresy apod.).

Není naší povinností jako správce osobních údajů aktivně zjišťovat, zda osobní údaje, které o SÚ shromažďujeme, jsou aktuální, nesprávné či nepřesné, nicméně v případě, kdy nás SÚ na tuto skutečnost upozorní, je naší povinností se připomínkou či žádostí SÚ na opravu zabývat. Za splnění stejných předpokladů máte také právo nás požádat o doplnění osobních údajů.

Právo na výmaz osobních údajů

Máte právo požadovat, abychom bez zbytečného odkladu vymazali námi zpracovávané osobní údaje, které se Vás týkají, a to v následujících případech:

- odvolá-li SÚ souhlas se zpracováním osobních údajů a na naší straně není dán žádný jiný oprávněný důvod pro jejich zpracování, který by převažoval nad právem SÚ na výmaz (například odvolání marketingového souhlasu za předpokladu, že s námi nemá SÚ například uzavřen smluvní vztah),
- vznese-li SÚ námitku proti zpracování osobních údajů (za podmínky, že je uznatelná a neexistuje právní důvod pro zpracování Vašich osobních údajů),
- osobní údaje SÚ již nejsou potřebné pro účely, pro které jsme je shromáždili nebo jinak zpracovávali; (například ukončení smluvního vztahu),
- osobní údaje byly námi zpracovány protiprávně;
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené v právu Evropské unie nebo v českém právním řádu, která se na nás vztahuje (například skartační povinnost).

Právo na omezení zpracování osobních údajů

Právo SÚ na to, abychom omezili zpracování jeho osobních údajů, a to v případech, kdy:

- SÚ popírá přesnost osobních údajů. V tomto případě omezení platí na dobu potřebnou k tomu, abychom mohli přesnost osobních údajů ověřit,
- zpracování je protiprávní a SÚ odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití,
- osobní údaje SÚ již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali, ale SÚ je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků,
- SÚ vznese námitku proti zpracování (viz níže). V tomto případě omezení platí na dobu, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody na straně SÚ převažují nad oprávněnými důvody SÚ.

V době omezení zpracování osobních údajů můžeme osobní údaje SÚ zpracovávat (s výjimkou jejich uložení) pouze se souhlasem SÚ, nebo z důvodu určení, výkonu nebo obhajoby našich právních nároků, z důvodu ochrany práv jiné fyzické nebo právnické osoby nebo z důvodů důležitého veřejného zájmu Unie nebo některého členského státu.

Právo vznést námitku

Je obdobou práva na odvolání souhlasu a uplatní se v případě, kdy jsou osobní údaje zpracovávány na základě oprávněného zájmu (například za účelem ochrany našeho majetku). Námitku můžete vznést také v případě, kdy budou Vaše osobní údaje zpracovávány za účelem přímého marketingu. V oprávněných případech budou Vaše osobní údaje po uznání Vaší námitky vymazány a nebudeme je dále zpracovávat.

Právo na přenositelnost údajů

V případě, že osobní údaje SÚ zpracováváme na základě jeho souhlasu či z důvodu, že je to nezbytné k splnění smlouvy uzavřené mezi námi, má SÚ právo od nás získat osobní údaje, které se ho týkají, a které nám SÚ poskytl, a to ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, jsou-li tak osobní údaje námi zpracovávány. SÚ má právo předat tyto údaje jinému správci údajů nebo požadovat, abychom tyto údaje poskytli přímo jinému správci údajů, je-li to technicky proveditelné.

Právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování

Nepoužíváme osobní údaje k automatizovanému rozhodování.

Právo získat informace o porušení zabezpečení osobních údajů subjektu údajů

Je-li pravděpodobné, že následkem porušení našeho zabezpečení bude vysoké riziko pro práva a svobody SÚ, oznámíme SÚ toto porušení bez zbytečného odkladu. Pokud pro zpracování osobních údajů SÚ byla použita náležitá technická nebo organizační opatření zajišťující například nesrozumitelnost pro neoprávněnou osobu nebo

bychom dodatečnými opatřeními zajistili, že se vysoké riziko neprojeví, informace o porušení SÚ předávat nemusíme.

Právo podat stížnost u dozorového úřadu

Případné stížnosti může SÚ zasílat na níže uvedené kontakty. Kromě toho má právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů) proti zpracování svých osobních údajů, pokud se SÚ domnívá, že jeho práva na ochranu osobních údajů byla porušena.

Kontakty pro dotazy k ochraně osobních údajů a uplatnění práv subjektu údajů

S dotazy ke všem procesům zpracování osobních údajů a s uplatněním práv SÚ, se na nás může SÚ kdykoliv obrátit následujícím způsobem:

- e-mailem: info@servisnipojistovna.cz
- písemně na naši adresu: Servisní pojišťovna a.s., Tř. T. Bati 537, 763 02 Zlín - Louky
- datovou schránkou: nwrfdp
- osobně v sídle naší společnosti: Servisní pojišťovna a.s., Tř. T. Bati 532, 7601 Zlín

Dotazy ke všem procesům zpracování osobních údajů může SÚ vznést rovněž na **Úřad pro ochranu osobních údajů**, adresa: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel.: 234 665 111, web: www.uoou.cz.

Informace o zásadách a pravidlech zpracování osobních údajů a jejich ochraně

Tyto zásady jsou veřejně přístupné na internetových stránkách Pojišťovny: www.servisnipojistovna.cz;

S pravidly zpracování osobních údajů a jejich ochrany je SÚ seznámen při uzavírání obchodu či poskytnutí služby. V případě potřeby získání souhlasu se zpracováním osobních údajů od SÚ, může být SÚ také požádán, aby se vyjádřil k navrženému souhlasu se zpracováním jeho osobních údajů.