

# Informace o zpracování osobních údajů klientů ve společnosti Clear Balance, SE

Tato informace popisuje základní principy, podle kterých **Clear Balance, SE**, IČ 24811718, sídlem Podlipného 942/11, Libeň, 180 00 Praha 8, zapsaná v obchodním rejstříku u Městského soudu v Praze pod spis. značkou H 317, (dále též jen „CBSE“) zpracovává osobní údaje fyzických osob, které jsou v jakémkoliv funkčním, zejm. smluvním vztahu s CBSE.

Vzhledem k činnosti CBSE, kterou je komplexní správa pohledávek (včetně jejich vymáhání, jejich odkoupení, jejich prodeje apod.), jde zejména o osobní údaje věřitelů, dlužníků, ručitelů, zástavců, případně zmocněnců uvedených osob, a také fyzických osob, které jsou statutárními orgány právnických osob, které jsou v jakémkoliv funkčním, zejména smluvním vztahu s CBSE (dále též jako „**klient**“).

Tato informace popisuje, z jakých důvodů a jakým způsobem CBSE zpracovává osobní údaje klientů, a dále uvádí informace o právech klientů souvisejících se zpracováváním jejich osobních údajů v rámci CBSE.

## 1 Úvodní informace

- 1.1 CBSE coby správce zpracovává osobní údaje klientů v rámci všech svých činností při správě, koupi a vymáhání pohledávek a při poskytování informací klientům prostřednictvím webové komunikace.
- 1.2 CBSE zpracovává osobní údaje klientů v souladu s Nařízením Evropského parlamentu a Rady EU 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů.

## 2 Kategorie zpracovávaných osobních údajů

- 2.1 CBSE zpracovává pouze takové údaje, aby mohla klientům poskytovat své služby, aby dodržovala své zákonné povinnosti a chránila své oprávněné zájmy.
- 2.2 CBSE shromažďuje, zpracovává a uchovává zejména následující kategorie osobních údajů klientů:
  - 2.2.1 **identifikační osobní údaje** – zejména jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa bydliště, číslo průkazu totožnosti (pas, občanský průkaz), fotografie z průkazu totožnosti, státní příslušnost, národnost, zemi narození, vyobrazení podpisu klienta, pokud je podnikatelem také IČ a adresa sídla,
  - 2.2.2 **kontaktní osobní údaje** – zejména telefonní číslo, email, doručovací adresu, přístupové údaje umožňující komunikaci mezi CBSE a klientem elektronicky, jakými jsou přihlašovací jména, hesla, PIN a další zabezpečovací prvky, které slouží k bezpečné autentizaci klienta,
  - 2.2.3 **údaje o produktech a službách, právech a povinnostech klientů** - údaje vztahující se k příslušné agendě, zejména číslo smlouvy, číslo bankovního účtu pro realizaci finančních operací, údaje o majetkových poměrech klientů, údaje o plnění sjednaných závazků, údaje o právním postavení klientů (žaloby, rozsudky, exekuce, úpadky, dědictví atp.), údaje o překlenovacích úvěrech, doporučení a nabídky,
  - 2.2.4 **údaje ze vzájemné komunikace** – údaje z používání webových stránek a aplikací CBSE, informace o vzájemném kontaktu prostřednictvím jakéhokoli kontaktního místa (po jakou dobu, na jaké téma a jakým komunikačním kanálem), včetně řešení žádostí a stížností,
  - 2.2.5 **jiné údaje** – např. kamerové záznamy, záznamy z telefonických rozhovorů, záznamy z e-mailové komunikace.

## 3 Účel zpracování osobních údajů

3.1 Osobní údaje klientů jsou shromažďovány pouze pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely a nejsou zpracovávány způsobem, který je s těmito účely neslučitelný. O účelu zpracování je klient transparentně informován.

### 3.2 Zpracování osobních údajů bez souhlasu klienta

3.2.1 Za účelem zpracování smluvní a provozní dokumentace související s komplexní správou pohledávek. Bez osobních údajů poskytnutých klienty pro zmíněný účel CBSE nemůže:

- ověřit identitu klienta při sjednávání smluv,
- připravit smluvní dokumentaci nebo její změnu a projednat ji s klientem,
- plnit požadavky všeobecně závazných předpisů souvisejících se správou, koupí a vymáháním pohledávek,
- poskytovat informace a výpisy pouze oprávněným osobám.

Bez poskytnutí těchto údajů nelze smluvní vztah uzavřít nebo v něm pokračovat.

Zde je nutné zdůraznit skutečnost, že osobu klienta je nutno chápat v plné šíři, například klientem se u postoupené pohledávky rozumí jak původní věřitel, tak dlužník, a tudíž například smluvní dokumentací nebo její změnou se rozumí jak smlouva o postoupení pohledávky, tak změna smlouvy, sjednané mezi původním věřitelem a dlužníkem. Osobním údajem poskytnutým klientem se ze stejného důvodu rozumí i údaj, poskytnutý dlužníkem původnímu věřiteli, a následně původním věřitelem společností CBSE.

