

# INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Vážený kliente,

ochraně Vašich osobních údajů věnujeme významnou pozornost a při jejich zpracovávání se vždy důsledně řídíme platnými právními předpisy.

V tomto dokumentu si Vás dovoluujeme informovat o tom, jaké osobní údaje zpracováváme, pro jaké účely a zda se tak děje na základě Vašeho souhlasu nebo jiného právního důvodu. Dále zde naleznete podrobné informace o tom, komu můžeme osobní údaje předávat a jaké máte ohledně našeho zpracovávání Vašich osobních údajů práva.

## 1. NAŠE IDENTIFIKAČNÍ A KONTAKTNÍ ÚDAJE (KOMU POSKYTUJETE OSOBNÍ ÚDAJE?)

**ČPP servis, s.r.o.**, IČ: 284 356 48

Budějovická 778/3, Michle, 140 00 Praha 4

zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, sp. zn. C 141311

tel.číslo klientské linky: 957 444 555

Email pro námitky proti zpracování osobních údajů (včetně odvolání souhlasu se zasíláním marketingových sdělení):

dpo@cppservis.cz

Email pro dotazy a uplatňování ostatních práv subjektů údajů:

info@cppservis.cz

Pověřenec pro ochranu osobních údajů:

Mgr. Markéta Záborská

ČPP Servis, s.r.o., je oprávněn vykonávat činnost samostatného zprostředkovatele ve smyslu § 17 zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, ve znění pozdějších předpisů („**ZSÚ**“), činnost investičního zprostředkovatele ve smyslu § 29 zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu, ve znění pozdějších předpisů („**ZKPT**“) a ve smyslu § 74 zákona č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření, ve znění pozdějších předpisů („**ZDPS**“), a činnost pojišťovacího agenta ve smyslu § 7 zákona č. 28/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a samostatných likvidátorech pojistných událostí, ve znění pozdějších předpisů („**zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích**“). Na základě smlouvy o obchodním zastoupení provozuje ČPP Servis, s.r.o. činnost samostatného zprostředkovatele prostřednictvím svých vázaných zástupců ve smyslu § 27 ZSÚ, činnost investičního zprostředkovatele prostřednictvím vázaných zástupců ve smyslu § 32a ZPKT a činnost pojišťovacího agenta prostřednictvím podřízených pojišťovacích zprostředkovatelů ve smyslu § 6 zákona o pojišťovacích zprostředkovatelích.

ČPP servis, s.r.o. vystupuje vůči Vám jako správce osobních údajů, tzn. že rozhoduje o tom, jaké osobní údaje shromáždí, k jakým účelům a jakými prostředky a je odpovědný za jejich řádné zpracování. To nevylučuje možnost, že stejné osobní údaje zpracovávají i jiné subjekty jako správci, kterým jste osobní údaje poskytli, za podmínek uvedených v jejich informačních dokumentech (zejména pojišťovny, poskytovatelé spotřebitelského úvěru, obchodníci s cennými papíry, penzijní společnosti, apod.).

## 2. JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Zpracováváme zejména ty osobní údaje, které nám sami poskytnete v rámci jednání o uzavření smlouvy, kterou Vám zprostředkujeme (pojistné smlouvy v životním i neživotním pojištění, smlouvy o penzijním připojištění a doplňkovém penzijním spoření, smlouvy o poskytnutí spotřebitelských úvěrů, o nákupu cenných papírů kolektivního investování, apod.) nebo prostřednictvím našich webových stránek a internetových aplikací.

Jedná se zejména o Vaše identifikační a kontaktní údaje (jméno, příjmení, titul, rodné číslo, datum a místo narození, adresa trvalého pobytu, číslo a platnost průkazu totožnosti, pohlaví, státní příslušnost, status politicky exponované osoby, obchodní firma, místo podnikání a identifikační číslo podnikající fyzické osoby, kontaktní adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa, bankovní účet.

Dále údaje týkající se Vašich osobních poměrů souvisejících s vyhodnocením Vašich potřeb pojistné ochrany, posouzení vhodnosti pojištění, posouzení pojistného rizika, důvěryhodnosti a bonity (např. vzdělání, povolání, stav, informace o Vaší finanční situaci, zkušenostech v oblasti investic na kapitálovém trhu, majetku a jeho pojistné hodnotě, jeho umístění údaje o členech rodiny, sportovní činnosti, místech plánovaného pobytu).

