

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Chráníme vaše údaje

Tímto dokumentem vám poskytujeme informace o vašich právech souvisejících se zpracováním vašich osobních údajů ve skupině ČSOB. Při zpracování osobních údajů se řídíme právními předpisy, zejména zákonem o ochraně osobních údajů. Zpracování osobních údajů probíhá vždy pouze v rozsahu daném konkrétní službou nebo účelem zpracování.

Tento dokument bude pravidelně aktualizován.

Můžete si být naprosto jisti, že s vašimi osobními údaji nakládáme s řádnou péčí a v souladu s platnými právními předpisy. Vaše osobní údaje chráníme v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků.

Ve skupině ČSOB platí přísná pravidla stanovující, který zaměstnanec či útvar může mít přístup k vašim osobním údajům a jaké osobní údaje může zpracovávat. Vaše osobní údaje zásadně nepředáváme mimo skupinu ČSOB a skupinu KBC, našeho vlastníka, s výjimkou případů, kdy máme váš souhlas, ukládá nám to nebo nás k tomu opravňuje právní předpis nebo náš oprávněný zájem (například v případě dodavatelů nebo v případě požadavků orgánů činných v trestním řízení apod.).

Osobní údaje dětí (tedy osob mladších 18 let) zpracováváme, jen pokud za dítě jednal nejprve jeho rodič nebo jiný zástupce. Vysoké standardy ochrany osobních údajů, které platí v naší skupině pro zpracování osobních údajů, platí i vůči dětem v nezměněném rozsahu. Tyto standardy jsou pro zpracování osobních údajů dětí plně dostačující. Jako rodič nebo jiný zástupce dítěte nesete odpovědnost za to, že poskytnutí údajů o dítěti není v rozporu s jeho zájmy a že dítě o zpracování osobních údajů námi i o jeho právech srozumitelně informujete.

Doporučujeme vám, abyste si informace pečlivě přečetli. Udělali jsme vše pro to, aby byly co nejsrozumitelnější. Pokud by vám i přesto nebylo něco jasné, rádi vám kterýkoli pojem nebo pasáž vysvětlíme. Více o zpracování osobních údajů naleznete na www.csob.cz/osobni-udaje, pro dotazy prosím volejte na naši bezplatnou infolinku 800 023 003.

Jestliže nesouhlasíte se způsobem, jakým vaše osobní údaje zpracováváme, můžete k ochraně svých práv podniknout kroky uvedené níže.

Na ochranu soukromí a osobních údajů dohlíží:

Úřad pro ochranu osobních údajů
adresa: Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7
tel.: 234 665 111
web: www.uoou.cz

INFORMACE O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Příklady zpracování vašich osobních údajů skupinou ČSOB

Kdy pracujeme s vašimi údaji?	Díváte se na naše webové stránky, zúčastňujete se soutěží a máte zájem o naše nabídky	Sjednáváte si u nás produkt – než spolu uzavřeme smlouvu, potřebujeme vidět doklad totožnosti	Zjišťujeme, jestli by vám nepomohl některý z našich produktů, který ještě nevyužíváte	Průběžně vyhodnocujeme, zda bychom vám nemohli poskytnout ještě lepší péči	Chráníme vaše peníze před nejrůznějšími riziky	Když potřebujete financovat bydlení, dovolenou nebo auto	Když potřebujete pojistit	Na pobočce se můžete setkat s kamerovým systémem	Vaše údaje archivujeme v anonymní formě pro historické, vědecké a statistické účely
S kterými údaji pracujeme?	Použijeme kontaktní údaje, které jste vyplnili.	Opíšeme si údaje z občanského průkazu.	Vyhodnocujeme, jak používáte svůj účet a o jaké služby máte zájem.	Sledujeme, kolik si k nám posíláte peněz, jak vysoké máte úspory nebo zda u nás máte hypotéku. Nahráváme si vaše hovory.	Prověřujeme podezřelé transakce, třeba nahodilě posílání vysokých částek.	Ověřujeme, jaké půjčky máte a jak je splácíte, nahlížíme do registru dlužníků.	Zjišťujeme váš zdravotní stav, ověřujeme škodní průběh nebo stav pojišťovaného majetku.	Záznamy archivujeme jen po nezbytně nutnou dobu, přístup k záznamům mají jen odpovědní pracovníci a policie.	Výsledkem jsou velké soubory anonymních dat o chování klientů.
Proč to děláme?	Na základě vašeho zájmu vám zasíláme nabídku.	Vždy musíme vědět, s kým smlouvu uzavíráme. Nařizuje nám to i zákon.	Chceme vás oslovit jen s relevantní nabídkou, která je co nejbližší vašim potřebám.	Vycházíme vstříc klientům, kteří po nás vyžadují nadstandardní servis, např. prémiovou obsluhu nebo zlatou kartu. Dalším z důvodů jsou pravidla směrnice MiFID.	Zákony nás zavazují bojovat s podvody a praním špinavých peněz, předcházet kybernetickým rizikům a celkově jednat obezřetně (např. dle směrnice MiFID).	Ověřujeme, zda půjčku zvládnete splácet.-	Abychom vám mohli poskytnout nejlepší pojištění s ohledem na váš zdravotní stav nebo dosavadní průběh pojištění.	Kamery slouží jako prevence nebo důkaz při objasňování trestných činů.	Vylepšujeme služby podle toho, jak se mění společnost. O data nás může požádat třeba ČSÚ.
Můžete to omezit?	✓	✗	✓	✗	✗	✗	✗	✗	✗

Správce vašich údajů

Správce vašich údajů je vždy ta společnost skupiny ČSOB, které jste údaje poskytli nebo která je od vás získala k naplnění jednoho nebo více účelů. Typicky vaše údaje spravuje ta společnost, které jste klientem. Pokud jste klientem více našich společností, spravuje každá společnost především údaje, které se týkají jejího produktu. V případech, kdy sbíráme osobní údaje v souvislosti s vaší komunikací nebo návštěvou, je zásadně správcem společnost, které se jednání týká.

Správce vaše údaje shromažďuje, disponuje jimi a nese odpovědnost za jejich řádné a zákonné zpracování. Vůči správci můžete uplatňovat svá práva způsobem uvedeným dále.

Správce je společnost, která vám v okamžiku shromažďování vašich osobních údajů poskytla tento dokument. Pokud od vás vyžadujeme ke zpracování osobních údajů souhlas, je správcem vašich údajů společnost, které souhlas se zpracováním osobních údajů udělujete. Kdo je správcem vašich údajů, vyplývá především ze situace, ve které údaje o vás získáváme:

Sjednáváte si náš produkt nebo službu

V případech, kdy si náš produkt nebo službu s námi sjednáváte nebo se o ně zajímáte, předáváte nám základní údaje a podle povahy situace profilové údaje, popř. další údaje nezbytné k tomu, abyste mohli s námi uzavřít smlouvu, resp. abychom mohli posoudit, zda a jaký produkt či službu vám můžeme nabídnout. Správcem těchto osobních údajů je poskytovatel produktu.

Užíváte naše produkty či služby

Mezi „užívání produktu“ patří např. vaše žádost o plnění z pojistné smlouvy, čerpání hypotéky nebo výběry z bankomatu. Produkt nebo službu ale můžete užívat i pasivně, např. jen tím, že u nás máte zřízen bankovní účet. V takových případech je správcem vašich údajů společnost, které jste klientem (tzv. poskytovatel produktu). Jedná se o společnost, která je uvedena jako smluvní strana ve smlouvě na daný produkt. Tato společnost spravuje údaje, které jste jí sami předali, i údaje, které byla oprávněna nebo povinna za daným účelem získat od třetích stran. Pokud jste klientem více našich společností, spravuje každá společnost údaje, které se týkají jejího produktu.

