

# INFORMAČNÍ MEMORANDUM BANKOVNÍHO REGISTRU KLIENSKÝCH INFORMACÍ A NEBANKOVNÍHO REGISTRU KLIENSKÝCH INFORMACÍ (PRO KLIENY BANK)

Vážení klienti,

Banky, které se účastní projektu Bankovního registru klientských informací v České republice (dále jen „**BRKI**“), mají za účelem snížení rizik a zvýšení kvality nabízených produktů zájem získávat údaje vypovídající o bonitě a důvěryhodnosti svých klientů i z Nebankovního registru klientských informací v České republice (dále jen „**NRKI**“), který je společnou databází údajů vytvořenou na základě informací, které si vzájemně poskytují nebankovní věřitelské subjekty (zejména leasingové společnosti a společnosti poskytující spotřebitelské úvěry) o smluvních vztazích mezi věřitelskými subjekty a jejich klienty.

S ohledem na výše uvedené jsou banky v tomto okamžiku připravené na možnost vzájemné výměny informací (údajů) vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti či platební morálce klientů mezi bankami, které se účastní projektu BRKI (dále jen „**banky**“), a nebankovními věřitelskými subjekty, které se účastní projektu NRKI (dále jen „**věřitelské subjekty**“).

Základním předpokladem realizace výše naznačené vzájemné výměny informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty je existence souhlasu klientů bank a věřitelských subjektů s takovou výměnou informací (údajů) (bližší informace o způsobu a předpokladech vzájemné výměny informací (údajů) jsou uvedeny v části Proces zpracování a výměny informací).

**Cílem tohoto dokumentu je poskytnout Vám – klientům bank základní informace o vzájemné výměně informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty, jakož i o BRKI a NRKI.**

## **Databáze BRKI a NRKI**

Předně si Vás dovoluujeme informovat, že databáze BRKI a databáze NRKI jsou dvě samostatně existující databáze (i když s určitými shodnými prvky, které jsou dále popsány v tomto dokumentu).

V rámci výměny informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty jsou databáze BRKI a NRKI i nadále odděleny; vzájemná výměna údajů se totiž uskutečňuje prostřednictvím provozovatelů obou registrů (bližší informace o provozovatelích jsou uvedeny v části Provozovatel BRKI a Provozovatel NRKI), kteří i nadále poskytují informace (údaje) svým uživatelům (tj. bankám jako uživatelům BRKI a věřitelským subjektům jako uživatelům NRKI); od určitého okamžiku při splnění všech zákonných předpokladů provozovatelé poskytují svým uživatelům informace (údaje) z obou registrů (bližší informace jsou uvedeny v části Proces zpracování a výměny informací).

## **Základní účel BRKI**

Základním účelem BRKI je v souladu se zákonem o bankách vzájemné informování bank o záležitostech vypovídajících o bonitě a důvěryhodnosti jejich klientů.

## **Základní účel NRKI**

Základním účelem NRKI je vzájemné informování věřitelských subjektů o záležitostech vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce jejich klientů.

## **BRKI a NRKI – obdobnost účelů**

Základní účel BRKI i NRKI je tedy obdobný a s ohledem na tuto obdobnost či shodu účelů je usnadněna možnost vzájemné výměny údajů o klientech mezi bankami a věřitelskými subjekty.

## **Provozovatel BRKI**

Provozovatelem BRKI je CBCB – Czech Banking Credit Bureau, a.s., IČO: 26 19 96 96, se sídlem Praha 1, Na Příkopě 1096/21, PSČ 117 19 (dále jen „**CBCB**“).

## **Provozovatel NRKI**

Provozovatelem NRKI je LLCB, z.s.p.o., se sídlem Praha 1, Na Příkopě 1096/21, PSČ 117 19 (dále jen „**LLCB**“).

## **Uživatelé BRKI**

Uživateli BRKI jsou jednotlivé banky, které mají uzavřenou s CBCB smlouvu o zpracování údajů v BRKI.

Ke dni zpracování a vydání tohoto dokumentu, tj. k 15.01.2009, jsou uživateli BRKI tyto společnosti:

- Česká spořitelna, a.s.;
- Československá obchodní banka, a.s. ;
- GE Money Bank, a.s.;
- UniCredit Bank Czech Republic, a.s.;
- Komerční banka, a.s.;
- Raiffeisenbank a.s.;
- Hypoteční banka, a.s.;
- Citibank Europe plc, organizační složka;
- Českomoravská stavební spořitelna, a.s.;
- Stavební spořitelna České spořitelny, a.s.;
- Wüstenrot-stavební spořitelna a.s.;
- LBBW Bank CZ a.s.;
- Wüstenrot hypoteční banka, a.s.;
- Raiffeisen stavební spořitelna a.s.;
- Modrá pyramida stavební spořitelna, a.s.;
- Volksbank CZ, a.s.;
- Oberbank AG pobočka Česká republika;
- Waldviertler Sparkasse von 1842 AG;
- BRE Bank S.A.;
- HSBC Bank plc – pobočka Praha;
- Všeobecná úverová banka a.s., pobočka Praha.

Aktuální seznam uživatelů BRKI lze získat na informačních linkách, vývěskách či webových stránkách jednotlivých uživatelů BRKI a provozovatele BRKI.

### **Uživatelé NRKI**

Uživatelé NRKI jsou jednotlivé věřitelské subjekty, které mají uzavřenou s LLCB smlouvu o zpracování údajů v NRKI.

Ke dni zpracování a vydání tohoto dokumentu tj. k 15.01.2009, jsou uživatelé NRKI tyto společnosti:

- ČSOB Leasing, a.s.;
- GE Money Auto, a.s.;
- GE Money Multiservis, a.s.;
- UniCredit Leasing CZ, a.s.;
- Santander Consumer Finance a.s.;
- ŠkoFIN s.r.o.;
- Leasing České spořitelny, a.s.;
- s Autoleasing, a.s.;
- RENAULT LEASING CZ, s.r.o.;
- D.S. Leasing, a.s.;
- PSA finance Česká republika s.r.o.;
- s Autoúvěr, a.s.;
- Credium, a.s.;
- Toyota Financial Services Czech s.r.o.;
- UNILEASING a.s.;
- S MORAVA Leasing, a.s.
- D.S. Leasing Full Service, s.r.o.;
- AGRO LEASING J.Hradec s.r.o.;
- GMAC, a.s.;
- IMPULS-Leasing-AUSTRIA s.r.o.;
- Diners Club Czech, s.r.o.;
- Factoring České spořitelny, a.s.

Aktuální seznam uživatelů NRKI lze získat na informačních linkách, vývěskách či webových stránkách jednotlivých uživatelů NRKI a provozovatele NRKI.

### **CRIF S.p.A.**

Další osobou účastnicí se zpracování informací v BRKI a NRKI je italská společnost CRIF S.p.A. (dále jen „CRIF“), která na základě příslušné smluvní dokumentace zajišťuje v případě BRKI pro CBCB a v případě NRKI pro LLCB finální automatizované technické zpracování informací o klientech, které jsou poskytovány CBCB ze strany jednotlivých bank, respektive LLCB ze strany jednotlivých věřitelských subjektů.

Opětovně si dovoluujeme v této souvislosti zdůraznit, že byt společnost CRIF zajišťuje finální technické zpracování informací (údajů) o klientech pro CBCB i LLCB, databáze BRKI a databáze NRKI jsou dvě samostatně existující databáze a i v rámci výměny informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty zůstávají databáze BRKI a NRKI i nadále odděleny.

### **CCB – Czech Credit Bureau, a.s.**

Společnost CCB – Czech Credit Bureau, a.s. (dále jen

„CCB“) na základě příslušných smluv zajišťuje v případě BRKI pro CBCB a v případě NRKI pro LLCB služby související se vzájemným informováním o bonitě, důvěryhodnosti (a platební morálce) klientů. Společnost CCB nemá přístup k informacím (údajům) o klientech bank ani věřitelských subjektů.

### **BRKI – obsah**

BRKI představuje databázi údajů o smluvních (úvěrových) vztazích mezi bankami a jejich klienty. BRKI je vytvořen na základě informací, které banky poskytují CBCB a které jednotlivě nebo ve svém souhrnu vypovídají o bonitě a důvěryhodnosti klientů bank.

V rámci BRKI jsou zpracovávány níže uvedené osobní údaje klientů:

- identifikační osobní údaje klienta (tj. jméno, příjmení, rodné příjmení, datum narození, místo a země narození a adresa bydliště klienta);
- rodné číslo klienta (viz níže část Rodná čísla);
- osobní údaje vypovídající o tom, zda mezi klientem (nebo žadatelem, pokud jde o ručitele) a bankou došlo k uzavření, případně neuzavření smluvního vztahu;
- osobní údaje vypovídající o finančních závazcích klienta, které vznikly, vzniknou nebo mohou vzniknout vůči bance v souvislosti se smluvním vztahem, a o plnění těchto závazků ze strany klienta;
- osobní údaje vypovídající o zajištění závazků klienta souvisejících se smluvním vztahem s bankou;
- případné další osobní údaje, které vypovídají o bonitě, důvěryhodnosti (či platební morálce) klienta a které klient sdělil či sdělil bance nebo které banka získala či získá v souvislosti s plněním, případně neplněním příslušného smluvního vztahu s bankou.

**Zpracování (tj. zejména zařazování či aktualizace) informací (údajů) v BRKI není v souladu s příslušnými ustanoveními zákona o ochraně osobních údajů a zákona o bankách podmíněno poskytnutím souhlasu klientů bank – fyzických osob se zpracováním jejich osobních údajů v BRKI.**

Nakládání s informacemi (údaji) v rámci BRKI (tj. bez jejich zpřístupňování uživatelům NRKI) se řídí těmito pravidly, která se netýkají vzájemné výměny informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty.

Informace (údaje) jsou do BRKI zařazovány a následně zpracovávány v rozsahu, ve kterém mohou sloužit pro posouzení bonity a důvěryhodnosti klienta a ve kterém je klient poskytl v souvislosti se smluvním vztahem nebo které mohou vyplýnout ze smluvního vztahu za dobu jeho trvání (viz výše výčet osobních údajů zpracovávaných v rámci BRKI).

Obsahem BRKI jsou tedy zejména základní identifikační

údaje klientů, údaje o závazcích klientů, o včasnosti jejich plnění, o jejich zajištění apod. (viz výše výčet osobních údajů zpracovávaných v rámci BRKI). V BRKI **nejsou** zpracovávány citlivé osobní údaje klientů – fyzických osob ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů (např. údaje o zdravotním stavu apod.).

Informace (údaje) obsažené v BRKI jsou pravidelně měsíčně aktualizovány a jsou uchovávány pro potřebu vzájemného informování bank po dobu trvání smluvního vztahu mezi bankou a jejím klientem a po dobu dalších čtyř (4) let po jeho ukončení. Pokud požadovaná smlouva s klientem nebyla uzavřena, jsou informace (údaje) uchovávány v BRKI po dobu čtyř (4) let ode dne podání žádosti klienta o uzavření příslušné smlouvy. Po uplynutí příslušné doby budou takovéto informace (údaje) blokovány (to znamená, že budou uvedeny do takového stavu, při kterém budou nepřístupné a nebude možné je zpracovávat) a nebudou v žádném případě poskytovány pro účely vzájemného informování bank; po uplynutí doby blokování 5 let budou informace (údaje) automaticky zlikvidovány.

Informace (údaje) o smluvních (úvěrových) vztazích s klienty jsou bankami poskytovány CBCB, která tyto údaje dále zpracovává v BRKI, a to i s využitím systému pro finální automatizované technické zpracování údajů italské společnosti CRIF. V Itálii jsou informace také finálně automaticky technicky zpracovávány, což je v souladu se zákonem, jelikož v Itálii platí stejná pravidla pro nakládání s údaji (osobními údaji klientů – fyzických osob) jako v České republice.

Takto zpracovávané informace (údaje) zpřístupňuje CBCB ve formě úvěrových zpráv na základě jejich žádosti bankám, které využívají služeb BRKI, a to výlučně za účelem vzájemného informování bank o bonitě a důvěryhodnosti jejich klientů.

