

Informace o zpracování osobních údajů

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.

Informace o zpracování osobních údajů zákazníka bez jeho souhlasu

Pro níže uvedené účely budeme zpracovávat zejména Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje o finanční situaci, údaje o využívání našich služeb, údaje o chování na webu, další údaje z veřejných zdrojů, zejména z veřejných rejstříků a telefonního seznamu účastníků, údaje o využívání služeb partnerů a odvozené údaje.

Zpracování na základě plnění smlouvy

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat pro účely přípravy, uzavření a plnění smlouvy se zákazníkem, když v těchto případech jde o zpracování nezbytné pro plnění smlouvy.

Zpracování na základě plnění zákonné povinnosti

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat ke splnění naší zákonné povinnosti vyplývající zejména ze zákona č. 563/1991 Sb., o účetnictví.

Zpracování na základě oprávněných zájmů

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, která může být uplatněna způsobem uvedeným v příslušných informacích o zpracování osobních údajů.

Zpracování pro účely přímého marketingu

Berete na vědomí, že budeme Vaše osobní údaje 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 sociálních sítí), klasickým dopisem, osobně od našich zaměstnanců nebo telefonicky (to však jen do účinnosti nařízení o soukromí a elektronických komunikacích (tzv. ePrivacy) nebo obdobného právního předpisu);
- posouzení Vašeho zájmu o jiné produkty a služby, včetně zájmu o produkty a služby jiných subjektů, jejich nabízení osobně našimi zaměstnanci a provádění související analytiky.

Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku.

Informace o zpracování osobních údajů osoby oprávněné jednat za zákazníka

Pokud jednáte jako osoba oprávněná za zákazníka, 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 způsobem uvedeným v příslušných informacích o zpracování osobních údajů.

Informační povinnost osoby oprávněné jednat za zákazníka vůči zákazníkovi

Osoba oprávněná jednat za zákazníka se zavazuje informovat Zákazníka o zpracování jeho osobních údajů a jeho právech s tím souvisejících.

Informační povinnost vůči dalším osobám

Zákazník případně osoba oprávněná jednat za zákazníka se zavazuje informovat druhu/družku, je-li ve smlouvě uveden/a, o zpracování jeho/jejich osobních údajů a jeho/jejich právech s tím souvisejících.

Informace o zpracování osobních údajů osoby zákazníka pojistitelem

V této části dokumentu jsou uvedeny základní informace o zpracování Vašich osobních údajů společností EUROP ASSISTANCE S.A., se 1, promenade de la Bonette – 92230 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903 prostřednictvím organizační složky Europ Assistance S.A. Irish Branch se sídlem v 13-17 Dawson Street, Dublin 2, Irsko, vedená v Registru firem Irské Vlády pod ref. číslem 907 089 (dále jen „EA“ nebo „Pojistitel“). Více informací najdete na www.europ-assistance.cz v sekci Osobní údaje, přičemž své služby poskytuje prostřednictvím pojistného agenta Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, se sídlem Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4.

Jaké údaje zpracováváme?

- Vaše **identifikační a kontaktní údaje** (e-mailová adresa a telefonní číslo nejsou povinné údaje, pokud nám je však poskytnete, bude naše komunikace rychlejší a efektivnější),
- údaje o produktech, které máte sjednané,
- údaje z naší vzájemné komunikace (ať už probíhala osobně, písemně, telefonicky či jinak),
- sociodemografické údaje (např. věk, povolání),
- platební údaje (např. údaj o zaplaceném nebo dlužném pojistném, číslo účtu apod.),
- údaje o platební morálce, bonitě a důvěryhodnosti,
- další specifické údaje potřebné k realizaci sjednané asistenční služby (údaje o Vašem zdravotním stavu)

Při likvidaci pojistné události zpracováváme:

- Vaše **identifikační a kontaktní údaje**, ať už vystupujete jako osoba, která pojistnou událost ohlásila, pojistník, pojištěný, poškozený, oprávněná osoba či faktický příjemce pojistného plnění (emailová adresa a telefonní číslo nejsou povinné údaje, pokud nám je však poskytnete, bude naše komunikace rychlejší a efektivnější);
- **údaje, které nám v rámci likvidace pojistné události sdělíte** bez ohledu na to, zda komunikace probíhala osobně, písemně, telefonicky či jinak;
- **platební údaje** (např. údaj o zaplaceném nebo dlužném pojistném, číslo účtu pro účely výplaty pojistného plnění apod.);
- **údaje zjištěné v souladu s platnými právními předpisy při šetření pojistné události** (údaje získáváme dle povahy pojistné události, a to vlastním šetřením, ale též od dalších subjektů, např. policie, hasičů, pojistníků, pojištěných, poškozených, oprávněných osob, účastníků či svědků pojistné události, lékařů, ale i z veřejně dostupných zdrojů, seznamů a evidencí).

