

## INFORMAČNÍ MEMORANDUM PRO PRACOVNÍKY POJIŠŤOVACÍCH ZPROSTŘEDKOVATELŮ

(dále jen „**Informace o zpracování osobních údajů**“)

**Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group**, IČO: 47116617, se sídlem Pobřežní 665/21, 186 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, pod sp. zn. B 1897 (dále jen „**my**“) považuje ochranu osobních údajů za nedílnou součást svých závazků nejen vůči pojišťovacím zprostředkovatelům, se kterými jsme v přímém smluvním vztahu, ale také vůči **jejich zaměstnancům, vázaným zástupcům, doplňkovým pojišťovacím zprostředkovatelům a zaměstnancům vázaných zástupců/doplňkových pojišťovacích zprostředkovatelů**, kteří se podílejí na výkonu zprostředkovatelské činnosti. Ochrane osobních údajů proto věnujeme náležitou pozornost a při zajištění ochrany osobních údajů jednáme v souladu s právními předpisy.

V tomto dokumentu naleznete informace o tom, jaké osobní údaje zpracováváme v rámci spolupráce mezi námi a Vámi. Naleznete zde informace o tom, na jakém právním základu (důvodu) zpracováváme Vaše osobní údaje, k jakým účelům údaje zpracováváme, komu je můžeme předávat a jaká máte v souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů práva. Považujte tedy prosím tento dokument za důležitý zdroj informací o tom, jak zpracováváme Vaše osobní údaje.

### A. **Jaké osobní údaje zpracováváme?**

Zpracováváme následující osobní údaje:

- a) **Identifikační údaje**, kterými se rozumí zejména jméno, příjmení, titul, rodné číslo, bylo-li přiděleno, jinak datum narození, místo a stát narození, adresa trvalého pobytu, státní příslušnost, číslo a platnost průkazu totožnosti, obchodní firma, místo podnikání a identifikační číslo podnikající fyzické osoby, bankovní spojení, registrační číslo u České národní banky
- b) **Kontaktní údaje**, kterými se rozumí osobní údaje, které nám umožňují kontakt s Vámi, zejména korespondenční adresa, telefonní číslo, e-mailová adresa apod.
- c) **Údaje související s předpoklady pro výkon zprostředkovatelské činnosti**, kterými se rozumí zejména údaje o dosaženém vzdělání a kvalifikaci, údaje pro posouzení důvěryhodnosti apod.
- d) **Údaje související s výkonem zprostředkovatelské činnosti**, kterými se rozumí údaje o obchodních výkonech, stornech pojistných smluv, provizích, nahrávky telefonních hovorů související se zprostředkovatelskou činností apod.
- e) **Informace o Vaší trestní bezúhonnosti**, kterými se rozumí zejména výpis z rejstříku trestů.

V případě, že podepisujete pojistnou smlouvu nebo jiný dokument prostřednictvím podepisovacího zařízení, zpracováváme také **biometrické údaje** v tomto podpisu obsažené. Jde například o rychlost, zrychlení a dobu podpisu.

## **B. Proč osobní údaje zpracováváme a co nás k tomu opravňuje?**

V rámci pojišťovací činnosti zpracováváme osobní údaje pro různé účely a v různém rozsahu, a to bez Vašeho souhlasu na základě našeho oprávněného zájmu, z důvodu plnění právní povinnosti nebo na základě nezbytnosti pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

### **B.1 ZPRACOVÁNÍ ZVLÁŠTNÍCH KATEGORIÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

#### **Zpracování údajů o trestní bezúhonnosti**

Na základě **plnění právní povinnosti** zpracováváme údaje o Vaší trestní bezúhonnosti, a to pouze proto, abychom splnili povinnosti vycházející ze zákona upravujícího distribuci pojištění, dle něhož musí pojišťovna ověřit, že osoby podílející se na výkonu zprostředkovatelské činnosti splňují kritérium důvěryhodnosti.

Pro tento účel zpracovávají osobní údaje uchováváme po dobu, po kterou nám jejich zpracování ukládají právní předpisy, tj. maximálně 10 let od skončení obchodního zastoupení. Protože nám toto zpracování ukládá zákon, nemůžete proti tomuto zpracování vznést námitku ani odvolat souhlas, neboť jsme povinni tyto údaje zpracovávat.

