

Oznámení o ochraně osobních údajů

Společnost MetLife věnuje velkou pozornost ochraně a zabezpečení Vašich **osobních údajů**. Pro bližší vysvětlení a Vaši lepší orientaci jsme pro Vás připravili tento dokument - „**Oznámení o ochraně osobních údajů**“ (dále jen „**Oznámení**“), který popisuje, jak nakládáme s osobními údaji, které o Vás shromažďujeme a zpracováváme.

Naše Oznámení obsahuje některé výrazy, k jejichž plnému pochopení možná budete potřebovat další vysvětlení. Tyto výrazy jsou proto zvýrazněny a blíže popsány ve slovníku na konci Oznámení.

Kdo jsme?

MetLife Europe d.a.c., irská společnost s reg. č. 415123, se sídlem 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím

MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku, se sídlem Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1, IČ 03926206, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A77032

MetLife je **správce** Vašich osobních údajů.

Jak získat další pomoc?

Potřebujete od nás cokoli z obsahu Oznámení blíže vysvětlit nebo máte doplňující otázky?

Můžete se obrátit na Odpovědnou osobu pro ochranu osobních údajů buď písemně, nebo e-mailem:

Pověřenec pro ochranu osobních údajů: Emma Cramp, MetLife, Dublin, Lower Hatch Street, 20 on Hatch, Irsko
E-mail: emma.cramp@metlife.com

Lokální kontakt: Ochrana osobních údajů, MetLife, Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1
E-mail: ochranaou@metlife.cz

Pokud nejste spokojeni s jakýmkoli aspektem shromažďování, sdílení nebo používání Vašich osobních údajů z naší strany, neváhejte nám to sdělit. Můžete nás kontaktovat prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů. Pokud nejste spokojeni s naší odpovědí, máte právo obrátit se na Úřadu pro ochranu osobních údajů: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7; <https://www.uoou.cz>.

Jaká jsou Vaše práva?

V následujícím textu uvádíme shrnutí Vašich práv týkajících se Vašich osobních údajů. Další podrobnosti o právech jsou uvedeny níže v textu v části „**Vaše práva**“:

Práva	Co to znamená?
1. Právo být informován	Máte právo na poskytnutí jasných, transparentních a snadno srozumitelných informací o Vašich právech a o tom, jak používáme Vaše osobní údaje. Proto Vás také informujeme v tomto Oznámení.
2. Právo na přístup	Máte právo na přístup k Vaším osobním údajům (pokud je zpracováváme) a jiným osobním informacím (podobné těm, které jsou uvedeny v tomto Oznámení). To proto, abyste si byli jistí a mohli si případně ověřit, zda používáme Vaše osobní údaje v souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů. Další informace naleznete v části „Přístup k údajům“.
3. Právo na opravu	Máte právo na opravu zpracovávaných osobních údajů, pokud jsou nepřesné nebo neúplné. Další informace naleznete v tématu „Oprava údajů“.
4. Právo na výmaz	Také známo jako „právo být zapomenut“ - umožňuje Vám požádat o smazání nebo odstranění Vašich osobních údajů tam, kde neexistuje žádný důvod, proč bychom je měli dále zpracovávat. Nejedná se však o absolutní právo na výmaz. Pořád můžeme mít právo nebo povinnost uchovávat údaje, například v případech, kde máme zákonnou povinnost tak činit, nebo když máme jiný platný důvod k jejich uchování. Další informace naleznete v části „Vymazání údajů“.
5. Právo na omezení zpracování	V určitých situacích máte právo „zablokovat“ nebo omezit další používání Vašich údajů z naší strany. Pokud je zpracování omezeno, můžeme Vaše údaje pořád uchovávat, ale nemůžeme je dále používat. Vedeme seznamy osob, které požádaly o zablokování, abychom se ujistili, že omezení bude respektováno i v budoucnu. Další informace naleznete v části „Omezení zpracování údajů“.
6. Právo na přenositelnost údajů	Máte právo získat kopii některých osobních údajů, které o Vás držíme a znovu je použít nebo sdílet pro osobní účely. Další informace naleznete v části „Přenos osobních údajů“.
7. Právo vznést námitku	Máte právo vznést námitku k určitým typům zpracování osobních údajů, včetně zpracování pro účely přímého marketingu. Další informace naleznete v části „Námitka k zpracování“.
8. Práva související s automatizovaným rozhodováním včetně profilování	Používáme technologii k určení, zda Vás můžeme automaticky pojistit jen na základě Vámi poskytnutých údajů o zdravotním stavu, nebo zda musí tyto údaje ještě manuálně ověřit náš pracovník pro oceňování pojistných rizik. Pro Vás to znamená, že pokud nebudete vyhovovat kritériím pro automatické přijetí Vašeho návrhu na uzavření pojistné smlouvy, bude v důsledku toho Váš návrh na uzavření pojistné smlouvy přezkoumán manuálně pracovníkem pro oceňování pojistných rizik. Automatizované rozhodování používáme také k likvidaci pojistných událostí, které splňují předem stanovené parametry a podmínky společnosti MetLife. Další informace nebo vzorovou žádost o přezkoumání rozhodnutí naleznete v části „Práva týkající se automatizovaného rozhodování a profilování“.