Kdy zpracováváme údaje o Vašem zdravotním stavu?

Údaje o zdravotním stavu budeme zpracovávat, pokud je to nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, tedy zejména pro účely likvidace pojistných událostí. Jste-li pojištěným, pak se zpravidla bez údajů o Vašem zdravotním stavu neobejdeme u likvidace pojistných událostí z pojištěných asistenčních služeb MediCare.

Potřebujeme ke zpracování osobních údajů Váš zvláštní souhlas?

Váš souhlas ke zpracování osobních údajů při likvidaci pojistných událostí nepotřebujeme.

V jakých situacích budeme Vaše údaje zpracovávat?

• Příprava a uzavření smlouvy

Poskytnutí údajů je zcela dobrovolné, pokud nám však nesdělíte údaje nezbytné pro sjednání pojištění, nebudeme moci připravit nabídku pojištění, ani s Vámi pojistnou smlouvu (příp. dodatek) uzavřít. Za účelem přípravy nabídky pojistné smlouvy a k jejímu samotnému uzavření potřebujeme nezbytně znát Vaše identifikační údaje v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo (datum narození) a adresa bydliště, v případě fyzické osoby podnikatele též identifikační číslo, bylo-li přiděleno. Můžeme Vás také požádat o poskytnutí dalších potřebných údajů dle charakteru Vámi požadovaného produktu, např. údaje o pojišťovaném majetku či o vztazích, povolání, příjmech, rizikovém chování, provozovaných sportech, znalostech a zkušenostech v oblasti investic apod.

• Plnění smlouvy

Zpracování osobních údajů je rovněž nutné pro řádnou správu pojistných smluv včetně jejich změn, likvidaci pojistných událostí, poskytování asistenčních služeb a naši vzájemnou komunikaci. Další údaje, které zpracováváme, souvisejí s tím, jaké produkty využíváte, jaké osobní údaje jste nám sdělil(a) či které jsme zjistili například při likvidaci pojistné události.

• Plnění právní povinnosti

Povinnost zpracovávat Vaše osobní údaje (v různém rozsahu) nám ukládá mnoho právních předpisů. Vaše údaje potřebujeme například při plnění povinností, které nám ukládají předpisy na úseku distribuce pojištění a pojišťovnictví či na úseku opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Také jsme povinni poskytnout součinnost soudům, orgánům činným v trestním řízení, správci daně, České národní bance jako orgánu dohledu, exekutorům apod.

• Ochrana našich oprávněných zájmů či oprávněných zájmů třetí strany

Osobní údaje můžeme zpracovávat též z důvodu oprávněných zájmů spočívajících:

- ve vyhodnocování a řízení rizik,
- v řízení kvality poskytovaných služeb a vztahů s účastníky pojistného vztahu,
- v přípravě nezávazné nabídky či kalkulace výše pojistného, pokud následně nedojde k uzavření smlouvy,
- v přípravě, sjednání a plnění smluv sjednaných ve Váš prospěch,

- v zajištění a soupojištění,
- ve vnitřních administrativních účelech (např. interní evidence, reporting),
- v ochraně našich právních nároků (např. při vymáhání dlužného pojistného nebo jiných našich pohledávek, dále v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů, před Českou národní bankou či dalšími orgány veřejné moci),
- v prevenci a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání,
- v přímém marketingu (Vaše kontaktní a identifikační údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa, telefon a emailová adresa můžeme zpracovávat i pro účely přímého marketingu naší společnosti, tj. pro zasílání nabídky vlastních produktů a služeb, a to i e-mailem a SMS).

- **Marketing**

Společnost Europ Assistance s.r.o., u které máte sjednán nějaký produkt, má právo na přímý marketing. To znamená, že bude mít možnost Vás oslovovat s dalšími jejich obchodními nabídkami, pokud proti takovému přímému marketingu nepodáte námitku v podobě nesouhlasu.