Komunikujete a jednáte s námi

V případech, kdy shromažďujeme osobní údaje v průběhu vaší komunikace s námi, ať už s námi komunikujete elektronicky, písemně, po telefonu, nebo při osobní návštěvě, spravuje tyto údaje společnost, které se jednání týká. Záznamy z kamer spravuje společnost, která danou pobočku provozuje. Při užívání našich internetových stránek a aplikací vaše údaje spravuje společnost, která je uvedena v příslušné části elektronického kanálu (např. zápatí webové stránky) jako provozovatel, popřípadě jako poskytovatel produktu.

Jednáte s jinou společností, než které se vaše jednání týká

Abychom vám přístup k našim produktům co nejvíc usnadnili, nabízíme vám u řady produktů možnost si je sjednat, obsluhovat a spravovat je a komunikovat o nich i s jinými společnostmi, než které jsou jejich poskytovateli. Jedná se o případy, kdy si např. sjednáváte penzijní nebo stavební spoření v bance. V takových případech část vašich údajů, zejména základní údaje nezbytné pro vaši identifikaci a autentizaci spravuje o vás také společnost, se kterou jednáte.

Údaje, které zpracováváme

Zpracováváme pouze takové údaje, abychom vám mohli poskytovat profesionální služby a komfortní obsluhu, abychom dodržovali naše zákonné povinnosti a chránili své oprávněné zájmy. Údaje shromažďujeme především o uživateli našich produktů, včetně potenciálních klientů, kteří se o naše služby zajímají nebo které jsme s naší nabídkou oslovili. Podle povahy situace zpracováváme údaje například o zástupcích, včetně členů statutárních orgánů a zaměstnanců, o skutečných majitelích firem, o příjemcích plateb, ručitelích, zástavcích, pojistnících, pojištěných i oprávněných osobách.

Zpracováváme vaše základní údaje, údaje o produktech a službách, které a jak využíváte, údaje z naší komunikace a interakce, profilové údaje a další údaje tak, aby okruh těchto údajů byl přiměřený, relevantní a omezený na nezbytný rozsah ve vztahu k účelu, pro který vaše osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme. Naším hlavním záměrem je poskytovat vám profesionální služby a komfortní obsluhu, zároveň ale musíme dodržovat naše zákonné povinnosti a chránit naše oprávněné zájmy. Kompletní výčet účelů, pro které vaše data zpracováváme, jakož i upřesnění konkrétních zpracovávaných údajů pro daný účel, naleznete v části „Proč zpracováváme vaše data“.

Zpracováváme zejména tyto kategorie údajů:

Základní údaje

Identifikační údaje

Mezi základní identifikační údaje patří vaše jméno, pohlaví, datum narození, rodné číslo, číslo průkazu totožnosti (pas, občanský průkaz), fotografie z průkazu totožnosti, adresa bydliště, státní příslušnost, národnost, vyobrazení vašeho podpisu, pokud podnikáte také IČO a adresa sídla. Identifikační údaje jsou součástí každé smlouvy, kterou s námi uzavíráte. Identifikační údaje sbíráme v rozsahu, který nám nařizují právní předpisy, jako je například zákon o bankách, zákon o pojišťovnictví, zákon o doplňkovém penzijním spoření, zákon o stavebním spoření i zákon proti praní špinavých peněz. Zjišťování rodného čísla nám umožňují přímo právní předpisy, např. zákon o bankách nebo zákon o pojišťovnictví.

Na vybraných obchodních místech vám umožňujeme uzavření smlouvy prostřednictvím biometrického podpisu. Ten zatím umožňujeme pouze u některých produktů a služeb, jejich počet ale neustále rozšiřujeme. Stejně tak roste počet obchodních míst, v nichž vám tuto službu poskytneme. V naší skupině můžete také využít výhody hlasové biometrie. U biometrického podpisu a hlasové biometrie používáme za účelem vaší identifikace a autentizace pouze jejich otisk, resp. jsou údaje zašifrovány, tedy nezpracováváme takové údaje, ze kterých by bylo možné napodobit vaši identitu. Výjimkou jsou případy, kdy jsou tyto údaje použity pro výkon, resp. obhajobu práv.

Kontaktní údaje

Pokud nám sdělíte své kontaktní údaje, mezi které patří především e-mail, adresa vašeho profilu na sociálních sítích a telefonní číslo, můžeme vám poskytnout komfortnější obsluhu podle vašich preferencí. Bez znalosti vašeho telefonu či e-mailu bychom vám některé naše služby ani nemohli poskytnout. Abyste mohli obsluhovat své produkty pomocí aplikací a mohli s námi komunikovat elektronicky, spravujeme vaše přístupové údaje – zejména přihlašovací jména, hesla, PIN a další zabezpečovací prvky, které slouží k bezpečné autentizaci vaší osoby.

Údaje o produktech a službách

Zpracováváme také údaje, které úzce souvisejí s tím, jak využíváte naše služby, nebo údaje, které nám v průběhu využívání služeb sdělujete nebo jinak vytváříte. Tak například pro to, abychom mohli splnit vaše platební příkazy, potřebujeme znát nezbytné údaje o platbě, jako jsou především částka, osoba příjemce a plátcе i místo platby (transakční údaje). Některé údaje usnadňují a urychlují vaši obsluhu. Jedná se například o číslo vašeho účtu, číslo vaší platební karty, číslo vaší smlouvy, údaj o využívání našich produktů nebo preferovaný jazyk. Celkově můžeme zpracovávat údaje typu číslo bankovního účtu, debetní a kreditní karty, finanční produkty v portfoliu, transakce a smlouvy, údaje o vašich příjmech, majetku a kapitálu, údaje o investicích, leasingu, úvěrech, pojištění, dávkách, důchodu, potenciální zájem, apetit a příležitosti v oblasti finančních produktů, finanční cíle, omezení a limity, autorizace nebo plná moc, podpisové vzory, naše předchozí simulace, doporučení a nabídky.

Sbíráme také informace o tom, z jakých zařízení k našim službám přistupujete elektronickou cestou. To nám pomáhá při optimalizaci našich platforem a jejich dalším vývoji, stejně jako při zvyšování bezpečnosti. Mezi tyto údaje patří IP adresa, informace o prohlížeči a hardwaru zařízení. Zároveň v tomto ohledu dochází k ukládání tzv. cookies do vašeho zařízení. Abychom vás mohli správně obsloužit, potřebujeme také údaje o finančních cílech a prodejní informace.

Údaje z naší komunikace a interakce

Díky vašim názorům a vyjádření vašich preferencí můžeme zkvalitňovat naše služby a nabízet vám takové produkty, které jsou vám šité na míru. Mezi tyto údaje patří také údaje z používání našich webových stránek a aplikací, dále pak informace o našem vzájemném kontaktu prostřednictvím jakéhokoli kontaktního místa (po jakou dobu, na jaké téma a jakým kanálem komunikujeme), včetně řešení stížností a servisních požadavků. Jako osobní údaje zpracováváme i zpětnou vazbu, připomínky, návrhy a výsledky neanonymních průzkumů.

Profilové údaje

Zpracováváme vaše základní fyzické charakteristiky (věk), sociálně-ekonomické a sociálně-demografické charakteristiky (manželství / partnerství, počet dětí, informace o bydlení a domácnosti, pracovní zařazení a zkušenosti, dovednosti, vzdělání, kvalifikace), údaje o vašem životním stylu (návyky, trávení volného času), významné relevantní mezníky vašeho života (stěhování), obchodní informace (na základě platebních transakcí nebo odvozené z analytického modelování) a riziková data (hodnocení úvěrových, pojišťovacích, kybernetických a jiných rizik). Tyto údaje nám umožní nabídnout vám službu podle vašich potřeb a zajistit naši i vaši bezpečnost (kybernetickou i jinou).

Abychom vám mohli odpovědně poskytnout úvěrové produkty, zjišťujeme údaje o vaší platební morálce, které vypovídají o vaší bonitě a důvěryhodnosti. V případě vašeho zájmu o naše investiční produkty shromažďujeme údaje z investičního dotazníku. Investiční dotazník stanovuje váš investiční profil při rozhodování o výběru investic. Uplatnění výsledků dotazníku při výběru a rozvržení investic přispívá k odstranění nejčastějších příčin chybování v investičním chování, které následně mohou vést ke ztrátám.

