

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ PŘI SJEDNÁNÍ POJIŠTĚNÍ

AWP P&C, SA, (dále také jako „my“, další tvary tohoto osobního zájmena nebo také „AWP“) jsme Správci osobních údajů, pokud se jedná o osobní údaje vaše a údaje dalších účastníků pojištění, které o vás shromažďujeme pro účely plnění práv a povinností vyplývajících ze smlouvy u sjednaných produktů, kde vystupujeme My jako pojistitel. Podrobněji se informujte v Informačních memorandech na našich webových stránkách allianz-assistance.cz v sekci Právní podmínky.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů ve vztahu k vám závisí vždy na tom, v jakém postavení se vůči nám nacházíte a jaký je účel, pro který vaše osobní údaje zpracováváme.

Zpracováváme veškeré osobní údaje, které:

- jsou uvedeny v pojistné smlouvě (např. identifikační a kontaktní údaje, datum narození, bankovní údaje/kreditní/debetní karta)
- získáme z naší vzájemné komunikace;
- zjistíme při poskytování plnění a při šetření pojistné události (např. zpracováváme i informace z policejních protokolů, citlivé údaje jako jsou údaje o zdravotním stavu včetně smrti)

Za jakými účely a jak dlouho uchováváme osobní údaje?

Osobní údaje uchováváme po dobu nezbytně nutnou a 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 individualitu 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.
- Pokud zpracováváme Vaše osobní údaje v rozsahu telefonní (mobilní) číslo a e-mail (dále také jako „digitální ID“) za účelem poskytování digitálních služeb, tak naším oprávněným zájmem je rozšiřování a zavádění našich digitálních procesů a služeb. Z rozšiřování a zavádění digitálních procesů a služeb plynou výhody zejména pro vás jako klienta, protože používáme digitální ID na zrychlení a zjednodušení stávajících služeb (např. elektronická komunikace, uzavření pojistných smluv on-line, on-line hlášení pojistných událostí, služba on-line průvodce škodou).

Pokud uplatníte své právo namítat proti zpracování Vašich osobních údajů za účelem poskytování služeb digitální pojišťovny, neprodleně po obdržení žádosti způsobem uvedeným v této informaci, musíme prokázat, že existují oprávněné zájmy převažující nad vašimi zájmy, právy a svobodami. V opačném případě nejsme oprávněni tyto osobní údaje na daný účel dále zpracovávat.

V rámci zpracování škod budeme v případě potřeby vyžadovat a zpracovávat také osobní údaje, které jsou obzvláště hodné ochrany, jako jsou údaje z lékařských zpráv, předchozí pojistné nároky, policejní zprávy atd. Odesláním dokumentů a informací se zvláště citlivými osobními údaji společnosti AWP souhlasíte se zpracováním těchto údajů za účelem zpracování a vypořádání nároků.

Při šetření pojistné události můžeme získat údaje o vašem zdravotním stavu od zdravotnických zařízení nebo lékaře, u kterých se léčíte, léčil nebo budete léčit. Můžeme si vyžádat zprávy, výpisy či kopie zdravotnické dokumentace nebo můžeme požadovat prohlídku nebo vyšetření provedené pověřeným zdravotnickým zařízením. Tyto údaje o zdravotním stavu můžeme získat také prostřednictvím naší asistenční centrály. Odmítnutí poskytnutí osobních údajů či odmítnutí zprostit zdravotnické zařízení mlčenlivosti o Vašem zdravotním stavu v takových případech, může mít za následek nemožnost provést nebo dokončit šetření pojistné události, případně vyplatit pojistné plnění.

