

# Informace o zpracování osobních údajů (E.ON Pomocník)



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](http://www.eon.cz) v sekci Ochrana osobních údajů.

## Zpracování Vašich osobních údajů bez souhlasu

Pro níže uvedené účely budeme zpracovávat zejména Vaše identifikační a kontaktní údaje, bankovní a finanční údaje, údaje o využívání služeb, údaje o Vašich zařízeních nebo Vaší domácnosti, údaje o Vašem vozidle, údaje o chování na webu, další údaje z veřejných zdrojů, zejména z veřejných rejstříků a telefonního seznamu účastníků.

## Plnění smlouvy

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat, abychom Vám mohli připravit smlouvu, uzavřít ji s Vámi a pak ji plnit. Vždycky budeme pracovat jen s těmi údaji, které k tomu opravdu potřebujeme.

## Plnění zákonné povinnosti

Vaše osobní údaje budeme zpracovávat ke splnění naší zákonné povinnosti vyplývající zejména ze zákona č. 458/2000 Sb., energetický zákon.

## Oprávněné zájmy

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 a uplatnit ji způsobem, který je uvedený v příslušných informacích o zpracování osobních údajů.

## Přímý marketing

Vaše osobní údaje budeme 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 sociální síť), klasickým dopisem, osobně od našich zaměstnanců nebo telefonicky: pro telefonické nabídky to však platí jen do účinnosti nařízení o soukromí a elektronických komunikacích, tzv. ePrivacy, nebo obdobného právního předpisu;
- posouzení vašeho zájmu o jiné produkty a služby, tedy posouzení vašeho zájmu o produkty, které bezprostředně nesouvisí s produkty a službami, jež vám již poskytujeme; posouzení se může vztahovat i k produktům a službám jiných subjektů, a zahrnuje provádění souvisejících analýz a nabízení produktů při osobním kontaktu.

Proti takovému zpracování máte právo kdykoli podat námitku.

## Pokud jste zástupce zákazníka

Pokud zastupujete osobu, která je naším zákazníkem, 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. Prosím vezměte na vědomí, že **máte povinnost informovat zákazníka o tom, jak zpracováváme jeho osobní údaje.**



# Informační memorandum o zpracování osobních údajů v souvislosti se sjednáním pojištění

Řádné zpracování Vašich osobních údajů je pro nás velice důležité. Proto klademe velkou váhu na jejich ochranu. Tímto bychom Vám rádi poskytli podrobné informace o tom, proč a pro jaké účely Vaše osobní údaje zpracováváme, o právech, která v souvislosti s jejich zpracováním máte, ale i jiné informace, které pro Vás mohou být ve spojení se zpracováním Vašich osobních údajů důležité.

Rádi bychom Vás ujistili, že ve skupině AXA dodržujeme přísná pravidla stanovující, kteří zaměstnanci mají k Vaším osobním údajům přístup a které osobní údaje je možné zpracovávat. Seznamte se prosím s níže uvedenými informacemi, které jsme pro Vás v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů připravili tak, aby byl pro Vás tento dokument co nejvýstižnější a maximálně užitečný.

## Informace o zpracování vašich osobních údajů

1. Správce osobních údajů
2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů
3. Účel zpracování osobních údajů
4. Kategorie shromažďovaných osobních údajů
5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů
6. Předávání osobních údajů do třetí země
7. Doba, po kterou budou vaše osobní údaje uchovávány
8. Práva subjektu údajů
9. Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy
10. Existence automatizovaného rozhodování
11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí

### 1. Správce osobních údajů

Správce osobních údajů je takový subjekt, který sám nebo společně s jiným stanovuje účely a prostředky zpracování Vašich osobních údajů. Typicky se bude jednat o společnost, které své osobní údaje poskytujete.