Další údaje

Z důvodů významného veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví, tedy abychom mohli poskytnout služby i osobám s handicapem a uspokojit jejich potřeby, zpracováváme pro tento účel také osobní údaje o jejich handicapu. Údaje používáme pro identifikaci a autentizaci klienta a jeho pohodlí v elektronických kanálech.

Pro účely životních pojištění, jakož i pro pojištění úrazu nebo pojištění pro případ nemoci je nezbytné, aby nám klienti poskytli údaje o svém zdraví. Protože se jedná o citlivá data, pro jejich zpracování vždy vyžadujeme váš souhlas. V případě řešení pojistných událostí z pojištění odpovědnosti za škodu jsou pak získávány i údaje o zdravotním stavu poškozených. Pokud svůj souhlas odvoláte, nemusíme vám poskytnout pojistné plnění v plném rozsahu. Pokud využijete možnost splatit úvěr v návaznosti na svůj zdravotní stav, tyto údaje nám doložíte příslušnou dokumentací.

Členové skupiny, kteří nabízejí mobilní aplikace, mohou sbírat údaje o poloze vašich mobilních zařízení, pokud je využíváte k čerpání služeb. Údaje o geolokaci jsou rovněž využívány pro prevenci podvodných jednání.

Z bezpečnostních důvodů pořizujeme záznamy našich obchodních prostor. V rámci procesu identifikace ověřujeme shodu vaší podoby s vyobrazením v průkazu totožnosti, vaši fotografii využíváme pro vylepšení obsluhy. Na základě oprávněného zájmu správce pořizujeme a uchováváme také záznamy telefonních hovorů i online chatů pro účely obsluhy a kvalitního klientského servisu, hlavně pak pro vyřizování vašich požadavků či podnětů. Záznamy jsou také uchovávány s tím, že mohou být použity jako důkazní prostředek v případě sporu. Nahrávání telefonických rozhovorů nám také nařizují některé právní předpisy, např. směrnice MiFID.

Rozsah údajů, které o vás v jednotlivých případech zpracováváme, naleznete v části „Proč zpracováváme vaše data“.

Proč zpracováváme vaše data

Vaše údaje zpracováváme v nezbytném rozsahu pro příslušný účel – např. abychom mohli poskytovat danou službu. Zahrnuje to případy, kdy sjednáváme novou smlouvu nebo je plněna již uzavřená smlouva. Typicky jde o identifikaci vaší osoby. Dalším příkladem je přebírání pojistných rizik, správa pojištění, likvidace pojistných událostí a poskytování pojistných plnění včetně asistenčních služeb na základě uzavřené pojistné smlouvy s naší pojišťovnou, kdy potřebujeme znát jednak vaše identifikační údaje, ale i údaje vztahující se k pojištěnému i k pojistné události.

Povinnost zpracovávat údaje nám stanoví řada právních předpisů. Tak například zákon proti praní špinavých peněz stanovuje povinnost vyžadovat vaše identifikační údaje. Mnohé údaje musíme zpracovávat pro účely archivace. Některé údaje zpracováváme, neboť je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů jak naší skupiny, tak i třetích osob. Zpracování z tohoto důvodu je však omezeno, existenci oprávněného zájmu pečlivě posuzujeme.

V ostatních případech vaše údaje zpracováváme pouze s vaším souhlasem.

Mezi účely zpracování patří následující kategorie:

Obsluha a klientský servis

Identifikace a autentizace klienta

Abychom s vámi mohli uzavřít smlouvu a poskytovat naše služby, potřebujeme znát vaše základní údaje. Vaši identifikaci nám nařizuje zákon proti praní špinavých peněz. Dále pak vyplývá ze zákona o bankách (identifikace pro účely pojištění vkladů) a zákona o pojišťovnictví. Vaši identifikaci a autentizaci vyžadujeme také v případě, že uplatňujete svá práva v záležitostech ochrany osobních údajů. Abyste mohli obsluhovat své produkty pomocí aplikací a mohli s námi komunikovat elektronicky, spravujeme vaše přístupové údaje – zejména přihlašovací jména a hesla, která slouží k bezpečné autentizaci vaší osoby.

V rámci zkvalitňování našich služeb vám umožňujeme v některých případech uzavřít s námi smlouvu pomocí biometrického podpisu, případně využít výhod hlasové biometrie. Pro vaši maximální ochranu zpracováváme vaše biometrické údaje výhradně jako jejich otisk, resp. v zašifrované podobě, tedy způsobem, kterým nelze vaše biometrické údaje pro tyto účely zpětně dovodit.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro vaši smlouvu
- plnění povinností z právních předpisů
- pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu předcházení praní špinavých peněz

Simulace produktů a služeb

Umožňujeme vám simulaci našich produktů/služeb, abychom vám pomohli s výběrem nejvýhodnějšího produktu. Údaje o produktech a službách, které zadáváte v příslušné internetové nebo mobilní aplikaci nebo předáte za tímto účelem našemu zaměstnanci při simulaci, dále zpracováváme a jsou použity k simulaci ceny a dalších podmínek produktu.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů – simulace

Pohodlí v elektronických kanálech

Pro tento účel zpracováváme informace, z jakých zařízení k našim službám přistupujete elektronickou cestou, vaše preference nastavení služeb a údaje, které na našich stránkách vyplníte, neboť vám chceme zajistit pohodlné využívání našich webových stránek. Údaje ukládáme na vaše zařízení v podobě tzv. cookies. Pomocí nich můžeme respektovat vaši volbu jazyka, uchováváme také vámi uvedené údaje ve webových formulářích pro případ, že se k nim budete později chtít vrátit. O zpracování cookies jste zvlášť informováni.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- na základě vašeho souhlasu

Příprava smlouvy na vaši žádost

Shromažďujeme a zpracováváme pouze údaje, které jsou potřebné a nezbytné pro návrh vaší smlouvy. Abychom s vámi mohli smlouvu uzavřít, potřebujeme znát vaše jméno, rodné číslo a kontaktní údaje. Další okruh údajů závisí na charakteru služby, která je předmětem smlouvy. Tak například pro úvěrové produkty je nezbytné zjistit údaje o vaší bonitě. Pro účely některých typů pojištění, jako například pro případ nemoci, jsou to data o vašem zdravotním stavu. Zdravotní údaje však zpracováváme pouze s vaším souhlasem a jen, jsou-li k tomu dány důvody. K některým našim produktům je možné získat státní podporu. Abychom pro vás zajistili získání státní podpory, musíme dle zákona (např. zákon o stavebním spoření, zákon o doplňkovém penzijním spoření) zpracovávat vaše osobní údaje a předávat si je se státními orgány (ministerstvo financí). Údaje až do podpisu smlouvy používáme pouze k přípravě návrhu smlouvy na vaši žádost. Po podpisu smlouvy zpracováváme údaje za účelem její realizace; pokud smlouva nebyla podepsána, zpracováváme je pouze tehdy, pokud jejich zpracování svědčí jiný účel.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro vaši smlouvu
- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů
- na základě vašeho souhlasu (zdravotní data)

Řízení vztahů se zákazníky

Respektujeme vaše potřeby a preference. Za tímto účelem se snažíme mít ucelený přehled o tom, jaké služby využíváte a jaká máte přání. Řešíme s vámi nejrůznější záležitosti týkající se příslušného produktu, zejména jeho založení, nastavení, změny, poskytování informací o produktu a další. Řešíme i vaše požadavky, přání a stížnosti na našich pobočkách, zákaznických linkách, internetových stránkách, v mobilních aplikacích a dalšími způsoby. Tyto požadavky se mohou vedle našich produktů a služeb týkat i uplatňování vašich práv v záležitostech ochrany osobních údajů. Zjišťujeme, zda jste u naší skupiny spokojeni a chcete nám nadále zachovat přízeň. Pokud přijдете na pobočku, chceme vás podle fotografie identifikovat a nabídnout vám vhodnou obsluhu. Z těchto důvodů zpracováváme zejména příslušné údaje o produktech a službách, profilové údaje a údaje z naší komunikace a interakce, které nám sdělíte.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Používání produktů a služeb

