

Informace o zpracování osobních údajů (E.ON Pomocník)



V tomto dokumentu jsou uvedeny základní informace o zpracování Vašich osobních údajů společností **E.ON Energie, a.s.**, IČO: 260 78 201 (dále jen „**E.ON**“ nebo „**My**“).

Více informací najdete na webové stránce www.eon.cz v sekci Ochrana osobních údajů.

Zpracování Vašich osobních údajů bez souhlasu

Pro níže uvedené účely budeme zpracovávat zejména Vaše identifikační a kontaktní údaje, bankovní a finanční údaje, údaje o využívání služeb, údaje o Vašich zařízeních nebo Vaší domácnosti, údaje o Vašem vozidle, údaje o chování na webu, další údaje z veřejných zdrojů, zejména z veřejných rejstříků a telefonního seznamu účastníků.

Plnění smlouvy

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat, abychom Vám mohli připravit smlouvu, uzavřít ji s Vámi a pak ji plnit. Vždycky budeme pracovat jen s těmi údaji, které k tomu opravdu potřebujeme.

Plnění zákonné povinnosti

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat ke splnění naší zákonné povinnosti vyplývající zejména ze zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon.

Oprávněné zájmy

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu pro účely zlepšování zákaznické zkušenosti, PR a posilování značky, statistiky a evidence, ochrany právních nároků a provozních potřeb. Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku a uplatnit ji způsobem, který je uvedený v příslušných informacích o zpracování osobních údajů.

Přímý marketing

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat na základě našeho oprávněného zájmu pro:

- nabízení našich produktů a služeb, které souvisejí s produkty a službami, které vám již poskytujeme; nabídku od nás můžete dostat elektronicky (zejména SMSkou, e-mailem nebo přes sociální síť), klasickým dopisem, osobně od našich zaměstnanců nebo telefonicky: pro telefonické nabídky to však platí jen do účinnosti nařízení o soukromí a elektronických komunikacích, tzv. ePrivacy, nebo obdobného právního předpisu;
- posouzení vašeho zájmu o jiné produkty a služby, tedy posouzení vašeho zájmu o produkty, které bezprostředně nesouvisí s produkty a službami, jež vám již poskytujeme; posouzení se může vztahovat i k produktům a službám jiných subjektů, a zahrnuje provádění souvisejících analýz a nabízení produktů při osobním kontaktu.

Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku.

Pokud jste zástupce zákazníka

Pokud zastupujete osobu, která je naším zákazníkem, berete na vědomí, že Vaše identifikační a kontaktní údaje budeme zpracovávat na základě oprávněného zájmu pro účely přípravy, uzavření a plnění smlouvy se zákazníkem, ochrany právních nároků a provozních potřeb. Proti takovému zpracování máte právo kdykoliv podat námitku. Prosím vezměte na vědomí, že **máte povinnost informovat zákazníka o tom, jak zpracováváme jeho osobní údaje.**



Informační memorandum o zpracování osobních údajů v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy

Řádné zpracování Vašich osobních údajů je pro naši společnost velice důležité. Proto klademe velkou váhu na jejich ochranu. Tímto bychom Vám rádi poskytli podrobné informace o tom, proč a pro jaké účely vaše osobní údaje zpracováváme, o právech, která v souvislosti s jejich zpracováním máte, ale i jiné informace, které pro Vás mohou být ve spojení se zpracováním Vašich osobních údajů důležité.

Rádi bychom Vás ujistili, že ve skupině AXA dodržujeme přísná pravidla stanovující, kteří zaměstnanci mají k Vaším osobním údajům přístup a které osobní údaje je možné zpracovávat. Seznamte se prosím s níže uvedenými informacemi, které jsme pro Vás v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů připravili tak, aby byl pro Vás tento dokument co nejužitečnější a maximálně užitečný.

