

Verze platná od 21. 12. 2019, která plní požadavky právní úpravy, tzv. Obecného nařízení o ochraně osobních údajů, č. 2016/679 (známé pod zkratkou „GDPR“).

Tento dokument budeme průběžně podle potřeby aktualizovat.

V tomto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s tím, jak nakládáme s Vašimi osobními údaji při provozování naší obchodní činnosti.

Pokud se zajímáte o zpracování osobních údajů na základě souhlasu, který jste udělil společnosti Generali Distribuce a.s. pro marketingové účely, pak se prosím seznamte s dokumentem na odkazu: https://generalidistribuce.cz/GD_Informacni_povinnost_pro_marketingove_ucely.pdf.

Čí údaje a v jakých situacích zpracováváme?

V rámci obchodní činnosti zpracováváme v nezbytně nutném rozsahu osobní údaje zejména:

- o potenciálních klientech našich partnerů (tj. např. o zájemcích o pojištění, o poskytnutí hypotečního úvěru) pro účely nabídky; kalkulace či modelace, i když k uzavření konkrétní smlouvy nedojde;
- o osobách, se kterými jsme uzavřeli smlouvu o vytvoření analýzy potřeb;
- o případných zástupcích či o právních nástupcích výše uvedených osob (např. zákonní zástupci, zplnomocněnci, právní zástupci, opatrovníci, dědicové aj.);
- o návštěvnících našich objektů a o dalších osobách, které s námi komunikují (např. se na nás obracují telefonicky, písemně aj.);
- o návštěvnících našich webových stránek (bližší informace o zpracování tzv. cookies jsou dostupné přímo na našich webových stránkách).

Jak Vaše osobní údaje chráníme?

Ochrana Vašeho soukromí a Vašich osobních údajů patří mezi naše priority, zabezpečujeme Vás, že Vaše osobní údaje zpracováváme v souladu s platnou právní úpravou. Klademe důraz na nejvyšší možnou míru zabezpečení, dbáme na řádný výběr smluvních zpracovatelů a striktní dodržování všech pravidel, kterými jsme vázáni. Veškeré osoby, které přijdou do styku s osobními údaji při plnění svých pracovních nebo smluvních povinností, jsou vázány povinností mlčenlivosti jak o osobních údajích, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně, tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo smluvního vztahu.

Jaké údaje zpracováváme?

Identifikační údaje (zejména jméno, příjmení, rodné číslo, bylo-li přiděleno, či datum narození, adresa, identifikační číslo u podnikajících fyzických osob, pokud sjednáváný produkt souvisí s podnikáním).

Jedná se o povinné údaje. V případě zájemců i klientů se jedná o údaje, bez kterých nemůžeme připravit nabídku, sjednat konkrétní produkty a poskytovat naše služby. I u ostatních osob potřebujeme znát jejich identitu, vědět s kým komunikujeme. Nad rámec těchto povinných údajů nám též můžete sdělit titul, který Vám byl udělen.

Kontaktní údaje (zejména emailová adresa a telefonní číslo, příp. korespondenční adresa, pokud si přejete komunikovat na jiné adrese než na adrese trvalého pobytu).

Nejedná se o povinné údaje. Pokud nám poskytnete emailovou adresu či telefonní číslo, bude naše komunikace rychlejší a efektivnější.

Sociodemografické údaje, jsou-li např. potřebné pro posouzení pojistného rizika (zejména věk a povolání).

Příklady: Váš věk potřebujeme znát při nabídce životního pojištění, Vaše povolání potřebujeme znát při nabídce pojištění odpovědnosti z výkonu povolání. Věk i povolání nám umožní připravit nabídku konkrétního produktu či služby, které budou nejvíce odpovídat Vaším potřebám.

Další údaje, jsou-li potřebné pro sjednání smlouvy o vytvoření analýzy potřeb či dle charakteristiky poptávaného produktu pro posouzení rizika, a to zejména Vaše požadavky a potřeby, dále např. údaje o Vašich příjmech, rizikovém chování, provozovaných sportech, znalostech a zkušenostech v oblasti investic, údaje o předmětu pojištění atp.