Tím, že jste si zvolili naše produkty a využíváte naše služby, dochází z naší strany ke zpracování vašich údajů. Především se jedná o vaše základní údaje, údaje o produktech a službách a geolokační údaje. Údaje registrujeme, spravujeme a udržujeme je v aktuálním stavu. Pokud čerpáte naše služby pomocí mobilních zařízení, popř. přes internetové aplikace, sbíráme údaje o vaší poloze. Na elektronických portálech, které využíváte pro obsluhu produktů, vám zobrazujeme základní informace o vás a vašich produktech a tyto informace spravujeme, abychom vám obsluhu produktů usnadnili.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro vaši smlouvu

Zasílání servisních zpráv

V rámci poskytování našich služeb vám zasíláme zprávy, které slouží k obsluze vašeho produktu. Za tímto účelem zpracováváme vaše kontaktní údaje.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro vaši smlouvu
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Vytváření analytických modelů

Při tvorbě analytických modelů spojujeme, porovnáváme a analyzujeme agregované, případně plně anonymizované údaje o produktech a službách a profilové údaje, aby bylo možné statistickými metodami správně odhadnout a poté naplnit potřeby vybraných kategorií subjektů. Modely necílíme na konkrétní osoby. Data prozkoumáváme na plně anonymní úrovni, abychom tyto analýzy mohli uveřejnit. Pro naše klienty můžeme vytvářet různé datové analýzy a statistiky, vždy však založené na anonymních údajích.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Profilování za účelem obchodního využití

Abychom poskytovali služby, které jsou relevantní pro naše klienty, nebo co nejpřesněji nastavili parametry vaší smlouvy, potřebujeme provádět analýzy vašich profilových údajů a údajů o produktech a službách, včetně jejich profilování, a to již před uzavřením smlouvy. Analýzy také využíváme pro marketingové účely, např. pro rozhodnutí, se kterými produkty vás oslovíme.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů
- pro vaši smlouvu
- na základě vašeho souhlasu

Marketing

V rámci marketingových činností zasíláme obchodní sdělení týkající se produktů a služeb členů naší skupiny i našich obchodních partnerů různými formami, včetně využití listinné korespondence, telefonu, SMS, faxu, e-mailu, internetu, včetně klientských portálů, mobilních aplikací a sociálních sítí. Zpracováním za účelem marketingu rozumíme poznání vašich preferencí a nabídky produktů pro vás. Pro tento účel využíváme seskupování a hodnocení základních údajů, údajů o produktech a službách a profilových údajů, včetně profilování, to i automatickými prostředky. Na základě výsledků analýz pro vás umíme nalézt nejvhodnější produkty. Tyto činnosti mají napomoci tomu, abychom vás neobtěžovali s nerelevantními nabídkami. Zpracování pro účely přímého marketingu však lze považovat za zpracování prováděné z důvodu oprávněného zájmu (např. zasílání e-mailů a SMS klientům).

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- na základě vašeho souhlasu
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Využíváme i nové formy marketingu. V rámci nich používáme vaše základní údaje, údaje z naší komunikace a interakce a profilové údaje k vylepšení distribučních kanálů, abychom vás zajímavou a zábavnou formou informovali o našich produktech a službách. Snažíme se, aby pro vás byly naše portály atraktivní, abyste nás i naše produkty a služby snadno a rádi vyhledávali. V rámci této aktivity se zaměřujeme na obsah, který šíříme rozmanitými online kanály, včetně sociálních sítí, a spojujeme ho s péčí o vás.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Bezpečnost a řízení rizik

Profilování pro posouzení úvěrového a pojistného rizika

K řízení rizik vztahujících se k úvěrovým a pojistným produktům se rozhodujeme na základě profilování. Vaše profilové údaje a zdravotní údaje využíváme k vytvoření individuálního profilu a k posouzení rizika, např. zda budete schopni splatit půjčku nebo jaká je pravděpodobnost, že nastane určitá pojistná událost. Abychom vám mohli poskytnout naše služby, např. úvěr či pojištění, musíme podle zákona o bankách a dalších právních předpisů postupovat obezřetně, a proto hodnotíme rizikovost úvěru i s pomocí vašich údajů a využíváme úvěrové registry i interní databáze obsahující i negativní informace. Naše povinnost postupovat obezřetně se promítá i do řady dalších účelů v této kategorii (bezpečnost a řízení rizik).

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Profilování klientů při obchodech s cennými papíry (směrnice MiFID)

Za účelem nabídky správného investičního produktu (např. investice do podílových listů) musíme zjišťovat příslušné údaje o produktech a službách, profilové údaje a jiné nezbytné informace o vás a vašich potřebách. Tyto informace od vás zjišťujeme na základě investičního dotazníku.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Kontrola a prevence nesouladu se směrnicí MiFID

Provádíme činnost spočívající v prevenci, odhalování, vyšetřování a dalším plnění požadovaných kroků pro šetření na (potenciální) nesoulad s požadavky směrnice MiFID. Za tímto účelem zpracováváme váš datový profil vyplývající z procesu profilování klientů při obchodech s cennými papíry (MiFID). MiFID a související právní předpisy nás též zavazují evidovat vaše identifikační údaje, vaše pokyny a údaje o poskytnutých obchodech, hlásit uskutečněné obchody a veškeré údaje archivovat.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Profilování pro předcházení a odhalování podvodného jednání

Vaše identifikační údaje, údaje o produktech a službách, profilové údaje a další údaje analyzujeme, abychom zabraňovali podvodným jednáním prováděným fyzicky i digitálně. Na základě informací vytváříme profilové ukazatele nebo jiné informace relevantní pro indikaci možných podvodů (např. informace o ukradeném občanském průkazu nebo informace o obvyklé zemi pro online bankovníctví).

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Kontrola a prevence podvodného jednání

Náležitá odborná péče při výkonu naší činnosti zahrnuje i kontrolu a preventivní opatření. Jedná se o činnosti prevence, odhalování, vyšetřování a další plnění požadovaných kroků pro šetření (potenciálního) podvodu nebo (potenciálního) neetického chování. Využíváme váš datový profil z procesu profilování pro předcházení a odhalování podvodného jednání.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Hodnocení rizik/profilování za účelem předcházení praní špinavých peněz

Analyzujeme vaše identifikační údaje, údaje o transakcích, které provádíte, a další nezbytné údaje podle zákona proti praní špinavých peněz, abychom praní špinavých peněz předcházeli, přičemž některé z těchto údajů čerpáme i z našich interních databází.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů
- pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu předcházení praní špinavých peněz

Kontrola, prevence praní špinavých peněz a financování terorismu, embarga

Vaše údaje kontrolujeme, abychom zabraňovali nezákonným praktikám, jako je praní špinavých peněz. Využíváme datový profil z procesu hodnocení rizik/profilování za účelem předcházení praní špinavých peněz.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů
- pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu předcházení praní špinavých peněz

Kontrola a prevence zneužití trhu

Jedná se o činnosti prevence, odhalování, vyšetřování a další plnění požadovaných kroků pro šetření zneužívání trhu. Jsme povinni kontrolovat nedodržování zákona o podnikání na kapitálovém trhu a nařízení o zneužívání trhu, které by mohlo poškodit jiné klienty nebo naši skupinu.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Účetnictví a daně

Shromažďujeme a zpracováváme vaše identifikační a transakční údaje za účelem plnění našich účetních a daňových povinností vůči regulačním a státním orgánům, které nám ukládá zákon o účetnictví, zákon o DPH a další české účetní a daňové zákony včetně zákona FATCA a z důvodu povinných hlášení regulačním orgánům.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Bezpečnost