3.2.2 Za účelem správy sjednaných smluv, kdy CBSE provádí zejména kontrolu dodržování sjednaných podmínek, například kontrolu dodržování splátkového kalendáře, kontrolu pojištění zástavy a vinkulace případného pojistného plnění či kontrolu plnění informačních povinností klienta; dále posuzuje a provádí výplatu případného pojistného plnění, vyzývá k nápravě porušení apod.

3.2.3 Za účelem řádného splnění závazků CBSE při ukončení smluvního vztahu, zejména vrácení případného přeplatku, výmazu zástavního práva a dalších omezení vlastnického práva z katastru nemovitostí, vyúčtování poplatků za správu svěřené pohledávky apod.

3.2.4 Za účelem plnění zákonných povinností CBSE vyplývajících z právních předpisů, zejména:

- dodržování požadavků zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník;
- dodržování požadavků zákona č. 455/1991 Sb., živnostenský zákon;
- dodržování požadavků zákona č. 254/2004 Sb., o omezení plateb v hotovosti;
- dodržování požadavků zákona č. 182/2006 Sb., o úpadku a způsobech jeho řešení (insolvenční zákon);
- dodržování požadavků zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, mj. provádění identifikace klienta;
- plnění smluvních povinností z uzavřených smluv, například smlouvy o správě pohledávek, smlouvy o postoupení pohledávek, smlouvy sjednané mezi původním věřitelem a dlužníkem apod.;
- uchování a archivování údajů dle zákonných požadavků (například dle zákona o archivnictví a spisové službě, dle souvisejících daňových zákonů, dle účetních předpisů apod.).

3.2.5 Za účelem ochrany práv a právem chráněných zájmů CBSE, zejména:

- řešení veškeré sporné agendy, například sjednávání dohod o narovnání, vedení soudních a jiných sporů,
- za účelem řízení vztahu CBSE s klienty, například sjednávání, ukončování a změny smluv, poskytování informací o využívaných produktech a službách včetně informací o plnění sjednaných závazků, řešení požadavků, přání a stížností klientů, včetně požadavků a uplatnění práv týkajících se ochrany osobních údajů,
- k předcházení vzniku chybných rozhodnutí CBSE, a to zejména k právnímu posouzení smlouvy sjednané mezi (původním) věřitelem a dlužníkem a k včasnému odhalení případných pokusů o podvodné či jiné nezákonné jednání ze strany klienta,
- z důvodu dalších oprávněných zájmů CBSE, například používání adresních a identifikačních osobních údajů za účelem nabídky změn sjednaných smluv či nabídky souvisejících nebo doplňkových služeb CBSE.

### 3.3 Zpracování osobních údajů se souhlasem klienta

3.3.1 Zpracování osobních údajů, které nespadá pod výše uvedené účely, může být prováděno jen se souhlasem klienta. Poskytnutí takového souhlasu je zcela na rozhodnutí klienta.

3.3.2 CBSE se cíleně vyhýbá získávání a zpracovávání osobních údajů klientů či jiných osob, které jsou z hlediska komplexní správy pohledávek nadbytečné. Pakliže je takový údaj CBSE klientem

poskytnut a nelze jej odstranit, protože je například uveden na jinak nezbytné listině, CBSE se snaží jej nepoužívat a maximálně přístup k němu omezit.

3.3.3 CBSE bez souhlasu klienta zejména neposkytuje jeho osobní údaje třetím osobám k marketingovým účelům.

## 4 Způsob zpracování a uchování osobních údajů a doba jejich uložení u CBSE

- 4.1 CBSE osobní údaje klientů uchovává a po skončení smluvního vztahu archivuje pouze po nezbytně nutnou dobu, a to:
- po dobu jednoho roku následujícího po konci kalendářního roku, kdy CBSE a/nebo klient naposledy mohli u soudu uplatnit práva z jakékoliv jimi sjednané smlouvy,
  - po dobu stanovenou právními předpisy, zejména zákonem č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, přičemž se uplatní ta doba, která je delší.
- 4.2 Údaje, které jsou zpracovávány se souhlasem klienta, CBSE uchovává po dobu, po kterou je jí souhlas platně udělen. Pro vyloučení pochybností, samotný souhlas a změnu či odvolání souhlasu CBSE uchovává z titulu svých oprávněných zájmů po celou dobu platnosti souhlasu a 10 let poté, co zanikl.
- 4.3 CBSE zpracovává osobní údaje klientů manuálně či automatizovaným způsobem a zabezpečeně je uchovává v listinné či elektronické podobě. V návaznosti na účel zpracování jsou osobní údaje klientů vedeny v interním informačním systému CBSE.
- 4.4 CBSE při zpracování osobních údajů neuplatňuje ani automatizované rozhodování s využitím výhradně automatických prostředků (aplikace, software, algoritmy apod.), ani profilování, při kterém dochází k automatizovanému zpracování údajů za účelem zhodnocení určitých osobních aspektů klienta (např. ekonomická situace, chování, preference nebo sledování polohy).

