

# Informace o zpracování osobních údajů

## Staráme se o Vaše osobní údaje

AWP P&C,SA, se sídlem 93400 Saint-Ouen, 7, Rue Dora Maar, Francouzská republika, registrační číslo: 519 490 080, zapsaná u obchodního soudu Bobigny, č. spisu 2016B01853, jednající na území České republiky prostřednictvím svého odštěpného závodu, **AWP P&C Česká republika - odštěpný závod zahraniční právnické osoby**, se sídlem Praha 7, Jankovcova 1596/14b, PSČ 170 00, IČO: 276 33 900, zapsaná v obchodním rejstříku Městského soudu v Praze sp. zn. A 56112, je autorizovanou pojišťovnou poskytující pojistné produkty a služby i přeshraničně (dále také jako „my“, další tvary tohoto osobního zájmena nebo také „AWP P&C“), člen skupiny Allianz a Allianz Partners, spadající do **České republiky**. Ochrana Vašeho soukromí je pro nás na prvním místě. V těchto informacích Vám vysvětlíme, jakým způsobem a proč jsou shromažďovány Vaše osobní údaje, s kým jsou sdíleny, a o jaké údaje se jedná. Přečtěte si, prosíme, tyto informace o zpracování osobních údajů pečlivě.

### 1. Kdo je to „správce údajů“?

Správce údajů je fyzická nebo právnická osoba, která spravuje osobní údaje a je odpovědná za uchovávání a používání osobních údajů v papírové nebo elektronické formě. **AWP P&C** je správcem údajů v souladu s definicí příslušných právních předpisů v oblasti ochrany osobních údajů.

### 2. Jaké kategorie osobních údajů a jaké osobní údaje jsou shromažďovány?

Osobní údaj je jakákoli informace týkající se fyzické osoby, na základě které můžeme danou fyzickou osobu identifikovat.

V naší společnosti zpracováváme níže uvedené **kategorie osobních údajů**. Jejich rozsah ve vztahu přímo k Vám závisí vždy na tom, v jakém postavení se vůči nám nacházíte a jaký je účel, pro který Vaše osobní údaje zpracováváme, tedy zejména zda jste naším klientem či například pouze vyjádříte zájem o zasílání nabídek našich produktů.

Naším zákazníkem se stáváte v případě, že Vám plynou práva a/nebo povinnosti z pojistné smlouvy, ve které vystupujeme my, AWP P&C, jako pojistitel. Rozsah zpracování Vašich osobních údajů se v tomto případě dále liší také tím, zda v této smlouvě vystupujete jako pojistník, pojištěný nebo oprávněná či obmyšlená osoba.

Ke zpracování níže uvedených osobních údajů nás nejčastěji opravňuje skutečnost, že je toto zpracování nezbytné k uzavření či plnění smlouvy s Vámi (pokud jste pojistníkem), zákonných povinností či pro ochranu našich oprávněných zájmů. Pokud se žádné těchto oprávnění neuplatní, zpracováváme dané osobní údaje jen s Vaším souhlasem, což nám buď umožní zlepšovat služby, zaměřit se na zefektivnění našich procesů a případně zákazníky informovat o nabídkách, které pro ně považujeme za vhodné. Zvláštní souhlas od Vás také potřebujeme, abychom mohli v rámci plnění pojistné smlouvy vyhodnotit Váš zdravotní stav.

#### Základní identifikační a adresní údaje:

Takové údaje jsou zejména nutné pro uzavření a řádné plnění smlouvy, ale některé z nich také např. pro marketing či zjišťování zákaznické spokojenosti. Jedná se zejména o:

- Příjmení, jméno
- Obchodní firma nebo název
- Titul před/za jménem
- *Adresa trvalého pobytu*
- *Korespondenční adresa*
- *Adresa místa podnikání nebo sídla*
- *Státní příslušnost/národnost*
- *Fakturační adresa*
- *Adresa pracoviště*
- IČO
- DIČ

- Datum a místo narození
- Rodné číslo
- Pohlaví
- Typ a číslo dokladu totožnosti
- Telefonní čísla
- E-mailová adresa

### Další údaje z obchodní činnosti a transakční informace

I tyto údaje jsou zejména nutné pro uzavření a řádné plnění smlouvy. Jedná se například o historii obchodování nebo číslo bankovního účtu.