Příklady: Pro vytvoření plnohodnotné analýzy Vašich potřeb potřebujeme znát Vaše finanční, rodinné údaje, včetně Vašich zájmů. Při nabídce pojištění domu potřebujeme znát jeho umístění, v případě havarijního pojištění potřebujeme znát údaje o voze, v případě pojištění pro případ pracovní neschopnosti se Vás budeme dotazovat na Vaše příjmy, v nabídce pojištění osob nás u budoucích pojištěných zajímá, zda kouří či zda provozují nějaký rizikový sport, při nabídce životního pojištění se budeme ptát např. na Vaši finanční situaci, Vaše zkušenosti s investicemi, toleranci k riziku a schopnost nést ztrátu.

Mezi zpracovávané údaje mohou patřit též **údaje o zdravotním stavu** (tj. údaje o Vašem fyzickém i psychickém zdraví včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb, které vypovídají o Vašem zdravotním stavu). V pojištění osob a výjimečně u některých dalších pojištění (např. pojištění finančních ztrát) žádáme budoucí osoby např. o vyplnění zdravotního dotazníku, abychom mohli vyhodnotit přijatelnost do pojištění, pojistné riziko a nastavit parametry budoucí smlouvy.

Údaje z naší a o naší vzájemné komunikaci

Příklady: V rámci předmluvního jednání zaznamenáváme Vaše požadavky a potřeby, taktéž spolu můžeme komunikovat např. o změnách Vašich požadavků, budeme odpovídat na Vaše otázky, náměty či stížnosti atp., ať s námi budete komunikovat osobně, prostřednictvím webových stránek, telefonicky, emailem či jinak.

Údaje o využívaných produktech a službách

Příklady: V rámci našeho oprávněného zájmu Vám chceme též nabízet produkty, které ještě nevyužíváte, jsou-li pro Vás vhodné.

Údaje o platební morálce, bonitě a důvěryhodnosti

Příklad: Pro nabídku a následné sjednání některých produktů a služeb, které jsou v portfoliu naší společnosti, potřebujeme znát údaje o platební morálce, bonitě důvěryhodnosti, a to např. v rámci jednání o hypotečním úvěru.

Údaje potřebné k plnění smlouvy

Příklady: Pro výběr nejvhodnějšího produktu či služby z portfolia naší společnosti od Vás potřebujeme získat co nejpřesnější údaje. Zároveň údaje získáváme také z vlastního šetření i z veřejně dostupných zdrojů, seznamů a evidencí. Mezi údaje potřebné k plnění smlouvy mohou též patřit údaje o zdravotním stavu, které budeme zpracovávat zejména v případě Vašeho zájmu o produkty životního či úrazového pojištění.

Biometrické údaje

Biometrické údaje v případě, že jste se rozhodl/a podepsat smlouvu či jiný dokument tzv. biometrickým podpisem.

V případě osob, které se neúčastní produktů a služeb poskytovaných naší společností, tj. např. zástupců a právních nástupců, návštěvníků objektů a osob, které s námi komunikují, zpracováváme osobní údaje v užším rozsahu. Zpravidla se jedná pouze o základní identifikační a kontaktní údaje a údaje vyplývající ze vzájemné komunikace. V odůvodněných případech pak zpracováváme údaje získané v souladu s právními předpisy od jiných subjektů či údaje, které nám stanoví právní předpisy. Osobní údaje zpracováváme z důvodů plnění právních povinností a/nebo pro účely našich oprávněných zájmů.

Proč zpracováváme Vaše osobní údaje a co nás k tomu opravňuje?

Pro přípravu smlouvy a její uzavření

Projevíte-li zájem o naše produkty a služby, pak Vaše osobní údaje zpracováváme proto, abychom vyhodnotili Vaše požadavky a potřeby a provedli všechny práce před samotným uzavřením smlouvy. Pokud se rozhodnete stát naším klientem, budeme zpracovávat Vaše osobní údaje v rámci plnění uzavřené smlouvy. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

Pro plnění smlouvy

Zpracování osobních údajů je nutné pro řádnou správu sjednaných smluv, včetně jejich změn a ukončení. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

Plnění právní povinnosti

Některé právní předpisy nám přímo ukládají povinnost zpracovávat Vaše osobní údaje, příp. zpracovávané údaje předávat dalším subjektům. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas. Jedná se zejména o následující právní předpisy:

- **Zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví**

Tento zákon upravuje podmínky provozování pojišťovací činnosti, ukládá pojišťovnám povinnost vzájemně se informovat o skutečnostech týkajících se pojištění a o osobách na pojištění se podílejících, a to za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a jiného protiprávního jednání. Zákon též stanoví okruh subjektů, kterým musíme na jejich písemné vyžádání poskytnout informace o pojištění bez souhlasu osob, jichž se tyto informace týkají.

