**Pokyn pro zpracovatele osobních údajů**

**Ochrana osobních údajů**

# úvod

* 1. Penzijní společnost České pojišťovny a.s., IČO 61858692, se sídlem Na Pankráci 1720/123, Nusle, 140 21 Praha 4, (dále jen „PSČP“), jako správce osobních údajů svých klientů (či potenciálních klientů), se Zprostředkovatelem v rámci uzavřené smlouvy/dodatku dohodla pravidla pro ochranu osobních údajů, které v rámci smlouvy Zprostředkovatel zpracovává, a to z důvodu plnění požadavků nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 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). V dalším textu jen Nařízení.
	2. Dle uzavřené smlouvy je Zprostředkovatel povinen přenést povinnosti sjednané ve smlouvě/dodatku a na své Další zapojené zpracovatele a Spolupracovníky (zaměstnance, vázané zástupce a případné další dodavatele), kteří se podílí na zpracování osobních údajů, jejichž správcem je PSČP.
	3. Tento pokyn slouží k praktickému upřesnění některých pravidel pro zpracování osobních údajů uvedených v uzavřené smlouvě/dodatku a blíže rozvedené v Metodice PSČP. Pokyny slouží pro situaci, kdy vystupujete vůči PSČP v roli **zpracovatele** osobních údajů.

# Kontaktní osoba na straně psČP

Kontaktními osobami na straně PSČP jsou:

Marek Zubřický, tel. 602 343 556, e-mail marek.zubricky@pfcp.cz

Michaela Lahová, tel. 602 343 559, e-mail michaela.lahova@pfcp.cz, IČO: 06572928

Jiří Kostka, tel. 725 514 373, e-mail jiri.kostka@pfcp.cz, IČO: 88715027

Primárně prosím oslovujte Vám přidělenou kontaktní osobu, v případě delší nepřítomnosti se můžete obracet na ostatní.

# Porušení zabezpečení osobních údajů

V případě ztráty či úniku osobních údajů, neoprávněné manipulaci s osobními údaji nebo jiného porušení zabezpečení osobních údajů („**Porušení zabezpečení osobních údajů**“), je zpracovatel povinen informovat PSČP nejpozději do 24 hodin v souladu se smlouvu a dle následujících instrukcí.

Porušení zabezpečení osobních údajů je zpracovatel povinen hlásit na gdpr-incident@pfcp.cz.

V případě porušení zabezpečení osobních údajů, může být vyžadována součinnost při řešení porušení i během víkendu nebo státního svátku. Tuto součinnost je zpracovatel povinen poskytnout.

# ŽÁdosti subjektů údajů

Uplatní-li klient nebo potenciální klient (subjekt údajů) vůči Vám jako zpracovateli osobních údajů pro PSČP kterékoliv z níže uvedených práv:

* + 1. právo na přístup k osobním údajům;
		2. právo na opravu osobních údajů;
		3. právo na výmaz („právo být zapomenut“);
		4. právo na omezení zpracování;
		5. právo vznést námitku;
		6. právo na přenositelnost; a
		7. právo napadnout rozhodnutí založené výhradně na automatizovaném zpracování osobních údajů,

jste povinen informovat PSČP o tom, že toto právo bylo ze strany subjektu údajů uplatněno a v jakém rozsahu, a to tak, že vyplníte se subjektem údajů žádanku na webu [www.pfcp.cz/o-nas](http://www.pfcp.cz/o-nas).

# Informování o zjištěném porušení povinností vyplývající z Nařízení

Pokud by zpracovatel zjistil, že PSČP porušuje povinnosti vyplývající pro něj z Nařízení, je ve smyslu článku 28 odst. 3 písm. h) věty druhé Nařízení Zprostředkovatel povinen neprodleně PSČP o této skutečnosti informovat e-mailem na cpo@pfcp.cz.

# informování o dalších zapojovaných zpracovatelích – povinnost centrály Zprostředkovatele

Zprostředkovatel nesvěří zpracování osobních údajů jakékoliv třetí osobě bez povolení PSČP. Zprostředkovatel informuje bez zbytečného odkladu PSČP o veškerých zamýšlených změnách týkajících se přijetí dalších zpracovatelů nebo ukončení spolupráce se stávajícími dalšími zpracovateli e-mailem na adresu zpracovatel@pfcp.cz (a to včetně zaměstnanců, popř. statutárních orgánů Zprostředkovatele podílejících se v rámci Zprostředkovatele na distribuci penzijních produktů PSČP).

Seznam bude současně sloužit PSČP ke kontrole identifikace tazatele při žádostech o data klientů.

Přílohou e-mailu bude vždy **aktuální seznam** těchto osob dle následujících požadavků:

* Požadovaný formát přílohy je CSV
* Požadovaná pole jsou:
	+ Název/jméno a příjmení Zprostředkovatele
	+ Kód Zprostředkovatele přidělený PSČP
	+ Název/jméno a příjmení konkrétního dalšího zpracovatele, případně zaměstnance
	+ Osobní číslo v rámci společnosti - u VZ a zaměstnanců číslo používané pro prodej penzijních produktů
	+ IČO/datum narození
	+ Vztah ke Zprostředkovateli (VZ, zaměstnanec, statutární orgán, jiný dodavatel)
	+ Telefonní číslo
	+ E-mailová adresa
	+ Datum zpracování aktuálního seznamu
* Požadovaná četnost zasílání seznamu je nejpozději do třiceti (30) dní od vzniku a zániku spolupráce s dalším zapojovaným zpracovatelem/zpracovateli, popř. zaměstnancem/zaměstnanci nebo statutárním orgánem/orgány. V případě měsíční periodicity seznam zasílejte vždy do 5. dne každého kalendářního měsíce.
* Soubor prosím zasílejte zaheslovaný. Heslo, které budete používat, Vám sdělí Vaše kontaktní osoba.