V tomto případě je společnost INTER PARTNER ASSISTANCE S.A., člen skupiny AXA, se sídlem Boulevard du Régent 7, 1000 Brusel, Belgie, podnikající na území České republiky prostřednictvím INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složky, IČO: 282 25 619, se sídlem Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 62, zapsaná u Městského soudu v Praze pod spisovou značkou A 59647 (dále jen „AXA Assistance“) jakožto pojišťovna společným správcem Vašich osobních údajů spolu s pojistníkem, který s pojišťovnou uzavřel pojistnou smlouvu, na základě které došlo ke sjednání Vašeho pojištění. To znamená, že pojišťovna i pojistník společně určují účel a prostředky, jak jsou Vaše osobní údaje zpracovávány.

### 2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

AXA Assistance dále ustanovila Pověřence pro ochranu údajů, který dohlíží na řádné zpracování osobních údajů (tzv. DPO) za správce. Veškeré nezbytné vzory případných dotazů nebo žádostí naleznete na naší webové stránce, která je určena speciálně pro ochranu osobních údajů [www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju](http://www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju)

Dle Vašich preferencí a možností nás můžete kontaktovat různými způsoby:

- e-mailem [ochranaudaju@axa-assistance.cz](mailto:ochranaudaju@axa-assistance.cz)
- přes kontaktní formulář na webových stránkách [www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju](http://www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju)

S jakýmkoli dotazy souvisejícími se zpracováním Vašich údajů se můžete obrátit na Pověřence pro ochranu osobních údajů a uplatnit svá práva na ochranu svých osobních údajů, jak je popsáno níže.

### 3. Účel zpracování osobních údajů

Účelem zpracování osobních údajů v rámci pojištění je:

- sjednání pojištění a plnění z něj, včetně vyhodnocení pojistného rizika – právním základem zpracování je nezbytnost zpracování osobních údajů pro sjednání příslušného pojištění a plnění z něj;
- automatizované vyhodnocení pojistného rizika jako součást profilování před sjednáním pojištění – právním základem zpracování je splnění zákonné povinnosti správce;
- splnění povinností správce v souvislosti s povinnostmi podávat reporty – právním základem pro toto zpracování jsou zákonem definované povinnosti, které jsme povinni dodržovat;
- kontrola sankčních seznamů a CRS<sup>1</sup> – právní základ pro zpracování údajů je nezbytnost pro splnění zákonné povinnosti uložené správci v důsledku právních předpisů týkajících se např. praní špinavých peněz či právních předpisů o automatické výměně daňových informací s jinými zeměmi;
- uplatnění nároků v souvislosti s Vaším pojištěním – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování osobních údajů v souvislosti s plněním práv a povinností z pojištění a dalších zákonem definovaných povinností;
- v rámci procesu likvidace pojistných událostí můžeme ověřovat Váš zdravotní stav – právním základem pro toto zpracování je poskytnutí plnění z pojištění, splnění zákonné povinnosti správcem, a pokud to vyžadují právní předpisy, souhlas, který nám můžete udělit;
- prostředky boje s pojistnou kriminalitou – právním základem zpracování údajů je nevyhnutelné zpracování pro oprávněný zájem správce osobních údajů; oprávněným zájmem správce je jeho schopnost boje a postihu deliktů spáchaných ke škodě pojišťovny;
- zajištění rizik – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování k uplatnění oprávněného zájmu správce; oprávněným zájmem správce je snížení pojistného rizika spojeného se zajištěním smlouvou uzavřenou mezi pojišťovnou a zajištěním;
- v případě pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla sdílíme údaje o pojištěných vozidlech a případných pojistných událostech s Českou kanceláří pojistitelů – právním základem pro toto zpracování osobních údajů je plnění naší zákonné povinnosti;
- uložení dokumentace během retenční doby – právní základ pro zpracování údajů je naší právní povinností a oprávněným zájmem; oprávněným zájmem správce je uchovávat dokumenty během promlčecích lhůt, aby bylo možné prokázat určité skutečnosti, např. v případě možného soudního sporu;
- statistické účely – právním základem pro zpracování je splnění zákonné povinnosti a naplnění oprávněných zájmů správce; oprávněným zájmem správce je vyhodnocovat parametry rizikovitosti a profitability pojistného kmene, a tak snižovat rizika na něj působící, vyhodnocovat účinnost distribučních kanálů a optimalizovat obchodní strategii.