Jak Vás kontaktujeme?

Můžeme Vás kontaktovat prostřednictvím jednoho nebo více z následujících komunikačních kanálů: telefonem, poštou, e-mailem, SMS zprávou, okamžitým zasíláním zpráv např. prostřednictvím Klientské zóny nebo jinými elektronickými prostředky. Zaznamenáváme některé telefonní hovory, další písemnou i elektronickou komunikaci, abychom sledovali naše služby a pro účely auditu a školení. Bezpečně ukládáme hovory a další komunikační záznamy v souladu s našimi předpisy uchovávání a příslušnými zákony. Přístup k těmto záznamům je omezen pouze na ty osoby, které k nim potřebují přístup k účelům nevyhnutelným pro zpracování.

Co se o Vás dozvíme?

Osobní údaje, jež o Vás držíme, mohou zahrnovat Vaše:

- jméno a příjmení vč. rodného příjmení;
- státní příslušnost;
- kontaktní informace včetně e-mailu a telefonních čísel;
- číslo pojistky, číslo návrhu na uzavření pojištění;
- osobní finanční údaje včetně čísla účtu pro inkaso;
- rodné číslo;
- věk a/nebo datum narození a místo narození;
- pohlaví, rodinný stav a povolání;
- koníčky, rekreační aktivity nebo sporty;
- údaje o trestní historii;
- zvláštní kategorie osobních údajů (další informace naleznete v části „**Zvláštní kategorie osobních údajů**“).

Jak se o Vás dozvíme?

To, co o Vás víme, je většinou poskytováno Vámi, když nás poprvé kontaktujete a když jste naším zákazníkem. Můžete nám poskytnout osobní údaje v různém čase a prostřednictvím různých komunikačních kanálů včetně telefonu, e-mailu a SMS zprávy, například když:

- si vyžádáte informace o jednom z našich produktů či služeb v oblasti pojištění nebo o ně požádáte;
- se zaregistrujete pro účely přístupu k informacím o Vaší pojistné smlouvě;
- požádáte, aby Vás zástupce společnosti MetLife kontaktoval;
- se zúčastníte jakékoli propagace nebo průzkumu společnosti MetLife;
- provedete změnu nebo ukončení pojistky popřípadě uplatníte nárok na pojistné plnění; nebo
- podáte stížnost.

Dále o Vás můžeme získat typy osobních údajů uvedené výše v části „**Co se o Vás dozvíme?**“ od:

- Vašeho zaměstnavatele, pokud poskytujeme pojistné krytí v rámci benefitu skupinového pojištění zaměstnanců;
- partnerů, kteří nám poskytují marketingové seznamy, které zahrnují Vaše osobní údaje, k jejichž použití jste dali explicitní souhlas;
- bank/úvěrových institucí a těch, kteří prodávají naše pojistné produkty a služby;
- dalších pojišťoven, které s námi mohou sdílet osobní údaje na základě zákonného zmocnění, a to za účelem předcházení trestné a protiprávní činnosti; nebo
- z centrálního registru obyvatel vedeného Ministerstvem vnitra případně z jiných centrálních registrů vedených orgány veřejné moci.

Možná budeme muset zkontrolovat Vaše osobní údaje s jinými zdroji, jako jsou Vaši poskytovatelé zdravotní péče, příp. zaměstnavatelé, další pojišťovny, pojišťovací zprostředkovatelé, další poskytovatelé finančních služeb, abychom se ujistili, že jsou správné a kompletní. Některé z našich zdrojů nám mohou poskytnout zvláštní kategorie osobních údajů o Vás a/ nebo zprávy, které se Vás týkají.

Všechny zdroje využíváme v souladu s platnou EU a CZ legislativou.

Jak nakládáme se zvláštními kategoriemi osobních údajů?