# poskytování konkrétních dat o klientech

V případě, že jménem a na účet PSČP přímo uzavíráte či měníte smlouvy o doplňkovém penzijním spoření či penzijním připojištění s (potencionálními) klienty PSČP, případně činíte kroky bezprostředně vedoucí k uzavření či změně této smlouvy s klienty, stáváte se zpracovatelem zpracovávajícím osobní údaje pro PSČP. V tomto případě můžete PSČP požádat o data o klientech v rámci co nejkvalitnější obsluhy klienta. Níže uvádíme možnosti, jak je možné tato data od PSČP získat**. Takto získané údaje si však nesmíte ukládat či vést v paralelní databázi.**

* 1. **Informační portál PEPA**

Primárním zdrojem dat o klientech, které obsluhujete je informační portál PSČP PEPA. Náhled máte po zadání čísla smlouvy nebo rodného čísla klienta pouze na smlouvy, kde jste sjednatelem smlouvy nebo provizního dodatku.

* 1. **Call centrum PSČP a jednotlivé dotazy e-mailem**

Telefonický nebo e-mailový dotaz přes Centrum klientských služeb (call centrum) PSČP nebo přes kontaktní osobu.

V e-mailu uvádějte dotazy přes číslo smlouvy klienta, nikdy přes rodné číslo klienta.

Tímto způsobem jsou zodpovídány dotazy na maximálně 3 klienty (v případě, že provádíte obsluhu například více rodinných příslušníků).

Ověření oprávněnosti dotazu tazatele:

* tazatel se identifikuje platným kódem Zprostředkovatele a platným osobním číslem, které má přidělené pro prodej penzijních produktů PSČP u Zprostředkovatele
* dotazu předchází schválení klientem (tazatel zná údaje o klientovi, kterého obsluhuje)
* tazatelův dotaz v případě e-mailu přišel z firemního e-mailu

V případě, že se odpovědi tazatele neshodují s údaji PSČP, není možné informace ke smlouvám klientů sdělovat.

Seznam údajů, které PSČP sděluje tímto způsobem:

* číslo penzijního plánu
* výše sjednaného příspěvku klienta
* výše sjednaného příspěvku zaměstnavatele
* výše sjednaného příspěvku 3. osoby
* výše pravidelné platby
* datum podpisu smlouvy
* datum počátku smlouvy
* účinnost změny příspěvku
* datum ukončení smlouvy
* datum výplaty
* způsob výplaty
* vznik nároku na JV
* konec předplatného
* evidence mimořádného vkladu
* investiční strategie

Informace dotazované e-mailem odcházejí z PSČP v těle e-mailu v nezaheslované podobě.

Po provedení obsluhy klienta jste povinni daný e-mail neprodleně smazat.

* 1. **Hromadné dotazy e-mailem**

E-mailový dotaz na větší objem dat přes Centrum klientských služeb (call centrum) PSČP nebo přes kontaktní osobu.

V e-mailu uvádějte dotazy přes číslo smlouvy klienta, nikdy přes rodné číslo klienta.

Tímto způsobem jsou zodpovídány dotazy na maximálně 10 klientů.

Ověřování oprávněnosti dotazu tazatele:

* tazatel se identifikuje platným kódem Zprostředkovatele a platným osobním číslem, které má přidělené pro prodej penzijních produktů PSČP u Zprostředkovatele
* tazatel pracuje pro Zprostředkovatele, který je získatelem smlouvy nebo provizního dodatku
* dotazu předchází schválení klientem (tazatel zná údaje o klientovi, kterého obsluhuje)
* tazatelův dotaz přišel z firemního e-mailu

V případě, že se odpovědi tazatele neshodují s údaji PSČP, není možné informace ke smlouvám klientů sdělovat.

Seznam údajů, které PSČP sděluje tímto způsobem:

* výše sjednaného příspěvku klienta
* příspěvek zaměstnavatele (ano/ne)
* smlouva je aktivní /neaktivní

Informace odcházejí z PSČP zaheslované v příloze e-mailu. Heslo je kód Zprostředkovatele přidělený PSČP.

Po provedení obsluhy klienta jste povinni daný e-mail i zaslaný soubor neprodleně smazat.

* 1. **Hromadné dotazy e-mailem z centrály Zprostředkovatele**

E-mailový dotaz na větší objem dat přes Centrum klientských služeb PSČP nebo přes kontaktní osobu.

V e-mailu uvádějte dotazy přes číslo smlouvy klienta, nikdy přes rodné číslo klienta.

Ověřování oprávněnosti dotazu Zprostředkovatele:

* tazatel je z centrály Zprostředkovatele, který je získatelem smlouvy nebo provizního dodatku
* tazatelův dotaz přišel z e-mailu uvedeného na smlouvě/dodatku o obchodním zastoupení
* tazatel udá přesný důvod, proč data o klientech potřebuje a jejich rozsah (například hromadné oslovení klientů PSČP s nabídkou navýšení)

Tyto žádosti o data podléhají schválení vedením společnosti, a pokud existuje odůvodněný zájem ze strany PSČP, aby Zprostředkovatel dané klienty obsloužil, je žádost vyřízena kladně. Na těchto datech se pak dodatečně kontroluje aktivita ze strany Zprostředkovatele.

Informace odcházejí z PSČP zaheslované v příloze e-mailu. Heslo je zasláno Zprostředkovateli formou sms.

Po provedení obsluhy klienta jste povinni daný e-mail i zaslaný soubor neprodleně smazat.