

## Poučení o ochraně osobních údajů – NN Životní pojišťovna N. V.

Níže uvedené informace poskytujeme v souladu s nařízením Evropského Parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto (obecné nařízení o ochraně osobních údajů, v textu rovněž jako „GDPR“). V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jakým způsobem zpracováváme osobní údaje v souvislosti s naší pojišťovací činností.

### Totožnost správce

NN Životní pojišťovna N. V., pobočka pro Českou republiku, sídlem Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5 – Smíchov, IČO: 40763587 (dále jako „správce“ nebo „my“).

### Kontaktní údaje správce

poštovní adresa: Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5 – Smíchov;  
e-mail: dotazy@nn.cz;  
telefon Klientské linky: 244 090 800.

### Kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů

e-mail: dpo@nn.cz.

## Zdroj osobních údajů

Zpracovávané osobní údaje byly nám jako správci poskytnuty pojistníkem a/nebo pojištěným v souvislosti s uzavřením nebo změnou pojistné smlouvy, její správou, příp. likvidací pojistných událostí, a to prostřednictvím našich webových stránek, smluvní dokumentace nebo jiných formulářů a telefonní, e-mailové nebo jiné komunikace. Dále zpracováváme údaje dostupné z veřejně přístupných zdrojů (např. obchodní nebo insolvenční rejstřík) a z vlastní činnosti (zejména ohledně služeb nebo produktů, které jste si vyžádali). Jako správce můžeme údaje získávat také od třetích osob, pokud jste k tomu dali souhlas (např. od poskytovatelů zdravotních služeb pro zjištění zdravotního stavu před sjednáním pojištění), nebo pokud tak stanoví právní předpisy (např. vzájemná informovanost pojišťoven podle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví), příp. je to nezbytné pro plnění závazků ze smlouvy.

## Účely zpracování osobních údajů

Ve většině případů je poskytnutí Vašich osobních údajů smluvním požadavkem, bez kterého bychom nebyli schopni pojistnou smlouvu uzavřít, spravovat, ani likvidovat pojistné události a vyplácet pojistná plnění. V některých případech vyplývá potřeba zpracovávat údaje přímo ze zákona nebo také našich oprávněných zájmů. Některé typy zpracování můžeme provádět pouze s Vaším souhlasem.

### 1. Plnění smlouvy a provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy – zpracování na podkladě čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR

Na tomto základě provádíme zpracování osobních údajů, pokud Vám nabízíme možnost sjednat, změnit nebo ukončit pojištění, předkládáme Vám návrhy v tomto směru, provádíme přípravné a analytické práce, kalkulace, modelace, hodnocení rizikovosti a Vaší individuální situace. Zahrnuje to také pomoc při správě pojištění, šetření pojistných událostí a výplatu plnění z pojistných smluv, včetně zpracování prováděného před uzavřením smlouvy, i pokud nakonec k uzavření smlouvy nedojde. Součástí plnění smlouvy je i výběr a vymáhání pojistného.

V této souvislosti zpracováváme osobní údaje nejen pojistníka, ale i dalších účastníků smluvního vztahu nebo jinak dotčených osob (pojištěné nebo oprávněné osoby, příbuzní apod.). Při šetření pojistných událostí můžeme zpracovávat i údaje zvláštní kategorie (zejm. údaje o zdravotním stavu) a informace týkající se trestních věcí, rozhodnutí a řízení.

Na tomto základě zpracováváme též údaje, pokud se účastníte různých klientských programů, kampaní či soutěží, ve vztahu k plnění závazků, které z těchto programů máme.

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

### 2. Splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje – zpracování na podkladě čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR

Na nás jako na správce se vztahuje celá řada právních povinností, kvůli kterým musíme zpracovávat osobní údaje. Zejména se jedná o povinnosti vyplývající z předpisů upravujících pojišťovací činnost, ale také o obecné povinnosti v oblasti uchovávání a archivace údajů, o administrativní povinnosti nebo o povinnost součinnosti s orgány veřejné moci.

Nadto jsme povinni zpracovávat Vaše údaje i pro účely předcházení a odhalování legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Z tohoto důvodu provádíme Vaši identifikaci a kontrolu.

### 3. Oprávněné zájmy správce – zpracování na podkladě čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR

Pod tímto účelem zpracováváme Vaše údaje pro ochranu našich práv a zájmů. Jde například o zlepšování a vývoj našich služeb na základě analýzy Vašeho chování při jejich využívání. Dále také zjišťování spokojenosti s našimi službami, ochrana majetku a osob, prevence a odhalování trestné nebo protiprávní činnosti nebo třeba segmentace klientů. Patří sem také zaznamenávání účasti poradců na našich školeních. Pod naše oprávněné zájmy spadá také přímý marketing směřovaný na naše klienty zahrnující nabídku našich produktů a služeb. Vaše údaje zpracováváme také pro určení, obhajobu a vymáhání práv vyplývajících z pojištění.

Z důvodu ochrany zájmů provádíme i nahrávání telefonických hovorů, abychom mohli zlepšovat naše služby.

Zpracování některých zvláštních kategorií osobních údajů (zejm. údajů o zdravotním stavu) po uzavření smlouvy provádíme právě na základě nezbytnosti pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Proti zpracování založenému na oprávněných zájmech je možné podat námitku, kterou se budeme zabývat a vyhodnotíme, zda dané zpracování splňuje požadavky regulace. Více o svých právech naleznete níže v tomto dokumentu.

### 4. Souhlas subjektu údajů – zpracování na podkladě čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR

V některých případech může být pro zpracování osobních údajů nezbytný Váš souhlas. Jedná se například o zpracování údajů o zdravotním stavu a genetických údajů před uzavřením smlouvy za účelem posouzení přijatelnosti do pojištění, vytvoření modelace a nabídky pojistné smlouvy. Může se jednat také o činnosti v souvislosti s přímým marketingem na Vaši žádost (např. vyplnění formuláře s žádostí o kontaktování). V takovém případě je poskytnutí souhlasu dobrovolné a můžete ho kdykoli odvolat. Odvoláním souhlasu však není dotčena zákonnost zpracování před okamžikem odvolání.

## Rozsah zpracování osobních údajů

Zpracováváme zejména následující kategorie osobních údajů:

- identifikační údaje (jméno a příjmení, datum a místo narození, adresa trvalého pobytu, číslo a kopie průkazu totožnosti atd.);
- kontaktní údaje (kontaktní adresa, telefon, e-mailová adresa);
- popisné a sociodemografické údaje (rodinný stav, počet dětí, povolání, vzdělání atd.);
- údaje týkající se využívaných služeb a produktů;
- údaje týkající se komunikace s námi;
- transakční údaje (platby pojistného, výplaty pojistného plnění atd.);
- údaje o zdravotním stavu, genetické údaje;
- biometrické údaje (pokud byly poskytnuty);
- údaje týkající se likvidace pojistných událostí;
- údaje pro vyhodnocení potřeb a posouzení vhodnosti pojištění;
- další údaje pro ocenění rizika při vstupu do pojištění.

## Doba uchování osobních údajů

Doba uchování osobních údajů se odvíjí primárně od účelu jejich zpracování. Nejčastěji zpracování osobních údajů souvisí s poskytováním pojištění a v takovém případě je uchováme po celou dobu trvání smluvního vztahu a dále od okamžiku jeho skončení do uplynutí 12 let v souladu s našimi zákonnými povinnostmi.

Pokud byly osobní údaje poskytnuty v souvislosti s jednáním o uzavření smlouvy, ke kterému nakonec nedošlo, uchováme je po dobu 3 let od poslední komunikace s Vámi, jak nám ukládají právní předpisy.

V případě zahájení soudního, správního či podobného řízení se lhůta prodlužuje minimálně do pravomocného ukončení řízení. Pokud osobní údaje zpracováváme na základě Vašeho souhlasu, uchováme je nejdéle do doby jeho odvolání.

## Automatizované rozhodování a profilování

Za účelem uzavření pojistné smlouvy nebo marketingu můžeme poskytnuté osobní údaje zpracovávat automatizovaně pro zhodnocení určitých osobních aspektů a posouzení vhodnosti produktů. Tímto zajistíme, že naše nabídky budou nejlépe odrážet Vaše potřeby. Proti tomuto zpracování máte právo vznést kdykoli námitku. Máte zároveň právo, aby se na Vás nevztahovalo rozhodnutí, které je založeno výhradně na profilování (profilování znamená automatizované zpracování osobních údajů za účelem zhodnocení určitých osobních aspektů člověka – ekonomická situace, zdraví, preference, chování, apod.), a které má právní účinky, jež se Vás týkají anebo Vás podobně významně ovlivňují. Na ochranu Vašich práv a svobod byla z naší strany vykonána vhodná opatření – možnost v rámci profilování uplatnit právo na lidský zásah ze strany správce, právo vyjádřit své stanovisko a právo napadnout rozhodnutí vyplývající z profilování.

## Kategorie příjemců zpracovávaných osobních údajů

Vaše osobní údaje mohou být poskytnuty:

- našim obchodním partnerům,
- dalším společnostem patřícím do skupiny NN, tzn. společností NN Finance, s.r.o., NN Penzijní společnost, a.s. a NN Management Services, s.r.o.,
- marketingovým agenturám při zajišťování pomoci s kampaňmi a jinými marketingovými aktivitami,
- externím tiskárnám (zejména pro rozesílání korespondence),
- poskytovatelům informačních systémů a technické infrastruktury (včetně služeb archivace),
- advokátním kancelářím, auditním společností, exekutorům a společností zajišťujícím vymáhání pohledávek,
- externím likvidátorům (pro likvidaci pojistných událostí),
- pojišťovacími zprostředkovatelům (pro zpracování osobních údajů za účelem modelace, nabídky a uzavření pojistné smlouvy, příp. správu smlouvy nebo její ukončení a také pro marketingové účely),
- smluvním lékařům a zdravotnickým zařízeními (pro posouzení zdravotního stavu a přijatelnosti v rámci uzavírání nebo změny pojistné smlouvy, příp. likvidace pojistných událostí),
- společností poskytujícím služby v oblasti elektronické komunikace (externí call centra, provozovatelé e-mailingových a SMS řešení),

- České asociaci pojišťoven a ostatním pojišťovnám (pro plnění povinnosti při prevenci a odhalování pojistných podvodů),
- subjektům, u kterých nám to ukládá zákon (např. soudy, orgány činné v trestním řízení, ČNB atd.).

Osobní údaje jsou zpracovávány především v rámci EU/EHP. Zpracování mimo EU/EHP provádíme jen tehdy, pokud jsou zajištěny odpovídající záruky v souladu s GDPR.

Ke zpracovávání osobních údajů používáme zpracovatele, se kterými máme uzavřenu zpracovatelskou smlouvu a kteří poskytují dostatečné záruky ochrany Vašich osobních údajů.

V případě, kdy by se u nás něco měnilo a převáděli bychom naši obchodní nebo jinou činnost jako celek nebo i její část na jinou právnickou osobu, pak by součástí takového převodu byly i osobní údaje, které se této činnosti týkají. Stejně by to bylo i v případě, že bychom byli v souladu s právními předpisy nuceni takové změny udělat.

## Jaká máte práva související se zpracováním osobních údajů?

### Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo od nás získat potvrzení, zda Vaše osobní údaje jsou či nejsou námi zpracovávány. Pokud jsou Vaše osobní údaje zpracovávány, máte dále právo k nim získat přístup.

Na žádost Vám rovněž poskytneme kopii zpracovávaných osobních údajů. Za druhou a další kopii jsme oprávněni účtovat přiměřený poplatek stanovený na základě administrativních nákladů.

### Právo na opravu

Máte právo na to, abychom opravili nepřesné osobní údaje, příp. máte rovněž právo na doplnění neúplných osobních údajů.

### Právo vznést námitku

Máte právo vznést kdykoli námitku proti zpracování Vašich osobních údajů založeném na našich oprávněných zájmech, včetně přímého marketingu a profilování. Pokud vznesete námitku, máme povinnost ji posoudit z hlediska splnění všech podmínek v souladu s právními předpisy. V případě přímého marketingu po vznesení námítky zastavíme zpracování vždy.

### Právo na výmaz

Máte právo, abychom vymazali Vaše osobní údaje, pokud již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jste odvolali souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány a neexistuje žádný další důvod pro zpracování. Právo na výmaz Vám náleží rovněž v případě, pokud by se ukázalo, že námi prováděné zpracování bylo protiprávní či k výmazu musí dojít pro splnění naší právní povinnosti.

Právo na výmaz se však neuplatní vždy, např. pokud zpracování Vašich osobních údajů je dále nezbytné pro splnění naší právní povinnosti nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

### Právo na omezení zpracování

V určitých případech máte právo na to, abychom omezili zpracování osobních údajů. Jedná se například o situaci, kdy popíráte přesnost osobních údajů nebo Vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu a Vy namísto výmazu požadujete právě omezení jejich zpracování.

### Právo na přenositelnost údajů

Máte právo získat od nás Vaše osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci. Máte rovněž právo, abychom předali Vaše osobní údaje jinému správci přímo, je-li to technicky proveditelné.

### Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

Máte právo kdykoliv odvolat udělený souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů pro účely nabízení obchodu a služeb. Učinit tak můžete volnou formou písemně prostřednictvím kontaktních údajů správce uvedených výše. Odvoláním Vašeho souhlasu není dotčeno naše zpracování před jeho odvoláním.

### Automatizované individuální rozhodování

Pokud dochází k automatizovanému individuálnímu rozhodování, které má pro Vás podstatné důsledky (např. vede k neuzavření smlouvy s Vámi, zamítnutí výplaty plnění apod.) máte právo nechat takové rozhodnutí přezkoumat, vyjádřit se k němu a případně ho napadnout.

### Právo podat stížnost

Na naší činnost můžete podat stížnost přímo nám písemně listinnou formou na poštovní adrese Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5 – Smíchov (Oddělení stížností), příp. elektronicky e-mailem na adresu dotazy@nn.cz, případně též telefonicky na tel. Klientské linky 244 090 800, osobně v sídle správce, nebo pomocí formuláře na webu NN. Ze stížnosti musí být zřejmé, kdo ji podává a co je jejím předmětem.

Stížnost můžete podat také u pověřence pro ochranu osobních údajů na e-mailové adrese dpo@nn.cz, a případně také u Úřadu pro ochranu osobních údajů, sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, Česká republika, www.uoou.cz.

## Jak můžete svá práva uplatnit?

Svá práva související se zpracováním osobních údajů můžete kdykoliv uplatnit kontaktováním nás jako správce písemně listinnou formou na poštovní adrese Nádražní 344/25, 150 00 Praha 5 – Smíchov, příp. elektronicky e-mailem na adresu dotazy@nn.cz, nebo telefonicky na telefonním čísle Klientské linky 244 090 800. Můžete se rovněž obrátit přímo na pověřence pro ochranu osobních údajů na e-mailové adrese dpo@nn.cz.