Informace o zpracování vašich osobních údajů
1. Správce osobních údajů
2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů
3. Účel zpracování osobních údajů
4. Kategorie shromažďovaných osobních údajů
5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů
6. Předávání osobních údajů do třetí země
7. Doba, po kterou budou vaše osobní údaje uchovávány
8. Práva subjektu údajů
9. Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy
10. Existence automatizovaného rozhodování
11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí

1. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů je takový subjekt, který sám nebo společně s jiným stanovuje účely a prostředky zpracování Vašich osobních údajů. Typicky se bude jednat o společnost, které své osobní údaje poskytlujete.

V tomto případě je správcem Vašich osobních údajů společnost INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, se sídlem Avenue Louise 166, 1050, Brusel, Belgie, podnikající na území České republiky prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 282 25 619, se sídlem Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 62, zapsaná u Městského soudu v Praze pod číslem A 59647 (dále jen „AXA Assistance“). AXA Assistance je součástí celosvětové skupiny AXA. Naše webové stránky naleznete na adrese: www.axa-assistance.cz

AXA Assistance nabízí široký výběr asistenčních produktů: asistenci pro motoristy, domácí asistenci, produkty zdravotnické asistence včetně názoru jiného odborného lékaře a asistenci pro nákladní automobily. Jsme lídrem v poskytování produktů cestovního pojištění. Nabízíme také produkty, jako je např. pojištění GAP (garantovaná ochrana majetku), pojištění domácích nákladů a prodloužené záruky.

Při těchto činnostech plní společnost AXA Assistance funkci správce Vašich osobních údajů, což znamená, že určujeme účel a prostředky, jak jsou Vaše osobní údaje zpracovávány.

2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Společnost AXA Assistance dále ustanovila Pověřence pro ochranu údajů, který dohlíží na řádné zpracování osobních údajů (tzv. DPO).

Veškeré nezbytné vzory případných dotazů nebo žádostí naleznete na naší webové stránce, která je určena speciálně pro ochranu osobních údajů www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju

Dle Vašich preferencí a možností nás můžete kontaktovat různými způsoby:

- e-mailem ochranaudaju@axa-assistance.cz,
- přes kontaktní formulář na webových stránkách www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju,
- písemně na adrese **INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka, Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 00.**

S jakýmkoli dotazy souvisejícími se zpracováním Vašich údajů se můžete obrátit na Pověřence pro ochranu osobních údajů a uplatnit svá práva na ochranu svých osobních údajů, jak je popsáno níže.

3. Účel zpracování osobních údajů

Účelem zpracování osobních údajů v rámci pojištění je:

- uzavření a plnění pojistné smlouvy, včetně ocenění pojistného rizika – právním základem zpracování je nezbytnost zpracování osobních údajů pro uzavření a plnění příslušné pojistné smlouvy;
- automatizované ocenění pojistného rizika jako součást profilování před uzavřením pojistné smlouvy – právním základem zpracování je splnění zákonné povinnosti správce;
- přímý marketing vlastních produktů a služeb správce osobních údajů, včetně analytických účelů a profilování během platnosti pojistné smlouvy – právním základem zpracování údajů je zpracování pro oprávněný zájem správce; oprávněným zájmem správce je provedení přímého marketingu jeho služeb;
- splnění povinností správce v souvislosti s povinnostmi podávat reporty – právním základem pro toto zpracování jsou zákonem definované povinnosti, které jsme povinni dodržovat.
- kontrola sankčních seznamů a CRS¹ – právní základ pro zpracování údajů je nezbytnost pro splnění zákonné povinnosti uložené správci v důsledku předpisů např. dodržování mezinárodních právních předpisů proti praní špinavých peněz a předpisy o automatické výměně daňových informací s jinými zeměmi;
- uplatnění nároků v souvislosti s Vaší pojistnou smlouvou – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování osobních údajů k plnění příslušné pojistné smlouvy a zákonem definovaných povinností;
- v rámci procesu likvidace pojistných událostí můžeme ověřovat Váš předchozí zdravotní stav – právním základem pro toto zpracování jsou plnění příslušné pojistné smlouvy, splnění zákonné povinnosti správce a pokud to vyžadují právní předpisy, souhlas, který nám můžete udělit;
- prostředky boje s pojistnou kriminalitou – právním základem zpracování údajů je nevyhnutelné zpracování pro oprávněný zájem správce osobních údajů; oprávněným zájmem správce je jeho schopnost boje a postihu deliktů spáchaných ke škodě pojišťovny;
- zajištění rizik – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování k uplatnění oprávněného zájmu správce; oprávněným zájmem správce je snížení pojistného rizika spojeného s uzavřenou zajišťovací smlouvou;
- v případě pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla sdílíme údaje o pojištěných vozidlech a případných pojistných událostech s Českou Kanceláří Pojistitelů – právním základem pro toto zpracování osobních údajů plnění naší zákonné povinnosti;
- uložení dokumentace během retenční doby – právní základ pro zpracování údajů je naší právní povinností a oprávněným zájmem; oprávněným zájmem správce je uchovávat dokumenty během promlčecích lhůt, aby bylo možné prokázat určité skutečnosti, např. v případě možného soudního sporu;
- statistické účely – právním základem pro zpracování je splnění zákonné povinnosti a naplnění oprávněných zájmů správce; oprávněným zájmem správce je vyhodnocovat parametry rizikovitosti a profitability pojistného kmene a tak snižovat rizika na něj působící a vyhodnocovat účinnost distribučních kanálů a optimalizovat obchodní strategii.

