

OCHRANA OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Poskytnuté osobní údaje prostřednictvím tohoto webu **www.brokerpro.eu** jsou považovány za důvěrné a bude s nimi nakládáno dle legislativy ČR. Osobní data nebudou v žádném případě zneužita, poskytnuta třetím osobám apod. bez souhlasu dotčených osob mimo předání osobních údajů za účelem vytvoření nabídky nebo sjednání pojištění.

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

1. ÚDAJE O SPOLEČNOSTI

Společnost **BrokerPro s.r.o., IČ: 24762873, se sídlem Legionářů 70/11, 276 01 Mělník,** (dále jen „Společnost“) potřebuje v souvislosti s činností, kterou vykonává, sbírat osobní údaje o některých fyzických osobách. Těmito osobami mohou být jak její zaměstnanci, tak její zákazníci, dodavatelé a obchodní partneři dodavatelů a jiné osoby, se kterými je Společnost v určitém vztahu či s nimi komunikuje.

Tyto podmínky ochrany osobních údajů (dále jen „Podmínky“) popisují, jak je ve Společnosti prováděno zpracování osobních údajů. Tyto Podmínky zajišťují, aby zpracování osobních údajů bylo v souladu s obecně závaznými právními předpisy, zejména 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 „Nařízení“), aby práva subjektů údajů byla náležitě chráněna.

Tyto Podmínky dopadají na veškeré osobní údaje zpracovávané Společností, bez ohledu na účel či právní titul (zákonný důvod) jejich zpracování.

Dotazy ohledně zpracování osobních údajů lze adresovat Společnosti:

MF Turnov s.r.o.

Korespondenční adresa:	Osadní 26, 170 00 Praha 7
Telefon:	220 805 545
E-mail:	info@brokerpro.eu
Kontaktní osoba:	Marek Kolář

2. JAKÝMI ZÁSADAMI SE ŘÍDÍME PŘI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ?

Společnost zpracovává přesné a aktuální osobní údaje na základě titulu stanoveného Nařízením, korektně a transparentním způsobem, pouze pro určité, výslovně vyjádřené a oprávněné účely, v minimálním nezbytném rozsahu, ukládá je ve formě umožňující identifikaci subjektů údajů pouze po nezbytnou dobu ve vztahu k účelu a zajišťuje jejich integritu a důvěrnost pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření a náležitého zabezpečení před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením.

Společnost zajišťuje, aby nepřesné údaje s přihlédnutím k jejich účelu, pro který se zpracovávají, byly bezodkladně vymazány nebo opraveny.

Veškeré činnosti spojené s osobními údaji a jejich ochranou Společnost řádně dokumentuje, zejména vede záznamy o činnostech zpracování a další doklady o zpracování osobních údajů pro naplnění zásady odpovědnosti dle Nařízení. Společnost spolupracuje s dozorovým úřadem, jímž je zejména Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, e-mail: posta@uouu.cz, tel.: +420 234 665 111.

3. PRO JAKÝ ÚČEL OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Před zahájením jakéhokoli zpracování osobních údajů Společnost stanovuje účel, pro který zpracovává osobní údaje. Takovým účelem je typicky uzavření smlouvy (včetně jednání směřujících k uzavření smlouvy) či plnění smlouvy se zákazníkem, vedení zaměstnanecké agendy, kontaktování potenciálních zákazníků za účelem nabídky produktů atp.

Za jakým účelem jsou osobní údaje subjektu údajů zpracovávány, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost. Zpracování osobních údajů je po celou dobu prováděno výhradně v rozsahu a za účelem dosažení předem stanoveného účelu.

Jakmile je účel zpracování naplněn, Společnost osobní údaje v souladu se zásadou minimalizace údajů (zpracování přiměřené, relevantní, omezené na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu zpracování) a omezení uložení vymazává, pokud je není třeba uchovávat pro jiný účel.

4. JAKÉ OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME?

Společnost zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění daného účelu. O tom, jaké konkrétní osobní údaje o daném subjektu údajů Společnosti pro daný účel zpracovává, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

5. NA ZÁKLADĚ JAKÉHO TITULU ZPRACOVÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?

Společnost zpracovává osobní údaje vždy na základě jednoho z titulů vyjmenovaných v článku 6 Nařízení (právní základ pro zpracování). Nejčastěji uplatňovanými tituly pro zpracování prováděná Společností jsou:

- uzavření nebo plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů;
- plnění právní povinnosti, která se na Společnost jako správce vztahuje;
- oprávněný zájem Společnosti či třetí strany, který převažuje nad zájmy a základními právy a svobodami subjektu údajů na ochranu osobních údajů; nebo
- souhlas subjektu údajů se zpracováním jeho osobních údajů.
-

O konkrétním titulu, na jehož základě jsou osobní údaje daného subjektu údajů zpracovávány, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

5. 1. Oprávněný zájem Společnosti

Oprávněný zájem Společnosti určuje Společnost. Společnost před tím, než začne osobní údaje podle stanoveného oprávněného zájmu zpracovávat, poměří tento zájem s oprávněnými zájmy a základními právy a svobodami subjektů údajů, jejichž osobní údaje zpracovává (provede tzv. balanční test).

Pokud Společnost shledá podle výsledku balančního testu, že může osobní údaje subjektu údajů zpracovávat na základě titulu oprávněného zájmu, informuje vždy subjekt údajů o této skutečnosti (tj. že zpracovává údaje na základě oprávněného zájmu) v rámci informace subjektu údajů a sdělí mu, na základě jakého konkrétního oprávněného zájmu tak činí.

Je-li titulem pro zpracování osobních údajů subjektu údajů oprávněný zájem Společnosti, je subjekt údajů oprávněn podat námitku a žádat výmaz (podrobněji v rámci informace, kterou subjektu údajů individuálně předá (zašle) Společnost). O těchto právech je subjekt údajů informován v rámci informace, kterou subjektu údajů individuálně předá (zašle) Společnost, a to nejpozději v okamžiku první komunikace Společnosti se subjektem údajů.

Společnost zpracovává osobní údaje na základě oprávněných zájmů, jako je například předcházení podvodům, ochrana majetku, vymáhání právních nároků, předávání v rámci skupiny pro administrativní účely, přímý marketing (pokud Společnost zpracovává osobní údaje pro účely splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, je oprávněna informovat subjekt údajů o zboží nebo službách a zasílat obchodní sdělení na e-mailovou adresu uvedenou subjektem údajů), aj.

