



MetLife Europe Insurance d.a.c.

Polityka prywatności

Spis treści

1. Wstęp	3
2. Jak możesz uzyskać wsparcie?	3
3. Kim jesteśmy?	3
4. W jaki sposób kontaktujemy się z Tobą?	3
5. Jakie informacje o Tobie zbieramy?	3
6. W jaki sposób pozyskujemy dane?	4
7. W jakim celu pozyskujemy Twoje dane osobowe?	4
8. Podstawy przetwarzania danych osobowych niebędących danymi szczególnymi	4
9. Podstawy przetwarzania danych osobowych będących danymi szczególnymi	5
10. W jaki sposób udostępniamy Twoje dane osobowe?	5
11. Postępowanie w przypadku zmian właścicielskich	5
12. Jak chronimy Twoje dane?	5
13. Marketing bezpośredni	5
14. Jak długo przechowujemy Twoje dane?	6
15. Informacja o aktualizacji polityki prywatności	6
16. Prawo właściwe	6
17. Twoje prawa do ochrony prywatności	6
18. Słowniczek	8

1. Wstęp

MetLife Europe Insurance d.a.c., 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia, zwana dalej MetLife, dokłada wszelkich starań w celu ochrony poufności i bezpieczeństwa danych osobowych. Niniejsza Polityka prywatności, zwana dalej **Polityką**, określa zasady wykorzystywania przez nas danych osobowych dotyczących potencjalnych, obecnych i byłych Klientów, ustanowionych pełnomocników, przedstawicieli ustawowych, osób uposażonych lub osób uprawnionych.

Dla lepszego zrozumienia używanych w Polityce zwrotów ich definicje umieściliśmy w Słowniczku, który znajdziesz na końcu dokumentu.

2. Jak możesz uzyskać wsparcie?

Jeżeli:

- potrzebujesz pomocy lub masz pytania związane z Polityką,
 - stosowane zasady zbierania, udostępniania czy wykorzystywania danych osobowych nie spełniają Twoich oczekiwań,
- skontaktuj się z naszym Inspektorem Ochrony Danych:
- na adres e-mail: DataProtectionIreland@MetLife.com, lub
 - na adres: MetLife Data Protection Officer, 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia.

Jeżeli nasza odpowiedź nie będzie dla Ciebie satysfakcjonująca, możesz wnieść skargę do Organu Nadzoru, którym jest Data Protection Commissioner, 21 Fitzwilliam Square, Dublin 2, Ireland.

Telefon: 00353 57 8684800

Adres strony internetowej: www.dataprotection.ie

3. Kim jesteśmy?

MetLife jest Administratorem Twoich danych osobowych. Ta Polityka odnosi się do zbierania i wykorzystywania danych osobowych przez MetLife Europe Insurance d.a.c., 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia.

4. W jaki sposób kontaktujemy się z Tobą?

W zależności od podanych danych oraz udzielonych zgód możemy kontaktować się z Tobą listownie, pocztą elektroniczną, telefonicznie, SMS-em lub poprzez stronę internetową.

Wszystkie rozmowy telefoniczne z numerem infolinii MetLife są nagrywane w celu zapewnienia bezpieczeństwa, oceny poprawności ich przeprowadzania oraz szkoleń. Przechowujemy nagrania rozmów przez okres wynikający z naszych wewnętrznych regulacji, zgodnych z przepisami prawa. Dostęp do nagrań mają jedynie upoważnione osoby, którym jest on niezbędny do wykonywania czynności w celach wymienionych powyżej.

