
Kancelář ombudsmana České asociace
pojišťoven z.ú.

Informace o zpracování osobních údajů

Obsah

1. Chráníme Vaše údaje	3
1.1 Kdo jsme?	3
1.2 Proč zpracováváme Vaše osobní údaje?	5
1.3 Jaké osobní údaje zpracováváme?	6
1.4 Komu předáváme Vaše osobní údaje?	7
1.5 Kdy u nás dochází k automatizovanému rozhodování?	8
1.6 Jak dlouho uchováváme údaje?	8
1.7 Jak chráníme Vaše osobní údaje?	8
1.8 Jaká máte práva?	9
1.9 Jakým způsobem spolupracujeme s Úřadem pro ochranu osobních údajů?	12
2. Klíčové pojmy	12

Informace o zpracování osobních údajů

1. Chráníme Vaše údaje

Tímto dokumentem Vás informujeme o zpracování a ochraně osobních údajů, které se Vás týkají, jakož i o právech, která z nich pro Vás vyplývají.

Tento materiál nenahrazuje Vaše právo na získání individuálního potvrzení o tom, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou zpracovávány a Vaše právo na získání konkrétních informací o Vašich osobních údajích, zejména účelu jejich zpracování, kategorií příjemců a době zpracování osobních údajů.

Zpracování osobních údajů věnujeme náležitou pozornost. Abychom zajistili řádný stupeň jejich ochrany, řídíme se aktuálními právními předpisy a spolupracujeme s Úřadem pro ochranu osobních údajů.

Při zpracování osobních údajů postupujeme v souladu se zákonem, upravujícím zpracování osobních údajů a nařízením EP a Rady č. 2016/679 (EU) (nařízení GDPR).

Plně respektujeme požadavek transparentnosti zpracování osobních údajů, abyste si byli vždy vědomi, s jakými osobními údaji pracujeme a proč je zpracováváme. Vycházíme přitom pouze z přesných údajů, které průběžně aktualizujeme. Vaše osobní údaje neuchováváme po dobu delší, než je nezbytně nutné ke splnění účelu jejich zpracování. Zvláštní důraz přikládáme zabezpečení Vašich osobních údajů před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před jejich náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením. Přístupovým oprávněním k Vaším osobním údajům disponuje vždy jen omezený okruh osob po splnění veškerých bezpečnostních, organizačních a technických podmínek.

Doporučujeme, abyste se s informacemi obsaženými v tomto dokumentu pečlivě seznámili. V závěrečné části tohoto dokumentu pod názvem Klíčové pojmy vysvětlujeme obsah užívaných pojmů. Tento dokument pravidelně aktualizujeme tak, aby odpovídal skutečnému způsobu a rozsahu zpracování Vašich osobních údajů.

Jakékoli žádosti či dotazy ke zpracování osobních údajů či k obsahu tohoto dokumentu prosím směřujte na e-mail:

Jestliže nesouhlasíte s naší odpovědí, můžete na ochranu svých práv podat stížnost k dozorovému úřadu:

Úřadu pro ochranu osobních údajů
Pplk. Sochora 27, Praha 7 – Holešovice, PSČ 170 00
tel.: +420 234 665 444
e-mail: posta@uouu.cz

1.1 Kdo jsme?

Jsme Kanceláři ombudsmana České asociace pojišťoven z.ú., (dále jen „Kancelář ombudsmana“), se sídlem Karolinská 661, Kralín, PSČ 186 00.

Kancelář ombudsmana je právníckou osobou, zapsaným ústavem, vytvořeným za účelem ochrany spotřebitele, a to zejména zajištění nezávislého, nestranného, transparentního, efektivního, rychlého, spravedlivého, odborného a dobrovolného mimosoudního řešení spotřebitelských sporů souvisejících s neživotním pojištěním.

Více informací o nás naleznete na našich webových stránkách www.ombudsmancap.cz

Jsme správcem Vašich osobních údajů.

Jako správce osobních údajů odpovídáme za zavedení a dodržování zásad zpracování osobních údajů a jiných nezbytných opatření podniknutých k ochraně Vašich práv v rámci okruhů činností, v nichž osobní údaje zpracováváme.

Vaše údaje v rámci činností níže specifikovaných zpracováváme na základě jejich poskytnutí z Vaší strany, popř. ze strany pojišťovny a to pouze v rozsahu nezbytně nutném pro efektivní průběh mimosoudního řešení spotřebitelských sporů u Kanceláře ombudsmana. V případě, že jsme Vaše osobní údaje nezískali od Vás, o jejich zpracování Vás informujeme nejpozději při první komunikaci s Vámi. Dále si uvědomujeme Váš zájem na ochraně Vašich osobních údajů, a proto zveřejňujeme informace o prováděném zpracování i tímto způsobem.