- **Zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění**

Zákon upravuje povinnosti při poskytování a zprostředkování pojištění, ukládá nám např. povinnost uchovávat dokumenty a záznamy pořízené v souvislosti se sjednáváním pojištění (i když nakonec pojištění nesjednáte) po stanovenou dobu od poslední komunikace s Vámi.

- **Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorizmu**

Na základě tohoto zákona musíme u stanovených produktů provádět identifikaci a kontrolu klientů.

- **Zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí**

Na základě tohoto zákona musíme prověřovat, zda klient není subjektem mezinárodních sankcí.

Na základě našich oprávněných zájmů či oprávněných zájmů třetí strany

Dalším důvodem pro zpracování Vašich osobních údajů jsou naše oprávněné zájmy. Pro toto zpracování nepotřebujeme Váš souhlas.

Ke zpracování z důvodů oprávněných zájmů dochází pro účely:

- **Vyhodnocování a řízení rizik**

Chováme se v souladu se zákonem obezřetně, zajišťujeme stabilitu a splnitelnost našich závazků.

- **Řízení kvality poskytovaných služeb a vztahů se zákazníky**

Zjišťujeme, zda jste spokojeni, co můžeme zlepšit, analyzujeme situaci na trhu.

- **Vnitřní administrativní účely (např. interní evidence, statistiky, reporting atp.)**

Zajišťujeme řádné poskytování finančně-poradenských služeb, které se neobejde bez řádně prováděné administrativy, plánování, vyhodnocování, které jsou předpokladem efektivního řízení společnosti a plnění zákonných požadavků.

- **Ochrany našich právních nároků**

Musíme hájit naše právní nároky, abychom se chovali hospodárně a předcházeli vzniku zbytečných výdajů či škod. Ke zpracování osobních údajů dochází v nezbytně nutném rozsahu v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů, dále při výkonu dohledu Českou národní bankou či před dalšími orgány veřejné moci.

- **Prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání**

Bráníme se vzniku škod, které by mohly být způsobeny protiprávním jednáním. Z důvodů bezpečnosti používáme též v našich obchodních místech a dalších objektech kamerové systémy (o jejich příp. použití jsou návštěvníci informováni při vstupu např. prostřednictvím grafických ikon). V případě, kdy návštěvníkům umožňujeme vstup do zabezpečených prostor objektů, vyžadujeme prokázání totožnosti a tyto údaje zaznamenáváme do knihy návštěv.

- **Přímého marketingu**

Vaše osobní údaje používáme též po dobu trvání vzájemného smluvního vztahu v souladu s právními předpisy k zasílání nabídky našich vlastních produktů a služeb.

V případě zpracování Vašich osobních údajů z důvodů oprávněného zájmu máte právo uplatnit námitku

Pokud uplatníte námitku, jsme povinni Vaše údaje dále pro daný účel nezpracovávat, ledaže v rámci šetření zjistíme, že máme k tomuto zpracování závažné oprávněné důvody nebo je zpracováváme pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. V případě, že vznesete námitku proti přímému marketingu, nebudou již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.

Pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků

V případě, že jste se rozhodl/a podepsat smlouvu či jiný dokument tzv. biometrickým podpisem, zpracováváme biometrické charakteristiky podpisu, které představují zvláštní kategorii osobních údajů, abychom byli v případě sporu schopni prokázat, že projev vůle, stvrzený Vaším podpisem, byl skutečně učiněn Vámi a mohli Vám tak poskytnout vyšší míru ochrany proti případnému zneužití Vašich osobních údajů.

Jak osobní údaje získáváme?