K osobním údajům mohou být přiřazovány údaje týkající se smluvních vztahů, které jsme Vám zprostředkovali (např. druh uzavřeného pojištění, pojistná částka, výše pojistného, trvání pojištění, druh, doba, výše úvěru či splátek, identifikační údaje podřízeného pojistného zprostředkovatele nebo jiného poradce/zprostředkovatele, který s Vámi při uzavření smlouvy jednal, údaje nutné k posouzení splnění zákonné předmluvní a smluvní informační povinnosti) a dále údaje o dalších osobách podílejících se na zprostředkovaném obchodu (obmyšlené osoby, zástupci smluvních stran, spoludlužníci, ručitelé, lékaři posuzující zdravotní stav).

Dále zpracováváme osobní údaje získané při Vaší návštěvě našich internetových stránek ([www.cppservis.cz](http://www.cppservis.cz)) a tam dostupných aplikací. Jedná se o soubory cookies a údaje zadané v aplikaci Kalkulačka nebo v jiných formulářích dostupných na našich webových stránkách.

Rovněž zpracováváme údaje o využívání našich služeb, např. záznamy o Vašich požadavcích a potřebách souvisejících se sjednáváním pojištění, záznamy naší emailové, písemné a telefonní komunikace, návrhy pojistných smluv, smluv o poskytnutí spotřebitelského úvěru, smluv o penzijním připojištění a doplňkovém penzijním spoření a o nákupu cenných papírů kolektivního investování.

Vedle těchto údajů jsou osobní údaje dále získávány z veřejně dostupných zdrojů (veřejné rejstříky, katastr nemovitostí, živnostenský rejstřík).

Poskytování osobních údajů je z Vaší strany plně dobrovolné, nicméně v případě jejich neposkytnutí, nebudeme moci v některých případech zajistit uzavření Vámi požadované smlouvy nebo poskytnout Vám naše zprostředkovatelské a jiné služby v plném rozsahu.

## 3. PRO JAKÉ ÚČELY ZPRACOVÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?

Osobní údaje zpracováváme pro následující účely:

- **Identifikace klienta;**

*Bez Vaší řádné identifikace bychom nebyli schopni zprostředkovat Vám požadovanou smlouvu ani poskytovat klientský servis a ostatní služby. Proto potřebujeme vědět, kdo jste. Za tímto účelem zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje.*

právní základ pro zpracování osobních údajů:

*provedení opatření před uzavřením smlouvy*

*zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy*

*zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti*

- **Příprava návrhů zprostředkovaných smluv, modelace pojištění, kalkulace pojistného, modelace ostatních nabízených produktů, provedení změny ve smluvní dokumentaci;**

*Vždy se snažíme nabízet Vám produkty, které maximálně uspokojí Vaše potřeby a očekávání. K přípravě konkrétního obsahu smluv a stanovení konkrétních smluvních podmínek, které budou vycházet z Vašich potřeb, potřebujeme znát i Vaše osobní údaje, které nám pro tento účel dobrovolně poskytnete. Při změně některých Vašich údajů může dojít i k odpovídající změně obsahu již dříve Vámi uzavřených smluv, aby odpovídaly Vaší aktuální situaci (např. úprava výše pojistného). Za tímto účelem zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se Vašich osobních poměrů a smluvních vztahů, údaje o využívání našich služeb a údaje získané při návštěvě našich internetových stránek.*

Právní základ pro zpracování osobních údajů:  
provedení opatření před uzavřením smlouvy  
zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy

- **Plnění před smluvních informačních povinností;**

*Při poskytování našich služeb jsme zpravidla povinni poskytnout Vám řadu informací, které Vám mají usnadnit výběr vhodného produktu a jeho nastavení, případně učinit rozhodnutí, zda uzavřít zprostředkovanou smlouvu právě za podmínek, které Vám nabízíme. Ke splnění těchto povinností rovněž potřebujeme zpracovávat Vaše osobní údaje, zejména pro účely posouzení Vašich potřeb pojistné ochrany, Vaší úvěruschopnosti, schopnosti činit investiční rozhodnutí a vhodnosti námi nabízených ostatních produktů. Za tímto účelem zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se Vašich osobních poměrů a smluvních vztahů.*

Právní základ pro zpracování osobních údajů:  
zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti (dle občanského zákoníku, ZSÚ, ZKPT, ZDPS a zákona o pojistných zprostředkovatelích)

- **Obsluha klientů;**

*Naše postupy a systém komunikace s klienty se snažíme nastavit tak, abychom vždy rychle a efektivně vycházeli vstříc všem Vašim požadavkům bez ohledu na to, který produkt si zvolíte nebo jakou změnu v uzavřených smlouvách požadujete provést. Pokud nás kontaktujete telefonicky nebo emailem zpracováváme záznamy této komunikace, abychom Vám byli schopni poskytnout požadovanou odpověď nebo řešení Vašeho problému a dále zlepšovat poskytovaný clientský servis, ve stanovených případech jsme povinni záznamy této komunikace uchovávat na základě zákona (zejména na základě ZKPT). Za tímto účelem zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se Vašich osobních poměrů a smluvních vztahů, údaje o využívání našich služeb a údaje získané při návštěvě našich internetových stránek.*

Právní základ pro zpracování osobních údajů:  
zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy;  
zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti (dle ZKPT a zákona o pojistných zprostředkovatelích);  
provedení opatření před uzavřením smlouvy;

- **Kontrola plnění povinností podřízených zprostředkovatelů a vázaných zástupců, zlepšování distribuční sítě;**

V rámci námi poskytovaných služeb jsme povinni zprostředkovatelskou činnost vykonávat s odbornou péčí a chránit zájmy spotřebitele. Rovněž máme zájem na řádném a efektivním poskytování našich služeb a zajištění řádného chodu naší zprostředkovatelské činnosti. Provádíme kontrolu podřízených zprostředkovatelů, vázaných zástupců a jiných spolupracovníků a zaměstnanců a vedeme interní evidenci o naší činnosti. Za tímto účelem zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se Vašich osobních poměrů a smluvních vztahů, údaje o využívání našich služeb a údaje získané při návštěvě našich internetových stránek.

Právní základ pro zpracování osobních údajů:

zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti (ZSÚ, ZKPT a zákona o pojistných zprostředkovatelích);

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů;

#### - **Vývoj a zlepšování našich produktů, výzkum trhu;**

Naše produkty neustále analyzujeme a porovnáváme s aktuálním vývojem na trhu tak, abychom nabízeli produkty v souladu s nejnovějšími trendy na příslušném trhu a za nejlepších dosažitelných podmínek. Za tímto účelem zpracováváme Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se smluvních vztahů, údaje o využívání našich služeb a údaje získané při návštěvě našich internetových stránek.

Právní základ pro zpracování osobních údajů:

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů;

#### - **Marketing;**

Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se smluvních vztahů a údaje o využívání služeb zpracováváme pro účely marketingu: (i) bez Vašeho souhlasu na základě našeho oprávněného zájmu a rovněž za podmínek dle zákona o ochraně osobních údajů a zákona o některých službách informační společnosti pro účely nabídky našich služeb, (ii) na základě Vašeho souhlasu pro účely nabídek slev, služeb a zboží třetích stran a pro předávání údajů našim spolupracovníkům a obchodním partnerům, jejichž seznam je uveden v příloze č. 1 k této informaci (pokud je tato příloha obsazena) a dále pro pokročilé marketingové aktivity, např. některé analýzy, spojování s jinými údaji shromážděnými pro odlišné účely, sledování informací o Vás dostupných na sociálních sítích.

Právní základ pro zpracování osobních údajů:

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů;

souhlas subjektu údajů;

#### - **Určení, výkon a obhajoba našich právních nároků, vymáhání pohledávek;**

Vaše osobní údaje můžeme použít v rámci soudního nebo správního řízení, jehož budeme účastníkem a které se bude týkat právního vztahu k Vám, a to ať už na výzvu příslušného státního orgánu nebo z vlastní iniciativy při ochraně a vymáhání našich právních nároků.

Právní základ pro zpracování osobních údajů:

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů;

#### - **Vnitřní a externí audit**

Za účelem zajištění výkonu zprostředkovatelské činnosti v souladu s požadavky právních předpisů a z důvodu prevence před vznikem škody provádíme pravidelný vnitřní audit svých činností. Dle zákona o účetnictví jsme dále povinni nechat naši účetní závěrku ověřit externím auditorem, který může vyžadovat přístup k některým osobním údajům.

Právní základ pro zpracování osobních údajů:

*zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů;*

*zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti (dle zák. č. 563/1991 Sb., o účetnictví) ;*

#### **4. JAKÝM ZPŮSOBEM ZPRACOVÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?**

Vaše osobní údaje zpracováváme manuálně i automatizovaně v elektronických informačních systémech při dodržování stanovených bezpečnostních a procedurálních opatření. Všichni pracovníci, kteří přicházejí do styku s osobními údaji jsou proškoleni a vázáni mlčenlivostí.