Můžeme o Vás obdržet nebo sbírat **zvláštní kategorie osobních údajů**, které jsou citlivější, včetně údajů týkajících se Vašeho zdraví a Vašich biometrických údajů.

Tam, kde máme ze zákona povinnost získat Váš souhlas se zpracováním těchto **zvláštních kategorií osobních údajů**, Vás o souhlas v příslušnou dobu požádáme. Pokud se rozhodnete souhlas neudělit, nemusíme být schopni provést některé z úkonů, které provést potřebujeme, abychom Vám poskytli určité produkty nebo služby. Pokud souhlas odvoláte po uzavření smlouvy, budeme moci nadále zpracovávat Vaše osobní údaje nezbytné pro plnění ze smlouvy a pro určení právních nároků. Nemusíme však být schopni bez Vašeho souhlasu prošetřit pojistnou událost.

Proč potřebujeme Vaše osobní údaje?

Osobní údaje, které o Vás zpracováváme, používáme na to, abychom:

- Vám poskytovali pojištění a služby týkající se tohoto pojištění, včetně likvidace pojistných událostí a výplaty pojistného plnění;
- si ověřili Vaši totožnost a dodržovali naše zákonné a regulační povinnosti;
- Vám poskytli informace, produkty a služby, které od nás požadujete;
- s Vámi komunikovali ohledně požadovaných a sjednaných produktů a služeb;
- analyzovali, posuzovali a zlepšovali naše služby zákazníkům;
- prošetřili jakoukoliv Vaši stížnost;
- mohli poskytnout důkaz v jakémkoliv sporu nebo případném sporu mezi námi a Vámi;
- Vám poskytovali marketingové sdělení, pokud jste souhlasili s přímým marketingem (viz. též část „Přímý marketing“ níže); přímý marketing zahrnuje například informování o změnách a novinkách souvisejících s našimi pojistnými produkty a službami;
- monitorovali kvalitu našich pojistných produktů a služeb;
- se ujistili, že obsah naší webové stránky a dalších stránek se Vám zobrazuje v nejefektivnější možné podobě pro Vás a Vaše zařízení;
- Vám poskytli přístup do zabezpečených oblastí našich aplikací (webu), včetně Klientské zóny;
- je kombinovali s osobními údaji z jiných zdrojů pro účely vymezené v bodech výše.

Právní základ pro naše zpracování osobních údajů, které nejsou zvláštní kategorií osobních údajů

Právní základ zpracování osobních údajů, které nespádají do **zvláštní kategorie osobních údajů**, se řídí účelem zpracování těchto Vašich osobních údajů.

Pokud máte zájem o uzavření pojistní smlouvy nebo již byl podán Návrh na uzavření pojistné smlouvy/pojištění, zpracujeme Vaše osobní údaje, abychom mohli uzavřít danou smlouvu. K takovému zpracování není třeba souhlasu dle obecného nařízení o ochraně osobních údajů, ovšem souhlas je potřeba dle ust. § 2828 zák. č. 89/2012 Sb., občanského zákoníku. Tento souhlas pokrývá období do uzavření pojistné smlouvy.

Pokud používáte naše webové stránky, zpracováváme Vaše osobní údaje shromážděné pomocí souborů cookies v souladu s našimi Zásadami cookies. Tyto zásady zobrazíte kliknutím na příslušný nadpis hlavní stránky na naší webové stránce www.metlife.cz.

V některých případech také potřebujeme zpracovávat Vaše osobní údaje za účelem splnění našich zákonných povinností, a to i v souvislosti s bojem proti praní špinavých peněz, předcházením terorismu a kontrolami sankcí, stížnostmi a vyšetřováním či vedením soudních sporů. Zároveň máme oprávněný zájem zpracovávat Vaše osobní údaje pro:

- analýzu pojistných událostí, jejich počtu a dopadu na výpočet výše pojistného;
- účely oceňování pojistných rizik, správy Vaší pojistné smlouvy a vypořádání nastalých pojistných událostí, které mohou zahrnovat sdílení Vašich osobních údajů s dalšími společnostmi skupiny MetLife, pojišťovacími zprostředkovateli a dalšími osobami (viz „**Jak sdílíme Vaše osobní údaje?**“);

- účely komunikace s Vámi;
- průběžnou správu Vaší smlouvy a udržování kontaktu s Vámi (např. poskytováním každoročních aktualizací, indexačních nabídek v souladu se smlouvou, výpisů z podílového účtu atd.);
- naše interní obchodní účely, které mohou zahrnovat plány pro obnovu činnosti po nečekaných událostech, uchovávání a ukládání dokumentů, kontinuitu služeb IT (např. zálohování a asistenční služby), abychom zajistili kvalitu produktů a služeb, které Vám poskytujeme;
- firemní transakce (prosím přečtete si také níže uvedenou část: „**Jak postupujeme při ochraně Vašich osobních údajů v průběhu převodu podniku nebo jeho části**“);
- analýzu portfolia, ale pouze v anonymní podobě, která nám umožní zlepšit pojistné produkty a služby, které nabízíme zákazníkům.