### Údaje spojené s technologií a zařízením

Jedná se o osobní údaje, které se vážou na produkt, který je předmětem pojištění. Dále se jedná o osobní údaje, které můžeme zpracovávat prostřednictvím našich internetových stránek. Příkladem mohou být:

- Technické údaje o věci, jako je např. SPZ, VIN, technický popis věci
- Informace o způsobu používání
- Lokalizační údaje
- Síťové identifikátory

### Údaje z komunikace mezi námi a zákazníkem

Tyto údaje vznikají při komunikaci při poskytování služby mezi námi a Vámi, pokud jste naším zákazníkem. Jedná se například o informace získané při komunikaci se zákazníkem, a to při telefonických hovorech nebo prostřednictvím písemné či emailové komunikace, záznamy telefonických hovorů uskutečněných prostřednictvím naší infolinky.

Dále shromažďujeme a zpracováváme Vaše „citlivé osobní údaje“, pokud jste pojištěným, a to v rámci plnění pojistné smlouvy. Mezi tyto údaje patří např. údaje o zdravotním stavu (například získané z lékařských zpráv nebo úmrtních listů), informace o víře (abychom Vám mohli řádně zajistit služby v souladu s Vaším přesvědčením). Tyto osobní údaje o Vás zpracováváme pouze tehdy, pokud jste naším zákazníkem v rámci cestovního pojištění, případně pojištění proti neschopnosti splácet a pokud nám je sám/sama poskytnete v rámci hlášení pojistné události.

V případech nezbytných pro uzavření či plnění smlouvy s Vámi můžeme zpracovávat také informace týkající se rozsudků v trestních věcech a trestných činů.

### 3. Jak získáváme Vaše osobní údaje a jak s nimi nakládáme?

Vámi poskytnuté a námi obdržené osobní údaje (jak je vysvětleno níže) shromažďujeme a zpracováváme za celou řadou účelů, a to s Vaším výslovným souhlasem, nestanoví-li příslušné právní předpisy, že Váš výslovný souhlas není vyžadován, viz níže.

Název účelu – důvod, proč Vaše osobní údaje zpracováváme	Popis účelu – jednotlivé činnosti, které za tímto důvodem vykonáváme	Právní titul – co nás ke zpracování opravňuje
Modelace, návrh a uzavření pojistné smlouvy	Simulace produktů/služeb na internetu nebo prostřednictvím zaměstnance obchodního partnera. Osobní údaje jsou použity k simulaci ceny a podmínek o produktu/službě nebo k zjištění, který produkt je pro Vás nejlepší.	Všechna tato zpracování jsou nezbytná k tomu, abychom s Vámi mohli uzavřít smlouvu, pokud jste pojistníkem, a pokud bude smlouva uzavřena, tak ji řádně splnit. Pokud jste pojištěným (a zároveň nejste pojistníkem), oprávněnou osobou či obmyšlenou osobou, opravňuje nás ke zpracování Vašich osobních údajů náš oprávněný zájem na tom, abychom zajistili řádné plnění našich povinností z pojistné smlouvy.
Správa a ukončení pojistné smlouvy	Registrace, správa a aktualizace osobních údajů v rámci uzavřené smlouvy mezi Vámi a AWP P&C nezbytně nutných pro používání sjednaných / zasmluvněných produktů a služeb.	
Likvidace pojistné události	Zpracování osobních údajů subjektů za účelem zhodnocení podmínek a vlastností pojistné události z hlediska uzavřených pojistných smluv a určení oprávněné výše pojistného plnění.	