Pro tyto účely chráníme jak fyzický majetek, např. umístěním kamer v našich obchodních místech, tak i data. Kamerové systémy jsou instalovány za účelem ochrany osob a majetku proti protiprávnímu jednání, primárně v rámci prevence a objasnění loupežného přepadení, krádeží vloupáním, krádeží, proti vandalismu a proti podvodnému jednání. Zpracováváme záznamy z kamer. Máme nastaveny přísné mechanismy na ochranu vašich dat. V prevenci kybernetických rizik nám napomáhá zpracování vašich profilových údajů.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Vnitřní správa

Výkon, resp. obhajoba práv (spory)

V případě, že jsme nuceni vymáhat naše pohledávky právní cestou, resp. pokud jsme účastníky soudního řízení a řízení se týká vaší osoby, použijeme v nezbytném rozsahu vaše základní údaje, údaje o produktech a službách, údaje z naší komunikace a interakce, případně další údaje nezbytné k ochraně našich práv. V případě, že jste s námi uzavřeli smlouvu pomocí biometrického podpisu nebo užíváte hlasovou biometrii a je to nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků nebo pro výkon soudní pravomoci, můžeme použít vaše biometrické údaje a předat je pro určení vaší identifikace soudnímu znalci.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Testování změn softwaru

V některých případech nelze nový software zavést bez účinného testování na datech našich klientů. Údaje o vás, které jsou uloženy v příslušném softwaru, proto v nezbytných případech, kdy nejsou dostatečná testovací data, využíváme k testování softwaru, softwarových změn a školení našich zaměstnanců.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Vnitřní správa, reporting, řízení informací, optimalizace procesů, školení

Naši zaměstnanci zpracovávají vaše osobní údaje při plnění interních povinností nastavených v rámci každé společnosti. Například pro jednotlivé obchodní případy máme nastaven ucelený schvalovací a reportovací systém. Vaše základní údaje, profilové údaje a údaje o produktech a službách jsou používány pro účely plánování, vyhodnocování anebo větší efektivity, např. se vyhodnocuje, kdy obvykle klienti chodí na pobočky, obvykle platí platební příkazy, kontrolují stav účtu apod. Pro pojišťovnictví se hodnotí průměrný věk pojištěnce, škodní průběh nebo region. Pro tyto účely jsou data agregována (jde o shrnutí velké sumy jednotlivých údajů) a výsledkem je obecný profil, souhrnné číslo, které již nemá přímou vazbu ke konkrétní osobě. Na základě právních předpisů vypracováváme různé výkazy. Některé údaje reportujeme i do skupiny KBC, zejména základní údaje o osobách jednajících za naše korporátní klienty a o jejich koncových vlastnících.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Výzkum a vývoj produktů/služeb a analýza vývoje trhu

Používáme údaje o produktech a službách a profilové údaje k výzkumu produktů a služeb, abychom analyzovali situaci na trhu a zlepšovali naše postavení nabídkou nových a lepších služeb a inovovaných produktů. Chceme také znát vývojové trendy.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů

Historické, statistické a vědecké účely

Vaše údaje jsou zpracovávány pro vědecké a historické účely. Jsou také využívány pro statistické účely. V tomto případě jsou však primárně použity již údaje agregované nebo plně anonymizované.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- pro historický nebo vědecký výzkum
- plnění povinností z právních předpisů
- pro ochranu našich práv a oprávněných zájmů – vnitřní administrativní účely

Jak dlouho uchováváme vaše údaje?

Vaše údaje uchováváme pouze po nezbytně nutnou dobu, archivujeme je 10 let, jak nám to ukládají právní předpisy.

Při nakládání s vašimi údaji ctíme pravidla datové minimalizace. To znamená, že máme nastavena přísná vnitřní pravidla archivace, která zajišťují, že údaje nedržíme déle, než jsme oprávněni.

U většiny obchodních vztahů musíme provádět opatření podle zákona proti praní špinavých peněz. Ve smyslu tohoto zákona jsme povinni příslušné údaje, tedy zejména vaše identifikační a transakční údaje, uchovávat po dobu 10 let od uskutečnění obchodu nebo ukončení obchodního vztahu s vámi. Tato lhůta je obsažena i v jiných právních předpisech. Například podle zákona o bankách jsme povinni uchovávat doklady o uskutečněných obchodech, podle zákona o podnikání na kapitálovém trhu musíme uchovávat údaje z evidence investičních nástrojů a všechny dokumenty týkající se údajů zapsaných v této evidenci 10 let od konce kalendářního roku, ve kterém byl údaj zapsán, a podle zákona o DPH jsme povinni uchovávat daňové doklady a evidenci s podrobnými údaji vztahující se k poskytnutým vybraným službám 10 let od konce zdaňovacího období, ve kterém se plnění uskutečnilo. Obecně tak většinu základních údajů a údajů o produktech a službách jsme povinni uchovávat na základě těchto zákonů.

Mezi údaje s kratší vyžadovanou dobou uchovávání patří např. údaje o transakcích s finančními nástroji podle směrnice MiFID, u nichž je vyžadována minimální doba uchování 5 let. Tyto a další údaje ale také archivujeme po dobu 10 let z důvodu našich oprávněných zájmů, zejména pro případ, že bychom museli předkládat důkazy v soudním sporu, a to s ohledem na zákonné promlčecí lhůty podle současného občanského zákoníku.

Údaje, které zpracováváme s vaším souhlasem, uchováváme po dobu, po kterou nám je souhlas platně udělen. V případě, že jste nám udělili souhlas se zpracováním a sdílením údajů ve skupině ČSOB pro marketingové účely, zpracováváme vaše osobní údaje po dobu trvání našeho smluvního vztahu a dále 5 let od jeho ukončení. Pokud se naším klientem nestanete, tedy k uzavření smluvního vztahu nedojde, zpracováváme vaše údaje pouze 1 rok od udělení souhlasu. Pro vyloučení pochybností, samotný souhlas a změnu či odvolání souhlasu uchováváme z titulu našich oprávněných zájmů po celou dobu platnosti souhlasu a 10 let poté, co zanikl.

Jste povinni nám osobní údaje předávat?

Předání údajů, které nám předáváte se svým souhlasem, je dobrovolné. Předání ostatních údajů vyžadujeme, jelikož jejich zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, plnění našich právních povinností nebo ochranu našich oprávněných zájmů. Pokud nám takové údaje neposkytnete, nemůžeme vám příslušný produkt, službu nebo jiné plnění, při kterém od vás osobní údaj vyžadujeme, poskytnout.

Některé údaje shromažďujeme a zpracováváme pouze s vaším souhlasem. Jedná se především o údaje zpracovávané ve skupině ČSOB pro marketingové účely, údaje pro vaše pohodlí na elektronických kanálech, pro výměnu vašich údajů mezi úvěrovými registry nebo v určitých případech pro předávání údajů ad hoc příjemcům. Předání těchto údajů nám je dobrovolné. Svůj souhlas můžete kdykoli odvolat.

V ostatních případech, kdy od vás osobní údaje žádáme, je jejich předání povinné. Typicky od vás sbíráme identifikační údaje, protože tyto údaje potřebujeme k uzavření a plnění smlouvy s vámi, plnění našich jiných právních povinností nebo ochranu našich oprávněných zájmů.

Zdroje osobních údajů

Podle situace zpracováváme údaje, které jsme od vás obdrželi, dále pak údaje z veřejně dostupných zdrojů a rejstříků, např. z živnostenského rejstříku, i údaje od třetích stran. Pro vnitřní administrativní účely si mezi sebou předáváme údaje v rámci skupiny ČSOB, resp. skupiny KBC.

Zpracováváme především údaje, které nám sami předáváte nebo které svojí aktivitou vytváříte. V případech, kdy je to k dosažení účelu zpracování vašich údajů nezbytné a vhodné, obohacujeme tyto údaje o data z dalších zdrojů – interních a veřejných. Jedná se zejména o tyto případy:

Marketing

Používáme údaje, které jsme shromáždili sami, ale i uveřejněné údaje, resp. údaje od třetích stran. Za tímto účelem zpracováváme vaše kontaktní údaje a profilové údaje především ze sociálních sítí a jiné údaje, které o sobě zveřejníte nebo jsou o vás zveřejněny na internetu.