Nejčastěji údaje získáváme **přímo od Vás** (např. ze smlouvy o vytvoření analýzy potřeb).

Dále od Vás osobní údaje získáváme též např. **v rámci společné komunikace**.

Příklady: Můžeme od Vás získat nové osobní údaje při komunikaci o změně smlouvy, od všech osob, které se na nás obracejí, získáváme jejich osobní údaje při vyřizování dotazů, žádostí, stížností (např. právní zástupce). 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, o čemž Vás vždy na začátku hovoru informujeme. Tyto nahrávky mohou sloužit rovněž jako důkaz v případném soudním nebo správním řízení.

Osobní údaje získáváme též **v souladu se zákonem z veřejně dostupných zdrojů** (např. z veřejných rejstříků, z insolvenčního rejstříku a jiné veřejné evidence, příp. též z klienty zveřejněných údajů např. na internetu apod.) Osobní údaje též můžeme získat i **od jiných subjektů**. Příklady: Udělil jste jinému subjektu souhlas s předáním Vašich osobních údajů naší společnosti.

Jste povinni předat nám údaje, které po Vás žádáme?

Není-li v této informaci či konkrétním případě uvedeno jinak, pak se jedná o údaje, jejichž předání vyžadujeme, neboť jsou potřebné pro přípravu či uzavření smlouvy, pro plnění smlouvy, plnění právní povinnosti či pro ochranu našich oprávněných zájmů.

Příklad: Při uzavření smlouvy požadujeme Vaše identifikační údaje, neboť bez nich bychom nemohli uzavřít smlouvu ani plnit své smluvní závazky.

Kdo zpracovává Vaše údaje, komu je předáváme?

Vaše osobní údaje zpracovává Generali Distribuce a.s., IČO: 271 08 562, se sídlem Na Pankráci 1720/123, Nusle, 140 00 Praha 4 jako správce osobních údajů.

Zpracovávat Vaše osobní údaje též budou naši zpracovatelé poskytující vysoký standard ochrany osobních údajů, kteří údaje zpracovávají pro nás na základě našich pokynů. Vaše osobní údaje můžeme též v odůvodněných případech předávat dalším správcům.

Vaše údaje předáváme těmto kategoriím příjemců:

- našim smluvním partnerům v rámci skupiny Generali či mimo ni (např. jiné společnosti ze skupiny Generali v rámci outsourcingu, našim obchodním zástupcům, dodavatelům informačních technologií, poskytovatelům poštovních služeb, callcentrům; advokátům, společnostem, které vymáhají naše pohledávky, marketingovým agenturám; tiskárnám, poskytovatelům spisových a archivačních služeb);
- jiným subjektům v případech, kdy nám poskytnutí Vašich údajů ukládají právní předpisy, nebo pokud je to nutné pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. soudům, Policii ČR, exekutorům);
- v omezeném rozsahu akcionáři v rámci reportingu.

Jak dlouho u nás budou osobní údaje uloženy?

V případě uzavřené smlouvy o vytvoření analýzy potřeb osobní údaje zpracováváme po dobu trvání této smlouvy. Po ukončení smluvního vztahu uchováваме Vaše osobní údaje dále po dobu trvání promlčecí doby, kdy je možné uplatnit jakýkoliv nárok z ukončené smlouvy (v délce maximálně 15 let) a dále po dobu 1 roku po marném uplynutí promlčecí doby jakéhokoliv nároku s ohledem na ochranu našich právních nároků. Kromě toho zpracováváme Vaše osobní údaje též po dobu trvání případných soudních sporů či jiných řízení.

V případech, kde nám to ukládá závazný předpis, archivujeme po zákonem stanovenou dobu dokumenty, v nichž jsou obsaženy Vaše údaje.

Dochází k plně automatizovanému rozhodování?

V rámci povinnosti postupovat obezřetně a pro ochranu našich oprávněných zájmů analyzujeme vaše údaje, abychom Vám mohli nabízet vhodné produkty a služby, nabízené naší společností (tzv. profilování). 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.

Jaká máte práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů?