Pokud nám dáte (nebo jste již poskytli) svolení, použijeme příslušné osobní údaje, abychom Vám mohli poskytnout informace o produktech, speciálních nabídkách a službách, které by Vás mohly zajímat.

Vždy od Vás budeme požadovat souhlas se zpracováním osobních údajů v případech, kdy jsme k tomu ze zákona povinni.

Jak sdílíme Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje můžeme používat a sdílet s dalšími společnostmi skupiny MetLife s cílem:

- pomoci s vyhodnocením Vaší žádosti o pojistné produkty nebo služby;
- pomoci se spravováním pojistné smlouvy a zpracováváním pojistných událostí a jiných transakcí;
- potvrzení nebo opravení toho, co o Vás víme;
- předcházení podvodům, praní špinavých peněz, terorismu a dalším zločinům tím, že ověříme, co o Vás víme;
- dodržování zákonů, například sdílením Vašich osobních údajů s policií, pokud je to nezbytné k předcházení podvodům;
- auditu našeho podnikání;
- poskytnout Vám informace o společnosti MetLife, našich produktech, speciálních nabídkách a službách, které by Vás mohly zajímat;
- plnit další obchodní účely, jako je vývoj produktů a správa webových stránek;
- provádět průzkumy spokojenosti s našimi produkty a/nebo službami.

Vaše osobní údaje můžeme sdílet se subjekty, které osobní údaje pro MetLife zpracovávají - jsou to tzv. zpracovatelé osobních údajů - tzn. s našimi **pojišťovacími zprostředkovateli a třetími stranami**, které nám pomáhají poskytovat Vám pojistné produkty a služby. Například můžeme sdílet Vaše osobní údaje:

- s cílem dodržovat zákon a pravidla regulačních orgánů, které se vztahují na společnost MetLife;
- s policií, a centrálním registrem obyvatel vedeným Ministerstvem vnitra, aby ověřili Vaši totožnost či okolnosti Vámi hlášené pojistné události;
- s jinými pojišťovnami a poskytovateli finančních služeb s cílem předcházet a odhalovat podvodné a přehnané nároky;
- se zpracovateli – třetími stranami, kteří nám pomáhají při správě Vaší pojistky nebo jakéhokoli nároku, který byste v rámci ní mohli učinit;
- se společnostmi, které tisknou a distribuují zásilky, nebo pokud jste poskytli svůj souhlas, se společnostmi, které za nás provádějí marketing;
- se společnostmi, které pro nás vykonávají hosting a správu informačních technologií;
- s Vaším pojišťovacím zprostředkovatelem, aby Vám mohl poradit a poskytovat své služby;
- se zajištění, kteří pomáhají řídit naše podnikání a snižovat rizika spojená s pojistnými smlouvami a to dělbou rizik v rámci alternativních institucí;
- s pojišťovacími zprostředkovateli, kteří nám pomáhají pro Vás zařídit pojištění;
- s bankami, které prodávají naše pojistné produkty a služby;
- se zdravotníky, včetně lékařů a zdravotních středisek, kteří poskytují asistenční služby, pokud bylo poskytování asistenčních služeb ujednáno;
- s dalšími společnostmi uvedenými v Informacích o zpracovatelích zpracovávajících osobní údaje jménem společnosti MetLife zveřejněných na webových stránkách www.metlife.cz.

Když sdílíme Vaše osobní údaje s třetími stranami, které nám poskytují služby, požadujeme, aby podnikly příslušná opatření k ochraně Vašich osobních údajů a aby používaly osobní údaje pouze za účelem poskytování těchto služeb.

Další důvody sdílení toho, co o Vás víme, jsou:

- ochrana práv, majetku nebo bezpečnosti společnosti MetLife, našich zákazníků nebo jiných osob;
- poskytování součinnosti soudu, České národní bance, České obchodní inspekci, Finančnímu arbitrovi, pokud je to naše povinnost, například podrobení se soudnímu příkazu;
- případné vymáhání práv a povinností, které ze smlouvy s Vámi vznikají;

Jak postupujeme při ochraně Vašich osobních údajů v průběhu převodu podniku nebo jeho části?