5. 2. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Souhlas subjektu údajů se zpracováním jeho osobních údajů může být udělen pro jeden nebo více konkrétních účelů – tento titul využívá Společnost pouze v těch případech, kdy není oprávněna zpracovávat osobní údaje na základě jiného právního titulu.

Souhlas subjektu údajů se zpracováním jeho osobních údajů využívá Společnost zejména při nakládání s tzv. zvláštní kategorií osobních údajů (údaje o zdravotním stavu).

Souhlas se zpracováním osobních údajů může subjekt kdykoli odvolat. Pokud subjekt údajů svůj souhlas se zpracováním odvolá, neznamená to, že by zpracování osobních údajů před takovým odvoláním bylo nezákonné – odvolání souhlasu nemá zpětný účinek a zpracování osobních údajů vycházející z tohoto souhlasu před jeho odvoláním jím není dotčeno. O této skutečnosti je subjekt údajů informován před tím, než vyjádří souhlas se zpracováním osobních údajů.

6. JAKÝM ZPŮSOBEM ZPRACOVÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?

Osobní údaje jsou zpracovávány nejčastěji v elektronické podobě neautomatizovaným způsobem (zejména osobní údaje zákazníků a dodavatelů) a rovněž v tištěné podobě neautomatizovaným způsobem (zejména pracovní právní dokumentaci).

Společnost přijímá technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů popsaná v těchto Podmínkách a vnitřních předpisech Společnosti a osobní údaje vždy dostatečně zabezpečuje a chrání před jejich zpřístupněním neoprávněným osobám – podrobněji k zabezpečení viz čl. 10 těchto Podmínek.

7. PO JAKOU DOBU ZPRACOVÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?

Osobní údaje budou zpracovávány pouze po dobu potřebnou k naplnění účelu zpracování osobních údajů, která je určena individuálně a o jejíž délce je subjekt osobních údajů informován také individuálně. Nad rámec takto stanovené doby je Společnost oprávněna zpracovávat osobní údaje subjektu údajů po dobu stanovenou zvláštními právními předpisy nebo po dobu potřebnou k vymáhání práv Společnosti vůči subjektu údajů. Konkrétní dobu, po kterou budou osobní údaje daného subjektu údajů zpracovávány, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

Jakmile je účel zpracování osobních údajů naplněn a Společnost již nemá žádný další účel, pro který by je byla oprávněna zpracovávat, provádí Společnost výmaz osobních údajů. V případě osobních údajů zpracovávaných na základě souhlasu subjektu údajů Společnost provede výmaz osobních údajů také v případě, kdy subjekt údajů svůj souhlas se zpracováním osobních údajů odvolá. Pokud jsou osobní údaje zpracovávány z titulu oprávněného zájmu a subjekt údajů vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, Společnost rovněž osobní údaje vymaže poté, co o tom subjekt údajů informuje.

8. JAKÁ PRÁVA MÁ SUBJEKT ÚDAJŮ?

Každý subjekt údajů má následující práva:

1. Právo na informace
2. Právo na přístup k osobním údajům
3. Právo na opravu
4. Právo na výmaz (právo být zapomenut)
5. Právo na omezení zpracování
6. Právo na přenositelnost údajů
7. Právo vznést námitku
8. Právo nebýt předmětem automatizovaného individuálního rozhodování, včetně profilování
9. Právo podat stížnost k Úřadu pro ochranu osobních údajů nebo k jinému příslušnému dozorovému úřadu v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

8.1. Kde a jak uplatnit práva subjektu údajů?

O možnostech uplatnění práv (kde a jak), uvedených ad 1) - 8), se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

Právo uvedené výše v čl. 8 ad 9) může subjekt uplatnit u Úřadu pro ochranu osobních údajů:

- elektronicky na e-mailové adrese posta@uoou.cz;
- prostřednictvím datové schránky ID: qkbaa2n;
- telefonicky na čísle +420 234 665 111; nebo
- písemně na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7,

případně u jiného příslušného dozorového úřadu v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

9. ZA JAKÝCH PODMÍNEK PŘEDÁVÁME OSOBNÍ ÚDAJE?

Osobní údaje může Společnost jako správce zpracovávat přímo svými zaměstnanci, anebo prostřednictvím třetích osob (dále jen „Zpracovatel“ nebo „Zpracovatelé“). Společnost uzavřela s každým Zpracovatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, a stejně tak uzavřela smlouvu o zpracování osobních údajů s osobami, vůči nimž Společnost vystupuje v pozici zpracovatele.

O tom, komu a v jakém rozsahu jsou informace předávány, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

Zpracovatelé poskytnou Společnosti dostatečné záruky zavedení vhodných technických a organizačních opatření tak, aby dané zpracování splňovalo požadavky Nařízení a aby byla zajištěna ochrana práv subjektů.

Společnost nepředává osobní údaje třetím osobám úplatně.

Osobní údaje mohou být předávány do třetích zemí mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor. O tom, komu a v jakém rozsahu jsou informace do třetích zemí mimo Evropskou unii a Evropský hospodářský prostor předávány, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

10. JAK ZABEZPEČUJEME OSOBNÍ ÚDAJE?

S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracovávání i k pravděpodobným a různě vážným rizikům pro práva a svobody fyzických osob Společnost zavedla vhodná technická a organizační opatření, aby zajistila úroveň zabezpečení osobních údajů odpovídající danému riziku zejména náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, pozměňování, neoprávněnému zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů nebo neoprávněnému přístupu k nim.

O konkrétních opatřeních, zavedených Společností, se subjekt údajů dozví z informace, kterou mu individuálně předá (zašle) Společnost.