Individuální profilování pro posouzení pojistného rizika	Osobní data jsou využívána k vytvoření Vašeho profilu k posouzení pojistného rizika.	
Jiné posuzování zdravotního stavu	Zpracováváme údaje o Vašem zdravotním stavu v rozsahu potřebném pro vyhodnocení Vašeho zdravotního stavu pro správné poskytnutí služby, kontrolu vyúčtování a pro následnou likvidaci pojistné události.	Ke zpracování nás opravňuje výslovný souhlas se zpracováním údajů o Vašem zdravotním stavu, který jste nám udělil(a). V tomto případě je zpracování nezbytné pro plnění pojistné smlouvy. Odvoláním Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů nezbytných pro plnění pojistné smlouvy, kterou jste s námi uzavřel(a), můžete znemožnit řádnou správu a výkon pojištění, následkem čehož může dojít také k zániku této smlouvy pro nemožnost plnění.
Kontrola, hodnocení rizik a prevence praní špinavých peněz (AML) a financování terorismu	Předcházení, odhalování, vyšetřování, podávání zpráv finančním a dohledovým orgánům a povinnost bojovat proti praní špinavých peněz, financování terorismu a respektování embarg a sankcí. Jedná se o činnosti vyžadované právními předpisy.	
Daně a účetnictví	Osobní údaje shromažďujeme a spravujeme z účetních a daňových důvodů a z důvodu reportování regulačním orgánům.	Všechna tato zpracování jsou nezbytná k tomu, abychom splnili naše povinnosti plynoucí z právních předpisů.
Archivace	V některých případech je nutné Vaše osobní údaje archivovat v souladu s právními předpisy, a to zejména z důvodu veřejného zájmu.	
Statistika a cenotvorba/ Vytváření analytických modelů	Osobní údaje a ostatní data jsou agregovány tak, aby odhalily možné korelace, vývoj a tvůrčí fázi, a to bez jakéhokoli zájmu o zákazníka a bez jakéhokoli jednání s ním související. Během vývoje a konstruování, nesmí být aplikován na jednotlivce nebo použit pro jednotlivá rozhodnutí týkajících se subjektů údajů.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni kvalifikovaně zhodnotit situaci na trhu a odhadnout její budoucí vývoj.
Ochrana právních nároků pojišťovny	Situace, ve kterých je pro výkon a obhajobu práv AWP P&C (v rámci právních sporů, rozhodnutí soudu, stížností, petic atd.) nezbytné zpracování osobních údajů.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni hájit svá práva v případných sporech.
Vnitřní administrativa ve skupině	Osobní údaje jsou předávány dále do skupiny ostatním společnostem ve skupině v rámci reportingu.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom zajistili vzájemnou spolupráci a zefektivnili poskytování služeb v rámci skupiny.
Evidence a reporting osobních údajů	Evidence a shromažďování osobních údajů pro potřeby reportingu	

