

často kladené otázky.

k bezpečnostnímu incidentu

1 / 2

Často kladené otázky
k bezpečnostnímu incidentu
Platné od 7. 9. 2026

V tomto dokumentu naleznete odpovědi na nejčastější otázky týkající se bezpečnostního incidentu a možného úniku osobních údajů.

Obecné otázky

1. Jaké konkrétní údaje mohly uniknout?

Přesný rozsah v tuto chvíli s jistotou neznáme a situaci nadále prověřujeme. Preventivně proto raději počítáme s maximálním možným rozsahem, tedy že mohly uniknout identifikační a kontaktní údaje, údaje o pojistné smlouvě a související dokumentace (například hlášení pojistné události, zdravotní dotazník nebo lékařské zprávy) a historické hovory z klientského centra do roku 2021.

2. Kdo za útokem stojí?

Vyšetřování incidentu ukázalo, že za útokem stojí mezinárodní organizovaná skupina. Situaci nadále aktivně řešíme ve spolupráci s bezpečnostními odborníky, dohledovými orgány i orgány činnými v trestním řízení.

3. Jak k úniku dat došlo?

Nešlo o přímý útok na naše interní systémy. Kybernetický útok typu ransomware zasáhl nejprve dodavatele, který pro nás zajišťuje část technické infrastruktury. Přes něj se útočníci dostali i k části naší IT infrastruktury, a tím i k některým osobním údajům klientů.

4. Co pro ochranu klientů Simplea dělá?

Klienty, jejichž osobní údaje mohly být tímto incidentem dotčeny, průběžně informujeme individuální e-mailovou komunikací přímo my nebo prostřednictvím skupiny Partners. Vzhledem k rozsahu incidentu může doručení oznámení probíhat i v následujících dnech. Situaci nadále aktivně řešíme a spolupracujeme s bezpečnostními odborníky, dohledovými orgány i orgány činnými v trestním řízení.

5. Musím kvůli incidentu rušit nebo měnit svou pojistnou smlouvu?

Ne. Samotný incident není důvodem pojistnou smlouvu rušit ani provádět její změny a nemá žádný vliv na platnost Vaší pojistné ochrany, ani rozsah pojistného krytí.

6. Na co si mám dát pozor?

Nikomu nesdělujte svá hesla, PIN kódy ani jednorázové ověřovací kódy. Nenechte se tláčit k rychlému rozhodnutí. Buďte obezřetní i tehdy, když volající zná Vaše osobní údaje – samo o sobě to nepotvrzuje, že skutečně komunikujete se Simplea pojišťovnou, Vaším poradcem nebo Vaší bankou. Neklikejte na odkazy a neotevírejte přílohy z neočekávaných e-mailů či zpráv a nezašlejte do nich žádné své údaje. Na základě neověřené výzvy neprovádějte žádnou platbu ani změnu platebních údajů, i kdyby výzva působila důvěryhodně.

7. Jak poznám, že mi opravdu volá Simplea pojišťovna?

Pokud máte jakoukoli pochybnost, hovor ukončete a ověřte si totožnost volajícího zpětným dotazem na svého poradce nebo na naše oficiální kontakty uvedené níže a na www.simplea.cz/kontakty.

8. Přišel mi e-mail nebo SMS od Simplea pojišťovny. Co mám dělat?

Pokud Vás zpráva vyzývá k přihlášení, zadání údajů, platbě či rychlému jednání, na odkazy neklikejte a zprávu si nejprve ověřte prostřednictvím našich kontaktů na www.simplea.cz. Do klientského portálu se přihlašujte přímo přes oficiální stránky www.mojesimplea.cz.

9. Musím si kvůli incidentu měnit heslo nebo doklady?

Ano, doporučujeme změnu hesla do klientského portálu. Jedná se o preventivní opatření; vzhledem k přihlašování s potvrzováním přes SMS je zajištěno, že ani při znalosti hesla se případný útočník do portálu nedostane. Obecně doporučujeme nepoužívat stejné heslo pro více služeb a heslo nikdy neměnit prostřednictvím odkazu z neočekávané zprávy.

simplea.

