

Jak chráníme vaše soukromí aneb informace o zpracování osobních údajů

V Pillow pojišťovně dobře víme, jak důležité je soukromí, a proto se o vaše osobní údaje staráme s maximální péčí a v souladu se všemi povinnostmi, které vyplývají z platných právních předpisů.

Osobní údaje chráníme, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům, k jejich přenosu, změně či ztrátě nebo k jinému možnému zneužití. Veškeré osoby, které přijdou do styku s osobními údaji při plnění svých pracovních nebo smluvních povinností, jsou vázány povinností mlčenlivosti jak o osobních údajích samotných, tak i o bezpečnostních opatřeních k jejich ochraně. Tato povinnost trvá neomezeně i po skončení zaměstnání nebo příslušného smluvního vztahu.

Pokud byste měli jakékoli dotazy týkající se zpracování osobních údajů, rádi vám vše vysvětlíme. Můžete se na nás obrátit na uvedených kontaktech správce osobních údajů.

Správce: Pillow pojišťovna, a. s.
IČO: 042 57 111
Sídlo: Líbalova 2348/1, 149 00 Praha 4 - Chodov
E-mail: info@pillow.cz
Web: www.pillow.cz
Informace: www.pillow.cz/soukromi
Pověřenec: soukromi@pillow.cz

V tomto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s tím:

1. **Čí údaje zpracováváme?**
2. **Jaké údaje zpracováváme?**
3. **Odkud údaje získáváme?**
4. **Proč údaje zpracováváme?**
5. **Jak zpracováváme vaše údaje?**
6. **Komu mohou být údaje poskytnuty?**
7. **Jaká jsou vaše práva?**
8. **Jak dlouho údaje zpracováváme?**
9. **Co když se pravidla změň?**
10. **Kdo jsou zpracovatelé údajů?**

1. Čí údaje zpracováváme?

Zpracováváme zejména osobní údaje klientů, kteří s námi uzavřeli pojistnou smlouvu. U některých produktů, u kterých je to z hlediska jejich vlastností nezbytné, se může zpracování údajů týkat i dalších osob (např. vlastník vozidla, provozovatel vozidla atd.). Další důležitou skupinou jsou osoby, kterým vznikne nárok na úhradu škody z pojištění našich klientů. Například pokud klient s povinným ručením od nás nabourá svým vozidlem do jiného auta a jeho majitel tak způsobí škodu.

2. Jaké údaje zpracováváme?

Zpracováváme zejména údaje, které potřebujeme k nabídce a poskytování našich služeb (uzavření a plnění smlouvy). Zjednodušeně řečeno se jedná o všechny údaje, které jsou ve smlouvách nebo podobných formulářích nebo které jsme si sdělili za tímto účelem ústně či jinou domluvenou formou. Nejčastěji budeme zpracovávat následující kategorie údajů:

- **Identifikační údaje** sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci subjektu údajů (např. jméno, příjmení, titul, rodné číslo, datum narození, adresa trvalého pobytu, IČO)
- **Kontaktní údaje** (např. číslo telefonu, e-mailová adresa, kontaktní adresa a jiné obdobné informace)
- **Popisné a sociodemografické údaje** (věk, pohlaví, státní přísl., povolání apod.)
- **Údaje o zdravotním stavu** zejména v pojištění úrazu a nemoci (výška, váha, kuřák/nekuřák, informace o prodělaných nemocech a úrazech a aktuálním zdravotním stavu)
- **Údaje týkající se služeb a produktů** (např. identifikace předmětu pojištění, dokumentace stavu předmětu pojištění při vstupu do pojištění - např. fotografie včetně informace o čase a místě pořízení, dobu trvání předchozího pojištění a počet nehod za toto období, stav ujetých kilometrů na počátku a v průběhu trvání pojištění, existující smlouvy životního pojištění nebo pojištění úrazu a nemoci u jiných pojišťoven atd.)
- **Údaje týkající se šetření škodních událostí** včetně údajů o jiných osobách a údajů zvláštní kategorie (typicky se jedná o zdravotní stav, informace týkající se trestního nebo správního řízení souvisejícího se škodní událostí apod.)
- **Údaje týkající se naší komunikace včetně telefonické komunikace** a využití webových stránek nebo aplikací (např. IP adresa, poloha při focení vozidla)
- **Transakční údaje** (veškeré platby pojistného, výplaty pojistného plnění, včetně příslušných platebních informací)

3. Odkud údaje získáváme?

Osobní údaje získáváme:

- Přímou od vás při jednání o uzavření pojistné smlouvy, v průběhu trvání pojištění (např. při změně smlouvy nebo při vyřizování škodní události), a to prostřednictvím našich webových stránek, webových a mobilních aplikací, smluvní dokumentace a dalších formulářů, telefonické, e-mailové a další komunikace.

- Od jiných osob, za předpokladu, že k tomu dáte souhlas (např. od poskytovatele zdravotních služeb pro zjištění zdravotního stavu, od určeného posudkového lékaře) nebo je-li to nezbytné pro plnění závazků ze smlouvy (např. od poškozených osob, Policie, lékařů, svědků) nebo pokud tak stanoví právní předpisy (např. informace získané od České kanceláře pojistitelů, vzájemná informovanost pojišťoven ve smyslu zákona o pojišťovnictví).

- Z veřejně dostupných rejstříků, evidencí, databází (např. obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí apod.)

4. Proč údaje zpracováváme?

Údaje zpracováváme při poskytování našich služeb pro různé účely:

• Zpracování na základě smlouvy

Jedná se zejména o nabídku sjednání, změny nebo ukončení pojištění, vytváření kalkulací, výběr pojistného, šetření škodních událostí a výplatu plnění z pojistných smluv. To zahrnuje i zpracování prováděné před uzavřením smlouvy z výše uvedených důvodů, včetně případu, kdy nakonec k uzavření smlouvy nedojde. **Poskytnutí vašich osobních údajů je dobrovolné, nicméně bez jejich zpracování vám nemůžeme naše služby nabídnout ani poskytnout.**

Poskytnutí osobních údajů je v tzv. „bezsouhlasovém“ režimu, tedy že se rozumí, že pokud chcete uzavřít pojištění, souhlasíte i s poskytnutím a zpracováním osobních údajů, bez kterých smlouvu uzavřít nelze. Samostatný písemný souhlas ohledně osobních údajů se již nepodepisuje.

• Zpracování na základě oprávněných zájmů

Důležitým důvodem pro zpracování osobních údajů je ochrana vašich či našich práv a zájmů nebo zájmů dalších osob. Jedná se například o zlepšování a vývoj nových produktů a služeb; při segmentaci klientů pro tvorbu obchodních nabídek či optimalizaci poskytovaných služeb a produktů; přímý marketing zahrnující nabídku našich produktů a služeb a produktů přímo souvisejících našim klientům; prevence a odhalování pojistných podvodů a jiné protiprávní činnosti; prevence a ochrana majetku a osob; vymáhání práv vyplývajících z pojištění.

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 s klienty. Tyto nahrávky mohou sloužit rovněž jako důkaz v případném soudním nebo správním řízení.

• Zpracování na základě zákona a právních povinností

Musíme se řídit právními předpisy upravujícími pojišťovací činnost, dodržovat odbornou péči a zajistit úhradu našich závazků vůči klientům. I proto jsme povinni zpracovávat osobní údaje pro správné určení rizika, které svou činností na sebe přebíráme.

Dle právních předpisů musíme evidovat údaje o některých druzích pojištění a sdílet je s Českou kanceláří pojistitelů nebo je od ČKP naopak získávat. Dle zákona o pojišťovnictví se pojišťovny za účelem prevence, odhalování pojistného podvodu a jiného protiprávního jednání účastníků pojištění, vzájemně informují a sdílejí informace o skutečnostech týkajících se pojištění fyzických a právnických osob a jeho zprostředkování včetně informací o zmocněncích účastníků pojištění a dalších osobách zúčastněných na škodné nebo pojistné události, a to i prostřednictvím právnické osoby, která není pojišťovnou, zajišťovnou ani pojišťovacím zprostředkovatelem. Zákon o distribuci pojištění nám ukládá analyzovat vaše potřeby a dávat vám doporučení.

Co u nás na rozdíl od jiných pojišťoven nenajdete?

Možná jste si všimli, že jsme po Vás při sjednání pojištění nechtěli speciální souhlas pro marketingové využití vašich osobních údajů pro nabízení produktů, nebo služeb jiných společností. Nic takového neděláme a ani v budoucnu dělat nebudeme. I to je důkaz toho, jak dobře Vaše soukromí a Vaše kontakty chráníme.

5. Jak zpracováváme Vaše údaje?

Zpracování osobních údajů probíhá automaticky i manuálně. Maximálně je chráníme kontrolními, technickými a bezpečnostními mechanismy před neoprávněným přístupem, přenosem i možným zneužitím.

Automatizovaným individuálním rozhodováním je takové zpracování údajů, které má pro vás podstatné důsledky (např. neuzavření smlouvy) a na kterém se přímo nepodílí žádní lidé. Využívají se k němu tedy výhradně automatické prostředky (aplikace, software, algoritmy, online kalkulačky apod.).

Profilování znamená automatizované zpracování údajů za účelem zhodnocení určitých osobních aspektů člověka (ekonomická situace, zdraví, chování, preference nebo sledování polohy).

Automatizované rozhodování je často nedílnou součástí zhodnocení rizikovitosti před uzavřením pojištění nebo během jeho trvání. Automatizovaný postup nám umožňuje poskytovat lepší, přesnější, rychlejší a spravedlivější služby. Automatizované rozhodování je tak nezbytné pro uzavření smlouvy a plnění našich smluvních a právních povinností. Spočívá v hodnocení některých informací o vaší osobě. Například u pojištění vozidel jde o věk, bydliště, škodný průběh, počet ujetých kilometrů, u cestovního pojištění zohledňujeme věk pojištěné osoby, u pojištění majetku informaci, zdali se pojištěná nemovitost nachází v povodňové zóně. V případě pojištění úrazu a nemoci je automatizované rozhodování o ceně a případných výlukách založeno na informacích o vaší výšce, váze, kouření a prodělaných nemocech a úrazech, které uvedete ve zdravotním dotazníku.

V případě, kdy by automatizované rozhodování pro vás mělo podstatné důsledky (např. by vedlo k neuzavření smlouvy, k zamítnutí výplaty plnění, změně podmínek sjednané služby apod.), máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho rozporovat.

6. Komu mohou být údaje poskytnuty?

Osobní údaje mohou být poskytnuty:

- Subjektům, u kterých nám poskytnutí údajů ukládá zákon, např. soudům, orgánům činným v trestním řízení, České kanceláři pojistitelů, České národní bance, správci daně, exekutorům, insolvenčním správčům a dalším.
- Dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů pojistitele (např. soudům, exekutorům, soudním komisařům apod.).
- Jiným pojišťovnám nebo asociaci pojišťoven za účelem prevence a odhalování pojištěného podvodu a dalšího protiprávního jednání v souladu se zákonem o pojišťovnictví; zajišťovněm a zajištěným makléřům.
- Zpracovatelům, kteří poskytují dostatečné záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů, se kterými máme jako pojistitel uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů (zejm. asistenční služby, samostatní likvidátoři, call centra, poskytovatel provozních IT služeb);
- Spolupracujícím obchodním partnerům pro plnění smluvních povinností ze smlouvy uzavřené s klientem.
- S vaším výslovným souhlasem mohou být vaše osobní údaje poskytnuty případně i dalším subjektům.
- Do třetích zemí v souvislosti s vyřizováním škodných událostí nebo za účelem uzavření a plnění zajištěných smluv.

Seznam zpracovatelů je na konci tohoto dokumentu, jeho aktuální verzi naleznete na internetových stránkách www.pillow.cz/soukromi.

7. Jaká jsou vaše práva?

V souvislosti se zpracováním údajů můžete využít následující práva:

- **Právo na informace:** máte právo obdržet informace o zpracování vašich osobních údajů.
- **Právo na přístup:** máte právo na kopii údajů, které jsou o vás zpracovávány.
- **Právo na opravu:** při zjištění nesprávnosti údajů máte právo na opravu.
- **Právo na získání svých osobních údajů a přenositelnosti:** máte právo obdržet zpracovávané údaje, které se zpracovávají na základě souhlasu nebo na základě uzavření nebo plnění smlouvy a které jste sami poskytli nebo které přímo vyplývají z vaší činnosti, ve strojově čitelném formátu. Platí to jen pro automatizovaně zpracovávané údaje.
- **Právo na omezení zpracování:** máte právo na omezení zpracování svých údajů, pokud: popíráte přesnost údajů, a to do doby, než správce přesnost ověří; údaje nejsou potřeba pro účely zpracování, avšak požadujete jejich zpracování pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; jste vznesli námítku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody správce převažují nad vašimi oprávněnými zájmy; zpracování údajů bylo protiprávní a požadujete namísto výmazu údajů jen omezení jejich zpracování.
- **Právo na vymazání:** máte právo na vymazání svých údajů, ale jen tehdy, pokud netrvá jiný právně uznaný důvod pro zpracování, který správce může použít (včetně ochrany svých oprávněných zájmů a práv).
- **Právo podat námítky:** platí pro případy zpracování z důvodu veřejného zájmu, který správce zastává, nebo jeho vlastního oprávněného zájmu včetně přímého marketingu. Máte právo vznést proti takovému zpracování námítku a správce má povinnost takové zpracování posoudit z hlediska splnění všech pravidel podle předpisů. V případě přímého marketingu takové zpracování po vznesení námítky vždy zastaví.

- **Automatizované individuální rozhodování:** máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho rozporovat.
- **Právo podat stížnost, obrátit se na dohled, soud:** můžete se obrátit na dozorový úřad (Úřad na ochranu osobních údajů – www.uouu.cz) nebo soud.

Vaše žádosti týkající se zpracování osobních údajů vyřizujeme bez zbytečného odkladu, nejpozději do jednoho měsíce od doručení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce. Pokud k prodloužení lhůty dojde, informujeme vás o tom do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro toto prodloužení lhůty zpracování.

8. Jak dlouho údaje zpracováváme?

Osobní údaje uchováváme po dobu nezbytně nutnou k realizaci práv a povinností plynoucích z našeho vzájemného smluvního vztahu a dále po dobu vyplývající z právních předpisů (např. zákonné lhůty pro archivaci), případně po dobu specifikovanou v souhlasu klienta.

Naše činnost podléhá speciální sektorové regulaci, která nám ukládá uchovávat dokumenty týkající se distribuce a poskytování pojištění minimálně po dobu 10 kalendářních let následujících po roce, ve kterém bylo pojištění ukončeno. V případě tzv. povinného ručení pak pro účely stanovení pojistného (bonusový systém) uchováváme informace o pojištění a škodách po dobu 20 let od zániku pojištění. U nedokončených poptávek mažeme údaje z našich systémů po jednom kalendářním roce následujícím po roce vytvoření nabídky či kalkulace.

Osobní údaje zpracováváme max. po dobu trvání smluvního vztahu či jiného (případně navazujícího) právního titulu, který nám umožňuje Vaše osobní údaje zpracovávat. To znamená, že máme nastavena vnitřní pravidla, která prověřují zákonnost držení osobních údajů.

9. Co když se pravidla změní?

Tuto informaci budeme pravidelně aktualizovat a bude vždy dostupná na našem webu. Pokud by došlo k zásadní změně zpracování osobních údajů, budeme vás o tom informovat.

10. Kdo jsou zpracovatelé údajů?

Zpracovatel (IČ)	Adresa	Oblast
AIS Software, a. s. (60744511)	Provazníkova / Hálkova 84 613 00 Brno	IT systémy
Conectart a.s. (07877935)	Vinohradská 3217/167, Strašnice, 100 00 Praha 10	Služby call-centra
DEKRA CZ a.s. (49240188)	Tůrkova 1001/9, Chodov, 149 00 Praha 4	Likvidace PU v zahraničí
Europ Assistance s.r.o. (25287851)	Na Pankráci 1658/121, 140 00 Praha 4	Asistenční služby
GLOBAL ASSISTANCE a.s. (27181898)	Dopravákův 749/3, 184 00 Praha 8	Asistenční služby
KLOBAL s.r.o. (25656562)	Hlaváčova 395, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice	Samostatný likvidátor
MHA, s.r.o. (25156896)	Školní 511, 396 01 Humpolec	Tiskové služby
Šrut Josef (70018171)	Evžena Rošického 1066/11, Ostrava 721 00	Školení zprostředkovatelů
TARAKAN, a.s. (29056039)	Kodaňská 1441/46, Vršovice, 101 00 Praha 10	Správa pohledávek
Tschöpl Robert (66250561)	Pod Křížkem 428/4, 147 00 Praha 4	Právní služby
Zelená pošta CZ s.r.o. (61460125)	Vyskočilova 1481/4, Michle, 140 00 Praha 4	Poštovní služby

Aktuální seznam spolupracujících zprostředkovatelů je k dispozici na webu České národní banky: <https://www.cnb.cz/cnb/jerrss>.