Zjišťování zákaznické spokojenosti	Pokud jste naším zákazníkem, použijeme Vaše osobní údaje, abychom Vás mohli kontaktovat s dotazy týkajícími se vyhodnocení poskytnutých služeb, jejich kvality a Vaší spokojenosti s poskytnutím služeb.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni neustále zlepšovat námi poskytnuté služby, zajistit, že s nimi budete spokojen(a), a pokud se tak nestane, abychom zjednali nápravu.
Zvyšování kvality poskytovaných služeb	Jedná se o interní činnosti, díky kterým dochází k prověřování kvality poskytnutých služeb za účelem zvýšení kvality, zefektivnění procesů a výkonu, při kterých může docházet i ke zpracování osobních údajů.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni včas a adekvátně reagovat na bezpečnostní hrozby.
Bezpečnostní opatření (technologické/fyzické) a interní audit	Jedná se o interní činnosti prevence, odhalování, vyšetřování a další plnění požadovaných kroků pro šetření (potenciálních) útoků a infiltrací AWP, při kterých může docházet i ke zpracování osobních údajů. Řeší se i případné úniky dat.	Ke zpracování nás opravňuje náš oprávněný zájem na tom, abychom byli schopni včas a adekvátně reagovat na bezpečnostní hrozby.
Nabízení výrobku a služeb třetích stran	Vaše osobní údaje využíváme pro nabídky služeb od obchodních partnerů a jiných firem ve skupině.	Ke zpracování nás opravňuje souhlas se zpracováním osobních údajů, který jste nám udělil(a) pro konkrétní účel.
Marketing	Kontaktujeme Vás prostřednictvím pošty, webové stránky, SMS, telefonu nebo emailu s obchodními informacemi a obchodními nabídkami.	Pokud jste nám svůj souhlas neudělil(a), nebudeme pro daný účel Vaše osobní údaje zpracovávat.
Monitoring hovorů a online komunikace	Nahrané hovory z naší infolinky používáme pro zvyšování kvality služeb, vyhodnocení kvality poskytovaných služeb.	

Jak je uvedeno výše, pro stanovené účely zpracováváme Vaše osobní údaje získané přímo od Vás nebo z veřejných databází, například od třetích stran, jako jsou obchodní partneři, naši poskytovatelé služeb, z registru dlužníků a od agentur nebo registrů zabývajících se prevencí podvodů a ekonomickými sankcemi, likvidátorů pojistných událostí, odhadců, zprostředkovatelů, pověřených orgánů, právníků.

#### 4. Kdo má k Vaším osobním údajům přístup?

Zajistíme, aby byly Vaše osobní údaje zpracovávány způsobem slučitelným s výše uvedenými účely.

Vaše osobní údaje mohou být za výše uvedenými účely sdíleny s následujícími stranami, které jsou zpracovateli údajů na základě našeho pověření:

- společnostmi skupiny Allianz Partners a Allianz,
- odbornými poradci, znalci, právníky, likvidátory pojistných událostí, opraváři, lékaři a společnostmi poskytujícími služby potřebné pro výkon naší činnosti (pojistné události, IT, pošta, správa dokumentů) a
- asistenčními partnery, zprostředkovateli našich služeb, obchodními partnery,
- reklamními a marketingovými společnostmi a agenturami, za účelem zaslání marketingových sdělení v souladu s místními právními předpisy a v souladu s Vašimi preferencemi pro zaslání sdělení.
- obchodními partnery, kteří působí jako zajistitelé AWP P&C, zprostředkovateli pojistných produktů společnosti AWP P&C, a společností Allianz pojišťovna, a.s. a společnostmi tvořícími s ní koncern,
- externími poskytovateli, jejichž služby využíváme pro řádný výkon našich služeb, řádné fungování naší společnosti či v souladu s platnými právními předpisy (například auditoři, advokáti, společnosti poskytující IT služby).

S výše uvedenými stranami sdílíme Vaše osobní údaje vždy jen v rozsahu nezbytném pro účel, za jakým jsou sdíleny.

Vaše osobní údaje můžeme sdílet rovněž v následujících případech:

- v případě jakékoliv zamýšlené nebo probíhající reorganizace, fúze, prodeje, joint venture, postoupení, převodu nebo jiného předání části nebo celku podniku, aktiv nebo akcií (včetně případů insolvenčního či obdobného řízení),
- v případě nutnosti splnění jakýchkoli právních závazků, včetně závazků k příslušnému veřejnému ochránci práv v případě, že podáte stížnost na produkt nebo službu, které jsme Vám poskytli, a
- na vyžádání v případech, kdy jsme k tomu zavázáni právním předpisem, také orgánům veřejné moci, zejména soudům, Policii České republiky a dalším orgánům činným v trestním řízení v nezbytném rozsahu a v mezích

zákona.