Dochází k plně automatizovanému rozhodování?

V rámci povinnosti postupovat obezřetně a z důvodu ochrany našich oprávněných zájmů posuzujeme rizika též na základě analýz Vašich údajů (tzv. profilování), a to i před uzavřením smlouvy (např. jaká je pravděpodobnost vzniku pojistné události, zda budete schopni plnit své smluvní závazky). Profilování též používáme za účelem vytvoření nabídky, která nejlépe odpovídá Vaším potřebám, a pro účely rozhodnutí, se kterými nabídkami Vás oslovíme. V rámci těchto analýz však nikdy nedochází k plně automatizovanému rozhodování.

Kdo je příjemcem osobních údajů?

Vaše osobní údaje předáváme v odůvodněných případech a pouze v nezbytném rozsahu těmto kategoriím příjemců:

- zajistiteli EUROP ASSISTANCE S.A. IRISH BRANCH se sídlem v 4 – 8 Eden Quay, Dublin 1, Irsko, vedená v Registru firem Irské vlády pod ref. číslem 907 089,
- jiným pojišťovnám v souladu se zákonem za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání, a to i prostřednictvím k tomuto účelu zřízeného systému,
- EUROP ASSISTANCE S.A. se sídlem 1, promenade de la Bonnette – 922 30 Gennevilliers, Francie, registrována v Nanterreském registru firem pod ref. číslem B 403 147 903, a to včetně svých poboček umístěných v Angole, Argetině, Bahamách, Belgii, Brazílii, Rakousku, Čadu, Francii, Francouzské Polynésii, Chile, Indii, Itálii, Kamerunu, Kanadě, Kongu, Maďarsku, Německu, Nigérii, Peruánsku, Polsku, Portugalsku, Rumunsku, Rusku, Řecku, Severní Africe, Srbsku, Španělsku, Švédsku, Švýcarsku, Turecku, USA.
- našim distributorům, znalcům, smluvním servisům, dodavatelům informačních technologií, poskytovatelům poštovních služeb, call centřům,
- jiným subjektům v případech, kdy nám poskytnutí Vašich údajů ukládají právní předpisy, nebo pokud je to nutné pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. soudům, exekutorům atp.),
- marketingové agentury a agentury pro výzkum trhu,
- v omezeném rozsahu akcionářům v rámci reportingu.

Jak dlouho budou u nás Vaše údaje uloženy?

V případě, že jsme zpracovávali údaje za účelem nabídky pojištění, ale k uzavření pojistné smlouvy nedošlo, budeme údaje uchovávat po dobu nejméně jednoho roku od poslední komunikace a po dobu trvání promlčecí doby, během které je možné uplatnit jakýkoliv nárok vyplývající z této komunikace. V případě uzavření pojistné smlouvy osobní údaje zpracováváme po dobu trvání pojistné smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu uchováváme Vaše osobní údaje dále po dobu trvání promlčecí doby, kdy je možné uplatnit jakýkoliv nárok z ukončené smlouvy a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí doby jakéhokoliv nároku. Kromě toho zpracováváme Vaše osobní údaje též v případě pokračujícího nebo opakovaného finančního plnění z uzavřené smlouvy (např. renty) a po dobu trvání případných soudních sporů či jiných řízení.

Jaká máte práva?

Máte zejména právo na přístup k osobním údajům, které o Vás zpracováváme, právo na opravu nepřesných či neúplných údajů a právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

V situacích předvídaných právní úpravou máte dále právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, nebo na omezení jejich zpracování; na přenositelnost svých údajů a právo vznést námitku proti zpracování údajů.

Máte právo kdykoli bezplatně vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které pro-vádíme z důvodů našich oprávněných zájmů, včetně profilování, a právo vznést námitku proti zpracování za účelem přímého marketingu, včetně profilování.

Jak můžete kontaktovat našeho pověřence pro ochranu osobních údajů?

Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete se svými žádostmi, dotazy či stížnostmi kontaktovat na adrese: Europ Assistance s.r.o., IČO: 25287851, se sídlem Na Pankráci 1658/121, Nusle, 140 00 Praha 4, dpo@europ-assistance.cz.

E.ON Zdraví