

# Zásady ochrany osobních údajů klientů

## Informace ke zpracování osobních údajů

Naše společnost, Total Brokers a.s. se sídlem Tábořská 619/46, Nusle, 140 00 Praha 4, IČ: 27379345 důsledně dbá na ochranu osobních údajů, které nám předáváte. Je pro nás důležité, abyste věděli, že osobní údaje, které nám poskytnete, zpracováváme zodpovědně, transparentně a v souladu s nařízením Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů; dále jen „GDPR“) a dalšími souvisejícími právními předpisy. Prostřednictvím tohoto dokumentu bychom Vás rádi seznámili s Vašimi právy, která vám vznikají na základě skutečnosti, že naše společnost zpracovává Vaše osobní údaje. V případě jakýchkoli dotazů a žádostí týkajících se zpracování Vašich osobních údajů se na nás můžete obrátit písemně na adrese sídla společnosti.

## Právní základ a účely zpracování osobních údajů

Vaše údaje zpracováváme za následujícími účely:

### 1. 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

### 2. Příprava návrhů zprostředkovaných smluv, modelace pojištění, kalkulace pojistného, modelace ostatních nabízených produktů, provedení změny ve smluvní dokumentaci a kontrola jejího souladu s pojistnými zájmy a požadavky pojistníka (klienta);

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. V případě zprostředkování smlouvy o životním pojištění nebo smlouvy o úrazovém pojištění zpracováváme rovněž Vaše údaje o zdravotním stavu a případně i údaje genetické.

právní základ pro zpracování osobních údajů:

provedení opatření před uzavřením smlouvy  
zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy  
výslovný souhlas se zpracováním údajů o zdravotním stavu

### 3. 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 a zákona o distribuci pojištění a zajištění)

### 4. Obsluha klientů;

Naše postupy a systém komunikace s klienty se snažíme nastavit tak, abychom vždy rychle a efektivně vycházeli vstříc všem Vaším 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, uchováváme záznamy této komunikace. 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

provedení opatření před uzavřením smlouvy

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů

### 5. Kontrola plnění povinností 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 našich 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 (zákon o distribuci pojištění a zajištění)

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů

### 6. Sledování a výzkum trhu;

Neustále analyzujeme úroveň a rozsah našich služeb a porovnáváme je 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

## 7. Marketing;

Vaše identifikační a kontaktní údaje, údaje týkající se smluvních vztahů a údaje o využívání služeb zpracováváme pro účely marketingu: na základě našeho oprávněného zájmu a rovněž za podmínek dle zák. č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti a o změně některých zákonů (zákon o některých službách informační společnosti) pro účely nabídky našich služeb.

Právní základ pro zpracování osobních údajů:

zpracování je nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů

## 8. 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

## 9. 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)

## Kategorie zpracovávaných osobních údajů

Pro shora uvedené účely zpracováváme následující kategorie Vašich osobních údajů:

- a) Identifikační údaje, např. jméno, datum narození, rodné číslo, státní příslušnost, podpis, atd.
- b) Kontaktní údaje, např. adresa, telefon, email, atd.
- c) Ekonomické a finanční údaje,
- d) Společenské, rodinné a pracovní údaje, např. práce, vzdělání, stav, rodina, atd.
- e) Zvláštní kategorie osobních údajů: zdravotní stav, genetika.
- g) Údaje o členech rodiny.
- i) Údaje získané při Vaší návštěvě našich internetových stránek (<https://totalbrokers.cz/>).
- j) Údaje o využívání našich služeb.
- k) Údaje získané z veřejně dostupných zdrojů (veřejné rejstříky, katastr nemovitostí, živnostenský rejstřík).

Při zprostředkování určitých typů smluv (typicky životní pojištění či pojištění zdravotních rizik-zejména nemoci a úrazu) potřebujeme v nezbytném rozsahu znát údaje o Vašem zdravotním stavu a/nebo genetické údaje. Jedná se o údaje sdělované v souvislosti s uzavřením smlouvy o životním pojištění/úrazovém pojištění, tj. zejména údaje o zdraví obsažené v příslušné smlouvě a údaje

sdělované prostřednictvím zdravotního dotazníku. Tyto údaje zpracováváme buď na základě Vašeho výslovného souhlasu, nebo na základě nezbytnosti pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

## Kategorie zpracovatelů a příjemců osobních údajů

Do zpracování Vašich osobních údajů mohou být v konkrétních případech zapojeni další zpracovatelé, popř. příjemci osobních údajů, kterými jsou:

- a) naši vázaní zástupci a jiní zástupci;
- b) obchodní partneři (pojišťovny);
- c) orgány veřejné moci (např. soudy, správní orgány);
- d) externí poskytovatelé odborných a specializovaných služeb (např. právní či daňoví poradci);
- e) externí dodavatelé;
- f) Česká národní banka za účelem dohledu nad činností naší společnosti podle zákona o distribuci pojištění a zajištění.