#### **NRKI - obsah**

NRKI představuje databázi údajů o smluvních vztazích mezi věřitelskými subjekty a jejich klienty. NRKI je vytvořen na základě informací, které věřitelské subjekty poskytují LLCB a které jednotlivě nebo ve svém souhrnu vypovídají o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klientů věřitelských subjektů.

**Zpracování (tj. zejména zařazování či aktualizace) informací (údajů) v NRKI je v případě klientů – fyzických osob podmíněno poskytnutím souhlasu se zpracováním údajů.**

Nakládání s informacemi (údaji) v rámci NRKI (tj. bez jejich zpřístupňování uživatelům BRKI) se řídí zvláštními pravidly, o nichž věřitelské subjekty informují své klienty v souvislosti se smluvním vztahem mezi věřitelským subjektem a klientem. Zmíněná pravidla se netýkají vzájemné výměny informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty.

#### **BRKI a NRKI – shodné prvky**

Z důvodu výše uvedeného rozdílu, pokud jde o souhlasy

klientů pro účely BRKI a NRKI, musí pro možnost vzájemné výměny informací mezi bankami a věřitelským subjekty existovat zvláštní pravidla, která jsou uvedena v části tohoto dokumentu Proces zpracování a výměny informací. Přesto však existují v případě BRKI a NRKI určité shodné prvky, které lze charakterizovat následovně a které činí možnost vzájemné výměny snazší při zachování všech bezpečnostních i zákonných pravidel:

- Informace (údaje) jsou do BRKI i NRKI zařazovány a následně zpracovávány v rozsahu, ve kterém mohou sloužit pro posouzení bonity, důvěryhodnosti či platební morálky klienta a ve kterém je klient poskytl v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního vztahu nebo které mohou vyplýnout ze smluvního vztahu za dobu jeho trvání.

- Obsahem BRKI i NRKI jsou tedy zejména základní identifikační údaje klientů, údaje o závazcích klientů, o včasnosti jejich plnění, o jejich zajištění apod.

- V BRKI i NRKI **nejsou** zpracovávány citlivé osobní údaje klientů – fyzických osob ve smyslu zákona o ochraně osobních údajů (např. údaje o zdravotním stavu apod.).

- Informace (údaje) obsažené BRKI i NRKI jsou pravidelně měsíčně aktualizovány a jsou uchovávány pro potřebu vzájemného informování po dobu trvání smluvního vztahu mezi bankou či věřitelským subjektem a jeho klientem a po dobu dalších čtyř (4) let po jeho ukončení. Pokud požadovaná smlouva s klientem nebyla uzavřena, jsou informace (údaje) uchovávány v BRKI po dobu čtyř (4) let a v případě NRKI po dobu šesti (6) měsíců ode dne podání žádosti klienta o uzavření příslušné smlouvy. Po uplynutí příslušné doby budou takovéto informace (údaje) blokovány (to znamená, že budou uvedeny do takového stavu, při kterém budou nepřístupné a nebude možné je zpracovávat) a nebudou v žádném případě poskytovány pro účely vzájemné výměny informací (údajů); po uplynutí doby blokování 5 let budou informace (údaje) automaticky zlikvidovány.

#### **Rodná čísla**

Struktura databáze BRKI i NRKI předpokládá, že v rámci BRKI i NRKI jsou zpracovávány i údaje o rodných číslech fyzických osob, které jsou klienty uživatelů BRKI a NRKI. Podle platné právní úpravy je možné používat Vaše rodné číslo v rámci BRKI i bez Vašeho souhlasu, přičemž v rámci NRKI pouze na základě Vašeho předchozího souhlasu. V této souvislosti bychom Vás chtěli informovat, že podle právních předpisů nemáte povinnost takový souhlas pro účely NRKI poskytnout.

Vaše rodné číslo tvoří spolu s dalšími údaji o Vás unikátní komplex údajů, který slouží ke spolehlivé identifikaci Vaší osoby v databázi BRKI i NRKI a efektivně tak zamezuje možné záměně s jinou osobou vedenou v databázi BRKI nebo NRKI. Proto je poskytnutí Vašeho rodného čísla považováno za nezbytný předpoklad pro to, aby údaje o Vaší osobě mohly být zařazeny do databáze NRKI, a z toho důvodu též souhlas s použitím rodného čísla tvoří část souhlasu se zpracováním osobních údajů.

