

SM 1041 Verze 001	Název	direct pojišťovna
Datum účinnosti: 25.5.2018	Směrnice pro uplatnění práv subjektů údajů	Strana: 1 / 9

Směrnice

Uplatnění práv subjektů údajů

Zpracoval:	Advokát Projektový manažer - IT	Hynek Růžička Petr Hanzelka
Vlastník procesu:	Kancelář představenstva společnosti	Jitka Mašková
Datum schválení:	24. 5. 2018	

Schválil:			
Předseda představenstva	<input type="checkbox"/>	Pavel Řehák	
Místopředseda představenstva	<input type="checkbox"/>	Martin Frko	
Člen představenstva	<input type="checkbox"/>	Robert Dohnal	
Člen představenstva pro obchod	<input type="checkbox"/>	Michal Řezníček	
Člen představenstva pro retailové produkty a CRM	<input type="checkbox"/>	Martina Jandová	

Obsah

1. PŘEDMĚT A PŮSOBNOST	2
2. ZKRATKY A POJMY	2
3. PRÁVA SUBJEKTU ÚDAJŮ	3
4. NÁBĚR, PŘIDĚLENÍ, ZPRACOVÁNÍ, ODPOVĚĎ	3
5. LHŮTY.....	6
6. KONTAKTY	6
7. ZÁVĚREČNÁ USTANOVENÍ	6
8. PŘÍLOHY	6
PŘÍLOHA Č. 2 - VZOR ŽÁDOSTI SUBJEKTU ÚDAJŮ	7
PŘÍLOHA Č. 3 - POTVRZENÍ O PŘIJETÍ ŽÁDOSTI.....	8
PŘÍLOHA Č. 4 - VZOR ODPOVĚDÍ NA ŽÁDOST SUBJEKTU ÚDAJŮ	9

9. SOUVISEJÍCÍ PŘEDPISY

Směrnice_SM1039_Pravidla zpracování a ochrany osobních údajů

10. POPIS ZMĚNOVÉHO ŘÍZENÍ

Postup pro změnové řízení se řídí podle směrnice SM 1001 Vydávání vnitřní dokumentace

11. RUŠÍCÍ USTANOVENÍ

Tato směrnice neruší a nenahrazuje žádný vnitřní předpis

1. Předmět a působnost

- 1.1. Dokument definuje role, rozsah a předpoklady procesu v případě uplatnění práv subjektů údajů („práv SU“) Společnosti.
- 1.2. Dokument je závazný pro všechny zaměstnance společnosti a rovněž pro pracovníky třetích stran, kteří plní konkrétní role dle platných smluv, a to v rozsahu tam stanoveném.
- 1.3. Tento dokument je součástí směrnice pravidla zpracování osobních údajů.

2. Zkratky a pojmy

<i>Nařízení GDPR</i>	Nařízení Evropského parlamentu a rady (EU) 2016/679
<i>ÚOOÚ</i>	Úřad pro ochranu osobních údajů
<i>SÚ</i>	Subjekt údajů
<i>DPO</i>	Pověřenec pro ochranu osobních údajů
<i>Souhlas</i>	Souhlas subjektu údajů jakýkoli svobodný, konkrétní, určitý, informovaný a jednoznačný projev vůle, kterým subjekt údajů dává prohlášením či jiným zjevným potvrzením své svolení ke zpracování svých osobních údajů

3. Práva subjektu údajů

3.1 Transparentní informace, sdělení a postupy pro výkon práv subjektů

Transparentnost zpracování osobních údajů a právo na informace jsou zajištěny zveřejněním informací a zásad zpracování osobních údajů na internetových stránkách společnosti.

3.2 Další práva podle nařízení GDPR zahrnují:

Právo na přístup	Kromě informací o zpracování má subjekt údajů právo na kopii údajů, které jsou o něm zpracovávány.
Právo na opravu	Společnost by měla zpracovávat přesné údaje, při zjištění nesprávnosti údajů má subjekt údajů právo na opravu.
Právo na výmaz („být zapomenut“)	Subjekt údajů má právo na vymazání svých údajů, ale jen tehdy pokud netrvá jiný právem uznaný důvod pro zpracování, který Společnost může použít (včetně ochrany svých oprávněných zájmů a práv, které převyšují zájmy subjektů údajů).
Portabilita	Právo obdržet zpracovávané údaje, které se zpracovávaly na základě souhlasu nebo na základě uzavření nebo plnění smlouvy a které subjekt údajů sám poskytl nebo které přímo vyplývají z jeho činnosti, ve strojově čitelném formátu. Platí jen pro automatizovaně zpracovávané údaje.
Právo vznést námitku	Platí pro případy zpracování z důvodu veřejného zájmu, který Společnost zastává, nebo jejího vlastního oprávněného zájmu, včetně přímého marketingu. Subjekt údajů má právo vznést proti takovému zpracování námitku a Společnost má povinnost takové zpracování posoudit z hlediska splnění všech pravidel podle předpisů. V případě přímého marketingu takové zpracování po vznesení námitky vždy zastaví.
Právo na omezení	Subjekt údajů má právo na omezení zpracování svých údajů, pokud – popírá přesnost údajů, a to do doby, než správce přesnost ověří; – údaje nejsou potřeba pro účely zpracování, avšak subjekt údajů požaduje jejich zpracování pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; – vznesl námitku proti zpracování, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody Společnosti převažují nad oprávněnými zájmy subjektu údajů; – zpracování údajů bylo protiprávní a subjekt údajů namísto výmazu požaduje jen omezení zpracování.
Právo na přezkum automatizovaného individuálního rozhodování	Subjekt údajů má právo na lidský zásah ze strany Společnosti, právo vyjádřit svůj názor a právo napadnout dané automatizované rozhodnutí.
Právo obrátit se na dohled, soud	Subjekt údajů se může obrátit na dohledový úřad (Úřad na ochranu osobních údajů – www.uoou.cz) nebo soud.