Dokumenty ke stažení:

1. Informace o zpracování osobních údajů
2. Oznámení případu porušení ochrany osobních údajů
3. Žádost subjektu údajů

OZNÁMENÍ PŘÍPADU PORUŠENÍ ZABEZPEČENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Společnost _____, jakožto správce osobních údajů (dále jen „Správce“) dbá o bezpečnost osobních údajů fyzických osob a zpracovává jejich osobní údaje v souladu s obecně závaznými právními předpisy¹ upravujícími ochranu osobních údajů. Vzhledem k tomu, že je pravděpodobné, že níže popsáný případ porušení zabezpečení osobních údajů bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, činí Správce způsobem a ve lhůtě stanoveným právními předpisy toto oznámení případu porušení zabezpečení osobních údajů. Správce při řešení případu porušení zabezpečení osobních údajů spolupracuje s dozorovým orgánem a postupuje v souladu s pokyny dozorového úřadu nebo jiných příslušných orgánů, je-li to potřebné pro účinné řešení případu porušení zabezpečení osobních údajů.

Povaha porušení zabezpečení osobních údajů:

- ☐ Neautorizovaný přístup
 - ☐ Zničení (nevratné) osobních údajů
 - ☐ Krádež/ztráta IT zařízení
 - ☐ Krádež/ztráta/znepřístupnění souborů
 - ☐ Změna dat (porušení integrity osobních údajů)
 - ☐ Jiné
-

Shrnutí událostí, které způsobily porušení zabezpečení osobních údajů

Datum a čas události:

- ☐ Datum porušení zabezpečení osobních údajů
 - ☐ Období, kdy došlo k porušení zabezpečení osobních údajů (rozmezí)
 - ☐ Datum zjištění události
-

Povaha a rozsah osobních údajů dotčených událostí:

- ☐ Adresy nebo jiné údaje z komunikace nebo určené ke komunikaci
 - ☐ Jmenné a adresní údaje
 - ☐ Údaje o telefonních číslech (položkové telefonní seznamy)
 - ☐ Uživatelské jméno
 - ☐ Heslo
 - ☐ Zákaznické/zaměstnanecké číslo
 - ☐ Jiné přístupové a identifikační údaje
 - ☐ Jiné

 - ☐ Platební údaje
-

¹ Zejména Nařízení 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)

- ☐ Číslo účtu
- ☐ Detaily/informace z platební karty
- ☐ Jiné

- ☐ Ostatní osobní údaje
 - ☐ Pohlaví
 - ☐ Datum narození/věk
 - ☐ Rodné číslo
 - ☐ Jméno za svobodna
 - ☐ Jiné

- ☐ Zvláštní kategorie osobních údajů
 - ☐ Národnostní, rasový nebo etnický původ
 - ☐ Členství v odborových organizacích
 - ☐ Odsouzení za trestný čin
 - ☐ Sexuální orientace
 - ☐ Genetické údaje
 - ☐ Politické postoje
 - ☐ Náboženství a filozofické přesvědčení
 - ☐ Zdravotní stav
 - ☐ Biometrické údaje

- ☐ Provozní data
 - ☐ Logovací údaje/soubory (internetové soubory protokolů)
 - ☐ Historie navštívených webových stránek
 - ☐ Lokalizační data uživatele
 - ☐ Údaje o uskutečněných voláních

- ☐ Údaje týkající se elektronické pošty

- ☐ Jiná data

Technická a organizační ochranná opatření, která Správce zavedl pro zabezpečení dotčených osobních údajů před narušením bezpečnosti

Identifikace jiného příjemce osobních údajů a popis poskytované služby a informace, zda k narušení ochrany osobních údajů došlo u tohoto příjemce

Popis pravděpodobných důsledků a nepříznivých účinků porušení zabezpečení osobních údajů:

- ☐ Riziko ohrožení veřejného pořádku nebo zdraví
- ☐ Riziko krádeže nebo zneužití identity
- ☐ Riziko značné finanční nebo majetkové újmy
- ☐ Riziko fyzické nebo morální újmy
- ☐ Riziko ztráty zaměstnání, ztráty obchodních příležitostí
- ☐ Riziko porušení smluvních podmínek
- ☐ Osobní údaje jsou v držení neoprávněné osoby/subjektu
- ☐ Jiné

Popis opatření, která Správce přijal nebo navrhl k přijetí s cílem vyřešit dané porušení zabezpečení osobních údajů, včetně případných opatření ke zmírnění možných nepříznivých dopadů:

Doporučení pro dotčenou fyzickou osobu, jak případné nežádoucí účinky zmírnit:

Jméno a kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů Správce/není-li pověřenec jmenován, kontaktní údaje na osobu, která subjektům údajů poskytne dodatečné informace:

Správce není povinen oznámit subjektu údajů případ porušení ochrany osobních údajů, je-li splněna kterákoli z těchto podmínek: a) Správce zavedl náležitá technická a organizační ochranná opatření a tato opatření byla použita u osobních údajů dotčených porušením zabezpečení osobních údajů, zejména taková, která činí tyto údaje nesrozumitelnými pro kohokoli, kdo není oprávněn k nim mít přístup, jako je například šifrování; b) Správce přijal následná opatření, která zajistí, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů se již pravděpodobně neprojeví; c) vyžadovalo by to nepřiměřené úsilí ze strany Správce. V takovém případě musí být subjekty údajů informovány stejně účinným způsobem pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření.

Název Správce

Osoba oprávněná jednat za Správce

ŽÁDOST SUBJEKTU ÚDAJŮ

Důvěrné

Žádost, prosím, vyplňte hůlkovým písmem.

[Zaškrtněte požadované informace]

ŽADATEL – SUBJEKT ÚDAJŮ:

Jméno a příjmení:

Datum narození:

Adresa bydliště:

Jiné identifikační údaje:

E-mail:

A) ŽÁDÁ SPOLEČNOST _____, JAKO SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ O:

- ☐ **Přístup k osobním údajům týkajícím se žadatele a informace o jejich zpracování, a to konkrétně:**
 - ☐ Účely zpracování
 - ☐ Kategorie dotčených osobních údajů
 - ☐ Příjemci nebo kategorie příjemců, kterým osobní údaje byly nebo budou zpřístupněny, zejména příjemci ve třetích zemích nebo v mezinárodních organizacích
 - ☐ Plánovaná doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li možné ji určit, kritéria použitá ke stanovení této doby
 - ☐ Existence práva požadovat od správce opravu nebo výmaz osobních údajů týkajících se žadatele nebo omezení jejich zpracování nebo vznést námitku proti tomuto zpracování
 - ☐ Právo podat stížnost u dozorového úřadu
 - ☐ Veškeré dostupné informace o zdroji osobních údajů, pokud nebyly získány od žadatele
 - ☐ Skutečnost, že dochází k automatizovanému zpracování osobních údajů, včetně profilování, a v těchto případech informace týkající se postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro žadatele.