1.2 Proč zpracováváme Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje zpracováváme pouze pro určité, předem vyjádřené a legitimní účely a na základě zákonem povoleného právního důvodu.

1.2.1 Zpracování je nezbytné pro dodržení naší právní povinnosti správce

Kancelář ombudsmana s ohledem na povahu své činnosti zpracovává osobní údaje nezbytné k identifikaci subjektu údajů.

Níže pro Váš přehled uvádíme seznam účelů zpracování, tedy důvodů proč Vaše osobní údaje zpracováváme. Upozorňujeme, že předmětem tohoto dokumentu není informování o zpracování osobních údajů v případech, které nejsou specifické pro činnost Kancelář ombudsmana, např. ve vztahu k našim zaměstnancům nebo partnerům.

1.2.2 Zpracování nezbytné pro:

a) Mimosoudní řešení spotřebitelských sporů Kancelář ombudsmana

V rámci mimosoudního řešení spotřebitelských sporů zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu na základě právního důvodu zpracování nezbytného pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce.

b) Splnění právní povinnosti správce

Zpracováváme osobní údaje za účelem plnění našich účetních a daňových povinností, které nám ukládá zákon o účetnictví, zákon o DPH a další účetní a daňové zákony.

c) Účely oprávněných zájmů správce osobních údajů

- vyřizování Vašich dotazů, žádostí, podnětů stížností a námitek

Ceníme si Vašeho zájmu o naši činnost. Abychom Vám mohli být stále nápomocní, nastavili jsme kontaktní místa tak, abyste se na nás mohli kdykoli bez obtíží obrátit. S vyřízením Vašeho podnětu je také spojeno zpracování nezbytných osobních údajů, abychom v souladu se zásadou transparentnosti byli schopni doložit, co a jak jsme Vám sdělili a jaká opatření přijali.

- Zajištění bezpečnosti a ochrany majetku v prostorách Kanceláře ombudsmana
- Obhajoba práv a vymáhání pohledávek

V případě, že jsme nuceni vymáhat naše pohledávky právní cestou, resp. pokud jsme účastníky soudního řízení a řízení se týká Vaší osoby, použijeme v nezbytném rozsahu Vaše osobní údaje k ochraně našich oprávněných zájmů.

1.3 Jaké osobní údaje zpracováváme?

Zpracováváme pouze osobní údaje, které jsou nezbytné pro výše uvedené účely. V případě, že je subjektem osobních údajů dítě, přiznáváme jeho zájmům a základním právům a svobodám zvláštní váhu.

Vaše údaje zpracováváme zásadně tak, aby okruh těchto údajů byl přiměřený, relevantní a omezený na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který Vaše osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme.

Rozsah zpracovávaných osobních údajů v jednotlivých případech neplyne pouze z našeho rozhodnutí, ale také přímo z právních předpisů, jimiž jsme vázáni.

Zpracováváme následující kategorie osobních údajů:

- Identifikační údaje
- Kontaktní údaje
- Popisné údaje (zejména číslo pojistné smlouvy, doba její platnosti; číslo škodní události a datum jejího vzniku)
- Údaje o zdravotním stavu

Osobní údaje o Vás nezpracováváme vždy všechny. Jejich rozsah záleží vždy na konkrétním případě.

1.4 Od koho získáváme Vaše osobní údaje?

Osobní údaje, které zpracováváme, získáváme přímo od Vás, a od třetích stran, zejména ze strany finanční instituce a to pouze v rozsahu nezbytně nutném pro efektivní průběh mimosoudního řešení sporů u Kanceláře ombudsmana.

1.5 Komu předáváme Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje předáváme pouze, pokud je to nezbytné k dosažení účelu jejich zpracování stanoveným výše, pojišťovně a/nebo pojišťovacímu zprostředkovateli jako druhé straně mimosoudního řešení sporu. V určitých případech může docházet k jejich zpracování spolupracujícími dodavateli vybraných služeb jako zpracovateli .

