



# Informační memorandum o zpracování osobních údajů v souvislosti s šetřením pojistné události

Řádné zpracování Vašich osobních údajů je pro naši společnost 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 nejužitečnější 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 správcem Vašich osobních údajů společnost AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., se sídlem Praha - Nusle, Hvězdova 1689/2a, PSČ 14000, zapsaná u Městského soudu v Praze pod číslem C 61910 (dále jen „AXA Assistance“). AXA Assistance je součástí celosvětové skupiny AXA. Naše webové stránky naleznete na adrese: [www.axa-assistance.cz](http://www.axa-assistance.cz)

AXA Assistance nabízí široký výběr asistenčních produktů: asistenci pro motoristy, domácí asistenci, produkty zdravotnické asistence včetně názoru jiného odborného lékaře a asistenci pro nákladní automobily.

## 2. Pověřenec pro ochranu osobních údajů

Společnost AXA Assistance dále ustanovila Pověřence pro ochranu údajů, který dohlíží na řádné zpracování osobních údajů (tzv. DPO).

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),
- písemně na adrese **AXA ASSISTANCE CZ, s.r.o., Praha 4, Hvězdova 1689/2a, PSČ 140 00.**

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 šetření pojistných událostí je:

- při šetření pojistných událostí, včetně určení výše pojistného plnění – právním základem pro toto zpracování je plnění smlouvy a splnění našich právních závazků;
- v rámci procesu šetření pojistných událostí můžeme ověřovat Vaš předchozí zdravotní stav – právním základem pro toto zpracování jsou plnění příslušné pojistné smlouvy, splnění zákonné povinnosti správce, a pokud to vyžadují právní předpisy, souhlas, který nám můžete udělit;
- 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 předpisů např. dodržování mezinárodních právních předpisů proti praní špinavých peněz a předpisy o automatické výměně daňových informací s jinými zeměmi;
- účetní, daňové a fakturační účely – právním základem pro zpracování údajů je plnění zákonných povinností správce;
- 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;
- kontrolu vícenásobného pojištění, uchování historie škodných/pojistných událostí a regresní historii – právním základem pro toto zpracování je oprávněný zájem správce; oprávněným zájmem správce je snížit zbytečné náklady při vyplácení pojistných plnění;
- zajištění rizik – právním základem zpracování údajů je nezbytnost zpracování k uplatnění oprávněného zájmu správce; oprávněným zájmem správce je snížení pojistného rizika spojeného s uzavřenou pojistnou smlouvou;
- 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;
- v případě pojištění odpovědnosti za škodu způsobenou provozem vozidla sdílíme údaje o pojištěných vozidlech a možných nárocích u České kanceláře pojistitelů – právním základem pro zpracování údajů je naše zákonná povinnost;
- statistické účely – právním základem pro zpracování je splnění zákonné povinnosti a naplnění oprávněných zájmů správce; oprávněným zájmem správce je vyhodnocovat parametry rizikovosti a profitability pojistného kmene a tak snižovat rizika na něj působící a vyhodnocovat účinnost distribučních kanálů a optimalizovat obchodní strategii.
- prodeje vraků automobilů – právním základem pro toto zpracování je plnění Vaší pojistné smlouvy.

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

- zpracování je nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- 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.

#### – Zvláštní kategorie osobních údajů

Zpracování osobních údajů za účelem jednoznačného určení fyzické osoby, např. údaje týkající se zdraví, jsou nezbytné pro řádné zhodnocení a vyřízení pojistné události.

#### – Informace týkající se Vašeho pojištění

Ponecháváme si informace o zvoleném produktu a jeho specifikacích, Vaš přibližný věk, cílovou destinaci u cestovního pojištění a délku trvání smlouvy.

#### – Informace o pojistných událostech

Zpracováváme informace o pojistných událostech a jejich důsledcích, o účastnících událostí, svědcích, včetně policejních protokolů a informací v nich obsažených, atd.

#### – Geolokační údaje

Můžeme zpracovávat údaje o místě Vaší pojistné události.