- ☐ **Přenos osobních údajů v níže uvedeném rozsahu žadateli nebo jinému správci/zpracovateli, jehož identifikační údaje žadatel uvádí níže:**

☐ Poskytnutí osobních údajů týkajících se žadatele, které byly žadatelem poskytnuty správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu.

☐ Předání osobních údajů týkajících se žadatele, které byly žadatelem poskytnuty správci, přímo jinému správci/zpracovateli.

- ☐ **Opravu osobních údajů, jak je uvedeno níže:**

- ☐ **Výmaz osobních údajů v rozsahu, jak je uvedeno níže:**

- ☐ **Omezení rozsahu zpracování osobních údajů, jak je uvedeno níže:**

O omezení zpracování osobních údajů žadatel žádá z následujícího/-ch důvodu/-ů:

☐ Žadatel popírá přesnost osobních údajů zpracovávaných správcem

☐ Zpracování osobních údajů týkajících se žadatele považuje žadatel za protiprávní

☐ Žadatel vznesl/a námitku proti zpracování osobních údajů

☐ Žadatel potřebuje, aby správce zpracovával osobní údaje týkající se žadatele v omezeném rozsahu nezbytném pro uplatnění a výkon nároků žadatele

☐ Jiný důvod

- ☐ **Zdržení se automatizovaného zpracování osobních údajů týkajících se žadatele a profilování, jak je uvedeno níže:**

Volba způsobu poskytnutí informace o zpracování osobních údajů/o přijatých opatřeních:

- ☐ zaslat poštou na adresu:

- ☐ zaslat e-mailem na adresu:

B) VZNÁŠÍ NÁMITKU PROTI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ TÝKAJÍCÍCH SE ŽADATELE PRO NÍŽE UVEDENÉ ÚČELY, A TO Z DŮVODU:

C) **VZNÁŠÍ NÁMITKU PROTI ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ TÝKAJÍCÍCH SE ŽADATELE POUZE PRO ÚČELY PŘÍMÉHO MARKETINGU VČETNĚ PROFILOVÁNÍ, A TO Z DŮVODU:**

V _____ dne: _____

Podpis: _____

Poučení:

V případě, že:

- *nedostatek údajů o žadateli brání postupu vyřízení žádosti o informaci, vyzve správce žadatele, aby žádost doplnil nebo aby hodnověrně prokázal svou totožnost; nevyhoví-li žadatel této výzvě do 7 dnů ode dne jejího doručení, správce žádost odloží;*
- *je žádost nesrozumitelná nebo není zřejmé, jaká informace je požadována, nebo je formulována příliš obecně, vyzve správce žadatele, aby žádost upřesnil, neupřesní-li žadatel žádost do 7 dnů ode dne doručení výzvy, správce rozhodne o odmítnutí žádosti.*

Výše uvedené informace poskytuje správce bezplatně. Jsou-li žádosti podané subjektem údajů zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, může správce buď: a) uložit přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací nebo sdělení nebo s učiněním požadovaných úkonů; nebo b) odmítnout žádosti vyhovět.

Informace o zpracování a ochraně osobních údajů fyzických osob podnikatelem

Společnost: BrokerPro s.r.o.
se sídlem: Legionářů 70/11, Mělník PSČ 276 01
IČO: 24762873
(dále jen „Správce“)

tímto informuje své klienty (dále jen „klient“), jimž poskytuje služby distribuce pojištění (pojistných produktů) a/nebo zprostředkování spotřebitelských úvěrů a/nebo investičních služeb a/nebo služeb v oblasti doplňkového penzijního spoření, aj. (dále jen „Produkty“) od příslušných dodavatelů těchto služeb, o zpracování jejich osobních údajů, v souladu s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů, zejména 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). Správce tímto vyzývá klienty – právnické osoby, aby při sjednávání příslušné smlouvy a v době jejího trvání vždy řádně uvědomili fyzické osoby, jež vystupují vůči Správci jako kontaktní osoby klienta a/nebo zaměstnanci klienta (subjekty údajů), o předání osobních údajů těchto osob Správci a předali subjektům údajů tuto informaci o zpracování osobních údajů.

Správce je v rámci plnění svých zákonných povinností oprávněn zpracovávat osobní údaje svých klientů pro níže uvedené účely, v odpovídajícím rozsahu, a po dobu k tomu nezbytnou.

Kontaktní údaje Správce

Korespondenční adresa: Legionářů 70/11, Mělník PSČ 276 01

Telefon: 220 805 545

E-mail: info@brokerpro.eu

Kontaktní osoba: Marek Kolář

1. Účely zpracování osobních údajů

A. Zprostředkovatelská činnost s poskytovateli Produktů

- zprostředkování spotřebitelských úvěrů a/nebo investičních služeb a/nebo služeb v oblasti doplňkového penzijního spoření, aj. dle příslušných zvláštních právních předpisů; a to vše na základě smluvního vztahu mezi klientem a Správcem (dále jen „Smlouva“).

B. Plnění zákonných povinností Správce

B1) identifikace a kontrola klienta dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, ve znění pozdějších předpisů (dále jen „AML zákon“) v případech, kdy zvláštní právní předpisy, upravující distribuci pojištění, poskytování služeb pojišťovacích zprostředkovatelů a samostatných likvidátorů pojistných událostí, zprostředkování spotřebitelských úvěrů, investičních služeb, služeb v oblasti doplňkového penzijního spoření, aj. tuto povinnost Správci ukládají;

B2) distribuce pojištění (poskytování nebo zprostředkování pojištění) dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění;

C. Oprávněný zájem Správce

- zasílání obchodních sdělení a marketingových nabídek Správce týkajících se Produktů,
- případné vymáhání nároků z příslušné Smlouvy a/nebo zprostředkovaného pojištění či vedení sporu ohledně příslušné Smlouvy a/nebo zprostředkovaného pojištění.