## 5. Kde jsou Vaše osobní údaje zpracovávány?

Vaše osobní údaje mohou být zpracovávány v rámci Evropského hospodářského prostoru (EHP) i mimo něj, a to stranami uvedenými v oddílu 4 výše, a to vždy s ohledem na smluvní omezení týkající se důvěrnosti a bezpečnosti v souladu s příslušnými právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Vaše osobní údaje nesdílíme se stranami, které nejsou oprávněny k jejich zpracování.

Ke zpracování Vašich osobních údajů mimo EHP dochází zejména v rámci společností skupiny Allianz, a to v Indické republice a v Thajském království.

Kdykoli Vaše osobní údaje předáváme ke zpracování jiné společnosti skupiny Allianz mimo EHP, činíme tak na základě závazných podnikových pravidel Allianz, nazývaných Allianz Privacy Standard, které stanoví příslušnou ochranu osobních údajů a jsou pro všechny společnosti skupiny Allianz a Allianz Partners právně závazné. Allianz Privacy Standard a seznam společností Allianz Group splňujících tato pravidla jsou dostupné na webových stránkách společnosti Allianz. V případech, na které se nevztahují Allianz Privacy Standard, podnikneme kroky k zajištění toho, aby mělo předání Vašich osobních údajů mimo EHP úroveň ochrany odpovídající podmínkám v EHP. Více informací o zárukách využívaných naší společností pro případy takových předání (např. běžné smluvní doložky) získáte, budete-li nás kontaktovat dle oddílu 9 níže.

## 6. Jaká jsou Vaše práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

V závislosti na okolnostech zpracování osobních údajů a podání Vaší žádosti máte obecně právo:

- **právo získat potvrzení**, zda a jaké osobní údaje zpracováváme a získat přístup k těmto osobním údajům včetně informací o účelu zpracovávání, kategorii dotčených osobních údajů, příjemcích, plánované době uložení osobních údajů, existenci práva požadovat výmaz nebo opravu osobních údajů, o právu podat stížnost u dozorového úřadu, o zdroji osobních údajů, pokud nebyly získány od subjektu údajů, a o skutečnosti, že dohází k automatizovanému rozhodování včetně profilování.
- **právo na opravu** zpracovávaných osobních údajů, vyjde-li najevo, že osobní údaje jsou nepřesné. V případě zjištění neúplnosti zpracovávaných osobních údajů právo na jejich doplnění.
- **právo na výmaz** osobních údajů („právo být zapomenout“). Jako správce osobních údajů máme povinnost osobní údaje vymazat bez zbytečného odkladu, a to v případě, že:
  - osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly zpracovávány,
  - jste odvolali svůj souhlas se zpracováváním osobních údajů, na základě kterého byly osobní údaje zpracovávány, a není zde žádný další právní důvod pro jejich zpracovávání,
  - osobní údaje byly zpracovávány protiprávně,
  - osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené právem Evropské unie nebo českým právním řádem,
  - se jedná o osobní údaje dítěte mladšího 16 let shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti. Naše povinnost se v těchto případech neuplatní neomezeně.
- **právo na omezení zpracovávání** osobních údajů, které zpracováváme, pokud a) budete popírat přesnost osobních údajů (a to po dobu ověření jejich přesnosti), b) bude zpracovávání protiprávní a Vy jako subjekt údajů požádáte o omezení použití osobních údajů, místo jejich výmazu, nebo c) výše uvedené osobní údaje my, jako správce, již nebudeme potřebovat pro účely zpracování, ale Vy je budete požadovat pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků.
- **právo na přenositelnost osobních údajů**. Požádáte-li nás, o to, předáme Vaše osobní údaje přímo jinému správci. Také máte právo je získat ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.
- V případě, že se budete domnívat, že zpracováním Vašich osobních údajů dochází k porušení předpisů ochrany osobních údajů, máte jako subjekt údajů **právo podat stížnost u dozorového úřadu**, tj. Úřadu pro ochranu osobních údajů, případně u dozorového úřadu jiného členského státu.