Může se stát, že jedna nebo více částí společnosti bude prodána jinému poskytovateli pojištění a Vaše osobní údaje mohou být převedeny jako součást tohoto nákupu nebo prodeje. Jakýkoli nový poskytovatel bude nadále používat Vaše osobní údaje pro stejné účely, pokud nebudete informováni jinak. Můžeme také sdílet Vaše osobní údaje s potenciálními kupujícími našeho podnikání a jejich odbornými poradci, ale v takovém případě zároveň zajistíme, že budou k dispozici příslušné záruky k ochraně Vašich údajů.

Jak chráníme Vaše osobní údaje?

Bezpečnost a ochrana Vašich osobních údajů jsou pro nás nesmírně důležité. Máme proto zavedenou řadu technických, administrativních a fyzických bezpečnostních opatření, která:

- chrání Vaše osobní údaje před neoprávněným přístupem nebo nesprávným použitím;
- zabezpečují naše informační systémy a chrání informace; a
- zajišťují, že můžeme obnovit data v situacích, kdy jsou data poškozena nebo ztracena v situacích obnovy po živelných a jiných pohromách.

V potřebných případech používáme šifrování nebo jiná bezpečnostní opatření, která považujeme za vhodná k ochraně Vašich osobních údajů. Pravidelně kontrolujeme bezpečnostní postupy s přihlédnutím k nejnovějším technologiím a aktualizovaným postupům. Navzdory veškerým snahám nás i našich partnerů však nelze žádná bezpečnostní opatření považovat za dokonalá a neproniknutelná.

Přímý marketing

Nabízíme Vám možnost získávat od nás informace ve vztahu k produktům, speciálním nabídkám či službám, o kterých se domníváme, že by Vás mohly zajímat. Za normálních okolností používáme e-mailovou formu komunikace (pokud máme Vaši e-mailovou adresu), ale můžeme Vás kontaktovat i jinými způsoby, pokud jste nám poskytli svůj souhlas s přímým marketingem s využitím těchto metod.

Pokud o zasílání informací o novinkách v nabídce našich produktů a služeb zájem nemáte, nabízíme Vám jednoduchý způsob, jak další zasílání zastavit. A to tak, že nám písemně sdělíte, abychom Vám přestali posílat marketingovou komunikaci.

Pokud jste souhlasili se zasíláním marketingové komunikace při uzavření nebo v průběhu trvání pojistné smlouvy nebo když jste se zaregistrovali na našich webových stránkách, aplikacích nebo službách, můžete tento souhlas kdykoliv odvolat a to tak, že nám napíšete s uvedením Vašeho jména, adresy, e-mailu, čísla pojistné smlouvy a jiných kontaktních údajů na naši adresu nebo e-mailem na info@metlife.cz.

Kam předáváme informace?

Vaše osobní údaje můžeme převést do jiných zemí. U zemí se sídlem v Evropském hospodářském prostoru a Spojeném království se má za to, že poskytují stejnou úroveň ochrany osobních údajů jako Česká republika. Pokud převádíme osobní údaje nebo je sdílíme se subjekty v zemích mimo Evropský hospodářský prostor a Spojené království, zajistíme, abychom my i osoby nebo společnosti, kterým údaje předáme, souhlasili s tím, že je chráníme před zneužitím nebo zveřejněním, v

souladu s právními předpisy o ochraně osobních údajů podle **modelových doložek** nebo jiných vhodných mechanismů. Společnosti mimo Evropský hospodářský prostor a Spojené království, se kterými můžeme sdílet Vaše osobní údaje, zahrnují další společnosti z naší skupiny, poskytovatele IT a jiné dodavatele.

Po jak dlouhou dobu budeme zpracovávat Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje uchováváme pouze po dobu nezbytnou pro účely, pro které je zpracováváme. Naše zásady uchovávání údajů jsou v souladu se všemi platnými zákony a s právními předpisy o ochraně osobních údajů. Tyto předpisy stanoví, jak dlouho můžeme uchovávat různé typy údajů, které držíme, a jsou pravidelně přehodnocovány.

Vaše osobní údaje zpracováváme před uzavřením pojistné smlouvy, po dobu jejího trvání a také 10 let po jejím zániku. V případě, že k uzavření pojistné smlouvy nedojde, zpracováváme Vaše osobní údaje po dobu 12 měsíců od vypracování návrhu na uzavření pojistné smlouvy. Uvedená lhůta 12 měsíců platí i pro projekci, resp. informativní rozpis pojistného krytí. V případě, že jste projevíli zájem o registraci do Klientské zóny, ale registraci jste nedokončili, Vaše osobní údaje týkající se registrace do Klientské zóny zpracováváme po dobu 1 roku ode dne uplynutí lhůty pro dokončení registrace.