2. Rozsah zpracovávaných osobních údajů:

Pro účely uvedené pod písm. A) a B2) výše

i) Klient – právnická osoba:

osobní údaje, jež byly Správci předány s vědomím kontaktních osob klienta – právnické osoby a/ nebo zaměstnanců klienta – právnické osoby (jméno, příjmení, titul, kontaktní údaje, údaje o zdravotním stavu (zvláštní kategorie osobních údajů) v případě, že pro zprostředkování příslušného Produktu to je nezbytné (kupř. životního pojištění).

ii) Klient – fyzická osoba:

jméno, příjmení, titul

kontaktní údaje,

datum narození,

• popisné údaje,

• údaje o zdravotním stavu (zvláštní kategorie osobních údajů) v případě, že pro zprostředkování příslušného Produktu to je nezbytné (např. životního pojištění),

• IČO a DIČ v případě podnikajících fyzických osob.

(„klient – právnická osoba“ a „klient – fyzická osoba“ též spolu jen „klient“)

Pro účely uvedené pod písm. B1) výše

i. Klient – právnická osoba:

• údaje ke zjištění a ověření totožnosti osoby, která je členem statutárního orgánu klienta.

ii. Klient – fyzická osoba:

• jméno, příjmení, titul

• rodné číslo, a nebylo-li přiděleno, datum narození,

• místo narození,

• pohlaví,

• trvalý nebo jiný pobyt,

• státní občanství,

• obchodní firma, odlišující dodatek nebo další označení, místo podnikání a identifikační

Pro účely uvedené pod písm. C) výše

i. Klient – právnická osoba:

- osobní údaje, jež byly Správci předány s vědomím kontaktních osob klienta - právnické osoby a/nebo zaměstnanců klienta - právnické osoby (jméno, příjmení, titul, kontaktní údaje, údaje o zdravotním stavu (zvláštní kategorie osobních údajů) v případě, že pro zprostředkování příslušného Produktu to bylo nezbytné (kupř. životní pojištění) a v rozsahu potřebném.

ii. Klient – fyzická osoba:

- jméno, příjmení, titul
- kontaktní údaje,
- datum narození,
- údaje o zdravotním stavu (zvláštní kategorie osobních údajů) v případě, že pro zprostředkování příslušného Produktu to bylo nezbytné (kupř. životní pojištění) a v rozsahu potřebném,
- IČO a DIČ v případě podnikajících fyzických osob.

3. Doba zpracovávání osobních údajů:

Pro účely uvedené pod písm. A) výše:

Správce zpracovává osobní údaje klienta po dobu trvání Smlouvy.

Pro účely uvedené pod písm. B1) výše:

Správce zpracovává osobní údaje klienta po dobu trvání příslušné smlouvy uzavřené mezi klientem a poskytovatelem Produktu, a dále po dobu 10 let od zániku závazku z této smlouvy, a to v souladu s AML zákonem.

Pro účely uvedené pod písm. B2) výše:

Správce zpracovává (uchovává) osobní údaje klienta:

- po dobu trvání pojištění a do konce 10 (desátého) kalendářního roku od jeho zániku, pokud se o něm dozvěděl nebo do konce 10 (desátého) kalendářního roku od konce pojistné doby
- do konce 2 (druhého) kalendářního roku od poslední komunikace se zákazníkem (klientem), nedošlo-li k sjednání pojištění; to vše v souladu s čl. 80 odst. 4 zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění.

Pro účely uvedené pod písm. C) výše:

Správce zpracovává osobní údaje klienta v případě zasílání marketingových nabídek po dobu trvání závazku z příslušné Smlouvy, a dále po dobu 2 (dvou) let po zániku závazku z této Smlouvy, nepodá-li klient námitku proti zpracování osobních údajů; v takovém případě je Správce povinen přestat zpracovávat osobní údaje pro tento účel.

Správce zpracovává osobní údaje klienta za účelem vymáhání nároků týkajících se příslušné Smlouvy nebo vedení sporu ohledně příslušné Smlouvy po dobu 10 (deseti) let po zániku závazku z příslušné Smlouvy v souladu se zákonnou délkou promlčecích lhůt stanovených v příslušných právních předpisech, zejména v občanském zákoníku.

4. Způsob a zásady zpracování osobních údajů, poučení o právech klienta

Správce je oprávněn zpracovávat osobní údaje manuálně nebo automatizovaně prostřednictvím svých k tomu oprávněných zaměstnanců nebo prostřednictvím specializované společnosti. Osobní údaje jsou uchovávány v zabezpečených databázích.

Správce prohlašuje, že veškeré zpracování osobních údajů klienta, popřípadě jejich nezbytné předávání, bude prováděno plně s ohledem na soukromí klienta a v souladu s platnými právními předpisy, zejména s platnými právními předpisy upravujícími ochranu osobních údajů a s právními předpisy regulujícími zprostředkovatelskou činnost Správce.

Klient může v souvislosti se zpracováním osobních údajů vůči Správci uplatnit práva uvedená níže, a to:

- elektronicky na e-mailové adrese uvedené výše v této informaci;
- telefonicky na čísle uvedeném výše v této informaci
- písemně na korespondenční adresu Správce uvedenou výše v této informaci.

Právo na přístup, opravu, omezení a výmaz osobních údajů

Klient má právo získat od Správce informace, zda osobní údaje, které se ho týkají, jsou či nejsou zpracovávány. Pokud Správce osobní údaje klientů zpracovává, je povinen poskytnout klientovi bezplatně kopii zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie na žádost klienta může Správce účtovat přiměřený poplatek odpovídající administrativním nákladům na pořízení těchto kopií.

Klient má dále právo na opravu nepřesných osobních údajů, které se ho týkají a na doplnění neúplných osobních údajů s přihlédnutím k účelům zpracování, a to i prostřednictvím poskytnutí dodatečného prohlášení.

Klient má rovněž právo na omezení zpracování jeho osobních údajů, v kterémkoli z těchto případů:

- klient popírá přesnost osobních údajů; v tomto případě bude zpracování omezeno na dobu potřebnou k tomu, aby Správce mohl přesnost osobních údajů ověřit;
- zpracování osobních údajů je protiprávní, klient odmítá výmaz osobních údajů a žádá místo toho o omezení jejich použití;
- Správce již osobní údaje nepotřebuje pro stanovený účel zpracování, ale klient je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků;
- klient uplatnil právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů; v tomto případě bude zpracování omezeno, dokud nebude ověřeno, zda oprávněné důvody Správce převažují nad oprávněnými důvody klienta.