Tato svá práva můžete uplatnit tak, že nás kontaktujete prostřednictvím kontaktních údajů uvedených níže v bodě 9. Požádáme Vás o vyplnění žádosti, úředně ověříte (např. na Czech Pointu, na obecním úřadu či u notáře) svůj podpis a tuto vyplněnou a podepsanou žádost doručíte do sídla AWP P&C, nebo se dostavíte do sídla AWP P&C a příslušnou žádost vyplníte na místě (v takovém případě není potřeba úředně ověřit podpis, Vaše totožnost bude na místě ověřena předložením příslušného dokladu totožnosti). Můžete také požádat o zaslání příslušného formuláře

žádosti, nebo URL odkazu na příslušnou žádost mailem, případně Vám příslušný formulář žádosti můžeme zaslat poštou.

## 7. Jak můžete vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů?

V případech, kdy zpracováváme Vaše osobní údaje na základě našeho oprávněného zájmu, máte právo vznést z důvodů týkajících se Vaší konkrétní situace námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, nebo nás požádat o přerušení zpracování těchto údajů (to se týká i případů přímého marketingu). Jakmile Vaši žádost obdržíme, nebudeme pokračovat ve zpracování Vašich osobních údajů, s výjimkou případů, v nichž to umožňují příslušné právní předpisy.

Tímto způsobem můžete uplatňovat i svá ostatní práva uvedená v oddílu 6 výše.

## 8. Jak dlouho Vaše osobní informace uchováváme?

Vaše osobní údaje po dobu nezbytně nutnou a uchováváme je pouze pro účely, za kterými byly získány.

Například osobní údaje, které zpracováváme pro modelaci, návrh a uzavření pojistné smlouvy, uchováváme po dobu 6 měsíců od vytvoření návrhu smlouvy, resp. modelu, nebo i po kratší dobu, pokud nám výslovně sdělíte, že s námi nechcete uzavřít smlouvu.

Osobní údaje, které zpracováváme pro správu a ukončení pojistné smlouvy, uchováváme po dobu 15 let po ukončení smlouvy.

Osobní údaje, které zpracováváme pro likvidaci pojistné události, uchováváme po dobu 10 let po skončení likvidace.

Osobní údaje, které zpracováváme pro ochranu našich právních nároků, zpracováváme po dobu až 10 let od ukončení sporu. V rámci našich možností se snažíme vždy zohledňovat individuality každého případu.

Nahrané hovory z naší infolinky obsahující osobní údaje využíváme pro zvyšování kvality služeb a vyhodnocení kvality poskytovaných služeb pouze po dobu 1 roku od pořízení nahrávky.

## 9. Jak nás můžete kontaktovat?

Máte-li jakékoli dotazy ohledně používání osobních údajů, můžete se na nás obrátit telefonicky, e-mailem nebo poštou, a to za využití následujících údajů:

### **AWP P&C Česká republika - odštěpný závod zahraniční právnické osoby**

pověřenec pro ochranu osobních údajů / pracovník pro ochranu osobních údajů

Adresa: Jankovcova 1596/14b, Holešovice, 170 00 Praha

E-mail: [ouu@allianz.com](mailto:ouu@allianz.com)

Telefon: +420 296 849 959

## 10. Jak často dochází k aktualizaci těchto zásad ochrany osobních údajů?

Tyto zásady ochrany osobních údajů pravidelně revidujeme. Zajistíme, aby byla nejnovější verze k dispozici na našich webových stránkách [www.mondial-assistance.cz](http://www.mondial-assistance.cz) a pokud dojde k zásadní změně, která by Vás mohla ovlivnit, oznámíme Vám to přímo. Tyto zásady ochrany osobních údajů byly naposledy aktualizovány dne **25. 5. 2018**.