Bezpečnost a řízení rizik

V případech, kdy využíváme interní databáze, tyto databáze obsahují informace nezbytné k posouzení bezpečnosti a řízení rizik. Tyto údaje shromažďujeme i z externích veřejných zdrojů. V některých případech potřebujeme a máme právo posoudit schopnosti a ochotu našich klientů plnit své úvěrové závazky. Za tímto účelem zpracováváme údaje z úvěrových registrů – Bankovního registru klientských informací (BRKI), Nebankovního registru klientských informací (NRKI) a SOLUS. Více informací naleznete v části úvěrové registry.

Zpracování údajů z veřejných registrů

V případech, ve kterých uplatňujeme naše oprávněné zájmy, zejména náš zájem jednat obezřetně a možnost využít profilování, získáváme vaše základní údaje z veřejných registrů, například ze živnostenského rejstříku.

Předávání údajů v rámci skupiny ČSOB a KBC

V rámci skupiny ČSOB a KBC si předáváme vaše osobní údaje. Používáme je především za účelem vnitřní správy a reportingu, avšak předávání údajů vám může usnadnit např. i uzavírání smlouvy a řešení záležitostí týkajících se vašich produktů napříč celou skupinou s námi. Údaje také předáváme z důvodu dodržování naší povinnosti jednat obezřetně.

Příjemci osobních údajů

Vaše osobní údaje zásadně spravujeme uvnitř naší skupiny. Údaje předáváme mimo skupinu pouze tehdy, pokud nám to dovolíte nebo pokud to vyžaduje právní předpis. Pokud je to nezbytné k dosažení některého z účelů uvedených výše, zejména pokud externí subjekt v dané oblasti disponuje nezbytnou profesionalitou a odbornou úrovní, vaše údaje jsou zpracovávány spolupracujícími distributory a dodavateli. Některé naše služby jsou poskytovány ve spolupráci se společnostmi mimo skupinu ČSOB. Jedná se například o věrnostní programy. Vaše data jsme povinni předávat různým státním i mezinárodním orgánům, vždy však za podmínek stanových právními předpisy.

Sdílení dat ve skupině ČSOB

Obsluha a klientský servis

Každá společnost sdílí vaše základní údaje, údaje o produktech a službách a údaje z naší komunikace a interakce s ostatními společnostmi ze skupiny ČSOB. Činíme tak kvůli ochraně našich práv a oprávněných zájmů, protože údaje potřebujeme sdílet nejen pro naši bezpečnost a řízení rizik, ale i pro zachování integrity a aktuálnosti našich údajů a rychlosti a kvality obsluhy v rámci identifikace a autentizace klienta, řízení vztahů se zákazníky i pro vaše používání produktů a služeb. Údaje dále sdílíme pro naše administrativní účely. Díky tomu vás můžeme obsloužit a plnit vaše požadavky napříč celou skupinou ČSOB. Například, pokud si změňte příjmení nebo kontaktní údaje a je to technicky možné, nebudeme vás obtěžovat s úpravou tohoto údaje zvlášť každou společností ze skupiny.

Souhlas se zpracováním a sdílením údajů ve skupině ČSOB pro marketingové účely

Pokud jste nám jako klient, resp. žadatel o službu, udělil souhlas s použitím údajů ve skupině ČSOB, můžeme si vaše údaje vzájemně sdílet pro účely marketingu a poskytnout tak jednodušší, rychlejší a kvalitnější servis napříč skupinou ČSOB. Díky souhlasu zohledňujeme lépe vaše preference a vy získáváte přístup k mnohem širší a pro vás i relevantnější škále služeb.

Údaje můžeme využít pro profilování, můžeme je pečlivě sledovat, analyzovat a ukládat do databází, jsme oprávněni vytvářet osobní profily, a to i automatizovaně. Údaje jsou zpracovány pro tvorbu obchodních doporučení pro pracovníky poboček, abychom vám mohli nabídnout produkty a služby šité na míru. Dále slouží pro tvorbu marketingových kampaní.

Pro informování o nových produktech a službách vás můžeme oslovit dopisem zaslaným poštou, telefonicky z kontaktního centra, přímo pracovníky poboček i prostřednictvím obchodních zástupců. Dalšími kanály oslovení jsou e-maily, zprávy SMS apod.

Souhlas platí pro členy skupiny ČSOB. Souhlas je zcela dobrovolný a můžete jej kdykoli odvolat. Jak můžete souhlas odvolat či omezit, je popsáno v sekci Chcete omezit marketing.

Souhlas pro marketing nahrazuje vaše předchozí jednání ohledně stejných účelů zpracování, doplňuje vaše další případné souhlasy ohledně zpracování údajů a neruší ani neomezuje právo příslušných členů skupiny ČSOB na zpracování údajů, pokud nám užití umožňuje přímo právní předpis.

Skupina KBC

Z důvodu obezřetného řízení celé skupiny KBC, do které skupina ČSOB patří, jsou naši akcionáři, resp. další propojené osoby ze skupiny KBC, příjemci dat. Údaje předáváme především za účelem reportingu v rozsahu základních údajů o osobách jednajících za naše korporátní klienty a jejich koncových vlastních. Údaje předáváme skupině KBC jen v rámci EU, při zpracování osobních údajů dodržuje stejný vysoký standard ochrany jako skupina ČSOB.

Naši akcionáři

Druhým akcionářem naší stavební spořitelny ČMSS je Schwäbisch Hall Kreditservice GmbH, se sídlem Craillsheimer Straße 52, 74523 Schwäbisch Hall, Německo. Údaje zpracovávané ČMSS mohou být této společnosti předávány pro účely vnitřní správy. Společnost při zpracování osobních údajů dodržuje vysoký standard ochrany.

Naši distributoři

Naše produkty prodáváme a obsluhujeme hlavně prostřednictvím společností patřících do skupiny ČSOB. Máme však i rozsáhlou externí síť finančních poradců. Distributoři, interní i externí, zpracovávají základní údaje a příslušné údaje o produktech a službách klientů a stávají se tak pro nás zpracovateli osobních údajů. Významným zprostředkovatelem našich služeb je Česká pošta a její partneři.

Naši dodavatelé

Pokud někoho dalšího pověříme výkonem určité činnosti tvořící součást našich služeb, může při ní docházet ke zpracování příslušných osobních údajů. V některých případech se tyto dodavatelé stávají zpracovatelem osobních údajů. Zpracovatel je oprávněn nakládat s údaji výhradně pro účely výkonu činnosti, ke které byl příslušným správcem pověřen. V takovém případě není pro účely výkonu zpracovatelské činnosti vyžadován váš souhlas, neboť takové zpracování umožňuje přímo právní předpis. Pokud využíváme cloudových uložišť, jsou zásadně umístěna v rámci EU a vždy je zajištěn vysoký stupeň zabezpečení údajů.

Dodavateli jsou si zejména navzájem samy společnosti skupiny ČSOB. Některé činnosti jsou zajišťovány osobami mimo naši skupinu.

Dodavateli mimo skupinu ČSOB jsou zejména:

- poskytovatelé IT služeb, včetně cloudových uložišť,
- poskytovatelé archivačních služeb,
- subjekty vymáhající naše pohledávky,
- advokáti,
- marketingové agentury,
- poskytovatelé hromadných produktů, např. hromadného pojištění,
- poskytovatelé tiskových a poštovních služeb, včetně kurýrů,
- odhadci nemovitostí pro hypotéky,
- subjekty spolupracující s námi ve věrnostních programech.

Úvěrové registry

Za účelem ochrany práv spočívajícím v posuzování schopnosti a ochoty plnit své úvěrové závazky se někteří členové naší skupiny informují o záležitostech, které vypovídají o vaší bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti prostřednictvím úvěrových registrů. Údaje jsou zpracovávány z databáze Bankovního registru klientských informací (BRKI), Nebankovního registru klientských informací (NRKI) a sdružení SOLUS.