## 5 Další zpracovatelé osobních údajů klientů

- 5.1 Osobní údaje klientů jsou zásadně spravovány uvnitř CBSE. CBSE může získané osobní údaje klientů, včetně zvláštních kategorií údajů, předat třetí osobě jen na základě zákonného titulu, zejména pro splnění úkolu vyplývajícího z právního předpisu. O jednotlivých příjemcích jeho osobních údajů je klient transparentně informován.
- 5.2 Osobní údaje klientů může CBSE dále poskytnout třetím osobám (fyzickým i právnickým), které zajišťují řádný chod CBSE a kvalitu jí nabízených a poskytovaných služeb. Mezi tyto osoby patří zejména poskytovatelé IT služeb, poskytovatelé účetních či auditorských služeb, poskytovatelé archivačních služeb, spolupracující subjekty vymáhající pohledávky, advokáti, marketingové agentury. Zpracování osobních údajů klientů třetími osobami je vždy prováděno na základě smlouvy o zpracování osobních údajů a za podmínek stanovených příslušnými právními předpisy.
- 5.3 Dojde-li k jakémukoliv převodu práv a povinností z některých sjednaných smluv na třetí osobu, například při postoupení pohledávek nebo při fúzi společností, je CBSE povinna předat nabyvateli veškerou související dokumentaci včetně všech shromážděných a zpracovaných osobních údajů dotčených klientů.
- 5.4 Vzdálené zpracování a ukládání dat se neuskutečňuje. Všechny osobní údaje se zpracovávají v České republice, osobní údaje se nepředávají ani do třetí země ani žádné mezinárodní organizaci.

## 6 Zdroje osobních údajů

- 6.1 CBSE získává osobní údaje klientů zejména:
- od samotných klientů, a to při uzavírání smluv anebo z následné vzájemné komunikace;
  - v rámci zpřístupňování informací klientům o produktech a službách, např. prostřednictvím webových stránek CBSE nebo prostřednictvím mobilních aplikací;
  - z veřejně dostupných zdrojů (veřejné rejstříky či seznamy, například katastr nemovitostí, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík, insolvenční rejstřík, rejstříky dlužníků; tištěná i elektronická média; sociální sítě);

- od potencionálních zájemců o služby CBSE;
- od obchodních zástupců;
- z vlastní činnosti CBSE.

## 7 Práva klientů jako subjektů osobních údajů

7.1 CBSE při shromažďování, zpracovávání a uchovávání osobních údajů dbá v plném rozsahu ochrany práv klientů tak, jak vyplývají z příslušných ustanovení právních předpisů. V souvislosti se zpracováním osobních údajů náleží klientům, jakožto subjektům údajů, níže specifikovaná práva, která mohou dle vlastního uvážení využít:

- **Právo přístupu k osobním údajům.** Klient může požadovat bezplatnou informaci o zpracovávání svých osobních údajů. CBSE je oprávněna v případech, jsou-li žádosti podané klientem zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, požadovat za poskytnutí informace o zpracovávání osobních údajů klienta přiměřenou úhradu, nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Ze stejných důvodů lze i odmítnout žádosti vyhovět.
- **Právo na přenositelnost.** Klient může získat osobní údaje, které se ho týkají a jež poskytl, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci.
- **Právo na kontrolu zpracovávání údajů a nakládání s nimi.** Klient, jako subjekt osobních údajů, který zjistí nebo se domnívá, že CBSE jako správce nebo jiná osoba, která pro CBSE zpracovává osobní údaje, provádí zpracování jeho osobních údajů v rozporu s ochranou jeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s příslušnými právními předpisy, může požádat o vysvětlení nebo požadovat, aby CBSE nebo zpracovatel:
  - bez zbytečného odkladu **opravili a/nebo doplnili** nepřesné osobní údaje, které se jej týkají,
  - provedli **výmaz** jeho osobních údajů (*zejména tehdy, nejsou-li osobní údaje již potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány nebo byl-li odvolán souhlas se zpracováním či vznesena námitka proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro další zpracování*),
  - **omezili** zpracování jeho osobních údajů (*zejména tehdy, je-li popírána přesnost osobních údajů nebo zpracování je protiprávní a CBSE odmítne výmaz osobních údajů a žádá místo toho omezení jejich použití nebo osobní údaje již nejsou potřebné pro účely zpracování, ale CBSE je požaduje pro určení, výkon nebo obhajobu svých právních nároků*).
- V případě zpracování prováděném na základě souhlasu, má klient jako subjekt údajů **právo udělený souhlas kdykoli zčásti nebo zcela odvolat** s účinky do budoucna. Bez odpovídajícího souhlasu nebude CBSE dané zpracování dále provádět. Souhlas je možné odvolat na níže uvedené emailové nebo poštovní kontaktní adrese. Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním.
- Klientu, jako subjektu údajů, dále náleží **právo podat stížnost proti zpracování** osobních údajů u Úřadu pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 17000 Praha 7, [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz).

7.2 V souvislosti s výkonem svých práv a v případě jakýchkoli otázek či informací ohledně nakládání s osobními údaji, jsou klienti oprávněni kontaktovat CBSE na telefonní lince **+420 844 205 305**, případně prostřednictvím emailu [info@credital.eu](mailto:info@credital.eu).

V Praze dne 25. května 2018