5. Jakie informacje o Tobie zbieramy?

Jeżeli jesteś Klientem, tzn. ubezpieczającym lub/i ubezpieczonym, to informacje, które posiadamy na Twój temat, to:

- numer polisy,
- imiona i nazwisko,
- płeć, data i miejsce urodzenia,
- numer PESEL lub inny numer identyfikacyjny w przypadku braku numeru PESEL,
- dane kontaktowe: adres zamieszkania, adres do korespondencji, jeżeli inny niż adres zamieszkania,
- adres/adresy e-mail,
- numery telefonów wraz z prefixem i krajem, w którym są założone,
- informacje zawarte na dokumentach potwierdzających tożsamość oraz aktach stanu cywilnego (jeżeli ich zbieranie jest obowiązkiem wynikającym z przepisów prawa),
- informacje dotyczące: okoliczności zdarzeń ubezpieczeniowych, stanu zdrowia,
- informacje o należnych/pobranach/zwróconych składkach ubezpieczeniowych i ich wysokości,
- udział osoby uprawnionej do otrzymania środków po wystąpieniu zdarzenia ubezpieczeniowego,

-
- dane dotyczące członków rodziny, w tym stopień pokrewieństwa z uposażonym, przedstawicielem ustawowym lub agentem ubezpieczeniowym,
 - numer konta Abonenta.

Jeżeli jesteś osobą uprawnioną lub uposażoną, przetwarzamy następujące dane dotyczące Ciebie:

- imiona i nazwisko,
- numer PESEL,
- seria i numer dowodu osobistego, paszportu lub innego dokumentu tożsamości wraz z datami wystawienia i ważności oraz krajem wystawienia,
- informacje o rezydencji podatkowej,
- adres zamieszkania,
- płeć, data urodzenia,
- % udział w środkach po śmierci,
- numer telefonu wraz z prefixem i krajem, w którym został założony,
- numer rachunku bankowego wraz z krajem, w którym został założony.

Zbieranie i przetwarzanie wszystkich powyższych danych wynika z przepisów prawa lub potrzeb niezbędnych do realizacji umowy. Jeżeli wyrazisz odpowiednią zgodę, to niektóre z powyższych danych mogą być wykorzystywane również w celu marketingowym, w tym w celu przesyłania informacji handlowej.

6. W jaki sposób pozyskujemy dane?

Informacje pozyskujemy bezpośrednio od Ciebie, ale możemy je pozyskać również od Twoich bliskich lub od osób, które wskazały Cię jako pełnomocnika lub osobę uprawnioną (w tym spadkobiercę). Ponadto, dotyczące Ciebie dane mogą nam zostać udostępnione przez inne podmioty, w tym partnerów biznesowych, na podstawie obowiązujących przepisów prawa lub udzielonej przez Ciebie zgody.

Możesz dostarczyć oraz zaktualizować informacje o sobie przy każdym kontakcie z MetLife za pomocą dostępnych środków komunikacji. Aktualizacja części danych może wymagać formy pisemnej.

7. W jakim celu pozyskujemy Twoje dane osobowe?

Twoje dane osobowe zbieramy w celu:

- zawarcia umowy ubezpieczenia, w tym dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego,
- realizacji umowy ubezpieczenia, w tym rozpatrywania i realizacji roszczeń i reklamacji,
- realizacji obowiązków wynikających z przepisów prawa,
- komunikacji z Tobą, również w celu przekazywania informacji o nas, a także o zmianach występujących w naszych produktach i usługach,
- przekazywania informacji marketingowych, zgodnie z zasadami określonymi w części Marketing bezpośredni,
- analizy, oceny i poprawy jakości dostarczanych produktów i usług,
- analizy przekazanych do nas wniosków,
- szkolenia pracowników na podstawie zarejestrowanych rozmów z Contact Centre.

8. Podstawy przetwarzania danych osobowych niebędących danymi szczególnymi

Podstawa przetwarzania danych osobowych jest zależna od celu, w jakim przetwarzamy dane osobowe. Nasza działalność jest regulowana szczegółowymi przepisami prawa, głównie Ustawą z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz aktami z nią powiązanymi. W przypadku korzystania z naszych usług podstawą przetwarzania jest realizacja umowy ubezpieczenia oraz przepisy prawa, które są również podstawą przetwarzania danych Twoich bliskich (m.in. osób uposażonych, uprawnionych).

W przypadku przetwarzania danych w celu marketingu bezpośredniego podstawą przetwarzania danych jest wyrażona przez Ciebie zgoda, którą w dowolnej chwili możesz odwołać.

W trakcie używania naszej strony www.metlife.pl zbieramy o Tobie tzw. cookies. Szczegółowe informacje możesz uzyskać w naszej „Polityce cookies”, dostępnej na stronie www.metlife.pl.

Dane osobowe przetwarzamy również w prawnie usprawiedliwionym celu administratora danych, takim jak:

- wysyłka korespondencji,
- utrzymywanie relacji z klientami,
- rozpatrywanie skarg i wniosków,
- analiza jakości świadczonych usług,
- zapewnienie bezpieczeństwa, tj. weryfikacja tożsamości.

9. Podstawy przetwarzania danych osobowych będących danymi szczególnymi

Podstawą przetwarzania tzw. wrażliwych danych osobowych, dotyczących stanu zdrowia, jest:

- Twoja dobrowolna zgoda, wyrażona w trakcie wypełniania wniosku o objęcie ochroną ubezpieczeniową – w celu dokonywania oceny ryzyka ubezpieczeniowego, możliwa do wycofania w każdym czasie, z zastrzeżeniem, iż odmowa wyrażenia lub wycofanie zgody oznacza brak możliwości dokonania oceny ryzyka ubezpieczeniowego oraz wystawienia polisy,
- przepis prawa – w celu dochodzenia, rozpatrywania lub ochrony roszczeń, reklamacji lub spraw sądowych.

10. W jaki sposób udostępniamy Twoje dane osobowe?

Twoje dane udostępniane są wyłącznie podmiotom uprawnionym do ich otrzymania. Dane przekazywane są na podstawie obowiązku wynikającego z przepisów prawa, na uzasadniony wniosek uprawnionego organu lub w celu realizacji umowy.

Wyłącznie, gdy wyraziłeś odpowiednią zgodę, Twoje dane mogą być także udostępniane innym podmiotom, które będą je przetwarzać w celu marketingowym.

W przypadku powierzenia przetwarzania danych osobowych podmiotom współpracującym lub podwykonawcom zobowiązujemy ich do wdrożenia i stosowania adekwatnych środków bezpieczeństwa oraz poddajemy ich cyklicznym kontrolom. Dane mogą być powierzone również podmiotom posiadającym siedzibę lub przetwarzającym dane poza obszarem Unii Europejskiej, tj. w Stanach Zjednoczonych oraz na terenie Indii. Przetwarzanie przez te podmioty ma miejsce wyłącznie na podstawie prawnie dopuszczalnego mechanizmu gwarantującego odpowiedni poziom ochrony danych. Jednym z takich mechanizmów są Standardowe Klauzule Umowne, których treść została zatwierdzona przez Komisję Europejską.

11. Postępowanie w przypadku zmian właścicielskich

Może zdarzyć się sytuacja, w wyniku której nastąpi transformacja lub przejęcie naszej instytucji przez inny podmiot, a Twoje dane osobowe zostaną przekazane nowemu podmiotowi. Nowy podmiot będzie przetwarzał Twoje dane w takim samym celu co my dotychczas. W przypadku zmiany celu przetwarzania taka informacja zostanie Ci przekazana.

12. Jak chronimy Twoje dane?

Ochrona i zapewnienie poufności danych osobowych są dla nas bardzo ważne. Wdrożyliśmy techniczne, organizacyjne i fizyczne środki bezpieczeństwa, w celu:

- ochrony Twoich danych przed nieuprawnionym dostępem lub użyciem,
- zabezpieczania systemów informatycznych oraz ochrony informacji,
- możliwości odtworzenia Twoich danych w sytuacji utraty ich integralności lub utraty w wyniku sytuacji kryzysowej.

Gdy jest to niezbędne, stosujemy adekwatne mechanizmy szyfrujące lub inne środki ochrony Twoich danych. Okresowo dokonujemy przeglądu naszych procedur bezpieczeństwa w celu analizy stosowanych rozwiązań i oceny konieczności ich modyfikacji. Pragniemy jednak zwrócić uwagę, iż, pomimo naszych najlepszych starań, nie istnieje idealne zabezpieczenie, które byłoby niemożliwe do złamania.