#### – Další osobní údaje, které nám poskytnete

Mohou to být údaje poskytnuté v záznamu 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.

---

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

## 5. Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů

Garantem ochrany a řádného zpracování Vašich osobních údajů je dle zákona správce těchto údajů. Stejně požadavky jsou kladeny i na další společné správce Vašich osobních údajů. Správci či společní správci mohou pro zpracování údajů využít zpracovatele. Zpracovatelem osobních údajů je tedy každý subjekt, 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. Takové organizace zpracovávají osobní údaje na základě smlouvy, kterou s námi mají uzavřenou a podle našich pokynů.

Vaše osobní údaje mohou být postoupeny následujícím kategoriím příjemců:

- pojišťovnam a zajišťovnam,
- organizacím, které zpracovávají osobní údaje na naši žádost – jedná se mimo jiné o poskytovatele IT služeb a subjekty, které zpracovávají údaje za účelem inkasa pohledávek,
- poskytovatelům servisních služeb – šetření škod z pojištění, poskytovatelům asistenčních služeb v případech nouze nebo nehodovým službám v souladu s Vaší pojistnou smlouvou,
- nemocnicím a zdravotnickým zařízením pro případ, že je nutné šetřit pojistnou událost,
- pojišťovacími zprostředkovatelům.

Nejvýznamnějšími zpracovateli Vašich osobních údajů jsou:

### – Pojistitelé a zajišťitelé

AXA ASSISTANCE FRANCE ASSURANCES, Francie; SIREN 451 392 724  
INTER PARTNER ASSISTANCE, organizační složka; IČO: 282 25 619

### – Poskytovatelé IT a ostatních služeb

AXA GROUP OPERATIONS SAS, 81, ul. Mstislav Rostropovitch, 65017, Paříž, Francie  
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  
Cebia, spol. s r.o.; IČO: 18628443  
Audatex Systems s.r.o.; IČO: 27384110

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 nároků přes noc, nahrávání hovorů a kontrolou sankcí. Tyto koncernové jednotky budou jednat naším jménem a my zůstáváme odpovědní za to, jakým způsobem Vaše osobní údaje pro tyto účely užívají.

Můžeme také osobní údaje o Vás 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 žádného individuálního uživatele včetně Vás.

Vaše osobní údaje 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;
- společností 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 případě, kdy je to nezbytné pro poskytnutí konkrétního 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 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 regulačními 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 pojistné smlouvy mezi Vámi a námi, a když je převod nezbytný pro účely ochrany Vašich životně důležitých zájmů nebo životně důležitých zájmů pojištěných osob, obzvláště v rámci smluv o cestovním pojištění, kdy jednáme tak, abychom chránili Vaše zdraví či život.

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

Vaše osobní údaje budou uchovávány celou dobu, po kterou můžete uplatnit nároky z Vašich pojistných smluv nebo kdy vyprší povinnost uchovávání údajů, jak ji ukládá zákon, obzvláště povinnost archivace účetní dokumentace k pojistným smlouvám a předpisy o mezinárodním zdanění.

Retenční doby pro dokumenty ke škodným událostem 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. To znamená, že retenční doby jsou stanoveny odlišně pro jednotlivé případy nároků z pojistných událostí.

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:

- 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.

Vezměte prosím na vědomí, že skupina AXA nikdy neprodává vaše osobní údaje.

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 není povinné, avšak je nezbytné k uzavření pojištění a k šetření případné pojistné události.

## 10. Existence automatizovaného rozhodování

Při šetření pojistných událostí nepoužíváme žádné automatizované rozhodování ani profilování.

## 11. Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí

V rámci šetření pojistných událostí se může stát, že získáme Vaše osobní údaje z různých zdrojů, jako jsou jiné pojišťovny, policie, svědci, Česká kancelář pojistitelů, atd.

V rámci boje s pojistnou kriminalitou to mohou být i externí zdroje, jejichž zveřejnění by znamenalo nepřiměřené úsilí a mohlo by znemožnit nebo vážně ztížit dosažení cílů takového zpracování.