Následující účely zpracování vyžadují výslovný souhlas abychom:

- Umožnili společnosti Allianz Group a vybraným třetím stranám vás kontaktovat za účelem marketingu, na uvedených kontaktech níže.
- Pro automatizované rozhodnutí (včetně profilování) k přizpůsobení našeho webu nebo naší mobilní aplikace.
- Užitím chatbot/live chatu souhlasíte s tím, že můžeme zpracovávat zvláštní kategorie poskytnutých osobních údajů. Souhlas je možné kdykoli odvolat s účinností do budoucna zrušením komunikace s chatbotem/live chatem nebo

jeho již nepoužíváním. Zpracování údajů prováděné do této doby tím není dotčeno. Osobní údaje, které poskytnete v rámci žádosti o chatbot/live chat, jakož i vaše IP adresa budou zpracovány za účelem zodpovězení vaší žádosti. Právním základem pro zpracování shromážděných osobních údajů je plnění smlouvy nebo realizace předšmluvních opatření s vámi.

Kdo má k Vaším osobním údajům přístup?

Vaše osobní údaje mohou být zpřístupněny následujícím třetím stranám, a to buď jako správcům údajů, nebo jako zpracovatelům, kteří zpracovávají osobní údaje naším jménem:

- Asistenční společnost AWP Solutions ČR a SR s.r.o., poskytovatelé IT a koncernové jednotky, které nám pomáhají např. s kontrolou sankcí či vyřizováním nároků a další pojistitelé (např. v případě vícenásobného pojištění).
- Pojišťujeme také některá rizika, která kryjeme, u zajišťovatele. Za tímto účelem může být nutné zaslat Vaši smlouvu a případně Vaše nároky na pojistná plnění zajišťovatel, aby si mohl vytvořit vlastní názor na riziko nebo pojistnou událost.
- V rámci sjednané kolektivní (skupinové) smlouvy (např. při obdržení kreditní karty), můžeme Vaše osobní údaje sdělit pojistníkovi (například bance)
- Kromě toho můžeme Vaše osobní údaje předat orgánům veřejné správy za účelem plnění zákonných oznamovacích povinností
- Externím poskytovatelům, 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).

Kde jsou Vaše osobní údaje zpracovávány?

Ochrana osobních údajů je zajištěna pomocí dodržování:

- závazných podnikových pravidel skupiny Allianz;
- standardizovaných doložek o ochraně osobních údajů, které byly přijaty Evropskou komisí;
- standardizovaných smluvních doložek schválených státními regulačními orgány;

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. V rámci skupinových systémů může docházet ke zpracování vašich osobních údajů mimo EHP v rámci společností finanční skupiny Allianz v Indické republice a v Thajském království.

Allianz zahrnuje vlastní závazná podniková pravidla do svých globálních zásad ochrany soukromí. Závazná podniková pravidla se vztahují na zpracování osobních údajů předaných v rámci skupiny ze země Evropského hospodářského prostoru (a ze Švýcarska). Závazná podniková pravidla jsou přístupná na webové stránce skupiny: https://www.allianz-assistance.cz/cs_CZ/pravni-podminky.html

Jaká jsou vaše práva?

V souvislosti se zpracováním osobních údajů máte právo, abychom:

- Vám na Vaši žádost poskytli informace o tom, jaké údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu a další podrobnosti týkající se zejména provozovatelů aplikací a systémů, zprostředkovatelů a jiných subjektů, kterým mohou být údaje poskytnuté, a další informace o tomto zpracování, včetně kopie zpracovávaných osobních údajů;
- na Vaši žádost provedli opravu nebo doplnění Vašich osobních údajů;
- vymazali Vaše osobní údaje z našich systémů, pokud: jste oprávněně vznесли námitku proti jejich zpracování, byly zpracovány nezákonně nebo musí být vymazány podle právních předpisů; omezili zpracování Vašich osobních údajů (např. pokud trváte, že je zpracování nezákonné a my ověřujeme pravdivost takového tvrzení, nebo po dobu, než bude vyřešena Vaše námitka proti zpracování);
- Vám Vaše osobní údaje, které jste nám poskytli na základě souhlasu nebo pro splnění smlouvy a které zpracováváme automatizovaně, poskytli ve formátu, který umožňuje jejich přenos k jinému správci;
- na základě Vašeho odvolání souhlasu přestali zpracovávat osobní údaje, k jejichž zpracování jste nám udělili souhlas.

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.

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 přerušeni zpracování těchto údajů.

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: oou@allianz.com

Telefon: +420 296 849 959