13. Marketing bezpośredni

Jedynie w przypadku otrzymania od Ciebie zgody na przesyłanie informacji handlowej lub przedstawianie ofert marketingowych będziemy przekazywać Ci te informacje pocztą elektroniczną, telefonicznie lub za pośrednictwem SMS.

Możemy przekazywać Ci informacje marketingowe pocztą tradycyjną na podstawie prawnie usprawiedliwionego interesu administratora danych. Jeżeli nie chcesz otrzymywać takich informacji to w każdej chwili możesz skierować do nas stosowny sprzeciw.

Jeżeli nie chcesz otrzymywać od nas informacji marketingowych, możesz poinformować nas o tym w każdej chwili, jest to oczywiście bezpłatne. Jeżeli chcesz żebyśmy nie wysyłali informacji marketingowych, to możesz zgłosić sprzeciw lub wycofać uprzednio wyrażoną zgodę na przetwarzanie danych w celach marketingowych. Takie żądania mogą obejmować wszystkie lub tylko wybrane przez Ciebie kanały komunikacji. By skorzystać ze swoich praw, skontaktuj się z nami: kontakt@metlife.pl.

14. Jak długo przechowujemy Twoje dane?

Stosowane przez nas procedury przechowywania informacji są zgodne z obowiązującymi przepisami prawa w tym zakresie. Czas przechowywania przez nas informacji na Twój temat jest określony w przepisach prawa. W przypadku upłynięcia okresu przechowywania posiadane przez nas dane osobowe zostaną zniszczone w bezpieczny, niepozwalający na ich odczytanie, sposób. W przypadku korzystania przez nas z danych w celach statystycznych lub podobnych po upływie wyznaczonego czasu przechowywania danych operacje takie będą miały miejsce na danych zanonimizowanych, których forma nie pozwala na określenie Twojej tożsamości. Jeżeli chcesz, żebyśmy przechowywali Twoje dane po upływie okresu przechowywania, zawsze możesz nas o to poprosić przed upływem okresu przechowywania. W tym celu skontaktuj się z nami.

15. Informacja o aktualizacji polityki prywatności

Aktualizacja niniejszej Polityki może mieć miejsce w każdej chwili. W przypadku dokonania zmian informacje o tym zostaną umieszczone na stronie internetowej www.metlife.pl.

16. Prawo właściwe

Zasady określone w niniejszej Polityce podlegają prawu polskiemu. Nie wyklucza to zastosowania prawa europejskiego, w szczególności Ogólnego Rozporządzenia o ochronie danych osobowych.

17. Twoje prawa do ochrony prywatności

Przedstawione poniżej prawa:

- związane są z prywatnością i dotyczą przetwarzania Twoich danych osobowych,
- nie są prawami absolutnymi i mają zastosowanie do konkretnych sytuacji i podstaw przetwarzania danych.

W celu realizacji swoich praw opisanych poniżej skontaktuj się z nami w dogodny dla Ciebie sposób:

- na adres e-mail: DataProtectionIreland@MetLife.com, lub
- na adres: MetLife Data Protection Officer, 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia.

Masz prawo do:

- dostępu do danych osobowych, w tym otrzymania informacji o Twoich danych osobowych bezpłatnie

Twój wniosek może obejmować żądanie:

- a) otrzymania potwierdzenia, że Twoje dane są przetwarzane,
- b) wskazania zakresu danych, które przetwarzamy,
- c) wskazania odbiorców lub kategorii odbiorców danych.

Jeśli jednak Twój wniosek o udzielenie informacji na temat danych osobowych jest bezpodstawny lub powtarza się, możemy odmówić udzielenia informacji.

Na Twój wniosek odpowiemy tak szybko, jak będzie to możliwe, nie później jednak niż w ciągu miesiąca. Jeżeli udzielenie informacji miałoby zająć dłużej niż miesiąc, poinformujemy Cię o tym. W każdym przypadku odpowiedzi udzielimy nie później niż w terminie trzech miesięcy.

Możesz zażądać kopii papierowych i elektronicznych danych, które posiadamy, udostępniamy lub używamy. By rozpatrzyć Twoje zgłoszenie, możemy poprosić Cię o więcej informacji o Tobie w celu potwierdzenia tożsamości lub zidentyfikowania informacji, o które wnioskujesz. Możemy przekazać Ci wyłącznie informacje dotyczące Ciebie. W przypadku, gdy złożony wniosek mógłby doprowadzić do naruszenia prywatności innej osoby, możemy nie udzielić Ci takiej informacji. W niektórych przypadkach, wynikających np. z przepisów prawa lub tajemnicy zawodowej, możemy nie być upoważnieni do przekazania Ci informacji. Prosimy Cię o precyzyjne wskazanie informacji, o przekazanie których wnosisz. W przeciwnym razie może okazać się niezbędne złożenie przez Ciebie dodatkowych wyjaśnień w tym zakresie.

- poprawiania oraz uzupełnienia danych

Masz prawo żądać niezwłocznej modyfikacji niepoprawnych danych Ciebie dotyczących. Jeżeli poinformujesz nas o tym, że dane które posiadamy na Twój temat, są niepoprawne, zweryfikujemy to i jeżeli wniosek będzie zasadny, poprawimy dane.

Prawo do uzupełnienia danych ma zastosowanie w każdym przypadku, natomiast jest zależne od celów, w jakich przetwarzamy dane.

Mamy obowiązek poinformowania podmioty, którym udostępniłeś Twoje dane, na podstawie uzyskanej od Ciebie na to zgody, o zgłoszonej przez Ciebie aktualizacji. Podejmiemy niezbędne kroki w tym kierunku, natomiast jeżeli będzie to niemożliwe lub okaże się, że wymaga to zbyt dużego nakładu pracy, sił lub kosztów, nie zrobimy tego. Alternatywnie możemy poinformować podmiot, któremu udostępniłeś dane, o konieczności przeprowadzenia takiej weryfikacji w jego własnym zakresie.

- usunięcia danych (bycia zapomnianym)

Możesz zażądać usunięcia danych, gdy: dane nie są już potrzebne w celu realizacji celu, dla którego zostały zebrane, jedyną podstawą przetwarzania danych była zgoda, która została wycofana, zgłoszony został sprzeciw wobec przetwarzania danych i nie zachodzą prawnie usprawiedliwione cele przechowywania danych, dane były przetwarzane z naruszeniem prawa, dane muszą zostać usunięte, by zapewnić zgodność z przepisami prawa.

Prawo do usunięcia danych nie ma zastosowania w przypadku, gdy Twoje dane przetwarzane są w celu realizacji umowy lub na podstawie przepisów prawa, a po ich usunięciu nie będziemy w stanie zapewnić dostarczania świadczonych dotychczas usług.

W przypadku udostępnienia Twoich danych innemu podmiotowi zobowiązani jesteśmy poinformować ten podmiot o Twoim żądaniu usunięcia danych tak, by mógł również usunąć te dane. Podejmiemy niezbędne kroki, by przekazać podmiotom informacje o Twoim żądaniu, natomiast może być to niewykonalne lub wymagać od nas nieproporcjonalnego nakładu pracy, sił i środków. Może również okazać się, że odbiorca nie może usunąć danych na Twoje żądanie, gdyż przetwarza je na podstawie przepisów prawa lub w celu realizacji umowy.

- żądania ograniczenia przetwarzania danych

Masz prawo zgłosić sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych, jeżeli: w Twojej ocenie dane, które posiadamy, są niepoprawne – do czasu sprawdzenia poprawności danych, dane przetwarzane są z naruszeniem prawa, ale zażadasz przechowywania ich przez nas zamiast usunięcia, nie potrzebujemy Twoich danych osobowych, ale są one Ci niezbędne do ustalenia, dochodzenia roszczeń, zgłoszony został sprzeciw wobec przetwarzania danych osobowych w prawie usprawiedliwionych celach – do czasu ustalenia przez nas dopuszczalności takiego przetwarzania.

W przypadku udostępnienia danych innemu podmiotowi zobowiązani jesteśmy poinformować ten podmiot o Twoim żądaniu ograniczenia przetwarzania danych tak, by mógł również zaprzestać przetwarzania danych. Podejmiemy niezbędne kroki, by przekazać podmiotom informacje o Twoim żądaniu, natomiast może to być niewykonalne lub wymagać od nas nieproporcjonalnego nakładu pracy, sił i środków. Może również okazać się, że odbiorca nie może ograniczyć przetwarzania danych na Twoje żądanie, gdyż przetwarza je na podstawie przepisów prawa lub w celu realizacji umowy. Jeżeli w naszej ocenie twoje żądanie ograniczenia przetwarzania danych nie będzie mogło zostać przez nas uwzględnione, poinformujemy Cię o tym.

-
- wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania lub wycofania udzielonej zgody

Masz prawo do wniesienia sprzeciwu, umotywowanego swoją szczególną sytuacją, wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie usprawiedliwionego celu MetLife. W przypadku wykazania, że prawnie uzasadniony interes MetLife jest faktycznie bardziej istotny niż Twój sprzeciw wobec przetwarzania danych, możemy nadal przetwarzać te dane. W każdym innym przypadku obowiązani jesteśmy do zaprzestania ich przetwarzania.

W każdej chwili możesz wnieść sprzeciw wobec przetwarzania Twoich danych w celu marketingu bezpośredniego. Jeżeli otrzymujesz od nas newsletter lub inne tego typu wiadomości, zawsze możesz wypisać się poprzez kliknięcie w link na dole wiadomości.

Masz również w każdej chwili prawo do bezpłatnego wycofania którejkolwiek z udzielonych zgód na przetwarzanie danych. Nie wyklucza to jednak uprawnienia MetLife do dalszego przetwarzania Twoich danych na innej istniejącej podstawie, tj. wykonanie umowy lub obowiązku prawnego.

- przenoszenia danych

Możesz skorzystać z prawa do przenoszenia danych: jedynie w odniesieniu do danych osobowych które nam dostarczyłeś (z wyłączeniem innych danych), gdy dane są przetwarzane na podstawie zgody lub w celu realizacji umowy, gdy przetwarzanie odbywa się w sposób zautomatyzowany. Możemy odmówić przeniesienia danych, jeżeli przetwarzanie nie spełnia wyżej wymienionych kryteriów. Dodatkowo, jeżeli posiadane przez nas dane dotyczą więcej niż jednej osoby, możemy nie mieć możliwości technicznych przekazania Twoich danych w taki sposób, aby nie naruszyć praw i wolności innych osób.

18. Słowniczek

Administrator danych oznacza podmiot decydujący o celach i środkach przetwarzania danych, zarówno sam, jak i w porozumieniu z innymi administratorami.

Dane osobowe oznaczają informacje o zidentyfikowanej lub możliwej do identyfikacji pośrednio lub bezpośrednio osobie fizycznej.

Klient oznacza ubezpieczającego lub ubezpieczonego z tytułu umowy ubezpieczenia oraz poszukującego ochrony ubezpieczeniowej potencjalnego ubezpieczającego lub ubezpieczonego.

MetLife oznacza MetLife Europe Insurance d.a.c., 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irlandia.

Przetwarzanie oznacza operacje wykonywane na danych osobowych, takie jak zbieranie, zapisywanie, organizowanie, katalogowanie, przechowywanie, zmianę, wyszukiwanie, konsultowanie, wykorzystywanie, udostępnianie, usuwanie oraz niszczenie.

Umowa oznacza umowę zawartą pomiędzy MetLife a klientem dotyczącą objęcia ochroną ubezpieczeniową, na podstawie Ustawy z dnia 11 września 2015 r. o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej.