



## INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

### 1. TOTOŽNOST A KONTAKTNÍ ÚDAJE SPRÁVCE

- 1.1. Správcem Vašich osobních údajů je obchodní společnost ACEMA Credit Czech, a.s., se sídlem U libeňského pivovaru 63/2, Libeň, 180 00 Praha 8, IČO: 261 58 761, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze oddíl B, vložka 6408 (dále jen „**správce**“).
- 1.2. Kontaktní údaje správce jsou následující: adresa pro doručování U libeňského pivovaru 63/2, Libeň, 180 00 Praha 8, adresa elektronické pošty [souhlas@acema.cz](mailto:souhlas@acema.cz), telefon 234 635 555.
- 1.3. Správce nejmenoval pověřence pro ochranu osobních údajů.

### 2. ZÁKONNÝ DŮVOD ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 2.1. Zákonným důvodem zpracování Vašich osobních údajů je skutečnost, že toto zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů správce či třetí strany ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. f) Nařízení Evropského parlamentu a Rady 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) (dále jen „**nařízení**“).

### 3. ÚČEL ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 3.1. Účelem zpracování Vašich osobních údajů je kontrola pracovníků správce při jednání s klienty, získání informací pro řešení reklamací klientů, zlepšování poskytovaných služeb a statistické účely.
- 3.2. Ze strany správce nedochází k automatickému individuálnímu rozhodování ve smyslu čl. 22 nařízení.

### 4. OPRÁVNĚNÉ ZÁJMY SPRÁVCE NEBO TŘETÍ STRANY

- 4.1. Nahrávání a archivování hovorů je nezbytné pro kontrolu pracovníků při jednání s klientem, a to zejména z důvodu, že správce je dohlížený Českou národní bankou při poskytování spotřebitelských úvěrů. Jednání jeho pracovníků musí,

proto splňovat určité požadavky, které lze kontrolovat také z nahrávek telefonické komunikace.

- 4.2. Podání reklamace klientů nelze při uzavření obchodního vztahu předpokládat. Nicméně pro správce a také pro klienty je lepší, když správce disponuje dostatečnými informacemi, dle kterých může posuzovat podání reklamace. Proto je nahrávání a archivování telefonních hovorů z tohoto pohledu nesmírně důležité.
- 4.3. Pro zlepšování služeb správce a také pro statistické účely není nahrávání a archivování telefonních hovorů nezbytné. Doplňuje a podporuje však účelnost nahrávání a archivování telefonních hovorů. Z důvodu nemožnosti filtrace telefonních hovorů nelze účelu dosáhnout jinak než nahráváním a archivováním všech hovorů, tj. příchozích i odchozích.
- 4.4. Správce provedl posouzení, zda je možné zpracovávat Vaše osobní údaje za účelem kontroly pracovníků správce při jednání s klientem, získání informací pro řešení reklamací klientů, zlepšování poskytovaných služeb a statistické účely, a také provedl nezbytný proporční test, včetně balančního testu, kdy porovnával zájmy na Vaší ochraně s oprávněnými zájmy správce.
- 4.5. Na základě výše uvedeného proporčního testu správce dospěl k závěru, že Vaše zájmy či základní práva a svobody vyžadující ochranu Vámi poskytnutých osobních údajů nemají přednost před oprávněnými zájmy správce na nahrávání a archivování telefonických hovorů, a to zejména z následujících důvodů:
  - 4.5.1. Vaše osobní údaje jsou poskytovány správci dobrovolně a přímo Vaší osobou;
  - 4.5.2. není jiný způsob, jak dosáhnout předmětného záměru;
  - 4.5.3. nahrávání a archivování hovorů může mít pro Vás pozitivní vliv na řešení reklamace. Také může vést ke zlepšení poskytnutých informací (např. pravdivost, srozumitelnost), které jsou Vám pracovníkem sděleny;
  - 4.5.4. není pravděpodobné, že by Vám v důsledku zpracování osobních údajů vznikla neodůvodněná újma
  - 4.5.5. z Vaší strany bylo možné očekávat, že Vaše osobní údaje budou nahrávány a archivovány.

## **5. DOBA ULOŽENÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 5.1. Vaše osobní údaje budou správcem zpracovány po nezbytnou dobu k naplnění účelu zpracování osobních údajů, a to v souladu se zásadami zpracování osobních údajů dle čl. 5 nařízení.

## **6. DALŠÍ PŘÍJEMCI OSOBNÍCH ÚDAJŮ**

- 6.1. Dalšími příjemci Vašich osobních údajů budou osoby zajišťující technické, konzultační či organizační činnosti pro správce v souladu s pokyny správce (zpracovatelé osobních údajů).
- 6.2. Správce nemá v úmyslu předat Vaše osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizace.

## **7. PRÁVA SUBJEKTU ÚDAJŮ**

- 7.1. Za podmínek stanovených v nařízení máte právo požadovat od správce přístup k Vaším osobním údajům, právo na opravu nebo výmaz Vašich osobních údajů, popřípadě omezení jejich zpracování, právo vznést námitku proti zpracování Vašich osobních údajů, a dále právo na přenositelnost Vašich osobních údajů.
- 7.2. Pokud byste se domníval(a), že zpracováním Vašich osobních údajů bylo porušeno či je porušováno nařízení, máte mimo jiné právo podat stížnost u dozorového úřadu.
- 7.3. Nemáte povinnost osobní údaje poskytnout. Poskytnutí Vašich osobních údajů není zákonným či smluvním požadavkem a ani není požadavkem, který je nutné uvést do smluvy.