Pokud budou zpracovávány zvláštní kategorie Vašich osobních údajů (obvykle údaje týkající se zdravotního stavu), jejich obsah a rozsah bude vždy co nejmenší pro splnění určitého účelu. Zpracování může být prováděno na základě následujících právních titulů:

- zpracování je nezbytné pro určení nebo plnění nároků z pojištění, zejména nároku na poskytnutí pojistného plnění z pojištění;
- zpracování je nezbytné pro statistické účely;
- zpracování je nutné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů;
- souhlas, který nám můžete udělit.

### 4. Kategorie shromažďovaných osobních údajů

V této části jsou popsány kategorie zpracovávaných osobních údajů včetně příkladů a účelů zpracování:

- **Základní identifikační údaje**  
Vaše křestní jméno a příjmení, datum narození, rodné číslo a u podnikatele obchodní firmu, IČO a sídlo, abychom Vás správně identifikovali.
- **Kontaktní údaje**  
Poštovní adresu, telefonní číslo, adresu elektronické pošty, abychom s Vámi mohli komunikovat.

---

<sup>1</sup> CRS (Common Reporting Standard) – předpis, kterým se stanoví automatická výměna informací v globálním formátu.

#### - **Informace týkající se Vašeho pojištění**

Ponecháváme si informace o produktu, který jste si zvolili a jeho obsahu, případně o všech připojištěních, Váš přibližný věk, cílovou destinaci u cestovního pojištění a délku trvání pojištění.

#### - **Informace o pojistných událostech**

Zpracováváme informace o pojistných událostech a výsledcích šetření pojistných události, o účastnících událostí, svědčích, včetně policejních protokolů a informací v nich obsažených atd.

#### - **Další osobní údaje, které nám poskytnete v průběhu pojištění**

Mohou to být údaje poskytnuté v rámci sjednání pojištění, likvidace Vaší pojistné události, údaje ze záznamů telefonických hovorů nebo jiné interakce mezi Vámi a námi a další údaje, které zpracováváme pro splnění naší právní povinnosti nebo za účelem našich oprávněných zájmů.

### **5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních dat**

Garantem ochrany a řádného zpracování Vašich osobních údajů je dle zákona správce těchto údajů. Stejně požadavky jsou kladeny i na společné správce Vašich osobních údajů. Správce či společní správci mohou pro zpracování údajů využít další subjekt, tzv. zpracovatele, který na základě zvláštního zákona nebo s pověřením či zmocněním správce nebo společného správce zpracovává osobní údaje. V těchto případech je smluvně i zákonem garantována stejná ochrana Vašich údajů, jako je tomu u AXA Assistance. Zpracovatelé zpracovávají Vaše osobní údaje na základě zvláštní smlouvy o zpracování osobních údajů, kterou s námi mají uzavřenou a podle našich pokynů.

Vaše osobní údaje mohou být postoupeny následujícím kategoriím příjemců:

- pojišťovnám a zajišťovnám,
- organizacím, které zpracovávají osobní údaje na naši žádost – jedná se mimo jiné o poskytovatele IT služeb, marketingové agentury, pojišťovací zprostředkovatele;
- poskytovatelům servisních služeb – likvidací škod z pojištění, poskytovatelům asistenčních služeb v závislosti na Vašem pojištění.

Nejvýznamnějšími zpracovateli Vašich osobních údajů jsou:

#### - **Poskytovatelé servisních, zejména asistenčních a likvidačních služeb**

AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o.; IČO: 25695215

#### - **Poskytovatelé IT**

AXA Technology Services SAS, Francie; RCS Nanterre 399 214 287

STRATOS.INF.CZ s.r.o.; IČO: 28250222

STRATOS Informatic spol. s r.o.; IČO: 14888840

Sprinx systems a.s.; IČO: 26770211

Mobile Internet s.r.o.; IČO: 29021251

PayU S.A., Polsko (platby); NIP: 779-23-08-495

Některé Vaše osobní údaje můžeme sdílet s jinými společnostmi v rámci celosvětově působící skupiny AXA, které nám pomáhají se zajištěním určitých služeb, a to včetně vyřizování poskytování asistenčních služeb 24 hodin denně, 7 dní v týdnu či nám pomáhají např. s nahráváním telefonních hovorů. Tyto koncernové společnosti budou jednat naším jménem a my zůstáváme odpovědní za to, jakým způsobem Vaše osobní údaje pro tyto účely užívají.

Můžeme také Vaše osobní údaje sdílet s jinými společnostmi v rámci celosvětově působící skupiny AXA za účelem řízení nákladů na pojistné události, zlepšování produktů, personalizace nabídky produktů a prevence nebo detekce podvodného jednání. Dále můžeme tyto údaje používat pro statistické účely.

Tyto společnosti nebudou schopny z informací, které jim poskytneme, identifikovat žádnou individuální osobu, tj. ani Vás. Vaše osobní údaje dále můžeme předat následujícím osobám:

- subjektům veřejné správy a státním orgánům, pokud to dovoluje zákon,
- třetím stranám, které jsou zapojeny do probíhajících nebo potenciálních soudních řízení, nebo takovým třetím stranám, které nám pomáhají prosazovat nebo bránit naše zákonná práva. Informace můžeme sdílet například s našimi právními nebo jinými odbornými poradci;
- společnostem v rámci skupiny AXA v rozsahu, v němž jste nám poskytli souhlas nebo kde nám to povoluje nebo ukládá zákon.

## 6. Předávání osobních údajů do třetí země

Vaše údaje mohou být předávány do třetí země, a to zejména v případech, kdy je to nezbytné pro poskytnutí pojistného plnění v rámci Vašeho pojištění (obzvláště v případě cestovního pojištění).

Jedná-li se o převádění mimo Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko, tak skupina AXA zavedla opatření na ochranu Vašich osobních údajů.

V případech, kdy by byly Vaše osobní údaje předávány do zemí mimo Českou republiku a Evropský hospodářský prostor a Švýcarsko, zajistíme, aby byla dodržena stejná úroveň ochrany, jakou požadují GDPR a české zákony upravující ochranu osobních údajů.

Ochrana osobních údajů se v takových případech zajišťuje dodržováním:

- závazných podnikových pravidel skupiny AXA;
- standardizovaných doložek o ochraně osobních údajů, které byly přijaty Evropskou komisí;
- standardizovaných smluvních doložek schválených státními regulatorními orgány;
- kodexu chování skupiny AXA;
- schválených certifikačních mechanismů;
- rozhodnutí o odpovídající ochraně (státy s odpovídající ochranou osobních údajů).

Vaše osobní údaje také můžeme převádět ve zvláštních situacích stanovených zákonem, jako např. když je převod nezbytný pro plnění z pojištění, a když je převod nezbytný pro účely ochrany Vašich životně důležitých zájmů nebo životně důležitých zájmů pojištěných osob, obzvláště v rámci cestovního pojištění, kdy jednáme tak, abychom chránili zdraví či život pojištěných.

## 7. Doba, po kterou budou Vaše osobní údaje uchovávány

Vaše osobní údaje budou uchovávány celou dobu, po kterou můžete uplatnit nároky z Vašeho pojištění nebo kdy vyprší povinnost uchování údajů, jak ji ukládá zákon, obzvláště povinnost archivace účetních dokladů a předpisy o mezinárodním zdanění.

Vaše osobní údaje poskytnuté v rámci pojištění budou uloženy po dobu 10 let od zániku takového pojištění.