Právo na přístup

Máte právo získat od nás potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud zpracovávány jsou, pak máte právo získat přístup k těmto osobním údajům a právo na informace (např. o účelech zpracování, době zpracování, jak údaje získáváme, kdo je příjemcem údajů a jaká máte práva). Máte právo požádat o kopii osobních údajů, pokud tímto právem nejsou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Právo na opravu

Máte právo na to, abychom bez zbytečného odkladu opravili nepřesné osobní údaje, které se Vás týkají. Máte též právo na doplnění neúplných osobních údajů.

Právo podat stížnost

Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, www.uoou.cz.

Právo na výmaz

Máte právo na výmaz osobních údajů, které se Vás týkají, pokud:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účel, pro který byly zpracovávány,
- odvolal jste souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovávány a neexistuje žádný další důvod pro zpracování (např. pro obhajobu našich právních nároků),
- vznesete námitku proti zpracování osobních údajů, ke kterému dochází pro účely našich oprávněných zájmů, avšak jen tehdy pokud zároveň neexistují žádné závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažující nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo pokud není zpracování zároveň nutné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků,
- vznesete námitku proti přímému marketingu,
- jsou osobní údaje zpracovávány protiprávně.

I v těchto případech však platí, že Vaše právo se neuplatní a my nejsme povinni a v některých případech ani oprávněni Vaše údaje vymazat, pokud je nadále jejich zpracování nezbytné pro plnění právní povinnosti nebo pro účely archivace (výzkumu či statistiky) či pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

Právo na omezení zpracování

Máte právo, abychom omezili zpracování, pokud:

- popíráte přesnost osobních údajů,
- zpracování je protiprávní a odmítáte výmaz a místo toho žádáte o omezení zpracování,
- jako správce už nepotřebujeme údaje pro účely zpracování, ale vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků,
- vznesl jste námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda naše oprávněné důvody správce převažují nad oprávněnými důvody na Vaší straně.

V případě omezení zpracování budou Vaše údaje označeny a nebudou po omezenou dobu předmětem dalších operací.

Právo na přenositelnost

Máte právo získat své osobní údaje, které jste nám poskytli vy osobně, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému správci. Toto oprávnění Vám náleží jen tehdy, pokud je zpracování založeno na souhlasu nebo na smlouvě a za předpokladu, že se současně zpracování provádí automatizovaně. V takovém případě máte právo na to, abychom předali Vaše osobní údaje přímo druhému správci, je-li to technicky proveditelné a pokud tím nebudou nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

Právo vznést námitku

Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, které provádíme z důvodů našich oprávněných zájmů a právo vznést námitku proti zpracování za účelem přímého marketingu. Pokud uplatníte námitku, jsme povinni Vaše údaje dále pro daný účel nezpracovávat, ledaže v rámci šetření zjistíme, že máme k tomuto zpracování závažné oprávněné důvody nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. V případě, že vznesete námitku proti přímému marketingu, nebudou již osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány.

Veškerá sdělení na výše uvedené žádosti činíme bezplatně. Jsou-li však podané žádosti zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, příp. se opakují, můžeme:

- uložit zaplacení přiměřeného poplatku,
- odmítnout žádosti vyhovět.

S ohledem na skutečnost, že při vyřizování Vašich žádostí dochází k nakládání s Vašimi osobními údaji, můžeme Vás **požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k prokázání Vaší totožnosti**, aby nedošlo k vyzrazení Vašich osobních údajů nepovolané osobě.

Jen pokud je zpracování založeno na Vašem souhlasu, můžete svůj souhlas odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zákonnost zpracování údajů do okamžiku odvolání souhlasu, ani na zpracování údajů z jiných právních důvodů, pro které není Váš souhlas vyžadován.

Kdo je pověřenec pro ochranu osobních údajů a jak ho můžete kontaktovat?

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů a s výkonem všech Vašich práv je Vám k dispozici pověřenec pro ochranu osobních údajů.

Našeho pověřence pro ochranu osobních údajů můžete kontaktovat (např. se svými žádostmi, dotazy či stížnostmi) na adrese:
Generali Distribuce a.s., útvar řízení ochrany osobních údajů, Na Pankráci 1720/121, Nusle, 140 00, Praha 4,
e-mail: dpo_gd@generaliceska.cz.

Účinnost dokumentu 21. 12. 2019.