V případě, že zpracováním Vašich údajů pověříme zpracovatele osobních údajů, děje se tak vždy na základě písemných smluv o zpracování osobních údajů, ve kterých mají zpracovatelé stanoveny přísné povinnosti k ochraně a zabezpečení Vašich osobních údajů.

## Způsob a doba zpracování osobních údajů

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 (dále prodloužené o jeden rok) vztahující se k právům vyplývajícím z tohoto právního vztahu či souvisejícím s tímto právním vztahem nebo po dobu stanovenou právními předpisy. V případě vedení soudního, správního nebo jiného řízení upraveného právními předpisy, který se týká našeho vztahu s Vámi nebo naší činnosti uskutečněné pro Vás či na Vaši žádost, zpracováváme Vaše osobní údaje po celou dobu trvání tohoto řízení. Osobní údaje zpracovávané pro účely marketingu zpracováváme do doby, než svůj souhlas s jejich zpracováním odvoláte nebo vznesete námitku proti jejich zpracování. Osobní údaje zpracovávané na základě Vámi uděleného souhlasu zpracováváme po dobu, na kterou jste nám svůj souhlas udělili.

## Automatizované rozhodování při zpracování osobních údajů

Při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému rozhodování.

## Zabezpečení Vašich osobních údajů

Dbáme na bezpečnost osobních dat, které nám předáváte. K maximální ochraně Vašich osobních údajů jsme přijali vhodná technická a organizační opatření. K Vaším osobním údajům, které jsme od Vás získali, nemá přístup žádná neoprávněná osoba a nepředáváme jej bez Vašeho souhlasu dalším subjektům pro další zpracování, pokud to nevyžaduje zákon, plnění našich smluvních povinností nebo v případě ochrany našich oprávněných zájmů.

## Právo na přístup k osobním údajům

Vaším právem je požádat nás o sdělení, jaké osobní údaje, v jakém rozsahu a pro jaký účel o Vás zpracováváme. Tyto informace Vám poskytneme zdarma ve lhůtě nejpozději 30 dnů od doručení Vaší žádosti, v mimořádných situacích pak nejpozději ve lhůtě 90 dnů. O prodloužení lhůty v mimořádných případech Vás budeme včas informovat. Pokud budete požadovat sdělení informací, které o Vás evidujeme, budeme nejprve potřebovat ověřit, že jste skutečně osoba, které náleží tato informace. Ve Vaší žádosti tedy prosím uveďte dostatečnou identifikaci Vaší osoby. V případě potřeby máme právo vyžádat si doplňující informace k Vaší identifikaci, než Vám poskytneme osobní údaje, které k Vaší osobě zpracováváme. Naším právem pak je odůvodněně zamítnout požadavky na informace, které jsou bezdůvodné, či se nepřiměřeně opakují, případně jejich získání vyžaduje nepřiměřené úsilí, nebo by byly obtížně získatelné (typicky ze záložních systémů, archiválií apod.).

## Právo na přenositelnost údajů

Máte právo získat osobní údaje, které o vás evidujeme, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Na základě vaší žádosti mohou být tato data předána jinému správci. Toto právo se však týká pouze těch osobních údajů, které zpracováváme automatizovaně na základě Vašeho souhlasu nebo na základě s Vámi uzavřené smlouvy. Za splnění podmínek uvedených v předchozí větě máte rovněž právo, aby Vaše osobní údaje byly z naší strany předány přímo druhému správci, je-li to technicky proveditelné. Právem na přenositelnost není dotčeno Vaše právo na výmaz osobních údajů.