4. Náběr, přidělení, zpracování, odpověď

4.1 Způsob uplatnění. Subjekt údajů může uplatnit svá práva žádostí těmito způsoby:

- e-mailem – prostřednictvím formuláře na [www stránkách nebo vlastní formou](http://www.strankach-nebo-vlastni-formou)*
- poštou – prostřednictvím formuláře na [www stránkách nebo vlastní formou](http://www.strankach-nebo-vlastni-formou)*
- osobně – prostřednictvím formuláře na [www stránkách nebo vlastní formou](http://www.strankach-nebo-vlastni-formou)*
- datovou schránkou – prostřednictvím formuláře na [www stránkách nebo vlastní formou](http://www.strankach-nebo-vlastni-formou)*

Společnost za účelem usnadnění výkonu práv subjektů údajů má na svých [www stránkách](http://www.strankach-nebo-vlastni-formou) zveřejněný interaktivní formulář se vzorovými formuláři, instrukcemi a kontakty, jak a kam podat žádosti.

4.2 Ztotožnění subjektu údajů. Společnost má povinnost ověřit subjekt údajů

- a) Na základě úředně ověřeného podpisu¹
- b) Na základě uznávaného elektronického podpisu (připojeného například k e-mailu)
- c) Osobně dle předložených dokladů
- d) Porovnáním poskytnutých údajů s vlastní evidencí
- e) Datovou schránkou
- f) Popř. jiným způsobem (ověření zasláním unikátního kódu na ověřený kontaktní telefon apod.)

Bez dostatečného prokázání identity není možné žádost subjektu údajů vyřídit, jelikož zde hrozí riziko poskytnutí osobních údajů neoprávněné osobě.

- 4.3 Příjem a evidence. Žádost a dokumenty od subjektů údajů, které uplatňují svá práva, jsou předávány pověřené osobě/ specialistovi klientské spokojenosti. Pověřená osoba/ specialista klientské spokojenosti dokumenty zaeviduje, zkontroluje úplnost žádosti, určí typ žádosti a přidělí příslušnému řešiteli (oddělení/osobě) k vyřízení podkladů, a to podle typu a povahy žádosti.

Pověřená osoba / specialista klientské spokojenosti pro výkon práv subjektů údajů je zodpovědná za kontrolu a splnění stanovených lhůt dle Nařízení GDPR popř. dle bodu 5 této směrnice.

- 4.4 Zpracování žádostí. Zpracování provádí řešitel/zpracovatel žádosti. Prověření probíhá:

- a) podle určeného typu žádosti
- b) podle systémů dle záznamů o zpracování nebo jiných interních dokumentů (IT systémy, aplikace, databáze, spisy)

Řešitel zajistí přípravu odpovědi na žádost subjektu údajů (popř. vč. příloh) a předání pověřené osobě/oddělení.

- 4.5 Kontrola a schválení DPO. V případě, že je to z hlediska povahy, typu, závažnosti nebo pochybností o řešení žádosti nezbytné, předá řešitel/pověřená osoba žádost k posouzení nebo kontrole pověřenci pro ochranu osobních údajů.

- 4.6 Odeslání odpovědi. Odeslání finální odpovědi subjektu údajů a její zaevidování a zarchivování zajistí pověřená osoba/oddělení pro výkon práv SU.

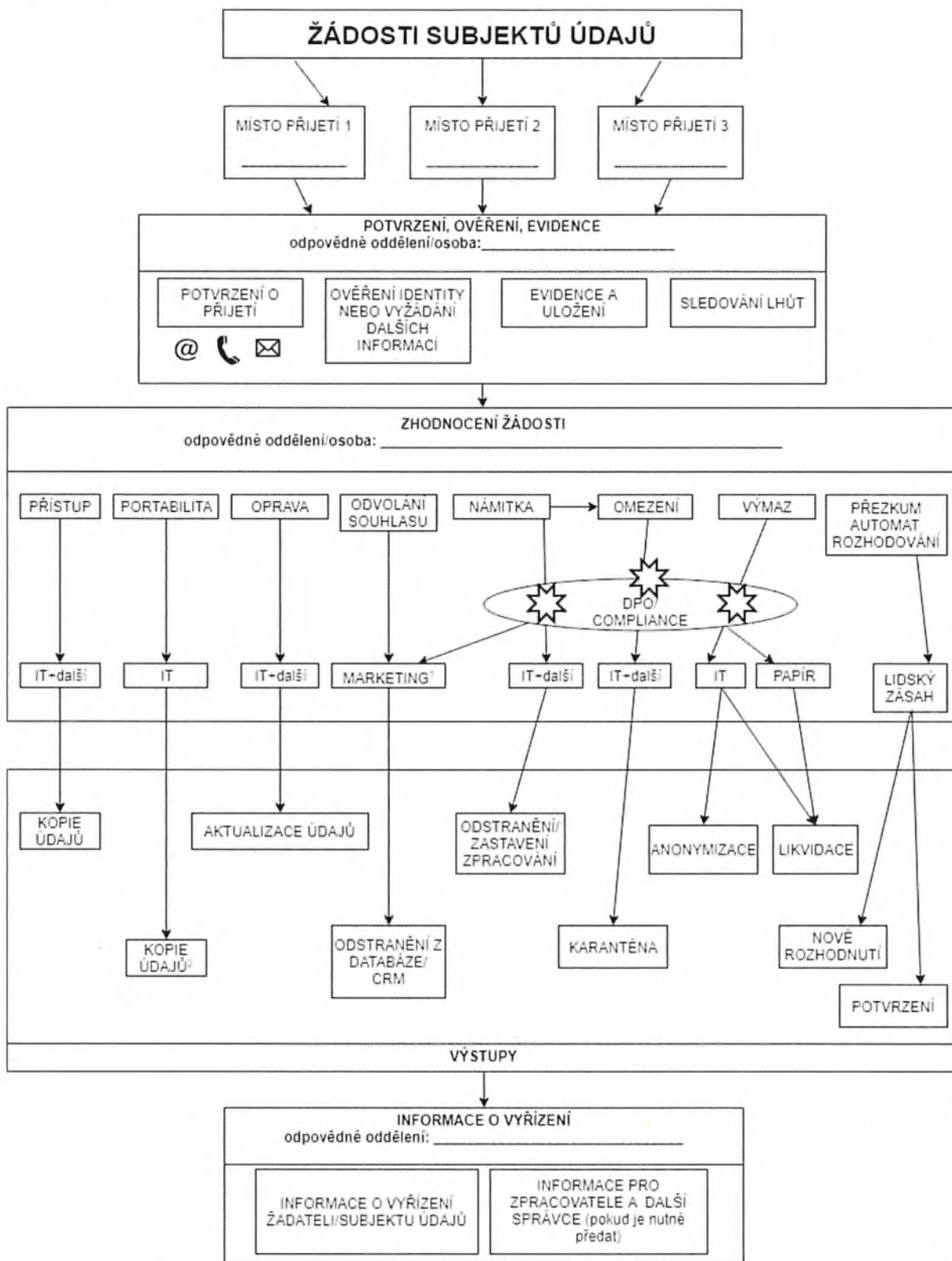
RACI matice

Procesní kroky	Pověřená osoba pro výkon práv SÚ	Zpracovatel/ Řešitel	DPO
Evidence	RA		
Kontrola	RA		
Přidělení		C	
Zpracování podkladů		RA	
Kontrola podkladů k odpovědi	R	C	I
Odpověď SÚ	RA		C
Evidence, Archivace	RA		

R - (Responsible) = odpovědný; A - (Action) = vykonání aktivit; C - (Cooperating) = spolupracující, I - (Informing) = informující

¹ Ověřit podpis lze například na kontaktních místech Czech Point, u notářů, advokátů, krajských, obecních a městských úřadů, ale také na zastupitelských úřadech (velvyslanectvích) v zahraničí. Kontaktní místa provozuje Česká pošta, Hospodářská komora a také banky, kterým Ministerstvo vnitra udělilo autorizaci.

Obecné schéma vyřízení žádosti:



1) Souhlas ke zpracování uvažován je v rámci marketingu. V případě více procesů nutno rozšířit

2) Rozsah práva na přístup a práva na přenos se liší, takže nepůjde o stejné kopie údajů

5. Lhůty

- 5.1 Vyhotovení a zaslání odpovědi subjektu údajů je zpracováváno v termínu do 30 dní od data obdržení.
- 5.2 V případě neúplnosti, neztotožnění apod. může být subjekt údajů vyzván k doplnění.
- 5.3 Společnost může také prodloužit termínu vyřízení o maximálně další dva měsíce. v případě, že je technicky náročné podklady pro odpověď subjektu údajů získat (např. dislokovaný archiv, zálohy či obnovy v IT systémech, které spravuje Zpracovatel, společnost působí na několika dislokovaných lokalitách či v zahraničí apod.).
- 5.4 Pokud k takovému prodloužení dojde, je subjektu údajů zaslána informace o prodloužení s důvody pro tento odklad.

6. Kontakty

Role	Název/jméno	e-mail	Tel.
Pověřená osoba pro výkon práv SÚ/ oddělení	Zuzana Šťastníková	zuzana.stastnikova@direct.cz	542423789
DPO	Jakub Hruška	jakub.hruska@advokat-hr.cz	724722150
Řešitelé:			
IT oddělení, Informační systémy	Itpodpora	itpodpora@direct.cz	
Ostatní oddělení, dle požadavku	Ředitel/tým leader/manažer oddělení	dle oddělení	dle oddělení

7. Závěrečná ustanovení

Za seznámení všech zaměstnanců s obsahem tohoto dokumentu odpovídá vedoucí zaměstnanec společnosti, příp. pověřená osoba, která uzavírá vztah se Zpracovatelem a Dodavatelem.

8. Přílohy

- Příloha č. 1 – vzor Informace o zpracování osobních údajů , je samostatnou přílohou této směrnice
- Příloha č. 2 – vzor Žádosti subjektu údajů
- Příloha č. 3 – vzor - Potvrzení o přijetí žádosti
- Příloha č. 4 – vzor odpovědi na žádost subjektů

Příloha č. 2 - Vzor žádosti subjektu údajů

Obecná žádost subjektu údajů

Správce: <název, IČO, sídlo> Kontakt na pověřence (je-li jmenován):	
Subjekt údajů (koho se zpracování osobních údajů týká): Jméno: Datum narození: Adresa: Telefon: Emailová adresa:	Zástupce (v případě, že žadatelem není přímo subjekt údajů): Jméno: Datum narození: Adresa: Telefon: Emailová adresa: Doklad o právním důvodu zastupování: <input type="checkbox"/> Plná moc <input type="checkbox"/> Doklad o zákonném zastoupení (Plná moc musí být úředně ověřena)
Žádost o: <input type="checkbox"/> přístup k osobním údajům; <input type="checkbox"/> přenos osobních údajů; <input type="checkbox"/> opravu osobních údajů; <input type="checkbox"/> výmaz osobních údajů; <input type="checkbox"/> omezení zpracování osobních údajů; <input type="checkbox"/> přezkum automat. rozhodování; <input type="checkbox"/> námitka proti zpracování osobních údajů; <input type="checkbox"/> odvolání souhlasu. K žádosti přiložte doklady, které prokazují, že došlo ke splnění podmínek pro její vyřízení a provedení.	
Popište, jakých údajů a jakého konkrétního zpracování se vaše žádost týká. Bez jednoznačného vysvětlení a zdůvodnění nemusíme být schopni vaši žádost vyřídit:	
Vylíčení rozhodných skutečností vážících se k žádosti:	
O vyřízení žádosti, případně dalším postupu chci být informován: <input type="checkbox"/> emailem ¹ <input type="checkbox"/> poštovní službou <input type="checkbox"/> telefonicky <input type="checkbox"/> jinak, specifikujte (např. datová schránka): _____	
Identifikace Jednoznačné zjištění totožnosti slouží k potvrzení, že práva žadatele jsou oprávněná a nejde o zneužití neoprávněnou osobou. Proto vyžadujeme ověřený podpis ² , uznávaný elektronický podpis nebo doložení kopie dokladu (občanského průkazu, cestovního pasu, řidičského průkazu, rodného listu). Vdne..... Podpis (ověřený):	

¹ Pokud zvolíte tento způsob komunikace, akceptujete, že e-mailová komunikace nezajišťuje 100% zabezpečení po celou dobu přenosu a doručování zprávy.

² Ověřit podpis lze například na kontaktních místech Czech Point, u notářů, advokátů, krajských, obecních a městských úřadů, ale také na zastupitelských úřadech (velvyslanectvích) v zahraničí. Kontaktní místa provozuje Česká pošta, Hospodářská komora a také banky, kterým Ministerstvo vnitra udělilo autorizaci.

Příloha č. 3 - Potvrzení o přijetí žádosti

Potvrzení přijetí žádosti subjektu údajů

Správce: <název, IČO, sídlo> Kontakt na pověřence (je-li jmenován):	
Subjekt údajů (koho se zpracování osobních údajů týká): Jméno: Datum narození: Adresa: Telefon: Emailová adresa:	Zástupce (v případě, že žadatelem není přímo subjekt údajů): Jméno: Datum narození: Adresa: Telefon: Emailová adresa:

Žádost č.: <číslo>

Předmět: <název, typ žádosti>

Vážená paní/vážený pane <jméno subjektu údajů>,

potvrzujeme přijetí žádosti <název, typ žádosti> ze dne <datum>.

Dovolujeme si vám oznámit, že žádost zpracujeme a vyřídíme bezodkladně, nejpozději do jednoho měsíce od jejího doručení. Tuto lhůtu můžeme s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit maximálně o další dva měsíce. Pokud k takovému prodloužení dojde, budeme vás o tom informovat v původní lhůtě jednoho měsíce spolu s důvody pro tento odklad.

S úctou <jméno, funkce, název společnosti>

Příloha č. 4 - Vzor odpovědi na žádost subjektu údajů

Vzor odpovědi na žádost subjektu údajů

Správce: <název, IČO, sídlo> Kontakt na pověřence (je-li jmenován):	
Subjekt údajů (koho se zpracování osobních údajů týká): Jméno: Datum narození: Adresa: Telefon: Emailová adresa:	Zástupce (v případě, že žadatelem není přímo subjekt údajů): Jméno: Datum narození: Adresa: Telefon: Emailová adresa:

Žádost č.: <číslo>

Předmět: <název, typ žádosti>

Vážená paní/vážený pane <jméno subjektu údajů>,

Dovolte nám odpovědět na vaši žádost <název, typ žádosti> ze dne <datum>.

I. Kladné vyřízení žádosti

Vaši žádosti jsme vyhověli a v souladu s vaším požadavkem jsme přijali následující opatření:
<popis opatření, jejich důsledků pro žadatele nebo jiné osoby a celkové řešení žádosti>

II. Nevyhovění žádosti

Vaši žádosti nemůžeme vyhovět, a to z následujících důvodů
<popis důvodů, pro které není možné žádosti vyhovět nebo ji provést>

III. Zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené žádosti

Vaše žádost je zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená, a to z následujících důvodů:
<popis důvodů, pro které je žádost zjevně nedůvodná nebo nepřiměřená>

a) Vzhledem k tomu vaši žádost odmítáme

NEBO

- b) Vzhledem k tomu vás žádáme o uhrazení poplatku zohledňujícího administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací nebo s učiněním požadovaných úkonů. Poplatek činí Kč. Způsob úhrady:
- Po uhrazení poplatku vaši žádost zpracujeme a vyřídíme bezodkladně, nejpozději do jednoho měsíce od jejího doručení. Tuto lhůtu můžeme s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit maximálně o další dva měsíce. Pokud k takovému prodloužení dojde, budeme vás o tom informovat v původní lhůtě jednoho měsíce spolu s důvody pro tento odklad.

IV. Odložení odpovědi na žádost

Odpověď bohužel nejsme schopni poskytnout ve lhůtě jednoho měsíce, a to z následujících důvodů:
<popis důvodů, pro které není možné žádost vyřídit ve stanovené lhůtě jednoho měsíce>
Z těchto důvodů můžeme lhůtu prodloužit maximálně o další dva měsíce.

Ve věcech týkajících se zpracování osobních údajů máte právo se obrátit na dozorový úřad (pro ČR jde o Úřad na ochranu osobních údajů, www.uoou.cz) nebo požadovat soudní ochranu.

S úctou <jméno, funkce, název společnosti>



Informace o zpracování osobních údajů

Ve společnosti Direct pojišťovna, a.s. (dále jen „Direct“ nebo „my“) nám na vás, našich klientech, velmi záleží a je pro nás důležité chránit vaše soukromí. Rádi bychom vás ujistili, že s vašimi údaji zacházíme s maximální péčí a v souladu se všemi povinnostmi, které vyplývají z platných právních předpisů.

Pokud byste měli jakékoli dotazy týkající se zpracování osobních údajů, rádi vám vše vysvětlíme. Můžete se na nás obrátit na klientskou linku 221 221 221, e-mail info@direct.cz nebo adresu Direct pojišťovna, a.s., Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00 Brno.

Správce osobních údajů:

Direct pojišťovna a.s.

IČO: 25073958,

Sídlo: Nové sady 996/25, Staré Brno, 602 00, Brno

Web: www.direct.cz

Kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů: dpo@direct.cz

Rádi bychom vás seznámili s tím:

- jaké údaje o vás zpracováváme a proč,
- jak údaje zpracováváme a jak je chráníme,
- odkud údaje získáváme a jak dlouho je uchováváme,
- komu údaje můžeme předat,
- jaká jsou vaše práva v souvislosti s osobními údaji zpracovávanými Directem.

1. 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.

U některých produktů, u kterých je to z hlediska jejich vlastností nezbytné, se může zpracování údajů týkat i dalších osob (např. zaměstnavatel, zaměstnanci, obchodní zástupci, příbuzní, poškozené osoby apod.).

Může se stát, že budeme vaše údaje spojovat s dalšími informacemi (ať už od vás, nebo z jiných zdrojů) anebo vytvářet údaje nové, které z daných informací vyplývají nebo s nimi souvisejí. Je to důležité hlavně pro určení práv a povinností vyplývajících ze smlouvy, ochranu našich či vašich zájmů nebo dodržování našich zákonných povinností (např. prevence a odhalování podvodů, zlepšování a vývoj produktů, služeb a obchodní činnosti).

Pokud jste souhlasili, případně neodmítli možnost dostávat od nás nebo našich obchodních partnerů reklamní nabídky, pak můžeme také spojovat a hodnotit vaše osobní údaje (včetně údajů týkajících se sjednaných služeb a jejich využití), abychom vám nabízeli skutečně jen to, co pro vás může být zajímavé.

Nejčastěji budeme zpracovávat následující kategorie údajů:

- identifikační údaje sloužící k jednoznačné a nezaměnitelné identifikaci subjektu údajů (např. jméno, příjmení, titul, příp. rodné číslo, datum narození, adresa trvalého pobytu, IČO, DIČ),
- kontaktní údaje (např. kontaktní adresa, číslo telefonu, číslo faxu, e-mailová adresa a jiné obdobné informace),
- popisné a sociodemografické údaje (věk, pohlaví, rodinný stav, počet dětí, státní příslušnost, povolání, vzdělání, příjmy a výdaje apod.),

- údaje týkající se služeb a produktů (např. druh, počet a využívání sjednaných produktů, identifikace předmětu pojištění, identifikace dalších pojištěných osob, dokumentace stavu předmětu pojištění při vstupu do pojištění, dobu trvání předchozího pojištění a počet nehod za toto období, informace o pojistných událostech, údaje o příbuzných osobách, poškozené osoby),
- údaje o zdravotním stavu,
- 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,
- transakční údaje (veškeré platby pojistného, výplaty pojistného plnění, včetně příslušných platebních informací).

2. Proč údaje zpracováváme?

Při poskytování našich služeb zpracováváme údaje pro různé účely. V některých případech vyplývá potřeba zpracovávat osobní údaje přímo ze smlouvy, zákona nebo legitimních důvodů. Některé typy zpracování můžeme provádět pouze na základě vaše svobodného souhlasu.

2.1 Zpracování na základě smlouvy

Jedná se zejména o nabídku možnosti sjednat, změnit nebo ukončit pojištění, provádění přípravných a analytických prací, kalkulace, modelace a hodnocení rizikovosti a individuální situace zájemců, poskytování doporučení nebo pomoci při správě pojištění, šetření škodních událostí a výplatu plnění z pojistných smluv. Součástí plnění smlouvy je i výběr a vymáhání pojistného.

Za tímto účelem zpracováváme jak vaše osobní údaje, tak v případě, že je to nutné, i údaje dalších účastníků smluvního vztahu nebo jinak dotčených osob (pojištěné nebo oprávněné osoby, poškození, příbuzní apod.). Při šetření škodních událostí můžeme zpracovávat i údaje zvláštní kategorie (zejm. zdravotní údaje) a informace týkající se trestních věcí, rozhodnutí a řízení.

Poskytnutí vašich osobních údajů je dobrovolné, nicméně bez jejich zpracování vám nemůžeme naše služby nabídnout ani poskytnout.

2.2 Zpracování na základě oprávněných zájmů

Dalším důvodem pro zpracování osobních údajů je **ochrana vašich či našich práv a zájmů nebo zájmů dalších osob**.

Do této kategorie spadají následující operace:

- zlepšování a vývoj nových produktů a služeb na základě studia použití našich služeb klienty nebo chování klientů při jejich používání;
- segmentace klientů (podle typu a počtu smluv, parametrů pojištění, věku a pohlaví, geografické lokace, sledování kvality služeb a spokojenosti klientů, tvorba obchodních nabídek, doporučení a optimalizace poskytovaných služeb a produktů, identifikace obchodního potenciálu podle preferencí klientů);
- přímý marketing zahrnující nabídku našich produktů a služeb či služeb a produktů přímo souvisejících našim klientům;
- prevence a odhalování trestné nebo protiprávní činnosti;
- určení, obhajoba a vymáhání práv vyplývajících z pojištění;
- ochrana majetku a osob;
- interní funkce nezbytné pro naši činnost, a to i na úrovni skupiny podniků, do které patříme (audit, controlling, provoz IT, administrativa, evidence dokladů pro účetnictví a daně atd.).

Z důvodu ochrany zájmů nahráváme i naše vzájemné telefonní hovory, abychom vždy přesně věděli, o čem jsme spolu mluvili. Hovory můžeme také nahrávat, zpracovávat a následně vyhodnocovat tak, abychom co nejlépe vyhověli vašim požadavkům, přáním a potřebám. Můžeme se s vámi také spojit a ověřit si, zda jste byli s našimi službami spokojeni.

Proti zpracování založenému na oprávněných zájmech je možné podat námitku, kterou přezkoumáme, a následně zhodnotíme, zda dané zpracování splňuje požadavky předpisů. Více o svých právech naleznete dále v tomto dokumentu.

2.3 Zpracování na základě zákona a právních povinností

S poskytováním pojištění je spojena celá řada právních povinností, které musíme podle právních předpisů plnit. Zejména se musíme řídit právními předpisy upravujícími pojišťovací činnost, dodržovat odbornou péči a zajistit, že vždy dojde k zaplacení všech nároků našich klientů. Musíme tedy zpracovávat osobní údaje, abychom byli schopni správně spočítat riziko, které na sebe bereme, a nastavit odpovídající zajištění poskytované dalšími osobami.

Podle právních předpisů musíme také evidovat údaje o některých druzích pojištění (zejm. o tzv. povinném ručení) a sdílet je s Českou kanceláří pojistitelů. Stejně tak jsme oprávněni údaje o vozidlech, vlastnících a provozovateli od České kanceláře pojistitelů získávat.

Podle zákona o pojišťovnictví se za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání pojišťovny 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.

Dále se na nás vztahují obecné právní povinnosti, např.:

- uchování a archivace údajů dle zákonných požadavků (účetní a daňové předpisy, archivnictví atd.),
- administrativní povinnosti (např. při zpracování informací v daňové, účetní nebo jiné administrativní oblasti),
- povinnost součinnosti s orgány veřejné moci při výkonu jejich pravomocí podle předpisů.

2.4 Zpracování s vaším souhlasem

V některých případech může být pro zpracování osobních údajů nezbytný váš souhlas. Souhlas pro taková zpracování udělujete v elektronické formě (zaškrtnutím příslušných políček) nebo v písemné formě. Pokud je souhlas se zpracováním osobních údajů poskytnut elektronicky, slouží jako rozhodující doklad o poskytnutí tohoto souhlasu záznam o jeho poskytnutí provedený v našich systémech.

2.4.1 Marketingové využití údajů, nabízení obchodu a služeb nad rámec přímého marketingu

Rádi bychom vás čas od času oslovili telefonicky, e-mailem, SMS, nebo prostřednictvím zprostředkovatele s novinkami o činnosti, nových produktech, službách a exkluzivních nabídkách společností, které jsou s námi propojené ve skupině VIGO (zejm. Direct finance Europe, a.s. a VIGO Alfa s.r.o) nebo se kterými obchodně spolupracujeme (dále jen nabídky).

Tento souhlas zahrnuje předání osobních údajů nezbytných pro vytvoření nabídky Direct finance Europe, a.s. a VIGO Alfa s.r.o. Nikomu jinému vaše osobní údaje pro marketingové účely nepředáváme. Aktuální seznam členů skupiny VIGO a obchodních partnerů je uveden na www.direct.cz/osobniudaje.

Nabídky se mohou týkat produktů a služeb finančního sektoru, platebních služeb, pojišťovnictví, ochrany zdraví nebo majetku a dalších podobných nebo souvisejících oblastí.

Osobními údaji, které budeme na základě vašeho souhlasu pro tento účel zpracovávat, jsou:

- jméno, příjmení a kontaktní údaje (adresa, telefon, e-mail),
- sociodemografická data (věk, pohlaví, rodinný stav, počet dětí, typ bydlení, vzdělání, příjmy a výdaje),
- informace o službách vyplývající ze smluvní dokumentace nebo komunikace, která se jich týká, včetně segmentace a typizace klienta, např. podle současných nebo v minulosti sjednaných produktů, způsobu využití našich služeb, parametrů produktů jako výše pojistného, pojistná doba atd.,
- transakční informace o platbách pojistného (pravidelných nebo mimořádných),
- informace o vašich preferencích a názorech na produkty a služby, které získáme z dotazníků, průzkumů nebo šetření, kterých se účastníte.

Vaše osobní údaje budou začleněny do databáze klientů, kterou si pro účely naší činnosti vedeme.

Výše uvedené zpracování osobních údajů zahrnuje profilování, které slouží k tomu, abychom poznali potřeby našich klientů a oslovili je jen s takovými nabídkami, které dávají smysl a mohou je zajímat.

Udělení vašeho souhlasu pro účely informování o činnosti a nabídkách produktů a služeb společnosti Direct finance Europe a.s., VIGO Alfa s.r.o. i dalších firem ve skupině VIGO a obchodních partnerů je dobrovolné a svobodné a nemá vliv na uzavření, plnění nebo nastavení jakékoli smlouvy ani jiné podstatné důsledky. Souhlas je platný do svého odvolání.

2.4.2 Jak můžete svůj souhlas odvolat?

Udělený souhlas můžete odvolat kdykoli např. napsáním e-mailu (z e-mailové adresy, kterou máte u nás evidovanou) na info@direct.cz nebo telefonátem na naši Klientskou linku 221 221 221. V souvislosti s odvoláním souhlasu vás požádáme o prokázání totožnosti a zeptáme se vás, pro který typ zpracování svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvoláváte.

3. Jak zpracováváme a chráníme vaše údaje?

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

3.1 Automatizované individuální rozhodování včetně profilování

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 (pracovní výkony, ekonomická situace, zdraví, chování, preference nebo sledování polohy).

Automatizované rozhodování je často nedílnou součástí zhodnocení rizikovosti před uzavřením pojištění nebo během jeho trvání. Automatizovaný postup nám umožňuje poskytovat lepší, přesnější, rychlejší a spravedlivější služby. Je tak nezbytné pro uzavření smlouvy a plnění našich smluvních a právních povinností.

Automatizované individuální rozhodování, které provádíme, spočívá v hodnocení některých informací o vaší osobě. Například u individuálního pojištění aut jde o věk, bydliště a škodovou historii (tzv. bonus/malus), u cestovního pojištění zohledňujeme věk pojištěné osoby, u pojištění majetku informaci, zdali se pojištěná nemovitost nachází v povodňové zóně.

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 napadnout.

4. Odkud informace získáváme?

Osobní údaje získáváme:

- přímo od vás při uzavření, v průběhu trvání a plnění smlouvy, a to prostřednictvím našich webových stránek, webových a mobilních aplikací, smluvní dokumentace nebo jiných formulářů a telefonní, e-mailové nebo jiné komunikace;
- od jiných osob, pokud:
 - k tomu dáte souhlas (např. poskytovatelů zdravotních služeb, zdravotnických zařízení pro zjištění zdravotního stavu před sjednáním pojištění),
 - je to nezbytné pro plnění závazků ze smlouvy (např. poškozené osoby, vyšetřovatelé pojistných událostí, lékaři a zdravotnická zařízení, orgány veřejné moci, svědci či jiné osoby, které mají vztah k plnění smlouvy) anebo
 - tak stanoví právní předpisy (např. vzájemná informovanost pojišťoven podle zákona o pojišťovnictví, informace získávané od České kanceláře pojistitelů);
- z vlastní činnosti (zejm. informace týkající se služeb nebo produktů, které jste zakoupili);
- z veřejně dostupných rejstříků, seznamů, evidencí nebo webových stránek (např. insolvenční rejstřík, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, katastr nemovitostí apod.).

5. Komu mohou být vaše osobní údaje poskytnuty?

Osobní údaje mohou být poskytnuty:

- zpracovatelům, kteří poskytují dostatečné záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany osobních údajů, se kterými má pojistitel uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů (zejm. distributoři pojištění, asistenční služby, samostatní likvidátoři, call centra);
- jiným pojišťovnám nebo asociaci pojišťoven za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání v souladu se zákonem o pojišťovnictví;
- zajistitelům a zajistným makléřům
- poskytovatelům provozních služeb – IT technologií ke zpracování osobních dat, specializovaných služeb (právní, konzultantské, finanční, administrativní, HR atd.);
- 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 správcům a dalším);
- dalším subjektům, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů pojistitele (např. soudům, exekutorům, soudním komisařům apod.);
- ostatním členům skupiny VIGO pro zajištění interních administrativních funkcí;
- s vaším souhlasem mohou být vaše osobní údaje poskytnuty případně i dalším subjektům.

5.1 Předání do zahraničí

Vaše osobní údaje mohou být předávány ke zpracování v rámci EU a Evropského hospodářského prostoru (např. společnostem skupiny VIGO, poskytovatelům IT technologií). V souladu s právními předpisy můžeme osobní údaje předávat i do zemí mimo EU/EHP, to ale jen v případě zajištění odpovídajícího zabezpečení a doložení záruk, že s nimi bude nakládáno v souladu s právními předpisy.

Předání probíhá zejména v případech, kdy ve vztahu figuruje nějaký zahraniční prvek (pojištění rizika v zahraničí, škodní událost, která nastala v zahraničí apod.). V takové situaci je k plnění našich smluvních závazků a ochraně našich a vašich práv nutné získat nebo předat údaje do zahraničí.

Obdobně toto platí pro předávání osobních údajů zajistitelům a zajistným makléřům za účelem uzavření a plnění zajistných smluv.

6. Vaše práva týkající se zpracování osobních údajů

6.1 Ve vztahu ke zpracování vašich osobních údajů můžete využít následující práva:

Právo na informace	Máte právo obdržet informace před zpracováním i během zpracování na vaši žádost. Na žádost vám sdělíme, zda vaše osobní údaje zpracováváme, a dále, pokud o to požádáte, informace o účelech, kategoriích údajů, příjemcích (kategoriích), době uchování (kritériích), vašich právech včetně možnosti se obrátit na dozorový úřad, zdrojích údajů (pokud nepocházejí od vás), automatizovaném individuálním rozhodování a předávání do třetí země nebo mezinárodní organizace (vhodných zárukách).
Právo na přístup	Kromě informací o zpracování máte právo na kopii údajů, které jsou o vás zpracovávány.
Právo na opravu	Správce by měl zpracovávat přesné údaje, při zjištění nesprávnosti údajů máte právo na opravu.
Právo na výmaz („být zapomenut“)	Máte právo na vymazání svých údajů, ale jen tehdy, pokud netrvá jiný právem uznaný důvod pro zpracování, který správce může použít (včetně ochrany svých oprávněných zájmů a práv).
Portabilita	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 jen pro automatizovaně zpracovávané údaje.

Právo vznést námitku	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 námitku a správce má povinnost takové zpracování posoudit z hlediska splnění všech pravidel podle předpisů. V případě přímého marketingu takové zpracování po vznesení námitky vždy zastaví.
Právo na odvolání souhlasu	V případě zpracování založeného na vašem souhlasu můžete souhlas kdykoli odvolat, a to na info@direct.cz nebo telefonátem na naši klientskou linku 290 290 290.
Právo na omezení	Máte právo na omezení zpracování svých údajů, pokud <ul style="list-style-type: none">• 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 námitku 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.
Automatizované individuální rozhodování	V případě, kdy dochází k automatizovanému individuálnímu rozhodování, které pro vás má 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 napadnout.
Právo obrátit se na dohled, soud	Můžete se obrátit na dohledový úřad (Úřad na ochranu osobních údajů – www.uoou.cz) nebo soud.

6.2 Jak můžete svá práva uplatnit?

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.

S vašimi dotazy a žádostmi nás můžete kontaktovat prostřednictvím e-mailu info@direct.cz nebo na klientské lince 290 290 290.

7. Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Doba uchování a archivace osobních údajů je závislá na několika faktorech, které se uplatní podle konkrétní situace, ve které jsou osobní údaje zpracovávány. Nejčastěji se osobní údaje zpracovávají po dobu trvání a plnění smluvních nebo i mimosmluvních závazků (pro zjednodušení dále jen smlouva). Po skončení smlouvy se osobní údaje dále zpracovávají z důvodu ochrany našich nebo vašich práv a zájmů (příp. zájmů třetích osob), a to po dobu nezbytně nutnou k jejich zajištění nebo výkonu. Tato doba je primárně určená podle (objektivních) promlčecích lhůt stanovených zákonem (občanský zákoník) nebo smlouvou. Lhůty se mohou lišit podle druhu závazku nebo práva, kterého se údaje týkají. V případě některých dokumentů jsme povinni údaje, které jsou v nich obsažené, uchovávat ve lhůtách stanovených podle obecně závazných právních předpisů (zejm. v oblasti účetnictví, daní, pracovněprávní nebo archivnictví podle zvláštního zákona).

Naše činnost rovněž podléhá speciální sektorové regulaci, která nám ukládá uchovávat dokumenty týkající se distribuce a poskytování pojištění minimálně po dobu 10 let. Právní předpisy nám ukládají též uchování dokumentů týkajících se neuzavřených obchodů.

Pokud jsou některé údaje potřebné z více důvodů, uplatňujeme dobu uchování pro účel, který zanikne jako poslední.

V případě udělení souhlasu probíhá zpracování do odvolání souhlasu, není-li přímo u souhlasu uvedeno jinak. Souhlas můžete kdykoli odvolat a tím zpracování ukončit.

Společnost Direct má nastavené lhůty pro uchování dokumentů a údajů ve svých interních předpisech, které dodržuje.

8. Co když se něco 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 přímo informovat.