#### **Zpracování biometrických údajů**

V případě, že podepisujete smlouvu nebo jiný dokument prostřednictvím podepisovacího zařízení, zpracováváme **biometrické údaje** obsažené ve Vašem podpisu na základě nezbytnosti **pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků**, a to pro účel:

- *ochrany našich právních nároků* (jinak řečeno pro to, abychom mohli hájit naše právní nároky v soudním, mimosoudním nebo vykonávacím řízení).

Pro tento účel osobní údaje uchováváme po dobu, po kterou je to nezbytné k realizaci práv a povinností plynoucích z výkonu Vaší zprostředkovatelské činnosti pro nás a po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 15 let od skončení poslední Vámi uzavřené pojistné smlouvy) nároků vyplývajících nebo souvisejících s tímto zastoupením prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení.

### **B.2 ZPRACOVÁNÍ OSTATNÍCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ (TJ. VYJMA CITLIVÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ)**

#### **Zpracování bez Vašeho souhlasu – na základě našich oprávněných zájmů**

Vaše osobní údaje zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů. Pro takové zpracování nemusíme získat Váš souhlas. Na tomto právním základě zpracováváme **identifikační a kontaktní údaje, údaje související s předpoklady pro výkon zprostředkovatelské činnosti a údaje související s výkonem zprostředkovatelské činnosti**, a to pro účely:

- *zajištění řádného nastavení vztahů s pojišťovacími zprostředkovateli*, kde je naším oprávněným zájmem zajištění řádného chodu naší pojišťovací činnosti (např. vedení interních evidencí, včetně nahrávání telefonních hovorů),
- *ochrany našich právních nároků* (jinak řečeno pro to, abychom mohli hájit naše právní nároky, a to i v případném soudním, mimosoudním nebo vykonávacím řízení), kde je naším oprávněným zájmem předcházení vzniku škod,
- *prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání* (jinak řečeno pro to, abychom zamezili škodám, které nám mohou vzniknout v důsledku páčání pojistných podvodů), kde je naším oprávněným zájmem předcházení vzniku pojistného podvodu a zabránění vzniku škod.

Pro tyto účely osobní údaje uchováváme po dobu, po kterou je to nezbytné k realizaci práv a povinností plynoucích z výkonu Vaší zprostředkovatelské činnosti pro nás a po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 15 let od skončení poslední Vámi uzavřené pojistné smlouvy) nároků vyplývajících nebo souvisejících s tímto zastoupením prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme Vaše osobní údaje v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení.

Proti tomuto zpracování máte **právo uplatnit námitku** podrobněji popsanou v kapitole „Právo vznést námitku proti zpracování“. Pokud využijete svého práva vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, jsme povinni Vaše osobní údaje pro daný účel dále nezpracovávat, ledaže v rámci šetření Vaší námítky zjistíme, že máme k tomuto zpracování závažné oprávněné důvody.

### **Zpracování bez Vašeho souhlasu – na základě plnění právních povinností**

I my jako pojišťovna musíme plnit určité zákonem stanovené povinnosti. Na tomto právním základě zpracováváme identifikační a kontaktní údaje, údaje související s předpoklady pro výkon zprostředkovatelské činnosti, údaje související s výkonem zprostředkovatelské činnosti, údaje spojené s nebo obsažené v rámci oznámení a údaje spojené s prošetřováním podaných oznámení, a to z důvodu dodržování zejména následujících zákonů:

- zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví (tento zákon stanoví podmínky výkonu pojišťovací činnosti prostřednictvím pojišťovacích zprostředkovatelů a povinnosti s tím související),
- zákona č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění (tento zákon stanoví podmínky provozování činnosti pojišťovacího zprostředkovatele a také povinnosti

pojišťovny, které s tímto souvisejí),

- zákona č. 171/2023, o ochraně oznamovatelů a zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu (tyto zákony stanoví povinnosti některých subjektů v oblasti příjmu a řešení oznámení, zamezování odvetným opatřením a zavádění nápravných opatření, stejně jako povinnost těchto subjektů tato oznámení a další informace evidovat).

Pro tento účel osobní údaje uchováváme po dobu, po kterou nám jejich zpracování ukládají právní předpisy, tj. maximálně 10 let od skončení obchodního zastoupení a maximálně 5 let od doby přijetí oznámení. Protože nám toto zpracování ukládá zákon, nemůžete proti tomuto zpracování vznést námitku ani odvolat souhlas, neboť jsme povinni tyto údaje zpracovávat.