## Aktualizace údajů, právo na opravu nepřesných osobních údajů

Jelikož se mohou osobní údaje v průběhu času měnit (například změna Příjmení), budeme rádi, pokud nás informujete, že u Vás nastala nějaká změna, tak abychom Vaše osobní údaje měli aktuální a nedocházelo k případným omylům. Podání informace o změně údajů je nezbytně nutné pro to, abychom mohli řádně vykonávat svoji činnost Správce. S tím souvisí i Vaše právo na opravu osobních údajů, které o Vás evidujeme. Pokud zjistíte, že naše údaje již nejsou aktuální či přesné, máte právo požadovat jejich opravu. S přihlédnutím k účelům zpracování máte právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

## **Právo vznést námitku proti zpracování**

V případě že Vaše osobní údaje zpracováváme pro účely našich oprávněných zájmů, máte právo vznést kdykoliv námitku proti takovému zpracování. Námitku můžete vznést písemně na adrese našeho sídla. Pokud takovou námitku vznesete, jsme oprávněni v dalším zpracování pokračovat jen tehdy, pokud prokážeme závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, a dále tehdy, pokud půjde o zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků.

## **Právo na omezení zpracování**

Máte právo na omezení zpracování vašich osobních údajů, v případě, že se domníváte, že zpracovávané osobní údaje nejsou přesné (a to na dobu, než jejich přesnost ověříme), případně je zpracováváme protiprávně (avšak odmítáte výmaz těchto údajů) a dále pokud se domníváte, že tyto údaje již nepotřebujeme pro účely jejich zpracování (ale současně tyto údaje požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu Vašich právních nároků). Na omezení zpracování Vašich osobních údajů máte dále nárok v případě, že jste vznesli námitku dle předchozího bodu, a to po dobu, než bude ověřeno, zda naše oprávněné důvody pro zpracování převažují nad Vašimi zájmy, právy a svobodami.

## **Právo na výmaz**

Máte právo na výmaz Vašich osobních údajů, pokud zpracovávané osobní údaje již nejsou potřebné pro daný účel, zpracování je založeno na souhlasu a tento je Vámi odvolán, vznesete námitku a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování, Vaše osobní údaje byly zpracovány protiprávně, výmaz nám přikazuje právní předpis, nebo když byly osobní údaje shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti podle čl. 8 odst. 1 GDPR. Právo na výmaz se neuplatní, pokud je zpracování Vašich osobních údajů nezbytné pro výkon práva na svobodu projevu a informace, pro splnění právní povinnosti, jež vyžaduje právní předpis, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

## **Právo podat stížnost u dozorového úřadu**

Domníváte-li se, že zpracováním osobních údajů dochází k porušení právních předpisů o ochraně osobních údajů, máte právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, web: [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

## **Webové stránky - soubory protokolů**

Pokud navštívíte na naše webové stránky a prohlížíte si je, zpracováváme následující protokolové soubory a ukládáme je na našich serverech. Mezi informace, které ukládáme, patří:

- a) Vaše IP Adresa;
- b) Otevíraná stránka našeho webu;
- c) Kód odpovědi http;

d) Identifikace Vašeho prohlížeče.

Tyto informace zpracováváme po dobu maximálně jednoho roku a pouze pro účely naší právní ochrany.

## Soubory cookies

Za účelem zlepšení vyhodnocení fungování našich webových stránek (<https://totalbrokers.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. Bez Vašeho souhlasu zpracováváme pouze ty soubory cookies, které jsou nezbytné k řádnému fungování webových stránek a základnímu nastavení tam dostupných aplikací a modulů. Další soubory cookies jsou zpracovávány pouze na základě Vašeho souhlasu, který udělujete na dobu 12 měsíců přímo na příslušné webové stránce.

## Zasílání novinek na email

V případě, že máte zájem od nás dostávat akční nabídky produktů prostřednictvím emailu, který nám sdělíte a udělíte souhlas s takovým využitím Vaší emailové adresy, budeme tento email zpracovávat výhradně k těmto účelům. Takto získanou emailovou adresu nepředáváme žádným dalším subjektům. V případě, že se kdykoli v budoucnu rozhodnete, že již od nás nechcete dostávat emaily pro tento účel, můžete odvolat svůj souhlas se zpracováním prostřednictvím níže uvedené emailové adresy, nebo písemně na adresu sídla společnosti.

## Předávání osobních údajů do třetích zemí

K předávání osobních údajů zpracovatelům nebo jiným příjemcům ve třetích zemích nebo mezinárodních organizacích nedochází. Zásady ochrany osobních údajů jsou pravidelně revidovány a aktualizovány.

## Kam se můžete obrátit

Se svými dotazy na ochranu osobních údajů se můžete obracet rovněž na email [info@totalbrokers.cz](mailto:info@totalbrokers.cz) nebo na sídlo naší společnosti: Total Brokers a.s. Tábořská 619/46, Nusle, 140 00 Praha 4.