K předávání Vašich osobních údajů dochází ve spolupráci s těmito subjekty:

Společnost SUPIN

Společnost SUPIN s.r.o. („SUPIN“) zajišťuje v oblasti IT činností správu, podporu a rozvoj všech informačních technologií a systémů (hardware i software). V technologické oblasti při spolupráci s námi. SUPIN také zajišťuje výstupy statistického charakteru pro naše orgány, MPO a další oprávněné osoby. SUPIN je zpracovatelem osobních údajů v oblasti IT činnosti.

Nevyužíváme žádných cloudových úložišť, a pokud bychom se k tomu někdy rozhodli, budou zásadně umístěna v rámci EU a vždy bude zajištěn vysoký stupeň zabezpečení údajů.

Subjekty, vůči kterým plníme zákonnou povinnost součinnosti

Takovými subjekty jsou zejména orgány činné v trestním řízení a soudy.

1.6 Kdy u nás dochází k automatizovanému rozhodování?

Automatizované rozhodování zahrnuje situace, kdy o Vašich právech a povinnostech rozhoduje výlučně algoritmus. Algoritmus je přitom možné chápat jako určitý předem stanovený postup, který je následně prováděn technologickými prostředky bez účasti člověka. **K automatizovanému rozhodování o Vašich právech a povinnostech u nás nedochází.**

1.7 Jak dlouho uchováváme údaje?

Při nakládání s Vašimi údaji ctíme zásadu omezení jejich uložení. To znamená, že jsme přijali přísná opatření pro jejich uchovávání, která zajišťují, že údaje neudržíme déle, než je nezbytně nutné. Lhůty pro výmaz osobních údajů se neodvíjí pouze od námi nastavených kritérií, ale také vyplývají přímo z právních předpisů, jimiž jsme vázáni.

Vaše osobní údaje uchováváme pouze po nezbytně nutnou dobu, která se pro jednotlivé účely zpracování může lišit v návaznosti na specifické požadavky právního řádu.

1.8 Jak chráníme Vaše osobní údaje?

Integrita a důvěrnost Vašich osobních údajů je pro nás mimořádně důležitá. V rámci zajištění záměrné ochrany údajů jsme již od počátku nastavili a přijali takové postupy a technologie, které zajišťují Vaším osobním údajům co nejvyšší míru ochrany osobních údajů. S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro Vaše práva a svobody jsme dále zavedli vhodná technická a organizační opatření, abychom standardně zpracovávali pouze osobní údaje, jež jsou pro každý konkrétní účel daného zpracování nezbytné.

Vaše osobní údaje chráníme v technické rovině.

Základními technickými opatřeními k ochraně osobních údajů jsou především:

- bezpečnostní standardy technických řešení při shromažďování, ukládání a výměně údajů v elektronické formě;
- šifrovaný protokol v procesu předávání údajů elektronickou formou;
- certifikát elektronického podpisu pro přístup k chráněným údajům v elektronické formě;
- technické zabezpečení a bezpečnostní ochranný prostor, kde jsou osobní údaje uloženy.

Vaše osobní údaje chráníme v organizační rovině.

Základními organizačními opatřeními k ochraně osobních údajů jsou především:

- bezpečnostní režim vstupu na pracoviště a do prostor, ve kterých se pracuje, nebo jsou uchovávány informace obsahující osobní údaje;
- bezpečnostní režim nakládání s nosiči dat a dokumenty obsahujícími informace s osobními údaji;
- bezpečnostní režim nakládání se spisovou agendou obsahujícími informace s osobními údaji;
- interní procesy k zajištění lhůt pro vyhodnocení Vašich žádostí a dalších práv;
- interní procesy pro řešení případných incidentů týkajících se porušení zabezpečení osobních údajů.

Přijatá opatření pravidelně přehodnocujeme, abychom zvážili, zda není vhodné aktualizovat stávající postupy či zavést opatření nová, abychom zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.

Jakékoli porušení zabezpečení osobních údajů ohlásíme bez zbytečného odkladu, do 72 hodin od okamžiku, kdy jsme se o něm dozvěděli, respektive kdy byl získán rozumný stupeň jistoty, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů, Úřadu pro ochranu osobních údajů, ledaže by bylo nepravděpodobné, že by toto porušení mělo za následek riziko pro Vaše práva a svobody. Ohlášení Úřadu pro ochranu osobních údajů může předcházet krátké prošetření s cílem zjistit, zda událost skutečně naplňuje znaky porušení zabezpečení, aniž by začala plynout lhůta 72 hodin.

Pokud s sebou porušení zabezpečení osobních údajů nese vysoké riziko pro Vaše práva a svobody (pokud například zasáhlo velký objem osobních údajů a existuje reálné riziko, že Vám tím může být způsobena újma) oznámíme porušení zabezpečení také Vám.

1.9 Jaká máte práva?

Jednou z našich nejdůležitějších povinností správce Vašich osobních údajů je zajistit výkon práv, která pro Vás vyplývají ze právní úpravy pro ochranu osobních údajů. Vaše práva můžete vykonávat jen ve vztahu k osobním údajům, které se Vás týkají a budeme se Vám jej snažit ve všech ohledech co nejvíce usnadnit.

Máte právo na:

- **přístup k Vaším osobním údajům;**
- **opravu Vašich osobních údajů;**
- **výmaz Vašich osobních údajů;**
- **omezení zpracování Vašich osobních údajů;**
- **přenositelnost Vašich osobních údajů;**
- **vznesení námítky proti zpracování Vašich osobních údajů;**
- **podání stížnosti u dozorového úřadu;**
- **soudní ochranu.**

Výkon většiny práv předpokládá podání žádosti či námítky, kterou následovně zpracujeme, posoudíme a odpovíme na ni bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce, a to jedním z těchto způsobů:

- Vaší žádosti vyhovíme, provedeme nutná opatření a o těchto opatřeních Vás informujeme;
- Vaši žádost odmítneme a informujeme Vás o důvodech odmítnutí a zároveň Vás poučíme o možnostech dalšího postupu (o právu podat stížnost k dozorovému úřadu a právu žádat soudní ochranu);
- Lhůtu o dva měsíce prodloužíme a informujeme Vás o důvodech prodloužení.

Můžeme odmítnout (nebo zpoplatnit) ty žádosti, které vyhodnotíme jako zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené. Za takové žádosti považujeme především zjevné zneužití práv v podobě žádostí postrádající odůvodnění, na jehož základě by je bylo možné zpracovat a vyhodnotit, nebo opakující se žádosti, či nepřiměřeně velký počet žádostí od jednoho subjektu údajů.

Ve většině případů Vás budeme muset požádat o prokázání Vaší totožnosti. Primárním identifikátorem, podle kterého dojde k ověření Vaší totožnosti, je platný průkaz totožnosti. Vaši žádost můžete také zaslat do naší datové schránky nebo e-mailem se zaručeným elektronickým podpisem, kde budeme Vaši totožnost považovat za ověřenou.

Při pročítání následující části mějte prosím na paměti, že jednotlivá práva nemají absolutní povahu. To znamená, že se na ně mohou vztahovat určité výjimky či mohou podléhat

jistým omezením, pro něž nemusí být možné Vašemu požadavku vyhovět, např. když nám jejich zpracování ukládá zákon.

Chcete mít přehled o tom, které údaje o Vás zpracováváme?

Máte právo na přístup k Vaším osobním údajům, tj. jednak na potvrzení, zda zpracováváme Vaše osobní údaje, a jednak právo tyto osobní údaje a informace o zpracování obdržet ve formě kopie.

Informace týkající se doby, po kterou budou osobní údaje u nás uloženy, popř. kritérií použitých k jejímu určení, Vašich práv vztahujících se ke zpracování osobních údajů a jejich případném předání do třetí země, Vám poskytneme na základě žádosti.

Pokud zpracováváme velké množství Vašich osobních údajů, můžeme Vás před jejich poskytnutím požádat, abyste uvedli, jaké informace konkrétně požadujete. Vaše právo na přístup tím však není omezeno ani odepřeno.

Právo získat kopii zpracovávaných osobních údajů, které se Vás týkají, může být omezeno v zájmu ochrany práv a svobod třetích osob.

Chcete své údaje opravit?

V případě, že jsou Vaše údaje nesprávné nebo nepřesné, máte právo na jejich opravu. S přihlédnutím k účelům, pro které jsou údaje zpracovávány, máte právo, abychom také doplnili neúplné údaje. Jestliže doplnění nebo oprava nejsou k účelu zpracovávání osobních údajů nezbytné, nejsme nuceni Vaší žádosti vyhovět.

Chcete, abychom Vaše údaje vymazali?

Máte právo na výmaz osobních údajů, pokud tyto osobní údaje nepotřebujeme; odvoláte souhlas s jejich zpracováním (za podmínky, že pro zpracování Vašich osobních údajů nemáme jiný právní titul); úspěšně vznesete námitku proti jejich zpracování; jsou zpracovány protiprávně; či máme právní povinnost takovéto osobní údaje vymazat.

Chcete zpracování svých osobních údajů omezit?