Türkova 2319/5b
149 00 Praha 4

+420 800 023 074
info@simplea.cz

www.simplea.cz

IČ 07880014, zapsaná v OR vedeném Městským soudem v Praze pod sp. zn. B 24193.

10. Může si někdo na základě těchto údajů na mě vzít půjčku nebo se za mě vydávat?

Samotné osobní či smluvní údaje standardně nestačí k získání úvěru nebo přístupu k Vašemu bankovnímu účtu – k tomu jsou obvykle potřeba další ověřovací údaje. Doporučujeme ale zvýšenou obezřetnost vůči neobvyklé komunikaci a pokusům o ověření Vaší identity.

11. Co mám dělat, pokud zaznamenám podezřelý telefonát nebo zprávu?

Nic nepotvrzujte, nesdělujte přístupové ani autorizační údaje, neposílejte peníze a komunikaci ukončete. Následně si požadavek ověřte prostřednictvím našich kontaktů na www.simplea.cz. Pokud jste již údaje poskytli nebo na základě podezřelé komunikace provedli platbu, kontaktujte neprodleně příslušnou banku.

Zdravotní a jiné citlivé údaje

12. Co mohou útočníci udělat s mou lékařskou zprávou nebo zdravotním dotazníkem?

Jde o citlivé informace o Vašem zdravotním stavu. Rizikem pro Vás může být jejich možné využití útočníkem k věrohodnější podvodné komunikaci, proto doporučujeme zvýšenou obezřetnost.

13. Mohou být mé zdravotní údaje zveřejněny na internetu?

Takovou možnost bohužel nelze zcela vyloučit. V tuto chvíli ale není důvod předpokládat, že ke zveřejnění Vašich konkrétních údajů skutečně dojde. Situaci nadále prověřujeme a řešíme se všemi příslušnými orgány.

14. Může mě někdo pomocí informací z lékařské zprávy vydírat?

Teoreticky může dojít i k pokusu o zneužití citlivých informací, i když to není automatickým důsledkem úniku dat. Pokud by Vás kdokoli kontaktoval s výhrůžkou nebo požadavkem na peníze, nereagujte na jeho požadavky a neprodleně kontaktujte Policii ČR.

15. Může někdo zavolat mému lékaři a získat další informace?

Může se o to pokusit, nicméně zdravotnické zařízení má vlastní povinnost chránit Vaše zdravotní údaje a ověřovat oprávnění osob, kterým informace poskytuje. Samotné držení kopie lékařské zprávy neopravňuje nikoho k získání dalších zdravotních údajů.

16. Může někdo tyto informace využít proti mně u jiné pojišťovny?

Samotné získání Vaší lékařské zprávy nedává útočníkovi oprávnění jednat Vaším jménem nebo měnit Vaše pojistné smlouvy. Doporučujeme ale zvýšenou pozornost, pokud by Vás někdo kontaktoval a znal konkrétní informace o Vašem zdravotním stavu.

17. Jak poznám, že někdo moje údaje zneužívá?

Pozornost věnujte především komunikaci, ve které někdo využívá neveřejné informace o Vašem zdravotním stavu k získání Vaší důvěry a následně po Vás požaduje například peníze, přístupové údaje nebo autorizační kód. V takové situaci komunikaci ukončete a kontaktujte nás prostřednictvím našich kontaktů níže.

**Omlouváme se za tuto nepříjemnou situaci a za starosti, které Vám v jejím důsledku vznikly.
Bezpečnost Vašich údajů bereme mimořádně vážně, a i proto Vám incident komunikujeme co nejotevřeněji.**

Kontakty

S případnými dotazy se můžete obrátit na naši bezplatnou linku +420 800 023 074 nebo nám napsat na info@simplea.cz.