Na žádost klienta Správce bez zbytečného odkladu vymaže jeho osobní údaje, pokud je dán některý z níže uvedených důvodů:

- osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány;
- klient odvolá souhlas, na jehož základě byly údaje zpracovány, a neexistuje žádný další právní důvod pro zpracování;
- klient vznese námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování nebo klient vznese námitky proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu;
- osobní údaje jsou zpracovávány protiprávně;
- osobní údaje musí být vymazány ke splnění právní povinnosti stanovené právem Evropské unie nebo členského státu, které se na Správce vztahuje;
- osobní údaje dítěte byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti učiněnou přímo dítěti.

Právo na přenositelnost osobních údajů

Klient má právo získat osobní údaje, které se ho týkají, které poskytl Správci a které jsou zpracovávány automatizovaně, pokud je současně splněna některá z níže uvedených podmínek:

- osobní údaje jsou zpracovávány pro konkrétní účel/-y na základě souhlasu klienta;
- jedná se o zvláštní kategorii osobních údajů zpracovávaných pro jeden nebo více stanovených účelů na základě výslovného souhlasu uděleného klientem; nebo
- zpracování osobních údajů je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je klient, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost klienta.

Správce poskytne klientovi osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Klient je oprávněn předat získané osobní údaje jinému správci osobních údajů. Klient si ve své žádosti zvolí, zda má Správce osobní údaje poskytnout klientovi nebo zda využije právo na to, aby jeho osobní údaje byly předány Správcem přímo jinému správci/zpracovateli, je-li to technicky proveditelné.

Právo vznést námitku

V případě zpracování osobních údajů na základě právního titulu oprávněného zájmu Správce (např. přímý marketing) má klient právo vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodů, které v námitce popíše. V případě přijetí námítky Správce osobní údaje přestane zpracovávat (ponechá si je pouze uložené) a provede posouzení, zda má závažné oprávněné důvody pro jejich zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami klienta, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Pokud Správce dojde k závěru, že takové důvody má, informuje o tom klienta, sdělí mu zároveň možnosti další obrany a ve zpracování osobních údajů pokračuje. Pokud Správce naopak dojde k závěru, že dostatečné důvody pro zpracování osobních údajů nemá, klienta o tom informuje, zpracování ukončí a provede výmaz osobních údajů.

Vyřizování žádostí klientů při uplatnění jejich práv u Správce

Správce umožňuje klientům podání žádostí v různých formách, jež se primárně budou odvíjet od vztahu mezi Správcem a klientem (písemným formulářem, elektronicky). Jestliže klient podává žádost v elektronické formě, budou informace poskytnuty v běžně používané elektronické formě, ledaže by klient ve své žádosti uvedl, že požaduje jiný způsob poskytnutí informací. O opatřeních přijatých na základě žádosti klienta informuje Správce klienta do jednoho měsíce od přijetí žádosti, nejpozději však do tří měsíců od přijetí žádosti, byla-li lhůta v případě odůvodněné potřeby prodloužena.

Právo podat stížnost

Úřadu pro ochranu osobních údajů:

- elektronicky na e-mailové adrese: posta@uoou.cz;
 - prostřednictvím datové schránky: ID: qkbaa2n;
 - telefonicky na čísle: +420 234 665 111; nebo
 - písemně na adrese: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7,
- případně u jiného příslušného dozorového úřadu v souvislosti se zpracováním osobních údajů.

5. Příjemci osobních údajů

Správce je oprávněn za podmínek stanovených platnými právními předpisy předat osobní údaje klienta za účelem dalšího zpracování osobám (příjemcům), které zpracovávají osobní údaje výhradně pro účely výkonu činnosti, ke které byl takový příjemce Správcem pověřen a převážně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů, a/nebo za účelem plnění zákonných či smluvních povinností Správce a/nebo na základě souhlasu se zpracováním osobních údajů uděleného Správci klientem a/nebo na základě oprávněného zájmu Správce.

Takovými příjemci jsou zejména:

- a) právní zástupci (advokáti) Správce,
- b) spolupracující samostatní zprostředkovatelé Správce (v případě, že na konkrétním obchodním případě Správce spolupracuje s jiným samostatným zprostředkovatelem);
- c) spolupracující vázaní zástupci nebo doplňkový pojišťovací zprostředkovatel (v případě, že Správce vykonává svojí zprostředkovatelskou činnost prostřednictvím těchto osob);
- d) poskytovatelé příslušných Produktů, (za účelem uzavření příslušné smlouvy a/nebo splnění smluvních povinností Správce vůči klientovi);
- e) poskytovatelé informačních a komunikačních systémů, technické infrastruktury (kupříkladu IT služeb);
- f) externí účetní firma Správce,
- g) marketingové agentury (při přípravě a koordinaci obchodních a reklamních aktivit Správce za účelem nabídky produktů a služeb Správce).

Reklamační řád

INTERNÍ SMĚRNICE	
Společnost:	BrokerPro s.r.o.
Obsah:	Reklamační řád
Přílohy:	
Určena:	Zaměstnancům a všem spolupracovníkům společnosti, zejména vázaným zprostředkovatelům, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelům a jejich spolupracovníkům
Schválil:	Marek Kolář

Obsah:

- I. Úvodní ustanovení
- II. Předmět reklamačního řádu
- III. Pojem reklamace a stížnosti
- IV. Oprávněná osoba
- V. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti
- VI. Přijetí reklamace/stížnosti
- VII. Vyřízení reklamace/stížnosti
- VIII. Evidenční povinnosti
- IX. Ostatní ustanovení
- X. Závěrečná ustanovení

Základní ustanovení

I. Úvodní ustanovení

1. Společnost **BrokerPro s.r.o.** (dále jen „**Společnost**“) je Českou národní bankou registrovaným samostatným zprostředkovatelem pojištění dle zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (dále „**ZDPZ**“).
2. Společnost je povinna poskytovat finanční služby s odbornou péčí, za podmínek stanovených v obecně závazných právních předpisech.
3. Za vyřizování stížností a reklamací ve Společnosti je odpovědný jednatel Společnosti.