Pokud budou zpracovávány zvláštní kategorie Vašich osobních údajů (obvykle údaje týkající se zdraví), jejich obsah bude vždy minimální pro splnění určitého účelu. Zpracování může být prováděno na základě následujících právních titulů:

- zpracování je nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- zpracování je nezbytné pro statistické účely;
- zpracování je nutné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů;
- souhlas, který nám můžete udělit.

4. Kategorie shromažďovaných osobních údajů

V této části jsou popsány kategorie zpracovávaných osobních údajů včetně příkladů a účelů zpracování:

– Základní identifikační údaje

Vaše křestní jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo a u podnikatele obchodní firmu, IČO a sídlo, abychom Vás správně identifikovali.

– Kontaktní údaje

Poštovní adresu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty, abychom s Vámi mohli komunikovat.

– Informace týkající se Vašeho pojištění

Ponecháváme si informace o zvoleném produktu a jeho specifikacích, Váš přibližný věk, cílovou destinaci u cestovního pojištění a délku trvání smlouvy.

– Informace o pojistných událostech

Zpracováváme informace o pojistných událostech a jejich důsledcích, o účastnících událostí, svědcích, včetně policejních protokolů a informací v nich obsažených, atd.

– Další osobní údaje, které nám poskytnete v průběhu pojištění

Mohou to být údaje poskytnuté v rámci sjednání pojistné smlouvy, likvidace Vaší pojistné události, údaje ze záznamů telefonických hovorů nebo jiné interakce mezi Vámi a námi a další údaje, které zpracováváme pro splnění naší právní povinnosti nebo za účelem našich oprávněných zájmů.

¹ CRS (Common Reporting Standard) – předpis, kterým se stanoví automatická výměna informací v globálním formátu.

5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů

Garantem ochrany a řádného zpracování Vašich osobních údajů je dle zákona správce těchto údajů. Stejně požadavky jsou kladeny i na další společné správce Vašich osobních údajů. Správci či společní správci mohou pro zpracování údajů využít zpracovatele. Zpracovatelem osobních údajů je tedy každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo s pověřením či zmocněním správce nebo společného správce zpracovává osobní údaje. V těchto případech je smluvně i zákonem garantována stejná ochrana Vašich údajů, jako je tomu u AXA-Assistance. Takové organizace zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy, kterou s námi mají uzavřenou a podle našich pokynů.

Vaše osobní údaje mohou být postoupeny následujícím kategoriím příjemců:

- pojišťovněm a zajišťovněm,
- organizacím, které zpracovávají osobní údaje na naši žádost – jedná se mimo jiné o poskytovatele IT služeb, marketingové agentury, pojišťovací zprostředkovatele;
- poskytovatelům servisních služeb – likvidací škod z pojištění, poskytovatelům asistenčních služeb v případech nouze nebo nehodovým službám v souladu s Vaší pojistnou smlouvou;
- marketingovým agenturám.

Takovéto organizace zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy, kterou s námi mají uzavřenou a podle našich pokynů.

Nejvýznamnějšími zpracovateli Vašich osobních údajů jsou:

– Poskytovatelé servisních služeb

AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.; IČO: 25695215

– Poskytovatelé IT

AXA Technology Services SAS, Francie; RCS Nanterre 399 214 287

STRATOS.INF.CZ s.r.o.; IČO: 28250222

STRATOS Informativ spol. s r.o.; IČO: 14888840

Sprinx systems a.s.; IČO: 26770211

Mobile Internet s.r.o.; IČO: 29021251

PayU S.A., Polsko (platby); NIP: 779-23-08-495

Některé Vaše osobní údaje můžeme sdílet s jinými společnostmi v rámci celosvětově působící skupiny AXA, které nám pomáhají se zajištěním určitých služeb, a to včetně vyřizování nároků přes noc, nahrávání hovorů a kontrolou sankcí. Tyto koncernové jednotky budou jednat naším jménem a my zůstáváme odpovědní za to, jakým způsobem Vaše osobní údaje pro tyto účely užívají.

Můžeme také osobní údaje o Vás sdílet s jinými společnostmi v rámci celosvětově působící skupiny AXA za účelem řízení nákladů na pojistné události, zlepšování produktů, personalizace nabídky produktů a prevence nebo detekce podvodného jednání. Dále můžeme tyto údaje používat pro statistické účely. Tyto společnosti nebudou schopny z informací, které jim poskytneme, identifikovat žádného individuálního uživatele včetně Vás.

Vaše osobní údaje můžeme předat následujícím osobám:

- subjektům veřejné správy a státním orgánům, pokud to dovoluje zákon,
- třetím stranám, které jsou zapojeny do probíhajících nebo potenciálních soudních řízení, nebo takovým třetím stranám, které nám pomáhají prosazovat nebo bránit naše zákonná práva. Informace můžeme sdílet například s našimi právními nebo jinými odbornými poradci;
- společnostem v rámci skupiny AXA v rozsahu, v němž jste nám poskytli souhlas nebo kde nám to povoluje nebo ukládá zákon.

6. Předávání osobních údajů do třetí země

Vaše údaje mohou být předávány do třetí země, a to zejména v případě, kdy je to nezbytné pro poskytnutí konkrétního plnění v rámci Vašeho pojištění (obzvláště v případě cestovního pojištění).

Jedná-li se o převádění mimo Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko, tak skupina AXA zavedla opatření na ochranu Vašich osobních údajů.

V případech, kdy by byly Vaše osobní údaje předávány do zemí mimo Českou republiku a Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko, zajistíme, aby byla dodržena stejná úroveň ochrany, jakou požadují české zákony upravující ochranu osobních údajů.

Ochrana osobních údajů se v takových případech zajišťuje dodržováním:

- Závazných podnikových pravidel skupiny AXA;
- standardizovaných doložek o ochraně osobních údajů, které byly přijaty Evropskou komisí;
- standardizovaných smluvních doložek schválených státními regulačními orgány;
- kodexu chování skupiny AXA;
- schválených certifikačních mechanismů,
- rozhodnutí o odpovídající ochraně (státy s odpovídající ochranou osobních údajů).

Vaše osobní údaje také můžeme převádět ve zvláštních situacích stanovených zákonem, jako např. když je převod nezbytný pro plnění pojistné smlouvy mezi Vámi a námi, a když je převod nezbytný pro účely ochrany Vašich životně důležitých zájmů nebo životně důležitých zájmů pojištěných osob, obzvláště v rámci smluv o cestovním pojištění, kdy jednáme tak, abychom chránili Vaše zdraví či život.

7. Doba, po kterou budou vaše osobní údaje uchovávány

Vaše osobní údaje budou uchovávány celou dobu, po kterou můžete uplatnit nároky z Vašich pojistných smluv nebo kdy vyprší povinnost uchovávání údajů, jak ji ukládá zákon, obzvláště povinnost archivace účetní dokumentace k pojistným smlouvám a předpisy o mezinárodním zdanění.

Platné pojistné smlouvy budou uloženy po dobu 10 let od jejich ukončení a neplatné pojistné smlouvy 3 roky.

Retenční doby likvidačních spisů jsou definovány jako výsledek působení mnoha kritérií, jako např. zda škoda nastala na odpovědnostním riziku nebo zda v rámci konkrétní pojistné události nastaly události jako anuita, regres nebo soudní spor. Do retenční doby je vždy zahrnuta promlčecí lhůta.

Retenční doby další dokumentace jsou definovány na základě příslušných zákonných ustanovení včetně promlčecích lhůt nebo např. daňové a účetní legislativy.

Když nakládáme s osobními údaji, uplatňujeme zásadu minimalizace, což znamená, že jakmile doba, po kterou máme povinnost uchovávat vaše osobní údaje, uplyne, dojde v našich databázích a informačních systémech k anonymizaci Vašich osobních údajů. V rámci skupiny AXA máme zavedena přísná interní pravidla pro ochranu soukromí, která zajišťují, že údaje nejsou uchovávány déle, než jsme k tomu oprávněni či povinni.

8. Práva subjektu údajů

Máte vůči nám právo požadovat přístup k Vaším osobním údajům, jejich změny, výmazy nebo omezení jejich zpracování a předávání.

Pro případ, kdy jsou vaše údaje zpracovávány na základě Vámi uděleného souhlasu, máte právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat v rozsahu, v němž byl udělen, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování v době platnosti před tímto odvoláním.

Bez ohledu na práva uvedená výše, jste oprávněni vznést námitku vůči zpracování Vašich osobních údajů:

- pro účely přímého marketingu;
- pokud je zpracování nezbytné k provedení úlohy plněné ve veřejném zájmu nebo jako součást výkonu veřejné moci svěřené správci údajů;
- pokud je zpracování nezbytné pro účely vycházející z právně podložených zájmů sledovaných správcem osobních údajů nebo třetí osobou.

Zjistíte-li nebo se budete domnívat, že vaše osobní údaje i nadále zpracováváme v rozporu s ochranou Vašeho soukromí nebo platnou legislativou, máte právo požadovat vysvětlení nebo máte právo podat stížnost k dohledovému orgánu - Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Veškeré nezbytné žádosti nebo odpovědi na často kladené otázky naleznete na naší webové stránce, která je určena speciálně pro ochranu osobních údajů www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju.

9. Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy

Poskytování osobních údajů v souvislosti s uzavřením pojistné smlouvy není povinné, avšak je nezbytné k plnění pojištění a k ocenění pojistného rizika. Bez poskytnutí osobních údajů není možné pojistnou smlouvu uzavřít.

10. Existence automatizovaného rozhodování

Informace, které jste uvedli v žádosti o uzavření pojistné smlouvy, budou z důvodu ocenění pojistného rizika předmětem automatizovaného zpracování v systémech AXA Assistance. Výsledek tohoto ocenění bude použit ke stanovení návrhu na uzavření pojistné smlouvy.

Máte právo vznést námitku proti takovému automatizovanému zpracování. Pokud však tak učiníte, nebude možné s Vámi pojistnou smlouvu uzavřít a taková námitka bude považována za odmítnutí návrhu na uzavření pojistné smlouvy.

Taktéž můžeme použít prostředky automatizovaného zpracování a profilování s cílem přizpůsobit nabídku našich služeb Vaším potřebám v případě, že zpracováváme vaše údaje pro účely přímého marketingu.

11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí

V rámci likvidace pojistných událostí mohou být vaše osobní údaje získány prostřednictvím různých zdrojů, jako jsou jiné pojišťovny, policie, svědci, Česká kancelář pojistitelů, atd.

V rámci boje s pojistnou kriminalitou mohou být vaše osobní údaje získány prostřednictvím různých externích zdrojů. Zveřejnění těchto zdrojů by znamenalo nepřiměřené úsilí a mohlo by znemožnit nebo vážně ztížit dosažení cílů takového zpracování.