BRKI/NRKI

BRKI patří k systému, který shromažďuje informace o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klientů bank. BRKI provozuje akciová společnost CBCB (Czech Banking Credit Bureau), na jejichž internetových stránkách www.cbcb.cz je možné získat veškeré informace ohledně registru. Pro účely sdílení dat v BRKI není vyžadován váš souhlas.

NRKI provozuje zájmové sdružení CNCB – Czech Non-Banking Credit Bureau. Pro účely sdílení dat v NRKI také není vyžadován váš souhlas.

Protože BRKI a NRKI jsou dva registry, je mezi nimi možná vzájemná výměna informací pouze s vaším souhlasem.

(Více v **Informačním memorandu bankovního registru klientských informací [BRKI] a nebankovního registru klientských informací [NRKI].**)

SOLUS

Podle zákona o ochraně spotřebitele mohou být vaše osobní údaje vedeny v registrech sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o jejich bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. K tomuto informování není třeba vašeho souhlasu. Skupina ČSOB se účastní registrů SOLUS, zájmového sdružení právnických osob.

(Více v **POUČENÍ o registrech SOLUS.**)

Evidence zaknihovaných investičních nástrojů

V oblasti investic jsou vaše údaje poskytovány ke zpracování třetím osobám za účelem vedení evidence zaknihovaných investičních nástrojů ve vašem majetku. Jedná se zejména o Centrální depozitář cenných papírů, dále o subjekty vedoucí samostatnou evidenci těchto investičních nástrojů. V případě zahraničních registrujících subjektů se poskytují osobní údaje v rozsahu stanoveném místní legislativou. Ve všech těchto případech se jedná o plnění smluv tvořících právní rámec pro opakované investice. Ke zpracování údajů v těchto evidencích není vyžadován váš souhlas, protože tyto údaje jsou zpracovávány na základě smlouvy.

Státní podpora stavebního a penzijního spoření

V rámci zajištění státní podpory stavebního a penzijního spoření předává naše stavební spořitelna, resp. penzijní společnost, ministerstvu financí údaje o vaší smlouvě, včetně identifikačních údajů.

Výměna informací v pojišťovnictví (SVIPO)

Systém výměny informací o podezřelých okolnostech neboli SVIPO slouží k zajištění plnění zákonné povinnosti pojišťoven při výměně a sdílení informací za účelem kontroly a prevence podvodného jednání (prevence a odhalování pojistných podvodů) prostřednictvím společnosti SUPIN, s. r. o., dceřiné společnosti České asociace pojišťoven a České kanceláře pojistitelů.

Příjemci z třetích zemí pro účely zajištění pojištění

Zajištění některých produktů, které vám nabízíme – životního a neživotního pojištění – vyžaduje, abychom zajišťovněm a zajištěným brokerům předávali vaše základní údaje, údaje o produktech a službách týkající se příslušného pojištění a finančních informací a další údaje (vaše zdravotní údaje). Kromě poboček zajišťovny v zemích EU tyto údaje předáváme i do Švýcarska a USA, a to na základě a v souladu se štítem EU-USA na ochranu soukromí a rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně osobních údajů ve Švýcarsku. Údaje předáváme zajišťovněm a zajištěným brokerům na základě zákona o pojišťovnictví.

Příjemci v rámci výměny informací v oblasti daní

V rámci spolupráce v oblasti daní jsme povinni poskytovat Ministerstvu financí příslušné informace o našich klientech. Údaje jsou předávány na základě mezinárodních dohod ČR, resp. EU (např. Dohoda FATCA). Informace o mezinárodních dohodách jsou přístupné na www.mfcr.cz. Podrobnější informace o této výměně jsou uvedeny na stránkách www.csob.cz v části Automatická výměna informací v daňové oblasti.

Ad hoc příjemci

Na vyžádání bez souhlasu

Některé orgány veřejné správy a další organizace jsou oprávněny vyžádat si informace o vás. Jde zejména o dohledovou činnost České národní banky, dále např. o soudy, Policii ČR, garanční fondy nebo zdravotní pojišťovny. Údaje poskytujeme výhradně jen tehdy, pokud oprávnění vyžádat si tyto údaje umožňuje zákon.

Na základě vašeho souhlasu

Při naší činnosti také vyřizujeme žádosti na poskytování informací třetím stranám ve formě referencí a konfirmací. Vždy tak činíme na vaši žádost, resp. s vaším souhlasem.

Jaká máte práva?

Vaše údaje zpracováváme transparentně, korektně a v souladu se zákonem. Máte právo na přístup ke svým údajům, na vysvětlení, jakož i další práva, pokud se domníváte, že zpracování není v pořádku. Také můžete podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů. Vaše práva uplatníte v příslušné společnosti naší skupiny, u které máte produkt.

Pokud máte otázky, volejte na +420 800 023 003, jděte na www.csob.cz/osobni-udaje nebo nám pište na osobni-data@csob.cz.

Chcete mít přehled, které údaje o vás zpracováváme?

Máte právo na přístup k údajům a další související informace. Práva třetích stran však tímto nesmí být dotčena. Za to můžeme požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Své transakční údaje dostáváte zásadně formou výpisů o příslušné službě, kterou využíváte.

Máte zájem o opravu svých údajů?

V případě, že jsou vaše údaje nesprávné, nepřesné, samozřejmě je opravíme. S přihlédnutím k účelům, pro které jsou údaje zpracovávány, máte právo, abychom také doplnili neúplné údaje.

Chcete, abychom vaše údaje vymazali?

Máte právo na výmaz osobních údajů, pokud je naše zpracování neoprávněné.

Chcete zpracování svých osobních údajů omezit?

Také máte právo na blokaci údajů.

Nechcete nebo nemůžete nám své údaje poskytnout?

Osobní údaje, které od vás požadujeme, nám můžete odmítnout poskytnout. Pokud jde ale o takové údaje, jejichž poskytnutí je z vaší strany povinné, nemůžeme vám související službu poskytnout.

Chcete odvolat svůj souhlas?

V případech, kdy ke zpracování vašich údajů vyžadujeme váš souhlas, jste oprávněni tento souhlas kdykoli odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování vašich údajů po dobu, co byl tento souhlas vámi platně udělen, ani na zpracování vašich údajů z jiných právních důvodů, pokud se aplikují (např. dodržování právních povinností nebo pro účely našich oprávněných zájmů).

Chcete omezit marketing?

Pokud jste nám udělil souhlas pro marketing nebo vám z jiného oprávněného titulu od nás chodí obchodní nabídky, můžete svůj souhlas kdykoli odvolat nebo se ze zaslání nabídek odhlásit následujícími způsoby:

- přímo v našich obchodních sděleních je včleněna možnost zastavení jejich zaslání,
- pokud již nechcete, abychom vám telefonovali, v rámci hovoru nám to řekněte,
- můžete nám také na naší pobočce nebo písemně sdělit, že si již nepřejete dostávat nabídky.

Pokud si přejete omezit nebo odvolat souhlas se zpracováním a sdílením údajů ve skupině ČSOB pro marketingové účely, zavolejte na 800 023 003, navštivte pobočku nebo nám napište na osobni-data@csob.cz. Nastavení souhlasu si můžete také změnit v některých našich elektronických portálech.

Dovolujeme si upozornit, že pokud omezíte marketing, můžeme vás nadále kontaktovat kvůli obsluze, tedy můžeme stále využívat váš kontakt za účelem zaslání servisních práv a pro jiné účely, než je marketing.

Návštěvníci našich internetových stránek mohou svůj souhlas se zpracováním cookies odvolat postupem uvedeným na příslušných internetových stránkách.

O nás – kdo je skupina ČSOB Česká republika

Skupina ČSOB poskytuje finanční produkty a služby, zejména vedení účtů, zajištění financování pořízení či užívání nejrůznějšího majetku, hlavně prostřednictvím úvěrů a leasingu, různá pojištění, produkty pro zabezpečení ve stáří nebo při invaliditě, zejména formou penzijního připojištění, financování bydlení formou hypoték či stavebního spoření, kolektivní investování a správu majetku a také služby spojené s obchodováním s akciemi na finančních trzích. Naše skupina je součástí mezinárodní bankopojišťovací skupiny KBC.