II. Předmět reklamačního řádu

1. Předmětem reklamačního řádu je stanovit pravidla pro vyřizování stížností a reklamací klientů, potenciálních klientů, případně dalších oprávněných osob, vedení evidence stížností a reklamací a souvisejících činností.
2. Pro účely reklamačního řádu se klientem rozumí osoba, která na základě zprostředkovatelské činnosti Společnosti uzavřela s finanční institucí smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba (zejm. pojištění) a/nebo osoba, se kterou Společnost uzavřela písemnou smlouvu, jejímž předmětem je finanční služba.
3. Pro účely reklamačního řádu se pracovníkem Společnosti rozumí zaměstnanec společnosti, vázaný zástupce případně statutární zástupce nebo zaměstnanec vázaného zástupce, doplňkový pojišťovací zprostředkovatel případně jeho statutární zástupce nebo zaměstnanec doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele.
4. Potenciálním klientem se pro účely tohoto vnitřního předpisu rozumí osoba, které jsou nabízeny finanční služby.
5. Pravidla uvedená v tomto vnitřním předpisu se uplatní rovněž na vyřizování reklamací a stížností klientů vůči tvůrcům produktů s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014 o sděleních klíčových informací týkajících se strukturovaných retailových investičních produktů a pojistných produktů s investiční složkou.

III. Pojem reklamace a stížnosti

1. **Reklamací** se rozumí oznámení klienta adresované Společnosti, ve kterém uvádí, že mu ze strany Společnosti byla poskytnuta služba v rozporu s obecně závaznými právními předpisy a obsahující požadavek na vyjádření Společnosti, nápravu vzniklého stavu a/nebo náhradu vzniklé újmy.
2. **Stížností** se rozumí oznámení klienta nebo potenciálního klienta, ve kterém si stěžuje na konkrétní jednání zaměstnanců či jiných pracovníků Společnosti.

Podání reklamace/stížnosti

IV. Oprávněná osoba

1. Reklamaci je oprávněn podat pouze klient.
2. Stížnost je oprávněn podat kromě klienta i potenciální klient Společnosti.
3. Reklamaci nebo stížnost je oprávněna podat také osoba, která jedná na základě plné moci za klienta resp. potenciálního klienta Společnosti. Součástí reklamace nebo stížnosti potom musí být plná moc s úředně ověřeným podpisem zmocnitele, ze které vyplývá oprávnění zmocněnce podat reklamaci nebo stížnost za klienta / potenciálního klienta¹.
4. V případě pojistných produktů může stížnost či reklamaci podat rovněž pojištěný nebo jiná oprávněná osoba. Pro účely tohoto vnitřního předpisu jsou osoby uvedené v tomto ustanovení, klienti a potenciální dohromady dále označovány jako „Klienti“.

V. Forma a náležitosti reklamace/stížnosti

1. Reklamace nebo stížnost musí mít písemnou (listinnou, elektronickou) podobu a musí být zaslána na adresu provozovny Společnosti **BrokerPro s.r.o., Osadní 26, 170 00 Praha 7** nebo prostřednictvím emailu na adresu: **info@brokerpro.eu**
2. Reklamace nebo stížnost musí být adresována Společnosti a obsahovat alespoň následující údaje:
 - označení, že se jedná o reklamaci nebo stížnost;
 - identifikační údaje Klienta – jméno, příjmení, bydliště, kontaktní adresu u fyzických osob a obchodní firmu (název), sídlo, kontaktní adresu, jména a příjmení osob oprávněných jednat jménem právnické osoby u právnických osob;
 - předmět reklamace nebo stížnosti – vylíčení skutečností, na jejichž základě je reklamace nebo stížnost podávána;
 - čeho se Klient domáhá;
 - datum a podpis Klienta, případně zmocněnce těchto osob.
3. Reklamace nebo stížnost musí být doručena Společnosti bez zbytečného odkladu po tom, kdy nastala skutečnost, jíž se reklamace nebo stížnost týká, případně bez zbytečného odkladu po tom, kdy se o této skutečnosti Klient dozvěděl.
4. Reklamace nebo stížnost může být podána i na osobním jednání s pracovníkem Společnosti, přičemž o této bude sepsán písemný záznam pracovníkem Společnosti.
5. Podání reklamace nebo stížnosti je bezplatné

¹ Plná moc s úředně ověřeným podpisem není třeba při zastoupení advokátní kancelář.

Přijetí a vyřízení reklamace/stížnosti

VI. Přijetí reklamace/stížnosti

1. Reklamací a stížností přijímá jednatel Společnosti.
2. Jednatel má povinnost bez zbytečného odkladu po doručení reklamace nebo stížnosti přezkoumat, zda je reklamace nebo stížnost podána k tomu oprávněnou osobou a zda reklamace nebo stížnost splňuje formu a náležitosti uvedené v článku 5.
3. V případě, že jednatel Společnosti zjistí rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně pokud nebude považovat reklamací nebo stížnost za dostatečně jasnou a srozumitelnou, vyzve písemně Klienta k doplnění nebo nápravě s tím, že v této výzvě bude upozornění, že pokud nebude toto doplnění nebo náprava doručena Společnosti ve stanovené lhůtě (lhůtu stanovuje jednatel nebo osoba pověřená výkonem compliance podle svého uvážení s tím, že minimálně musí činit 14 dní od doručení výzvy), je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout.
4. V případě, že Klient, nevyhoví této výzvě a ve stanovené lhůtě nedoručí Společnosti potřebné informace nebo doplnění, nebo v případě, že je rozpor s článkem 4 nebo článkem 5 nenapravitelný, je Společnost oprávněna reklamaci nebo stížnost odmítnout. O odmítnutí reklamace nebo stížnosti bude Klient písemně vyrozuměn.
5. V případě, že jednatel Společnosti nezjistí žádný rozpor s článkem 4 nebo článkem 5, případně byl rozpor vyřešen prostřednictvím zaslání výzvy a přijetím doplnění nebo jiné nápravy na základě této výzvy, přistoupí k vyřízení stížnosti nebo reklamace.
6. V případě, že se podaná reklamace nebo stížnost bude vztahovat k činnosti finanční instituce, která poskytuje klientovi finanční službu (dále jen „**Finanční instituce**“), jednatel Společnosti zajistí její neprodlené předání Finanční instituci a informuje Klienta o tom, že příslušnou k vyřízení této reklamace nebo stížnosti je Finanční instituce. Podmínky a náležitosti vyřizování reklamací a stížností u Finanční instituce stanovuje reklamační řád příslušné Finanční instituce.
7. V případě, že se stížnost či reklamace Klienta vztahuje k činnosti tvůrce produktu s investiční složkou ve smyslu Nařízení EU č. 1286/2014, případně k tzv. „sdělení klíčových informací“ ve smyslu uvedeného právního předpisu, předá Společnost tuto stížnost či reklamaci neprodleně přímo tvůrci produktu, nebo spolupracující Finanční instituci, která Klientovi zprostředkovává vztah s tvůrcem produktu s investiční složkou.

VII. Vyřízení reklamace/stížnosti

1. Jednatel Společnosti je povinen ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance prozkoumat skutečnosti tvrzené Klientem v podané reklamaci či stížnosti, a to v součinnosti s pracovníkem Společnosti, kterého se reklamace či stížnost týká.
2. V případě potřeby je jednatel Společnosti oprávněn vyžádat si vyjádření i od ostatních pracovníků Společnosti nebo od dalších osob, prostřednictvím kterých vykonává Společnost svou činnost. Tyto osoby mají povinnost své vyjádření bez zbytečného odkladu poskytnout.
3. Jednatel Společnosti je povinen o reklamaci či stížnosti rozhodnout, a to jedním z následujících způsobů:
 - a. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání způsobem, který Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnosti plně vyhovět a uznat vše, čeho se Klient domáhá, nebo
 - b. v případě, že na straně Společnosti skutečně došlo k porušení právních předpisů případně smluvních ujednání, avšak ne v celém rozsahu, který Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost z části uznat a z části zamítnout; Klientovi potom přizná jen tu část jeho požadavku, která koresponduje s tímto porušením, nebo

- c. v případě, že na straně Společnosti nedošlo k žádnému porušení obecně právních předpisů případně smluvních ujednání, které Klient tvrdí, je povinen reklamaci či stížnost zamítnout jako neopodstatněnou.
4. Jednatel Společnosti své rozhodnutí řádně odůvodní.
 5. Při vyřizování reklamace nebo stížnosti komunikuje jednatel Společnosti s Klientem vždy jasně a srozumitelně.
 6. Společnost je povinna vyřídit reklamaci nebo stížnost Klienta neprodleně, nejpozději však do 30 dnů ode dne jejího obdržení a v této lhůtě odeslat Klientovi písemné vyjádření. Do této lhůty se nezapočítává doba, ve které Společnost vyzvala Klienta k doplnění stížnosti či reklamace.
 7. Postup podání a vyřízení reklamace nebo stížnosti (reklamační řád) Společnost uveřejňuje na svých internetových stránkách.

Evidence reklamací/stížností

VIII. Evidenční povinnosti

1. Jednatel Společnosti a osoba pověřená výkonem compliance jsou v souvislosti s příchozími reklamami a stížnostmi povinni evidovat a archivovat následující dokumenty:
 - originál podané reklamace nebo stížnosti spolu s případnou plnou mocí,
 - kopii výzvy, pokud se výzva vyhotovuje,
 - odpověď Klienta na výzvu, pokud ji poskytne,
 - vyrozumění Klienta, ve kterém je mu sdělováno rozhodnutí o jeho reklamaci nebo stížnosti.
2. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance vede evidenci přijatých a vyřízených reklamací a stížností v elektronické podobě.
3. Dokumenty Společnost uchovává nejméně po dobu 5 let od vyřízení stížnosti či reklamace.

IX. Ostatní ustanovení

Osoba pověřená výkonem compliance provádí průběžné vyhodnocování přijatých stížností a reklamací Společností, posuzuje související rizika a případně doporučuje vedení Společnosti přijetí vhodných opatření a dohlíží na jejich realizaci. Jednatel Společnosti ve spolupráci s osobou pověřenou výkonem compliance koordinuje tvorbu opatření ve Společnosti.

V případě, že Klient nesouhlasí s vyřízením reklamace nebo stížnosti, je oprávněn se obrátit na dozorový orgán Společnosti, kterým je Česká národní banka, se sídlem Na Příkopě 28, 115 03 Praha 1, Česká republika, www.cnb.cz, případně podat žalobu na Společnost u příslušného soudu. Klient je oprávněn se rovněž obrátit na mimosoudní orgán řešení sporů, kterým je v oblasti životního pojištění finanční arbitr - www.finarbitr.cz, u dalších finančních produktů zejména neživotního pojištění Česká obchodní inspekce - www.coi.cz. O této skutečnosti Společnost informuje Klienta v klientské dokumentaci a v reklamačním řádu umístěném na internetových stránkách Společnosti.

X. Závěrečná ustanovení

Tento vnitřní předpis může být aktualizován jednatelem Společnosti.

Whistleblowing

Je hlášení/oznámení o porušení nebo hrozícím porušení Zákona o distribuci pojištění a zajištění § 48/1e) a § 48/3a) až 3c).

Shrnující informace

Kdo může oznamovat:

kdokoliv (oznámení lze učinit i anonymně)

Co se oznamuje:

porušení nebo hrozící porušení právního předpisu, a to konkrétně Zákona č. 170/2018 S. O distribuci pojištění a zajištění

Jak se oznamuje:

komunikačním kanálem zajišťujícím důvěrnost poskytnutých informací, ochranu oznamovatele i nahlášené osoby a jejich osobních údajů

K čemu je třeba využít jiný komunikační prostředek:

k pokládání dotazů, jejichž vyřizování je v působnosti České národní banky (dále jen „ČNB“), k činění oznámení týkajících se porušení nebo hrozícího porušení jiných než výše uvedených předpisů, k podávání stížností na postup osob podléhajících dohledu ČNB, jejichž důvodem je soukromoprávní spor.

Komunikační kanál (jak oznamovat porušení)

Písemně na adresu: Whistleblowing Česká národní banka
Na Příkopě 28
115 03 Praha 1

Elektronicky na adresu: whistleblowing@cnb.cz

nebo osobně na podatelnu ČNB (ul. Senovážná 3, Praha 1).

Takto označené a určené chráněné oznámení přijímá a vyřizuje ČNB mimo rámec běžné komunikace.