### Zpracování osobních údajů třetích osob

#### Zpracování osobních údajů třetích osob na základě našich oprávněných zájmů

Jste-li **zástupce právnické osoby a jiná osoba oprávněná jednat za vázaného zástupce nebo doplňkového pojišťovacího zprostředkovatele**, zpracováváme na základě oprávněného zájmu bez Vašeho souhlasu Vaše **identifikační a kontaktní údaje** pro účely *zajištění řádného nastavení vztahů s pojišťovacími zprostředkovateli a ochrany našich právních nároků*, kde je naším oprávněným zájmem zajištění řádného chodu naší pojišťovací činnosti a předcházení vzniku škod na straně pojistitele.

Pro tyto účely osobní údaje uchováváme po dobu, po kterou je to nezbytné k realizaci práv a povinností plynoucích z výkonu Vaší zprostředkovatelské činnosti pro nás a po dobu trvání promlčecí doby (v délce maximálně 15 let od skončení obchodního zastoupení) nároků vyplývajících nebo souvisejících s pojištěním prodlouženou o další jeden rok s ohledem na ochranu našich právních nároků. V případě zahájení soudního, správního nebo jiného řízení zpracováváme osobní údaje třetích osob v nezbytném rozsahu po celou dobu trvání takových řízení.

V souvislosti s tímto zpracováním máte **právo uplatnit námitku** proti tomuto zpracování podrobněji popsanou v kapitole „Právo vznést námitku proti zpracování“. Pokud využijete svého práva vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, jsme povinni Vaše osobní údaje pro daný účel dále nezpracovávat, ledaže v rámci šetření Vaší námítky zjistíme, že máme k tomuto zpracování závažné oprávněné důvody.

#### C. Kdo osobní údaje zpracovává?

Všechny zmíněné osobní údaje zpracováváme my jako **správce**. To znamená, že my stanovujeme shora vymezené účely, pro které Vaše osobní údaje shromažďujeme, určujeme prostředky zpracování a odpovídáme za jeho řádné provedení.

Pro zpracování osobních údajů rovněž využíváme služeb dalších zpracovatelů, kteří osobní údaje zpracovávají na náš pokyn. Takovými **zpracovateli** jsou zejména:

- a) marketingové agentury v případě, kdy zpracovávají osobní údaje, aby nám pomohly s přípravou a koordinací našich obchodních a reklamních aktivit, tedy pro účely nabízení našich vlastních produktů a služeb,
- b) poskytovatelé informačních systémů a technické infrastruktury v případě, kdy spravují interní systémy pro správu osobních údajů pro účely vnitřní administrativní potřeby,
- c) vybraní manažeři, **je-li pojišťovací zprostředkovatel, prostřednictvím kterého s námi spolupracujete, zařazený do Podnikatelské vize** a současně členem obchodní skupiny (tzv. týmu). V takovém případě platí, že Kooperativa poskytla informace o Vašich osobních údajích rovněž manažerovi externího obchodního týmu / manažerovi oblasti. Tento manažer je osobou spolupracující s Kooperativou, která je v zájmu zajištění efektivního vedení týmu oprávněna jako zpracovatel zpracovávat údaje Vaše osobní údaje, a to i za účelem jejich zpřístupnění ostatním členům týmu. To se týká rovněž dalších skutečností, které se Vás týkají (např. informací o obchodních výkonech, provizích, stornech pojistných smluv apod.), pokud mají vliv na obchodní výsledky týmu. Informace o tom, kdo je manažerem, prostřednictvím kterého s námi spolupracujete, najdete v aplikaci KNZ (Konsolidovaný nástroj získatele) na kartě „Získatel“,
- d) společnost Whistleblowing Solutions AB, Norrgatan 10 432 41, Varberg, Halland Sweden, v případě údajů spojených s či obsažených v oznámení a údajů souvisejících s řešením oznámení, která zpracovává osobní údaje při zajišťování technické infrastruktury interního oznamovacího systému.

Přehled zpracovatelů, jejichž služeb nejčastěji využíváme při zpracování osobních údajů a zajišťitelů, se kterými trvale spolupracujeme, naleznete na webové stránce [www.koop.cz](http://www.koop.cz) v sekci „O pojišťovně Kooperativa“.