Pro nakládání s Vaším rodným číslem v rámci BRKI nebo NRKI, včetně účelu, doby a způsobu jeho zpracování, otázky jeho zabezpečení apod., platí samozřejmě v plném rozsahu to, co je uvedeno v ostatních částech tohoto dokumentu a v souhlasu se zpracováním osobních údajů.

### **Proces zpracování a výměny informací mezi bankami a věřitelskými subjekty**

Informace (údaje) o smluvních vztazích s klienty jsou v případě BRKI bankami poskytovány CBCB a v případě NRKI jsou informace (údaje) věřitelskými subjekty poskytovány LLCB; CBCB tyto údaje dále zpracovává v BRKI a LLCB v NRKI, a to i s využitím systému pro finální automatické technické zpracování údajů italské společnosti CRIF. V Itálii jsou informace také finálně automaticky technicky zpracovávány, což je v souladu se zákonem, jelikož v Itálii platí stejná pravidla pro nakládání s údaji (osobními údaji klientů – fyzických osob) jako v České republice.

Informace (údaje) takto zpracováváné v databázi BRKI zpřístupňuje CBCB bankám; obdobně LLCB zpřístupňuje informace (údaje) zpracováváné v databázi NRKI věřitelským subjektům. Informace (údaje) jsou zpřístupňovány výlučně za stanoveným účelem, kterým je vzájemné informování příslušných uživatelů (tj. bank, respektive věřitelských subjektů) o bonitě, důvěryhodnosti či platební morálce jejich klientů.

Vzájemná výměna informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty se uskutečňuje na základě příslušných smluv uzavřených mezi CBCB (jako provozovatelem BRKI) a LLCB (jako provozovatelem NRKI) a dále mezi CBCB a bankami a LLCB a věřitelskými subjekty, na základě žádostí příslušných uživatelů (tj. bank či věřitelských subjektů) jsou poskytovány ve formě uvěřových zpráv i informace (údaje) z příslušné druhé databáze (tj. v případě bank i údaje z NRKI a v případě věřitelských subjektů i údaje z BRKI).

Základním předpokladem takovéto vzájemné výměny informací (údajů) je však existence souhlasů klientů – fyzických osob. V této souvislosti bychom chtěli zdůraznit následující:

- Vložení osobních údajů do databáze BRKI jednou z bank či do NRKI jedním z věřitelských subjektů (v souladu s příslušnými pravidly BRKI, respektive NRKI) neznámá automaticky, že tyto údaje budou volně přístupné všem bankám či věřitelským subjektům.
- Pro to, aby věřitelský subjekt získal údaje z databáze NRKI či BRKI opět potřebuje Váš písemný souhlas, aby se na tyto údaje obsažené v NRKI či BRKI mohl dotázat.
- U bank existuje určitá odchylnost v tom, že pro dotaz (pouze) do databáze BRKI banky nepotřebují souhlas, avšak pro dotaz do NRKI potřebují stejně jako věřitelské subjekty opět Váš písemný souhlas.

**V případě vzájemné výměny údajů mezi bankami a věřitelskými subjekty se tak uplatňuje princip tzv.**

**dvojitý souhlas (tj. je potřebný souhlas jednak k tomu, aby příslušný uživatel mohl informace (údaje) zařadit do „svého“ registru, a jednak souhlas k tomu, aby se příslušný uživatel mohl do obou registrů dotázat). Výměna je tak možná jen ohledně těch informací (údajů) a jen mezi těmi bankami a věřitelskými subjekty, u nichž k tomu na obou stranách existuje Váš souhlas.**

### **Klientské centrum BRKI**

Dovolujeme si Vás upozornit, že činnost a služby Klientského centra BRKI poskytované klientům bank zůstávají beze změn a klienti bank mohou i nadále kontaktovat Klientské centrum BRKI (viz níže).

Klientské centrum BRKI poskytuje zejména tyto služby:

- informuje klienty o údajích, které jsou o nich zpracovávány v BRKI (a to v souladu s požadavky zákona o ochraně osobních údajů);
- slouží jako místo pro podávání žádostí klientů o informace o tom, jaké údaje jsou o nich zpracovávány v BRKI; informace jsou poskytovány za úhradu věcných nákladů nezbytných na jejich poskytnutí;
- slouží jako místo pro podávání případných stížností či připomínek ze strany klientů v souvislosti s nepřesnými údaji zpracovávány v BRKI.

### **Technické a organizační záruky zabezpečení ochrany informací (údajů) v BRKI**

Pokud jde o provoz BRKI, dovolujeme si Vás informovat, že všechny zúčastněné subjekty přijaly náležitá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k informacím (údajům) v BRKI, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití informací obsažených v BRKI.

Těmito opatřeními jsou zejména:

- pravidelná obměna individuálních přístupových kódů a přístupových jmen k BRKI;
- přenos informací prostřednictvím privátních linek, který znemožní neoprávněný přístup k informacím;
- šifrování dat při přenosu informací.

### **Technické a organizační záruky zabezpečení ochrany informací (údajů) při jejich výměně mezi bankami a věřitelskými subjekty**

V souvislosti se zvažovanou vzájemnou výměnou informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty přijaly všechny zúčastněné subjekty náležitá opatření, aby nemohlo dojít k neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k informacím (údajům) v BRKI ani v NRKI, k jejich změně, zničení nebo ztrátě, neoprávněným přenosům, k jejich

neoprávněnému zpracování, jakož ani k jinému zneužití informací obsažených v BRKI či NRKI.

### **Zvláštní ochrana práv klientů – fyzických osob**

Dovolujeme si Vás upozornit, že bez ohledu na okamžik zahájení vzájemné výměny informací (údajů) mezi bankami a věřitelskými subjekty zůstává v plném rozsahu vyplývajícím z požadavků zákona a z pravidel BRKI zachována zvláštní ochrana práv klientů – fyzických osob.

Na základě povinností stanovených zákonem o ochraně osobních údajů bychom Vás tímto rádi poučili o Vašich právech vyplývajících z ustanovení § 21 zákona o ochraně osobních údajů. Pokud zjistíte nebo se domníváte, že některá banka, CBCB nebo další subjekty, které se podílejí na zpracování údajů v BRKI (tj. příslušní

správci nebo zpracovatelé), provádějí zpracování Vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého života anebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li Vaše osobní údaje nepřesné, můžete:

a) požádat příslušného správce nebo zpracovatele o vysvětlení;

b) požadovat, aby příslušný správce nebo zpracovatel

odstranil vzniklý stav, zejména můžete požadovat provedení opravy nebo doplnění Vašich osobních údajů; v případě potřeby bude v návaznosti na Vaši žádost provedeno dočasné blokování nebo likvidace těchto údajů.

Bude-li Vaše žádost shledána oprávněnou, jsou příslušné subjekty povinny neprodleně odstranit závadný stav.

Nevyhoví-li příslušný správce nebo zpracovatel Vaší žádosti nebo pokud budete toho názoru, že zpracování Vašich osobních údajů neprobíhá zcela v souladu se zákonem, máte právo obrátit se na Úřad pro ochranu osobních údajů.

## **Klientské centrum BRKI**

**CBCB – Czech Banking Credit Bureau, a.s.**

**Klientské centrum BRKI**

Na Příkopě 21

117 19 Praha 1

Česká republika

Tel.: 222 811 055

Fax.: 222 811 051

E-mail: [klient@cpcb.cz](mailto:klient@cpcb.cz)

Internet: [www.cpcb.cz](http://www.cpcb.cz)

**Provozní doba Klientského centra BRKI:**

Pondělí: 8.00 – 18.00 hod.

Úterý: 9.00 – 17.00 hod.

Středa: 8.00 – 18.00 hod.

Čtvrtek: 9.00 – 17.00 hod.

Pátek: 9.00 – 17.00 hod.

**Předtím, než nás budete kontaktovat telefonicky, faxem, e-mailem či poštou, podívejte se na internetovou stránku [www.cpcb.cz](http://www.cpcb.cz), kde možná najdete odpověď na Váš dotaz.**