Seznam členů skupiny ČSOB ČR – správců osobních údajů:

Název	Adresa sídla	IČO
Československá obchodní banka, a. s. (v retailovém bankovníctví v ČR působí pod základními obchodními značkami ČSOB a Poštovní spořitelna)	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	1350
Českomoravská stavební spořitelna, a. s. (ČMSS)	Praha 10, Vinohradská 3218/169	49241397
ČSOB Advisory, a. s.	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	27081907
ČSOB Asset Management, a. s., investiční společnost	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	25677888
ČSOB Factoring, a. s.	Benešovská 2538/40, 101 00 Praha 10	45794278
ČSOB Leasing pojišťovací makléř, s. r. o.	Na Pankráci 310/60, 140 00 Praha 4	27151221
ČSOB Leasing, a. s.	Na Pankráci 310/60, 140 00 Praha 4	63998980
ČSOB Penzijní společnost, a. s., člen skupiny ČSOB	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	61859265
ČSOB Pojišťovací servis, s. r. o., člen holdingu ČSOB	Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice	27479714
ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB	Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice	45534306
Hypoteční banka, a. s.	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	13584324
Patria Corporate Finance, a. s.	Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1	25671413
Patria Finance, a. s.	Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1	26455064
Patria Online, a. s.	Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1	61859273
Patria Investiční společnost, a. s.	Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1	5154197
Eurincasso, s. r. o.	Benešovská 2538/40, 101 00 Praha 10	61251950
Sousedé CZ, s. r. o.	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	2623111
Top-Pojištění.cz s.r.o.	Lomnického 1705/9,140 00 Praha 4	27388239
Bankovní informační technologie, s.r.o.	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5	63987686

Skupina KBC

Skupina ČSOB je součástí skupiny KBC. Skupina KBC je integrovaná bankopojišťovací skupina se zaměřením především na fyzické osoby, malé a střední podniky a středně velké korporace a na oblast privátního bankovníctví. Geograficky působí především na svých domácích trzích v Belgii, v České republice, na Slovensku, v Bulharsku a Maďarsku, ale také v Irsku a v omezené míře i v několika dalších zemích světa. Hlavními společnostmi skupiny KBC v Belgii jsou KBC Group NV, KBC Bank NV, KBC Insurance NV, CBC Banque SA, KBC Autolease NV, KBC Securities NV a KBC Asset Management NV. Více informací naleznete v seznamu společností skupiny KBC na <https://www.kbc.com/en/our-structure>.

Ve kterých zákonech můžete najít problematiku osobních údajů?

Při zpracování vašich údajů se řídíme platnými právními předpisy, zejména zákonem o ochraně osobních údajů, zákony upravujícími povinnost mlčenlivosti (např. občanským zákoníkem, zákonem o bankách či zákonem o pojišťovnictví) a antispamovým zákonem, který zabráňuje zasílání nevyžádaných obchodních sdělení.

Hlavní právní předpisy v oblasti ochrany vašich údajů (nebo které s ochranou údajů souvisejí):

antispamový zákon	zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti	obchodní sdělení v e-mailech, SMS
evropská listina základních práv EU	2012/C 326/02	ochrana osobních údajů
FATCA	dohoda č. 72/2014 Sb.m.s. mezi Českou republikou a Spojenými státy americkými o zlepšení dodržování daňových předpisů v mezinárodním měřítku a zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní	povinnost banky s ohledem na kontrolu plnění daňových povinností
listina základních práv a svobod	usnesení předsednictva ČNR 2/1993 Sb. o vyhlášení Listiny základních práv a svobod jako součásti ústavního pořádku České republiky	právo na soukromí a ochrana osobních údajů
MiFID	směrnice č. 2004/39/ES o trzích finančních nástrojů	směrnice, která zavádí společný tržní a regulační režim pro poskytování investičních služeb v EU
nařízení o zneužívání trhu	nařízení č. 596/2014 o zneužívání trhu a směrnice č. 2014/57/EU o zneužívání trhu	manipulace s trhem
občanský zákoník	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník	ochrana soukromí
obecné nařízení EU ochraně osobních údajů – GDPR	nařízení 216/679/EU	ochrana osobních údajů v EU účinné od 25. 5. 2018
PSD2	směrnice (EU) č. 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu	regulace platebních služeb
rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně osobních údajů ve Švýcarsku	rozhodnutí Komise (EU) č. 2000/518/ES o odpovídající ochraně osobních údajů ve Švýcarsku	rozhodnutí Komise (EU) o odpovídající ochraně osobních údajů při jejich předávání do Švýcarska
štít EU-USA na ochranu soukromí	rozhodnutí Komise (EU) č. 2016/1250 o odpovídající úrovni ochrany poskytované štítem EU-USA na ochranu soukromí	rozhodnutí Komise (EU) o odpovídající ochraně osobních údajů při jejich předávání do USA
zákon o bankách	zákon č. 21/1992 Sb., o bankách	činnost bank
zákon o DPH	zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty	zpracování daňových údajů

zákon o doplňkovém penzijním spoření	zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření	činnost penzijních společností
zákon o mezinárodní spolupráci při správě daní	zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní	mezinárodní výměna informací v oblasti daní
zákon o ochraně osobních údajů	zákon č. 101/200, o ochraně osobních údajů	ochrana osobních údajů
zákon o ochraně spotřebitele	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	úvěrové registry
zákon o podnikání na kapitálovém trhu	zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu	činnost obchodníků s cennými papíry
zákon o pojišťovnictví	zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví	činnost pojišťoven
zákon o stavebním spoření	zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření	činnost stavebních spořitelů
zákon o účetnictví	zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví	zpracování účetních údajů
zákon proti prání špinavých peněz	zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu	identifikace a kontrola klientů
ZISIF	zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech	činnost investičních společností

Ve výše uvedeném seznamu se nacházejí i předpisy, které nejsou pro Českou republiku přímo závazné. Jedná se především o evropské směrnice, např. MiFID. Kde se v textu informačního memoranda odvoláváme na práva a povinnosti z takových právních předpisů, právo nebo povinnost nám vyplývá z příslušného právního předpisu, který uvedenou směrnicí pro Českou republiku implementuje.

Slovníček pojmů

citlivý údaj	Údaj, který má zvláštní povahu, jako je např. informace o vašem zdraví či biometrický údaj umožňující identifikaci osoby.
cookies	Krátký textový soubor, který navštívená webová stránka odešle do prohlížeče. Umožňuje webu zaznamenat informace o vaší návštěvě, například preferovaný jazyk a další nastavení. Příští návštěva stránek tak může být snazší a produktivnější. Soubory cookie jsou důležité. Bez nich by procházení webu bylo mnohem složitější.
geolokace	Údaj o geografické poloze mobilu či počítače připojeného k internetu (ať už přesné i na úrovni země).
oprávněný zájem	Zájem správce nebo třetí strany například v situaci, kdy subjekt údajů je zákazníkem správce.
osobní údaj	Informace o konkrétním, identifikovatelném člověku.
produkt	Znamená bankovní, pojišťovací a další produkty a služby nabízené našimi společnostmi.
profilování	Automatické zpracování vašich údajů sloužící například k analýze či předpovědi vašeho chování v osobním i profesním životě, vaší ekonomické situace a osobních preferencí.
příjemce	Osoba, které jsou předávány údaje.
služba	Znamená kteroukoli ze služeb, které vám nabízíme, včetně našich produktů, služeb nabízených online a jejich podpory.
správce	Osoba, která určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů; zpracováním může správce pověřit zpracovatele.
subjekt údajů	Živá osoba, k níž se osobní údaje vztahují.
účel	Důvod, ke kterému správce využívá vaše osobní údaje.
zpracování	Činnost, kterou správce nebo zpracovatel provádějí s osobními údaji.
zpracovatel	Osoba, která pro správce zpracovává osobní údaje.