Současně můžeme předávat osobní údaje také České asociaci pojišťoven (IČO: 49624024) a ostatním pojišťovnám, a to v rámci plnění povinností při prevenci a odhalování pojistného podvodu dle zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, a dále v nezbytném rozsahu společností provádějícím audit naší činnosti. Dále jsme povinni zpracovávané osobní údaje předávat orgánům státní správy, soudům, orgánům činným v trestním řízení, orgánům dohledu v případě, že nás o to požádají.

#### **D. Z jakých zdrojů osobní údaje získáváme?**

Ve většině případů zpracováváme osobní údaje, které nám byly o Vás poskytnuty přímo pojišťovacím zprostředkovatelem, se kterým jsme v přímém smluvním vztahu.

Vedle toho v omezeném rozsahu získáváme a dále zpracováváme osobní údaje z veřejně dostupných zdrojů, kterými jsou jak veřejné evidence (zejména veřejný rejstřík, insolvenční rejstřík), tak Vámi zveřejněné údaje na internetu, a to vždy v souladu se zákonnými požadavky.

Dalším zdrojem osobních údajů mohou být jiné subjekty, pokud tak stanoví zvláštní předpis (např. § 129b zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví) nebo pokud jinému subjektu dáte souhlas s předáváním Vašich osobních údajů.

## **E. Jaká máte práva při zpracování osobních údajů?**

Stejně jako my máme svá práva a povinnosti při zpracování Vašich osobních údajů, máte také Vy při zpracování Vašich osobních údajů určitá práva. Mezi tato práva patří:

### **Právo na přístup**

Zjednodušeně řečeno máte právo vědět, jaké údaje o Vás zpracováváme, za jakým účelem, po jakou dobu, kde Vaše osobní údaje získáváme, komu je předáváme, kdo je mimo nás zpracovává a jaká máte další práva související se zpracováním Vašich osobních údajů. To vše jste se dozvěděl v těchto Informacích o zpracování osobních údajů. Pokud si však nejste jistý, které osobní údaje o Vás zpracováváme, můžete nás požádat o potvrzení, zda osobní údaje, které se Vás týkají, jsou či nejsou z naší strany zpracovávány, a pokud tomu tak je, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům. V rámci práva na přístup nás můžete požádat o kopii zpracovávaných osobních údajů, přičemž první kopii Vám poskytneme bezplatně a další kopie s poplatkem.

### **Právo na opravu**

Chybovat je lidské. Pokud zjistíte, že osobní údaje, které o Vás zpracováváme, jsou nepřesné nebo neúplné, máte právo na to, abychom je bez zbytečného odkladu opravili, popřípadě doplnili.

### **Právo na výmaz**

V některých případech máte právo, abychom Vaše osobní údaje vymazali. Vaše osobní údaje bez zbytečného odkladu vymažeme, pokud je splněn některý z následujících důvodů:

- Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro účely, pro které jsme je zpracovávali,
- odvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů, přičemž se jedná o údaje, k jejichž zpracování je Váš souhlas nezbytný, a zároveň nemáme jiný důvod, proč tyto údaje potřebujeme nadále zpracovávat (například pro obhajobu našich právních nároků),
- využijete svého práva vznést námitku proti zpracování (viz níže kapitola „Právo vznést námitku proti zpracování“) u osobních údajů, které zpracováváme na základě našich oprávněných zájmů, a my shledáme, že již žádné takové oprávněné zájmy, které by toto zpracování opravňovaly, nemáme, nebo
- ukáže se, že námi prováděné zpracování osobních údajů přestalo být v souladu s obecně závaznými předpisy.

Ale mějte prosím na paměti, že i když půjde o jeden z těchto důvodů, neznamená to, že ihned smažeme všechny Vaše osobní údaje. Toto právo se totiž neuplatní v případě, že zpracování Vašich osobních údajů je i nadále nezbytné pro:

- splnění naší právní povinnosti (viz výše kapitola „Zpracování bez Vašeho souhlasu“),
- účely archivace, vědeckého či historického výzkumu či pro statistické účely, nebo
- určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků (viz výše kapitola „Zpracování bez Vašeho souhlasu“).

### **Právo na omezení zpracování**

V některých případech můžete kromě práva na výmaz využít právo na omezení zpracování osobních údajů. Toto právo Vám umožňuje v určitých případech požadovat, aby došlo k označení Vašich osobních údajů a tyto údaje nebyly předmětem žádných dalších operací zpracování – v tomto případě však nikoliv navždy (jako v případě práva na výmaz), ale po omezenou dobu. Zpracování osobních údajů musíme omezit když:

- popíráte přesnost osobních údajů, než se dohodneme, jaké údaje jsou správné,
- Vaše osobní údaje zpracováváme bez dostatečného právního základu (např. nad rámec toho, co zpracovávat musíme), ale Vy budete před výmazem takových údajů upřednostňovat pouze jejich omezení (např. pokud očekáváte, že byste nám v budoucnu takové údaje stejně poskytli),
- Vaše osobní údaje již nepotřebujeme pro shora uvedené účely zpracování, ale Vy je požadujete pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků, nebo
- vznesete námitku proti zpracování. Právo na námitku je podrobněji popsáno níže v kapitole „Právo vznést námitku proti zpracování“. Po dobu, po kterou šetříme, je-li Vaše námitka oprávněná, jsme povinni zpracování Vašich osobních údajů omezit.

### **Právo na přenositelnost**

Máte právo získat od nás všechny Vaše osobní údaje, které jste nám Vy sám poskytl a které zpracováváme na základě plnění smlouvy. Vaše osobní údaje Vám poskytneme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Abychom mohli na Vaši žádost údaje snadno převést, může se jednat pouze o údaje, které zpracováváme automatizovaně v našich elektronických databázích. Touto formou Vám tedy nemůžeme přenést vždy a za všech okolností všechny údaje, které jsme od Vás získali během trvání obchodního zastoupení (například Váš vlastnoruční podpis).

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

Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů, k němuž dochází na základě našeho oprávněného zájmu (viz výše kapitoly „Zpracování bez Vašeho souhlasu – na základě našich oprávněných zájmů“). Vaše osobní údaje přestaneme zpracovávat, pokud nebudeme mít závažné oprávněné důvody pro to, abychom v takovém zpracování pokračovali.

### **Právo podat stížnost**

Uplatněním práv výše uvedeným způsobem není nijak dotčeno Vaše právo podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů, a to způsobem uvedeným níže v kapitole „Jak lze uplatnit jednotlivá práva?“. Toto právo můžete uplatnit zejména v případě, že se domníváte, že Vaše osobní údaje zpracováváme neoprávněně nebo v rozporu s obecně závaznými právními předpisy.

### **F. Jak lze uplatnit jednotlivá práva?**

Ve všech záležitostech souvisejících se zpracováním Vašich osobních údajů, ať již jde o dotaz, uplatnění práva, podání stížnosti či cokoliv jiného, se můžete obracet na našeho **pověřence pro ochranu osobních údajů**. Aktuální kontaktní informace jsou dostupné na našich webových stránkách [www.koop.cz](http://www.koop.cz) v sekci „O pojišťovně Kooperativa“.

Pověřence lze kontaktovat kterýmkoliv z následujících prostředků:

Emailem na: [dpo@koop.cz](mailto:dpo@koop.cz)

Písemně na adrese: Kooperativa pojišťovna, a.s., Vienna Insurance Group, Pobřežní 665/21, Karlín, 186 00 Praha 8

Informace o možnostech uplatnění práv a způsobech kontaktování pověřence můžete také získat prostřednictvím klientské linky na čísle +420 957 105 105.

Vaši žádost vyřídíme bez zbytečného odkladu, maximálně však do jednoho měsíce. Ve výjimečných případech, zejména z důvodu složitosti Vašeho požadavku, jsme oprávněni tuto lhůtu prodloužit o další dva měsíce. O takovém případném prodloužení a jeho zdůvodnění Vás samozřejmě budeme informovat.

### **Podání stížnosti u Úřadu pro ochranu osobních údajů**

Stížnost proti námi prováděnému zpracování osobních údajů můžete podat u Úřadu pro ochranu osobních údajů, který sídlí na adrese Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

Další informace a novinky z oblasti ochrany osobních údajů naleznete na našich webových stránkách [www.koop.cz](http://www.koop.cz) v sekci „O pojišťovně Kooperativa“.