Také máte právo nás požádat o omezení zpracování Vašich osobních údajů, a to do doby jejich opravy; jestliže pokládáte jejich zpracování za protiprávní, ale nepřejete si jejich výmaz; pokud jejich zpracování již není nezbytné, ale požadujete je pro své právní nároky; anebo do doby jejich výmazu.

Chcete přenést Vaše osobní údaje k jinému správci?

Pokud Vaše osobní údaje zpracováváme na základě souhlasu nebo smlouvy a toto zpracování provádíme automatizovaně, máte právo, abychom Vám poskytli Vaše osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Takto získané údaje pak můžete předat jinému správci nebo nás můžete požádat, abychom Vaše osobní údaje předali přímo jinému správci (je-li to technicky proveditelné).

Chcete vznést námitku proti zpracování?

Námitku proti zpracování můžete vznést v těchto případech:

- zpracování na základě právního důvodu oprávněného zájmu: v tomto případě můžete vznést odůvodněnou námitku kdykoli, pokud se domníváte, že tím zasahujeme do Vašich práv a svobod. Na základě Vaší žádosti pak vyhodnotíme a odůvodníme, zda je náš zájem na zpracování osobních údajů skutečně oprávněný;
- zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce;

- zpracování pro statistické účely: v tomto případě můžete vznést odůvodněnou námitku kdykoli z důvodů, že zpracování Vašich osobních údajů pro tyto účely není nezbytné.

Chcete podat stížnost k dozorovému úřadu?

Pokud máte důvodné podezření, že zpracování osobních údajů provádíme v rozporu s právními předpisy, můžete se obrátit na dozorový úřad, jímž je Úřad pro ochranu osobních údajů.

Chcete využít svého práva na soudní ochranu?

Aniž je dotčena jakákoli jiná správní či mimosoudní ochrana, máte právo na účinnou soudní ochranu proti právně závaznému rozhodnutí dozorového úřadu, které se Vás týká. Stejná ochrana Vám náleží v případě, že se dozorový úřad Vaší stížností nezabývá či pokud Vás neinformuje do tří měsíců o pokroku v řešení stížnosti či o jeho výsledku.

Soudní ochrany se můžete domáhat i vůči nám či zpracovateli v případě, že máte za to, že Vaše práva byla porušena v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

Chcete odvolat svůj souhlas?

V případech, kdy ke zpracování Vašich údajů vyžadujeme Váš souhlas, jste oprávněni tento souhlas kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování Vašich údajů po dobu, po kterou nám byl Váš souhlas platně udělen, ani na zpracování Vašich údajů z jiných právních důvodů, pokud se aplikují.

1.10 Jakým způsobem spolupracujeme s Úřadem pro ochranu osobních údajů?

Jakožto správce Vašich osobních údajů spolupracujeme na požádání s dozorovým úřadem při plnění jeho úkolů. Je to právě Úřad pro ochranu osobních údajů, kdo posuzuje soulad zpracování příslušného správce či zpracovatele s právními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů. Konkrétní postup Úřadu upravují procesní předpisy, především pak správní a kontrolní řád.

2. Klíčové pojmy

Dozorový úřad – Nezávislý orgán veřejné moci zřízený právním řádem. V České republice tuto funkci vykonává Úřad pro ochranu osobních údajů.

Osobní údaje – Veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby.

Porušení zabezpečení – Porušení zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně nebo neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů.

Profilování – Jakákoli forma automatizovaného zpracování osobních údajů spočívající v jejich použití k hodnocení některých osobních aspektů vztahujících se k fyzické osobě, zejména k rozboru nebo odhadu aspektů týkajících se jejího pracovního výkonu, ekonomické situace, zdravotního stavu, osobních preferencí, zájmů, spolehlivosti, chování, místa, kde se nachází, nebo pohybu.

Příjemce – Fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, kterým jsou osobní údaje poskytnuty.

Správce – Fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů.

Údaje o zdravotním stavu – Osobní údaje týkající se tělesného nebo duševního zdraví fyzické osoby, včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb, které vypovídají o jejím zdravotním stavu. Údaje o zdravotním stavu spadají do zvláštní kategorie osobních údajů.

Zvláštní kategorie osobních údajů – „Citlivé“ osobní údaje, které vypovídají o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a zpracování genetických údajů, biometrických údajů za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údajů o zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby.

Zpracování – Jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji nebo soubory osobních údajů, který je prováděn pomocí či bez pomoci automatizovaných postupů, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení.

Zpracovatel – Fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce.