



Podstawa prawna: ROZPORZĄDZENIE PARLAMENTU EUROPEJSKIEGO I RADY (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych)

## Kim jesteśmy i dlaczego przetwarzamy dane osobowe?

Jesteśmy firmą oferującą ubezpieczenia majątkowe zawierane pomiędzy ubezpieczającym a zakładem ubezpieczeń.

Naszym obowiązkiem jest podjęcie wszelkich starań, stosownie do obowiązujących przepisów prawa w zakresie przetwarzania danych osobowych, celem zapewnienia bezpieczeństwa oraz ochrony danych przed niewłaściwym wykorzystaniem, mając na uwadze bezpieczeństwo osobiste oraz ochronę prywatności.

W zakresie przetwarzania danych osobowych występujemy jako administrator lub podmiot przetwarzający, w zależności od tego czy dane są przetwarzane dla określonych przez nas celów, czy też na rzecz osoby trzeciej (w szczególności ubezpieczyciela).

Nasze dane: DEFEND INSURANCE Sp. z o.o., z siedzibą w 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103, wpisana do Krajowego Rejestru Sądowego przez VIII Wydział Gospodarczy Sądu Rejonowego Katowice-Wschód pod numerem KRS 0000228653, posiadająca numer NIP 205-00-01-853 i zarejestrowana przez Komisję Nadzoru Finansowego jako agent. Adres korespondencyjny: DEFEND INSURANCE Sp. z o.o. 40-568 Katowice, ul. Ligocka 103 email: [info@defendinsurance.eu](mailto:info@defendinsurance.eu) (zwaną dalej „DEFEND INSURANCE” lub „My/Nas/Nam/Nami”).

Informacje zawarte w niniejszym dokumencie dotyczą wyłącznie Nas, a stosowne informacje w zakresie przetwarzania danych osobowych poszczególnych ubezpieczycieli dostępne są na: [lloydseurope.com/privacy-notice/](http://lloydseurope.com/privacy-notice/).

## Informujemy, iż dane osobowe są przetwarzane wyłącznie w zakresie określonym w odpowiednich przepisach prawa bez konieczności uzyskiwania osobnej zgody zainteresowanego na ich przetwarzanie zgodnie z poniżej wskazanymi podstawami.

### 1. Przetwarzanie danych konieczne w związku wykonaniem umową ubezpieczenia, której jesteś stroną.

W określonych przypadkach Twoje dane osobowe mogą być przetwarzane jako niezbędne w procesie wykonywania umowy ubezpieczenia, której jesteś stroną. Przetwarzane będą dane w zakresie niezbędnym do administrowania umową ubezpieczenia oraz pobieraniem składek ubezpieczeniowych.

### 2. Przetwarzanie danych osobowych jest uzasadnione z punktu widzenia interesu prawnego stron umowy.

Przez interes prawny rozumiane są działania podejmowane w celu zapobiegania i wykrywania przestępstw oraz w procesie likwidacji szkody lub dochodzeniu praw wynikających z zawartej umowy ubezpieczenia. Powyższe uzasadnia prawo do rejestracji prowadzonych rozmów telefonicznych tak, aby udokumentować wszelkie ustalenia pomiędzy stronami umowy. Z naszej strony możliwe jest również wykorzystanie posiadanych nagrań dla potrzeb związanych z podniesieniem jakości obsługi, w tym do kontaktu z Tobą celem uzyskania stosownej opinii w tym zakresie.

Możemy przetwarzać Twoje dane osobowe w celu ochrony naszych prawnie uzasadnionych interesów lub uzasadnionych interesów ubezpieczyciela w celu ograniczenia roszczeń wynikających z polisy ubezpieczeniowej tak długo, jak to konieczne.

Wszelkie dokumenty oraz procedury obsługi podlegają ciągłej analizie w procesie podnoszenia jakości obsługi oraz poszerzania oferty produktowej.

**W świetle powołanego rozporządzenia, przetwarzanie danych osobowych dla potrzeb marketingu bezpośredniego może zostać uznane za uzasadnione działanie wykonywane w ramach interesu prawnego stron umowy. Klient ma zawsze prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych na potrzeby marketingu bezpośredniego. W przypadku zgłoszenia takiego sprzeciwu, dane osobowe nie będą więcej przetwarzane w celach marketingowych. Sprzeciw taki nie ma jednak wpływu na takie przetwarzanie tych danych, które miało miejsce przed jego zgłoszeniem.**

Dane osobowe przetwarzane w celach marketingowych nie będą przekazywane osobom trzecim.

### 3. Przetwarzanie danych osobowych jest konieczne dla spełnienia obowiązków wynikających z przepisów prawa.

W niektórych przypadkach przepisy prawa bezpośrednio wskazują na obowiązek przetwarzania danych osobowych, szczególnie w związku z:

- a. **zawarciem umowy ubezpieczenia oraz jej ewentualnymi zmianami**, a więc przetwarzania Twoich danych jako strony umowy
- b. **koniecznością realizacji obowiązku informacyjnego oraz wymiany informacji** w zakresie zobowiązania do współpracy wynikającego z obowiązujących przepisów (w szczególności Ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej)
- c. **koniecznością przechowywania danych zgodnie z wymogami przepisów prawa**

#### 4. Przetwarzanie danych osobowych na podstawie zgody.

W niektórych przypadkach przepisy wymagają uzyskanie Twojej zgody na przetwarzanie danych osobowych. Wyrażenie zgody może nastąpić w formie elektronicznej (poprzez odpowiednie oznaczenie pola) lub na piśmie. W przypadku uzyskania zgody w formie elektronicznej jej potwierdzenie stanowią odpowiednie zapisy systemowe. Udzielona zgoda skutkuje wykorzystaniem danych w zakresie profilowania oraz ewentualnego kontaktu celem składania ofert w drodze marketingu bezpośredniego. Zgoda może być w każdym czasie odwołania poprzez złożenie oświadczenia drogą telefoniczną na numer + 48 797 10 41 lub mailową na adres: [data@defendinsurance.eu](mailto:data@defendinsurance.eu).

#### Jakie dane są gromadzone i przetwarzane?

Gromadzeniu podlegają dane wymagane w procesie przygotowania oferty i zawierania umowy ubezpieczenia. Zakres danych wskazany jest w stosowanych formularzach oraz umowie ubezpieczenia.

W procesie gromadzenia i przetwarzania danych osobowych są one łączone z innymi posiadanymi informacjami, tworząc nowe zbiory danych osobowych. Jest to proces istotny na etapie wypłaty odszkodowania lub w przypadku wypełniania wymogów narzuconych przepisami prawa (np. zapobiegania oszustwom). Jeśli nie został złożony sprzeciw wobec wykorzystania danych osobowych do celów marketingowych, jest również możliwe wykorzystanie posiadanych danych do przygotowania indywidualnej oferty ubezpieczeniowej zgodnej z Twoim zapotrzebowaniem.

#### Ubezpieczający oraz ubezpieczony/beneficjent

Twoje dane osobowe są gromadzone w celu identyfikacji potrzeb i będą wykorzystywane w procesie przygotowywania propozycji obejmującej oferowane przez Nas produkty ubezpieczeniowe. Interes prawny uzasadnia przetwarzanie danych na potrzeby przygotowania oferty ubezpieczeniowej odpowiadającej Twoim potrzebom. Po zawarciu umowy dodatkowo pozyskamy dane ujawnione w procesie opłacania składki. W ramach obowiązujących przepisów prawa możemy być również zobowiązani do udzielania informacji w zakresie poszczególnych czynności np. w związku z przepisami dotyczącymi przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy lub ujawniania danych organom nadzoru. Zakres gromadzonych danych może obejmować Twoje dane adresowe oraz identyfikacyjne (np. imię i nazwisko, adres, email, numer telefonu) oraz umowę ubezpieczenia (np. kopię polisy, numer polisy lub okres ubezpieczenia). Mamy również możliwość gromadzenia innych danych w zależności od rodzaju i charakteru Twojej umowy ubezpieczenia.

#### Umowa ubezpieczenia

Przetwarzane będą dane zawarte w umowie ubezpieczenia oraz gromadzone w procesie likwidacji szkody w związku z prowadzoną przez Nas działalnością w tym zakresie. Dane będą wykorzystywane w procesach zarządzania, księgowości oraz analiz finansowych. Podstawą prawną do powyższego są:

- zobowiązania wynikające z zawartych umów oraz przepisów prawa;
- interes prawny związany z wykorzystaniem pozyskanych danych w ramach prowadzonej działalności;
- zobowiązania wobec organów nadzoru w zakresie dotyczącym dokumentacji

#### Składający reklamację oraz jego pełnomocnik

Dane gromadzone w procesie rozpatrywania reklamacji są przetwarzane w procesie jej rozpatrywania tak aby zapewnić prawidłowość procesu. Podstawą prawną do powyższego są: (i) zobowiązanie do udzielenia odpowiedzi na złożoną reklamację (ii) ustawowe wymogi związane z rozpatrywaniem reklamacji.

#### Zapytania ogólne

Dane osobowe są gromadzone i przetwarzane celem udzielenia odpowiedzi na skierowane zapytania oraz archiwizowane dla potrzeb przyszłej komunikacji lub dla celów dowodowych. Podstawą prawną do powyższego jest Twoja zgoda lub nasz interes prawny związany z przekazaniem określonych informacji w odpowiedzi na złożone zapytanie celem zapewnienia wysokiej jakości obsługi.

Dodatkowo zaznaczyć należy, iż charakter i zakres gromadzonych danych osobowych jest inny np. w sytuacji, gdy są to dane ubezpieczającego będącego konsumentem, składającego reklamację lub kierującego zapytaniem, niż w sytuacji, gdy ochrona ubezpieczeniowa została udzielona na podstawie polisy obcej (np. w ramach umowy generalnej). Celem weryfikacji możemy wymagać w niektórych sytuacjach podania dodatkowych danych takich jak data urodzenia, narodowość lub dokument potwierdzający tożsamość a w uzasadnionych przypadkach dane mogą być przetwarzane w związku z przepisami dotyczącymi przeciwdziałaniu praniu brudnych pieniędzy lub przestępstw gospodarczych.

## Użytkownicy systemów i oprogramowania DEFEND INSURANCE

Dane osobowe użytkowników portalu klienta oraz nabywców produktów czy też podmiotów korzystających z Naszych systemów lub oprogramowania obejmujące imię i nazwisko, adres email, numer telefonu oraz PESEL, a także numer umowy ubezpieczenia są gromadzone i przetwarzane w związku z udzielonym dostępem oraz w ramach weryfikacji tożsamości użytkownika.

### Jak postępujemy z danymi?

#### Co oznacza przetwarzanie danych

Dane osobowe są należycie chronione. Przetwarzanie danych odbywa się zarówno manualnie, jak również z wykorzystaniem elektronicznego systemu przetwarzania danych. Procesy te są poddawane kontroli fizycznej, technicznej oraz proceduralnej. Na potrzeby ochrony danych osobowych wprowadziliśmy mechanizm zabezpieczający, zawierający zabezpieczenia techniczne, organizacyjne oraz osobowe.

#### Zautomatyzowany proces profilowania i podejmowania decyzji

Do analizy danych gromadzonych w procesie zawierania umowy ubezpieczenia wykorzystywane są pliki cookie a dane te są wykorzystywane w zautomatyzowanym procesie profilowania i podejmowania decyzji. Pozyskane w ten sposób informacje pozwalają na przygotowanie kolejnej oferty ubezpieczenia w zakresie odpowiadającym Twoim potrzebom. Automatyzacja procesu pozwala na precyzyjne i szybkie dopasowanie oferty produktowej, co stanowi jeden z wymogów prawnych oraz umownych w procesie sprzedaży produktów ubezpieczeniowych. W sytuacji, gdy zautomatyzowany proces podejmowania decyzji miałby istotny wpływ na Twoją sytuację (np. nie doszłoby do zawarcia umowy, odmowy wypłaty świadczenia lub zmiany warunków umowy) masz prawo do złożenia wniosku o ponowną analizę prawidłowości wydanej decyzji, zgłoszenie zastrzeżeń lub jej zakwestionowanie.

#### Środki bezpieczeństwa

DEFEND INSURANCE stosuje odpowiednie systemy zabezpieczenia celem zapewnienia właściwej ochrony danych osobowych oparte na ocenie ryzyka w zakresie możliwości ewentualnego naruszenia praw lub wolności osób których gromadzone dane dotyczą. Ewentualne powierzenie gromadzenia lub przetwarzania danych osobowych podmiotom współpracującym z naszą firmą może nastąpić jedynie po wcześniejszej ich weryfikacji oraz zobowiązaniu do zastosowania odpowiednich środków ochrony w celu zapewnienia bezpieczeństwa powierzonych danych osobowych.

#### Odbiorcy i podmioty przetwarzające dane osobowe

Dane osobowe są przetwarzane przez administratora danych oraz pracowników firmy, podmioty współpracujące z naszą firmą na podstawie zawartych umów (w szczególności zakłady reasekuracji oraz pośrednicy ubezpieczeniowi) zarówno na terytorium Rzeczypospolitej Polskiej, jak również poza jej granicami. Każda osoba, która w ramach wykonywania swoich obowiązków zawodowych lub obowiązków wynikających z zawartych umów, ma dostęp do danych osobowych, jest zobowiązana do zachowania poufności oraz dotrzymania standardów w zakresie ochrony tych danych.

W zakresie obowiązujących przepisów prawa jesteśmy również uprawnieni do przekazywania danych osobowych innym podmiotom (np. w przypadku wymiany informacji do celów zapobiegania nadużyciom finansowym). Na podstawie uzasadnionych prawnie przesłanek dostęp do danych osobowych mogą uzyskać również osoby trzecie (np. policja lub organy administracji publicznej).

Dane osobowe mogą być przekazywane do przetwarzania w granicach Unii Europejskiej, a ich udostępnienie poza wyznaczony obszar może nastąpić tylko w sytuacji, gdy zakład ubezpieczeń ma swoją siedzibę poza granicami Unii Europejskiej. Podmioty przetwarzające dane osobowe są zobowiązane do stosowania standardów ochrony danych osobowych nie gorszych niż aktualnie nas obowiązujące.

### Jak długo przechowujemy dane?

Jeśli nie ustalono inaczej, przetwarzamy i przechowujemy dane osobowe przez okres niezbędny do realizacji praw i obowiązków wynikających z umowy, lub dłużej, jeśli taki obowiązek wynika z obowiązujących przepisów prawa.

Okres przechowania danych dla celów marketingowych obejmuje 5 lat od zakończenia umowy wiążącej strony. W innych przypadkach wynika on z celu, w jakim przetwarzane są dane osobowe lub określony jest obowiązującymi przepisami prawa.

### Jakie są Twoje prawa?

Każdy klient ma prawo do uzyskania od administratora danych informacji, czy jego dane osobowe są przetwarzane, jak również ma pełne prawo dostępu do tych danych. Jeśli składane przez klienta wnioski w zakresie udzielenia informacji o przetwarzaniu danych oraz o przekazanie kopii tych danych będą miały powtarzalny charakter, mamy prawo do naliczenia opłaty odpowiadającej wysokości kosztów przygotowania dokumentacji lub do odmówienia udzielenia informacji.

W przypadku, gdy stwierdzisz lub będziesz podejrzewał, że Twoje dane osobowe przetwarzane są z naruszeniem obowiązujących przepisów

prawa lub zasady ochrony prywatności, masz prawo:

- wystąpić do podmiotu przetwarzającego dane z wnioskiem o wyjaśnienie;
- zażądać od nas wyeliminowania naruszenia, w szczególności poprzez sprostowanie, wykreślenie lub ograniczenie zakresu przetwarzania;
- zgłosić sprzeciw wobec przetwarzania.

Jesteśmy zobowiązani niezwłocznie udzielać informacji w zakresie postępowania prowadzonego na podstawie złożonego przez Ciebie wniosku.

Masz prawo do uzyskania informacji lub złożenia skargi do Biura Urzędu Ochrony Danych Osobowych 00-193 Warszawa ul. Stawki 2, tel. (22) 531 03 00, email: [kancelaria@uodo.gov.pl](mailto:kancelaria@uodo.gov.pl).

## Lista podmiotów, które mogą mieć dostęp do Twoich danych osobowych

### Ubezpieczający oraz ubezpieczony

Twoje dane osobowe będą udostępniane innym podmiotom z którym nawiązaliśmy współpracę takim jak organizacje przetwarzające dane komercyjne, dostawcy usług IT, aktuariusze, podmioty zajmujące się obsługą prawną, doradcy biznesowi oraz podatkowi, audytorzy i reasekuratorzy. Podstawą do udostępnienia danych jest interes prawny, w zakresie, w którym powyższe jest konieczne w procesie zarządzania i prowadzenia przez nas działalności gospodarczej. Dane osobowe będą udostępniane w ramach obowiązujących przepisów prawa lub nałożonych na nas zobowiązań w zakresie sprawozdawczości względem organów nadzoru ubezpieczeniowego i ochrony danych osobowych jak również organów podatkowych.

### Składający reklamację oraz jego pełnomocnik

Twoje dane osobowe będą przetwarzane w zakresie niezbędnym do wypełnienia obowiązku w zakresie sprawozdawczości względem organów nadzoru ubezpieczeniowego, rzecznika finansowego oraz innych podmiotów świadczących usługi w zakresie rozwiązywania sporów. Podstawą do przetwarzania danych w tym zakresie są zobowiązania wynikające z zawartych umów.

### Odwiedzający biuro

Twoje dane osobowe mogą być udostępniane innym podmiotom wykonującym zadania z zakresu zarządzania lub obsługi nieruchomości. Podstawą do przetwarzania danych w tym zakresie są wymogi bezpieczeństwa w dostępie do naszych biur oraz konieczność zapewnienia bezpieczeństwa i ochrony naszych pracowników oraz majątku.

Inne podmioty przetwarzające dane osobowe w związku z realizacją umowy ubezpieczenia oraz inne podmioty mające dostęp do danych osobowych:

- pośrednicy ubezpieczeniowi umocowani do sprzedaży produktów ubezpieczeniowych oferowanych przez zakład ubezpieczeniowy
- inne podmioty stanowiące część DEFEND INSURANCE GROUP z siedzibą na terenie Europejskiego Obszaru Gospodarczego
- organy administracji publicznej (np. Narodowy Bank Polski, policja itp.) oraz sądy (w zakresie związanym z wykonywaniem przez te podmioty swoich obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa)
- audytorzy oraz inne podmioty w zakresie związanym z wykonywaniem przez te podmioty swoich obowiązków wynikających z obowiązujących przepisów prawa
- reasekuratorzy
- dostawcy lub operatorzy systemów IT