Osobní údaje zpracováváme po dobu, po kterou trvá právní důvod jejich zpracování, tj. po dobu trvání námi zprostředkovaného smluvního vztahu a uplynutí příslušné promlčecí doby vztahující se k právům vyplývajícím z tohoto právního vztahu či souvisejícím s tímto právním vztahem nebo po dobu stanovenou právními předpisy. Osobní údaje zpracováváné pro účely marketingu zpracováváme do doby, než svůj souhlas s jejich zpracováním odvoláte nebo vznesete námitku proti jejich zpracování dle čl. 7. níže.

Za účelem zlepšení vyhodnocení fungování našich webových stránek ([www.cppservis.cz](http://www.cppservis.cz)) a nastavení některých našich marketingových aktivit používáme na svých webových stránkách soubory cookies. Cookies jsou malé textové soubory, které jsou ukládány prostřednictvím prohlížeče lokálně v počítači. Cookies umožňují odlišit jednotlivé návštěvníky webových stránek a personalizovat tak jejich obsah, umožňují také provádění statistických analýz v souvislosti s návštěvou webových stránek.

Na našich webových stránkách jsou dostupné aplikace (např. Kalkulačka), které dovolují provést např. kalkulaci pojistného nebo sjednat pojistnou smlouvu online. Při své činnosti zpracováváme k výše uvedeným účelům Vaše osobní údaje, které jste v těchto aplikacích (webových stránkách) zadali.

#### **5. KOMU OSOBNÍ ÚDAJE PŘEDÁVÁME?**

Se zpracováním osobních údajů nám pomáhají odborní zpracovatelé, se kterými máme uzavřenu smlouvu o zpracování osobních údajů a kteří poskytují záruku zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby byly splněny zákonné požadavky na zpracování osobních údajů a byla zajištěna ochrana práv subjektů údajů. Takovými zpracovateli jsou zejména:

- a) Externí tiskárny, které zpracovávají osobní údaje pro účely tisku a rozesílání korespondence a naší vnitřní administrativy;
- b) Marketingové agentury v rámci přípravy nabídky našich produktů a služeb;
- c) Naši podřízení zprostředkovatelé a vázaní zástupci pro účely výkonu jejich zprostředkovatelské činnosti, tj. pro účely kalkulace, návrhu a uzavření pojistné smlouvy a jiných smluv, jejich správy a ukončení nebo pro účely zasílání našich reklamních sdělení;
- d) Poskytovatelé IT služeb a tvůrci softwarových produktů, které používáme při své činnosti při provádění údržby a změn v našich informačních systémech;
- e) Pojišťovny, pro které vykonáváme činnosti pojišťovacího zprostředkovatele, konkrétně Česká podnikatelská pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group a Kooperativa pojišťovna, a.s. Vienna Insurance Group, v případě, že pro nás analyzují předaná data pro účely přípravy nových produktů a reklamních sdělení a optimalizace distribuční sítě;
- f) Další správci mohou být uvedeni v příloze č. 1 k této Informaci.

#### **6. KDY DOCHÁZÍ K AUTOMATIZOVANÉMU ROZHODOVÁNÍ**

Při zpracování osobních údajů může v některých případech docházet k automatizovanému rozhodování. Děje se tak např. při přípravě standardního textu zprostředkovaných smluv, výpočtu pojistného, podmínek poskytnutí spotřebitelského úvěru, správě uzavřených smluv, apod. Jedná se o zpracování, které je nezbytné k uzavření nebo plnění zprostředkovaných smluv a k výkonu naší zprostředkovatelské činnosti a dovoluje nám plně se soustředit na zlepšování našich služeb a nabízení našich produktů.

Automatizované zpracování znamená, že náš informační systém na základě zadaných dat vygeneruje požadovaný standardní smluvní text, vypočte výši pojistné, pojistnou částku, splátku/splátky úvěru, vygeneruje upomínku či oznámení o některých skutečnostech týkajících se Vašeho smluvního vztahu (např. nezaplacení pojistného, upozornění na zánik pojistné smlouvy, apod.)

Pokud se domníváte, že výsledek automatického rozhodování je nesprávný, máte právo požádat o přezkum tohoto rozhodnutí, jak je podrobněji popsáno v kapitole 7.

## **7. JAKÁ MÁTE V SOUVISLOSTI SE ZPRACOVÁNÍM OSOBNÍCH ÚDAJŮ PRÁVA?**

V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte následující práva:

### **Právo na přístup**

Máte právo získat od nás potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají jsou či nejsou námi zpracovávány a máte právo získat přístup k těmto údajům. V této souvislosti máte právo požádat o poskytnutí informace o účelu zpracování, kategorii zpracováváných osobních údajů, příjemci osobních údajů, dostupných informacích o zdroji osobních údajů, nejsou-li získány přímo od Vás a době uložení osobních údajů.

### **Právo na opravu**

Máte právo na opravu nepřesných osobních údajů, které se Vás týkají nebo na doplnění neúplných osobních údajů.

### **Právo na výmaz**

Máte právo na to, abychom Vaše osobní údaje vymazali, pokud: **(i)** již nejsou potřebné pro shora uvedené účely, pro které byly námi shromážděny a zpracovávány, **(ii)** odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů tam, kde jsou Vaše údaje zpracovávány na základě takového souhlasu a neexistuje jiný právní důvod k jejich zpracování, **(iii)** vznesete námitku proti zpracování osobních údajů, které jsou zpracovávány na základě našich oprávněných zájmů a bude shledáno, že žádné takové oprávněné zájmy již neexistují, **(iv)** vznesete námitku proti zpracování osobních údajů pro účely marketingu; v takovém případě nebudou osobní údaje pro tento účel dále zpracovávány, **(v)** osobní údaje byly zpracovány protiprávně, **(vi)** stanoví tak závazný právní předpis, **(vii)** osobní údaje byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti dítěti.

### **Právo na omezení zpracování**

Máte právo, abychom po omezenou dobu přestali Vaše osobní údaje používat, a to v případě že: **(i)** se domníváte, že Vaše osobní údaje, které máme k dispozici, jsou nepřesné, **(ii)** zpracování Vašich osobních údajů je protiprávní, ale nepožadujete jejich výmaz, toliko omezení jejich zpracování, **(iii)** Vaše

osobní údaje již nepotřebujeme pro výše uvedené účely, ale potřebujete je vy pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, (iv) vznesl jste námitku proti zpracování osobních údajů z důvodu, že již neexistují na naší straně oprávněné zájmy pro jejich zpracování.

V případech dle předchozí věty přestaneme provádět jakékoliv úkony s Vašimi osobními údaji, a to do doby, než budou nepřesné osobní údaje opraveny nebo vyjasněna jejich nepřesnost nebo do doby výsledku posouzení Vaší námitky proti jejich zpracování.

### **Právo vznést námitku proti zpracování**

Máte právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu a pro účely marketingu. Jde-li o marketingové aktivity, přestaneme Vaše osobní údaje po obdržení námitky zpracovávat; v ostatních případech tak učiníme, pokud nebudeme mít oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

### **Právo na přezkum automatizovaného rozhodnutí**

Máte právo žádat o přezkum automatizovaného rozhodnutí, a to zejména pokud se domníváte, že takové rozhodnutí je nesprávné. Můžete požadovat, aby rozhodnutí bylo přezkoumáno člověkem, a můžete vyjádřit svůj názor ve vztahu k takovému rozhodnutí.

### **Právo podat stížnost**

Máte právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy. Stížnost můžete zaslat přímo Úřadu pro ochranu osobních údajů na adresu: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7

## **8. NA KOHO SE OBRACET?**

Námitku proti zpracování dle čl. 7. můžete vznést elektronicky, e-mailem na adresu: [dpo@cppservis.cz](mailto:dpo@cppservis.cz).

Ostatní práva či jiné dotazy můžete uplatnit elektronicky, e-mailem na adresu: [info@cppservis.cz](mailto:info@cppservis.cz).

Ve všech záležitostech týkajících se zpracování Vašich osobních údajů se můžete obracet na našeho pověřence pro ochranu osobních údajů na těchto kontaktech:

Mgr. Markéta Záborská, pověřenec pro ochranu osobních údajů  
e-mail: [dpo@cppservis.cz](mailto:dpo@cppservis.cz);  
písemná korespondence na: Budějovická 778/3, Michle, 140 00 Praha 4

Příloha č. 1 – Seznam spolupracujících subjektů – aktuálně je tato příloha vypuštěna;