Retenční doby likvidačních spisů jsou definovány jako výsledek působení mnoha kritérií, jako např. zda škoda nastala na odpovědnostním riziku nebo zda v rámci konkrétní pojistné události nastaly události jako anuita, regres nebo soudní spor. Do retenční doby je vždy zahrnuta promlčecí lhůta.

Retenční doby další dokumentace jsou definovány na základě příslušných zákonných ustanovení včetně promlčecích lhůt nebo např. daňové a účetní legislativy.

Když nakládáme s osobními údaji, uplatňujeme zásadu minimalizace, což znamená, že jakmile doba, po kterou máme povinnost uchovávat Vaše osobní údaje, uplyne, dojde v našich databázích a informačních systémech k anonymizaci Vašich osobních údajů. V rámci skupiny AXA máme zavedena přísná interní pravidla pro ochranu soukromí, která zajišťují, že údaje nejsou uchovávány déle, než jsme k tomu oprávněni či povinni.

## 8. Práva subjektu údajů

Máte vůči nám právo požadovat přístup k Vaším osobním údajům, jejich změny, výmazy nebo omezení jejich zpracování a předávání.

Pro případ, kdy jsou Vaše údaje zpracovávány na základě Vámi uděleného souhlasu, máte právo svůj souhlas se zpracováním osobních údajů kdykoli odvolat v rozsahu, v němž byl udělen, aniž by tím byla dotčena zákonnost zpracování v době platnosti před tímto odvoláním.

Bez ohledu na práva uvedená výše, jste oprávněni vznést námitku vůči zpracování Vašich osobních údajů:

- pro účely přímého marketingu;
- pokud je zpracování nezbytné k provedení úlohy plněné ve veřejném zájmu nebo jako součást výkonu veřejné moci svěřené správci údajů;
- pokud je zpracování nezbytné pro účely vycházející z právně podložených zájmů sledovaných správcem osobních údajů nebo třetí osobou.

Zjistíte-li nebo se budete domnívat, že Vaše osobní údaje i nadále zpracováváme v rozporu s ochranou Vašeho soukromí nebo platnou legislativou, máte právo požadovat vysvětlení nebo máte právo podat stížnost k dohledovému orgánu - Úřadu pro ochranu osobních údajů. Veškeré nezbytné žádosti nebo odpovědi na často kladené otázky naleznete na naší webové stránce, která je určena speciálně pro ochranu osobních údajů [www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju](http://www.axa-assistance.cz/ochrana-osobnich-udaju).

## **9. Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy**

Poskytování osobních údajů v souvislosti se sjednáním pojištění není povinné, avšak je nezbytné k plnění z pojištění a k vyhodnocení pojistného rizika. Bez poskytnutí osobních údajů není možné pojištění sjednat.

## **10. Existence automatizovaného rozhodování**

Informace, které jste uvedli v rámci sjednání pojištění, budou z důvodu vyhodnocení pojistného rizika předmětem automatizovaného zpracování v systémech AXA Assistance.

Máte právo vznést námitku proti takovému automatizovanému zpracování. Pokud však tak učiníte, nebude možné pojištění sjednat a taková námitka bude považována za odvolání žádosti o sjednání pojištění. Taktéž můžeme použít prostředky automatizovaného zpracování a profilování s cílem přizpůsobit nabídku našich služeb Vaším potřebám v případě, že zpracováváme Vaše údaje pro účely přímého marketingu.

## **11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí**

V rámci likvidace pojistných událostí mohou být Vaše osobní údaje získány prostřednictvím různých zdrojů, jako jsou jiné pojišťovny, policie, svědci, Česká kancelář pojistitelů atd.

V rámci boje s pojistnou kriminalitou mohou být Vaše osobní údaje získány prostřednictvím různých externích zdrojů. Zveřejnění těchto zdrojů by znamenalo nepřiměřené úsilí a mohlo by znemožnit nebo vážně ztížit dosažení cílů takového zpracování.