Doba uchovávání osobních údajů zohledňuje:

- zákonné povinnosti ve smyslu příslušných předpisů uchovávat údaje po určitý čas;
- promlčecí dobu ve smyslu příslušných předpisů;
- (potenciální) spory; a
- usměrnění vydaná příslušnými orgány na ochranu osobních údajů a jinými regulačními orgány.

Bezpečně zničíme data, která již nemusíme držet, a to v souladu s časovými limity stanovenými v našich zásadách. Když budeme i nadále využívat údaje pro statistické nebo výzkumné účely, zajistíme, aby byly údaje anonymizovány, aby Vás z nich nebylo možné v žádném případě identifikovat.

Jak budete vědět, že jsme toto Oznámení změnili?

S ohledem na změnu legislativy nebo našich interních postupů můžeme toto Oznámení upravit. Pokud bychom provedli jakékoliv zásadní změny v tom, jak shromažďujeme, používáme nebo sdílíme Vaše osobní údaje, adekvátně na to upozorníme na našich webových stránkách.

Rozhodné právo

Toto Oznámení se řídí českým právem.

VAŠE PRÁVA

Tato část Oznámení vysvětluje podrobněji Vaše práva týkající se Vašich osobních údajů. Některá práva nejsou absolutní a podléhají určitým výjimkám nebo naplnění určitých podmínek.

Rádi Vám poskytneme podrobnější informace, v případě zájmu se neváhejte obrátit na kontakty uvedené výše v sekci „**Jak získat další pomoc?**“.

Jste oprávněni bezplatně získat Vaše osobní údaje, které u nás zpracováváme, s výjimkou následujících okolností, za které můžeme účtovat přiměřený poplatek na pokrytí administrativních nákladů na poskytování osobních údajů pro:

- zjevně neopodstatněné nebo nadměrné/opakované požadavky, nebo
- další kopie stejných informací.

Ve výše uvedených případech můžeme být při naplnění dalších podmínek oprávněni odmítnout vyhovět Vaší žádosti. Žádost můžeme odmítnout i v případě, že není ověřena totožnost žádající osoby. V případě, že nám pošlete žádost o

zaslání údajů, které o Vás zpracováváme, odpovíme hned, jak to bude možné. Obecně to bude do jednoho měsíce od okamžiku, kdy obdržíme Vaši žádost a úspěšně Vás identifikujeme, pokud by to mělo trvat déle, např. zejména s ohledem na množství zpracovávaných informací, budeme Vás o tom informovat. U každé žádosti je nutné ověřit Vaši totožnost, především pak u žádostí týkajících se zvláštní kategorie osobních údajů.

Pro uplatnění kteréhokoli z výše uvedených práv nás prosím kontaktujte na adrese:

Odpovědná osoba pro ochranu osobních údajů, MetLife, Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1:

E-mail: **ochranaou@metlife.cz**

Jak Vám můžeme pomoci?

Přístup k údajům

K čemu můžete žádat přístup?

Máte právo:

- na obdržení potvrzení, že Vaše osobní údaje jsou zpracovávány;
- na přístup k Vaším údajům; a
- na další informace o zpracování Vašich osobních údajů (většina z nich je pravděpodobně již uvedena v tomto Oznámení).

Můžete požádat o kopie papírových a elektronických záznamů (včetně zaznamenaných hovorů, kde je to možné) o Vás, které držíme, sdílíme nebo používáme. Abychom se mohli zabývat Vaší žádostí, můžeme Vás požádat o důkaz totožnosti a další informace od Vás, které jsou nezbytně nutné k vyhledání Vámi požadovaných osobních údajů.

Kdy nemáte právo na přístup?

Můžeme Vám poskytnout pouze Vaše osobní údaje, nikoliv osobní údaje o jiné osobě. V případech, kde by poskytnutí údajů negativně ovlivnilo práva jiné osoby, můžeme přístup odmítnout. Z důvodů právní ochrany se může stát, že Vám nebudeme moci ukázat něco, o čem jsme se dozvěděli v souvislosti s pojistnou událostí nebo soudním řízením. Specifikujte prosím v žádosti o přístup ty osobní údaje, které požadujete. Pokud by nebylo jasné, k jakým údajům požadujete přístup, můžeme se na Vás obrátit a požádat o další informace za účelem objasnění.

Oprava údajů

Máte právo na opravu nepřesných osobních údajů, které se Vás týkají, a to bez zbytečného odkladu. Pokud nám sdělíte, že osobní údaje, které o Vás uchováváme, jsou nesprávné, přezkoumáme je, a v případě chyby naše záznamy neprodleně opravíme. Pokud s Vámi nesouhlasíme, oznámíme Vám to. V takovém případě nám následně můžete písemně sdělit, že jste přesvědčeni, že naše záznamy jsou nesprávné a my v případě poskytování Vašich osobních údajů mimo MetLife toto Vaše prohlášení k údajům připojíme.

Máte zároveň právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i prostřednictvím dodatečného prohlášení. Zda doplnění je nebo není v konkrétním případě vhodné, závisí na účelu zpracování Vašich osobních údajů.

V případě, že došlo k opravě Vašich údajů, máme povinnost upozornit všechny třetí strany, s nimiž jsme sdíleli Vaše osobní údaje (viz „**Proč potřebujeme Vaše osobní údaje?**“). K tomu přijmeme všechna přiměřená opatření, ale pokud by to nebylo možné nebo by to vyžadovalo neúčelné a nepřiměřené úsilí, může se stát, že provedení opravy osobních údajů z jejich strany nebudeme schopni zajistit.

Jak můžete vidět a opravit své osobní údaje?

Obecně Vám poskytneme osobní údaje, které o Vás držíme nebo podnikneme potřebné kroky k opravě nepřesných údajů, pokud nás o to písemně požádáte.

Z důvodů právní ochrany se může stát, že Vám nebudeme moci ukázat něco, o čem jsme se dozvěděli v souvislosti s pojistnou událostí nebo soudním řízením.

Vymazání údajů

Kdy můžete žádat o výmaz?

S výhradou části „**Kdy můžeme zamítnout žádosti o smazání?**“ níže, máte právo na vymazání Vašich osobních údajů a zabránění jejich zpracování v případech, kdy:

- osobní údaje již nejsou nezbytné pro účely, pro které byly původně shromažďovány/zpracovány;
- odvoláváte souhlas (pokud byl dříve poskytnut a je požadován pro zpracování těchto údajů);
- máte námitky vůči zpracování a náš oprávněný zájem na dalším zpracování Vašich osobních údajů nemá v daném případě prioritu;
- zpracováváme Vaše osobní údaje v rozporu s předpisy na ochranu osobních údajů;
- osobní údaje musí být smazány, aby byly splněny zákonné povinnosti.

Kdy můžeme zamítnout žádost o smazání?

Právo na výmaz se neaplikuje v případech, kdy jsou data zpracovávána pro určité specifické důvody včetně případů, kdy je zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Navíc, pokud bychom museli vymazat všechny údaje, nebyli bychom následně schopni Vám poskytnout pojištění nebo naše další produkty a služby (potřebujeme zpracovávat údaje v souvislosti s jejich správou, řízením nebo poskytováním).

Musíme o Vaší žádosti o výmaz informovat ostatní příjemce?

Pokud jsme poskytli osobní údaje, které chcete vymazat, třetím osobám (viz „**Proč potřebujeme Vaše osobní údaje?**“), musíme je informovat o Vaší žádosti o vymazání, aby mohly předmětné osobní údaje vymazat. Přijmeme k tomu všechny přiměřené kroky, ne vždy to však může být možné, nebo to může vyžadovat nepřiměřené úsilí.

Může se také stát, že příjemce není povinen/schopen vymazat Vaše osobní údaje, protože platí jedna z výše uvedených výjimek - viz „**Kdy můžeme zamítnout žádosti o smazání?**“

Omezení zpracování údajů

Kdy je omezení možné?

Máte právo omezit zpracování Vašich osobních údajů:

- pokud nesouhlasíte s přesností údajů, musíme omezit zpracování, dokud neověříme jejich přesnost.
- pokud je zpracování nezákonné a namísto smazání preferujete omezení;
- v případě, že jste vznesli námitku proti zpracování za okolností podrobně uvedených v odstavci (a) „Právo vznést námitku“ a zvažujeme, zda by tyto zájmy měly mít přednost.

Musíme ostatní příjemce o omezení informovat?

Pokud jsme Vaše relevantní osobní údaje zpřístupnili třetím osobám, musíme je informovat o omezeních týkajících se zpracování Vašich informací tak, aby tyto údaje nebyly dále zpracovávány.

Přijmeme k tomu všechny přiměřené kroky, ne vždy to však může být možné, nebo to může vyžadovat nepřiměřené úsilí. V případě, že omezení zpracování zrušíme, budeme Vás informovat.

Přenos osobních údajů

Kdy se uplatní právo na přenositelnost údajů?

Právo na přenositelnost údajů se uplatní jen:

- na osobní údaje, které jste nám poskytli;
- kde je zpracovávání založeno na Vašem souhlasu nebo je nezbytné pro splnění smlouvy; a

- když je zpracovávání provedeno pomocí automatizovaných prostředků. Toto právo se uplatní jen pro údaje poskytnuté nám v souvislosti s našimi službami.

Kdy můžeme odmítnout žádost o přenesení údajů?

Žádost o přenesení údajů můžeme odmítnout, pokud zpracování nenaplnuje výše uvedená kritéria. Rovněž můžeme žádost odmítnout v případě, že se osobní údaje týkají více než jedné osoby a přenesení by bylo v rozporu s právy této osoby.

Námítka k zpracování

Právo vznést námitku k zpracování máte za těchto okolností:

a) oprávněný zájem

Máte právo kdykoli vznést námitky proti zpracování osobních údajů na základě oprávněného zájmu z důvodů týkajících se Vaší konkrétní situace.

Pokud můžeme prokázat přesvědčivé oprávněné důvody pro zpracování Vašich osobních údajů, které převyšují Vaše zájmy, práva a svobody, nebo potřebujeme Vaše osobní údaje k určení, výkonu nebo obhajobě právních nároků, můžeme Vaše údaje nadále zpracovávat. V opačném případě musíme příslušné údaje přestat zpracovávat.

b) přímý marketing

Máte právo kdykoli vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů pro účely přímého marketingu.

Pokud jste se přihlásili k odběru novinek o našich produktech a službách a jiných e-mailů od nás, kdykoli se můžete bezplatně odhlásit kliknutím na odkaz pro zrušení odběru v dolní části zprávy. Odběr marketingových sdělení můžete rovněž odhlásit tak, že nás kontaktujete na adrese uvedené v tomto Oznámení v sekci nazvané „**Jak získat další pomoc?**“.

Práva týkající se automatizovaného rozhodování a profilování

Máte právo nepodléhat rozhodnutí založenému výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro Vás právní následky nebo podobně významné účinky.

Jak je vysvětleno v hlavní části tohoto Oznámení, používáme technologii, která takový postup umožňuje (viz „**Proč potřebujeme Vaše osobní údaje?**“).

Provádíme to pouze tam, kde:

- je to nezbytné pro uzavření nebo plnění smlouvy mezi námi;
- jsme k tomu získali Váš výslovný souhlas.

Jsme přesvědčeni, že námi používaná technologie funguje správně. Máte-li však pochybnosti, máte právo požádat nás o lidský zásah. V takovém případě nás prosím o svém požadavku informujte a požádejte o manuální překontrolování rozhodnutí, máte-li pocit, že technologie ve Vašem případě pochybila.

SLOVNÍK

Automatizované individuální rozhodování zahrnuje rozhodnutí dosažená počítačovou analýzou, včetně profilování, bez přezkumu nebo kontroly člověkem, a to na základě toho, zda poskytnuté informace odpovídají předem definovaným kritériím pro přijetí. V rámci správy pojištění může automatizované rozhodování zahrnovat také použití umělé inteligence.

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

Pojišťovací zprostředkovatelé vyhledávají pojišťitele, kteří jsou připraveni poskytnout pojistné krytí podle požadavků zákazníka.

Partneri jsou třetí strany, které nám poskytují seznam jmen a kontaktních detailů pro marketingové účely, přičemž osoby na seznamu uvedené s tímto poskytnutím výslovně souhlasily.

Modelové doložky jsou standardní smluvní doložky, které byly potvrzené Evropskou komisí jakožto zaručující adekvátní záruky na převod osobních údajů mimo Evropský hospodářský prostor.

Osobní údaj je jakákoliv informace vztahující se k osobě, která může být na základě této informace přímo nebo nepřímo identifikována.

Zpracováním se rozumí jakákoliv operace nebo soubor operací s osobními údaji 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.

Profilování je 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 pobytu nebo pohybu.

Zajišťitel poskytuje zajištění pojišťovně, aby jí pomohl řídit rizika.

Zvláštní kategorie osobních údajů jsou typy osobních údajů, které vypovídají o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a genetické údaje, biometrické údaje, údaje o zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby.