

Ochrana súkromia našich klientov pri spracúvaní osobných údajov je pre nás veľmi dôležitá. Pri spracúvaní Vašich osobných údajov postupujeme v súlade s platnými právnymi predpismi a zabezpečujeme ich ochranu v maximálnej možnej miere, ktorá zodpovedá technickej úrovni nami používaných prostriedkov.

Toto Memorandum Ochrany Osobných Údajov (ďalej len ako „Memorandum“) Vám poskytne informácie o tom, ako nakladáme s Vašimi osobnými údajmi, ako nás môžete kontaktovať, ak máte otázku ohľadom spracúvania svojich osobných údajov, a taktiež ďalšie dôležité informácie, ktoré súvisia s tým, ako v ČSOB spracúvame osobné údaje našich klientov a návštevníkov internetových stránok www.csob.sk a www.csobleasing.sk.

Odporúčame Vám, aby ste si informácie obsiahnuté v tomto Memorande dôkladne prečítali. Zmeny týkajúce sa podmienok ochrany osobných údajov budú zverejnené na našich internetových stránkach formou aktualizácie tohto Memoranda. Týmto spôsobom zabezpečíme, aby ste mali vždy k dispozícii aktuálne informácie o tom, za akých podmienok spracúvame Vaše osobné údaje.

Ustanovenia o ochrane osobných údajov bývajú upravené aj v zmluvnej dokumentácii a obchodných podmienkach, ktoré dostanete pri uzatvorení zmluvného vzťahu s ČSOB, resp. pri poskytnutí produktu alebo služby. Z uvedeného dôvodu Vám odporúčame venovať náležitú pozornosť aj týmto dokumentom.

1. O nás – ČSOB

Sme jednou z najväčších banko-poistných skupín na Slovensku. Svojim klientom poskytujeme široké portfólio produktov a služieb, predovšetkým vedenie účtov, financovanie majetku prostredníctvom úverov a lízingu, rôzne druhy poistenia, produkty pre finančnú istotu v starobe alebo invalidite, financovanie bývania formou hypotekárnych úverov či stavebného sporenia, kolektívne investovanie a správu majetku, ako aj služby spojené s obchodovaním s akciami na finančných trhoch. Naša skupina je súčasťou medzinárodnej banko-poistnej skupiny KBC Group NV.

Skupina KBC je integrovaná banko-poistná skupina so zameraním predovšetkým na fyzické osoby, malé a stredné podniky a korporácie, ako aj na oblasť privátneho bankovníctva. Skupina pôsobí predovšetkým na svojom domácom trhu v Belgicku, ale taktiež v Českej republike, na Slovensku, v Bulharsku a Maďarsku, v Írsku a v obmedzenej miere taktiež v niekoľkých ďalších krajinách sveta.

2. Spracúvanie Vašich údajov v ČSOB

Pri spracúvaní Vašich osobných údajov sa riadime viacerými právnymi predpismi. Všeobecný právny predpis Európskej únie pre oblasť ochrany osobných údajov je **Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov)** (ďalej len ako „GDPR“).

Na oblasť finančného sektora sa vzťahuje množstvo ďalších predpisov, ktoré dopĺňajú alebo spresňujú GDPR vo vzťahu k osobným údajom. Ide predovšetkým o zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon o bankách“), zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (implementujúci smernicu PSD 2), zákon č. 351/2011 Z. z. o elektronických komunikáciách (a pripravované e-Privacy nariadenie), zákon o kybernetickej bezpečnosti alebo zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov v znení neskorších predpisov (ďalej len ako „zákon o poisťovníctve“).

Group Data Protection Officer pre ČSOB:

Group Data Protection Officer ČSOB predstavuje osobu zodpovednú za ochranu osobných údajov v ČSOB. V súvislosti s ochranou osobných údajov vystupuje v mene všetkých členov ČSOB. Group Data Protection Officer Vám zodpovie prípadné otázky týkajúce sa spracúvania Vašich osobných údajov, povinností vyplývajúcich členom ČSOB z príslušných právnych predpisov v oblasti ochrany osobných údajov alebo otázky k informáciám obsiahnutým v tomto Memorande.

Group Data Protection Officer môžete kontaktovať prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

- e-mailová adresa: dpo@csob.sk,
- písomne na adrese: Československá obchodná banka, a.s., Žitkova 11, Bratislava 811 02.

3. Kto je prevádzkovateľom Vašich údajov

Prevádzkovateľmi spracúvaných osobných údajov sú nasledovné spoločnosti ČSOB:

Československá obchodná banka, a.s.

so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 36 854 140, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 4314/B.

ČSOB Poistovňa, a.s.

so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 31 325 416, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 444/B.

ČSOB stavebná sporiteľňa, a.s.

so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 35 799 200, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 2590/B.

ČSOB Leasing, a.s.

so sídlom: Panónska cesta 11, Bratislava 852 01, IČO: 35 704 713, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 1220/B.

ČSOB Leasing poisťovací maklér, s.r.o.

so sídlom: Panónska cesta 11, Bratislava 852 01, IČO: 35 887 222, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sro, vložka číslo: 31861/B.

KBC Asset Management NV, pobočka zahraničnej správcovskej spoločnosti

so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 47 243 929, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Po, vložka číslo: 2159/B.

Za prevádzkovateľa Vašich údajov sa považuje vždy tá spoločnosť ČSOB, ktorej ste údaje poskytli, alebo ktorá ich od Vás získala za určitým účelom spracúvania. Vo väčšine prípadov spravuje Vaše údaje tá spoločnosť ČSOB, ktorej ste klientom. Ak máte produkty u viacerých členov ČSOB, spravuje daný člen ČSOB predovšetkým tie údaje, ktoré sa týkajú jeho produktu.

Ak nám účel, prípadne aj podmienky spracúvania osobných údajov vyplývajú z právnych predpisov, prevádzkovateľom je v takom prípade člen ČSOB, ktorý je na plnenie účelu spracúvania za prevádzkovateľa ustanovený príslušným zákonom.

Pokiaľ ste nám udelili súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov na účel marketingových aktivít a/alebo spotrebiteľských súťaží, prevádzkovateľom Vašich osobných údajov na uvedené účely spracúvania sú všetci členovia ČSOB uvedení na danom súhlase. V tomto prípade totiž členovia ČSOB vystupujú ako **spoloční prevádzkovatelia**, čo znamená, že spoločne určujú podmienky a účel spracúvania Vašich údajov v zmysle súhlasu. Spoloční prevádzkovatelia zodpovedajú za spracúvanie Vašich údajov spoločne v rozsahu, v akom sa podieľajú na danom spracúvaní.

Prevádzkovateľ Vašich osobných údajov tieto údaje získava, zhromažďuje a inak spracúva, pričom nesie zodpovednosť za ich správne a zákonné spracúvanie. Voči prevádzkovateľovi si ako dotknutá osoba môžete uplatňovať práva spôsobom uvedeným v časti 11. tohto Memoranda.

Za určitých okolností môžu spoločnosti ČSOB vystupovať ako sprostredkovateľ pre iných prevádzkovateľov. Najčastejšie ide o prípady, keď ako klient rokujete o uzatvorení zmluvy s viacerými spoločnosťami v rámci ČSOB skupiny. Môže ísť napr. situáciu, keď Vám ČSOB banka sprostredkuje poisťný produkt v ČSOB Poistovni alebo iný produkt z ČSOB skupiny.

4. Aké údaje o Vás spracúvame

Za osobný údaj sa považuje taký údaj, na základe ktorého je možné identifikovať konkrétnu fyzickú osobu. To znamená, že nejde len o známe identifikátory, ako meno, priezvisko či dátum narodenia. GDPR definuje osobný údaj ako akékoľvek informácie, ktoré vedú k určeniu fyzickej osoby. Každá fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú, sa považuje za dotknutú osobu s príslušnými právami k osobným údajom.

V ČSOB spracúvame len také osobné údaje, aby sme Vám poskytovali profesionálne služby, pričom rozsah týchto osobných údajov je určený všeobecne záväznými právnymi predpismi. V prípade, ak Vaše osobné údaje spracúvame na základe súhlasu, zoznam, resp. rozsah údajov, je presne uvedený priamo v súhlase, a to v miere potrebnej na splnenie účelu, na ktorý sú osobné údaje spracúvané.

Medzi spracúvané údaje patria predovšetkým nasledujúce kategórie osobných údajov:

- **Identifikačné a kontaktné údaje:** najmä titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, adresa prechodného pobytu, korešpondenčná adresa, rodné číslo (ak je pridelené), dátum narodenia, miesto narodenia, štátna príslušnosť, druh a číslo dokladu totožnosti, platnosť dokladu totožnosti, kontaktné telefónne číslo, faxové číslo a adresa elektronickej pošty. Vaše identifikačné údaje sú súčasťou každej zmluvy, ktorú s nami uzatvárate. Tieto údaje zbierame v rozsahu, ktorý nám ukladajú právne predpisy, ako je predovšetkým zákon o bankách, zákon o poisťovníctve, zákon o stavebnom sporení či Obchodný zákonník.
- **Údaje o produktoch a službách:** spracúvame tiež údaje získané pri zriadení a využívaní produktov a služieb ČSOB. Zhromažďujeme tiež informácie o tom, z akých zariadení pristupujete k našim službám elektronickou cestou. To nám pomáha pri optimalizácii našich platforiem a ich ďalšom vývoji, rovnako ako pri zvyšovaní úrovne bezpečnosti. Medzi tieto údaje patrí napríklad IP adresa, informácia o internetovom prehliadači a hardware zariadenia.
- **Transakčné údaje:** údaje o prijatých a odoslaných platbách, ako napríklad údaje o osobe príjemcu platby.
- **Údaje z komunikácie a interakcie:** medzi tieto údaje patria napr. údaje z používania webových aplikácií, ako aj údaje z nášho vzájomného kontaktu prostredníctvom príslušných kontaktných miest.
- **Profilové údaje:** aby sme Vám mohli ponúknuť produkty a služby vyhovujúce Vaším potrebám, spracúvame údaje typu vek, pohlavie, dosiahnuté vzdelanie, miesto bydliska, rodinný stav či povolanie.
- **Geolokačné údaje:** tieto údaje nám slúžia predovšetkým na zlepšovanie produktov a služieb a poskytovanie čo najvhodnejšej ponuky podľa toho, kde sa pohybujete. Tieto údaje sú zároveň využívané pri prevencii podvodných konaní. Ide o údaje spracúvané napr. pri využívaní našej aplikácie ČSOB SmartBanking, pri používaní bankomatov či pri realizácii jednotlivých transakcií.
- **Údaje o zdravotnom stave:** pre potreby životného poistenia je nevyhnutné, aby sme mali k dispozícii aj údaje o Vašom zdravotnom stave.
- **Biometrické údaje:** za biometrický údaj sa považuje osobný údaj fyzickej osoby označujúci jej biologickú alebo fyziologickú vlastnosť alebo charakteristiku, na základe ktorej je jednoznačne a nezameniteľne určiteľná. Biometrickým údajom je najmä odtlačok prsta alebo biometrický podpis. Na vybraných obchodných miestach ČSOB Vám umožňujeme uzavretie zmluvy prostredníctvom biometrického podpisu či prístup do Vašej bezpečnostnej schránky pomocou odtlačku prsta. Tieto údaje slúžia na jedinečnú identifikáciu Vašej osoby a Vaše údaje chránime prostredníctvom bezpečnostných zariadení v súlade s právnymi predpismi a požiadavkami informačnej bezpečnosti.

5. Prečo spracúvame Vaše údaje

Vaše údaje spracúvame v nevyhnutnom rozsahu, pričom väčšina spracúvaní je odôvodnená tým, že tieto údaje potrebujeme na poskytnutie požadovaného produktu alebo služby. Poskytovanie Vašich údajov, ktoré nám poskytujete na základe udeleného súhlasu, je z Vašej strany dobrovoľné. Ide predovšetkým o spracúvanie Vašich údajov na marketingové účely. Sú však prípady, keď od Vás požadujeme údaje, bez ktorých Vám nedokážeme poskytnúť príslušný produkt alebo službu. Je tomu tak v prípade, ak sú Vaše údaje nevyhnutné pre uzavretie a plnenie zmluvy, plnenie povinností vyplývajúcich nám z právnych predpisov alebo pre naše oprávnené záujmy.

Vaše osobné údaje spracúvame v ČSOB na nasledovné účely:

Identifikácia a autentizácia klienta

Vaša identifikácia je nevyhnutná pre to, aby sme Vám mohli poskytnúť naše produkty a služby. Povinnosť identifikovať našich klientov nám ukladá i zákon o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti. Vašu identifikáciu požadujeme aj v prípade, ak si uplatníte svoje práva k osobným údajom. Vaše osobné údaje na účel identifikácie a autentizácie tak spracúvame na základe povinností vyplývajúcich nám z osobitných právnych predpisov, ako je predovšetkým zákon o bankách, zákon o poisťovníctve a spomínaný zákon o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti.

Príprava zmluvy na žiadosť klienta

Na to, aby sme s Vami mohli uzavrieť zmluvu, potrebujeme Vaše osobné údaje, ktorých rozsah závisí od konkrétneho produktu, ku ktorému sa daná zmluva vzťahuje. Napríklad, v prípade niektorých poistných produktov potrebujeme poznať údaje o Vašom zdravotnom stave a pri uzatváraní hypotekárneho produktu nás budú zaujímať údaje o Vašich príjmoch a celkovej bonite. Získané údaje až do momentu podpisu zmluvy spracúvame na účel prípravy zmluvy na Vašu žiadosť. Po podpise zmluvy spracúvame Vaše údaje v súvislosti s plnením podmienok uzatvorenej zmluvy.

Používanie produktov a služieb

Pri používaní produktov a služieb, ktoré v ČSOB máte, prirodzene dochádza k spracúvaniu Vašich osobných údajov. Ide predovšetkým o Vaše identifikačné údaje, údaje o samotnom produkte, ktorý využívate, či údaje z Vášho mobilného zariadenia, ak využívate naše aplikácie. Dôvod, prečo spracúvame Vaše osobné údaje na tento účel, je plnenie zmluvy, ktorú máte s nami na daný produkt uzatvorenú.

Zasielanie servisných správ

V rámci Vašej obsluhy Vám pravidelne zasielame dôležité informácie týkajúce sa našich produktov a služieb formou servisných správ. Týmto spôsobom môžeme jednoducho zabezpečiť, aby sa potrebné informácie dostali na Vaše kontaktné údaje a mali ste ich k dispozícii v relevantnom čase. Spracúvaním Vašich kontaktných údajov na tento účel si plníme povinnosti vyplývajúce nám z uzatvorenej zmluvy.

Riadenie vzťahov so zákazníkmi

Vaše záujmy a preferencie sú pre nás dôležité. Snažíme sa mať čo najlepší prehľad o tom, aké produkty a služby využívate a aké máte prania. Chceme čo najlepšie vybavovať Vaše požiadavky, ktoré nám adresujete na pobočkách, našich zákazníckych linkách či prostredníctvom našich internetových stránok či aplikácií. Vaše osobné údaje spracúvame v tomto prípade na základe nášho oprávneného záujmu na takomto spracúvaní.

Simulácia produktov a služieb

Pri vybraných produktoch a službách pre Vás realizujeme ich simuláciu, aby sme Vám pomocou názorného príkladu priblížili cenu a ďalšie podmienky vybraného produktu. Napr. pomocou kalkulačky k spotrebnému úveru si viete vypočítať cenu mesačnej splátky. Prostredníctvom týchto kalkulačiek Vám vieme pomôcť s výberom toho najvhodnejšieho produktu pre Vás.

Pohodlie v elektronických kanáloch

Viacero našich produktov a služieb viete využívať elektronickou formou prostredníctvom našich internetových stránok, kde vyplňate Vaše údaje do webových formulárov. Pre Vaše pohodlie uchováваме po obmedzený čas Vaše údaje, ktoré ste do týchto formulárov uviedli, a to pre prípad, že by ste sa k nim neskôr chceli vrátiť. Dôvodom, prečo tak robíme, je, že máme oprávnený záujem na Vašom pohodlí a Vašej spokojnosti.

Marketing

V ČSOB Vám chceme prinášať také riešenia, ktoré vyhovujú Vaším potrebám. Nechceme Vás obťažovať ponukami, ktoré pre Vás nie sú relevantné. Aby sme dokázali pripraviť ponuku vhodnú pre Vás, potrebujeme poznať Vaše potreby a preferencie. Používame na to analýzu a hodnotenie Vašich údajov o produktoch a službách a profilových údajov. V rámci marketingových činností Vám zasielame naše ponuky rôznymi formami, a to napr. SMS, e-mailom, telefonicky, cez mobilné aplikácie či písomne. Vaše osobné údaje na účel priameho marketingu spracúvame na základe Vášho súhlasu.

Vytváranie analytických modelov

Na to, aby sme dokázali správne odhadnúť a naplniť Vaše potreby a prania, analyzujeme údaje o produktoch a službách a profilové údaje na agregovanej úrovni. To znamená, že údaje spájame, porovnávame a analyzujeme. Výsledkom týchto analýz sú analytické modely, prostredníctvom ktorých sa snažíme vybrať tú najlepšiu ponuku pre Vás.

Bezpečnosť

Svoje obchodné priestory z bezpečnostných dôvodov monitorujeme prostredníctvom kamerových záznamov. Kamerové systémy sú inštalované s cieľom ochrany osôb a majetku pred protiprávnymi konaniami, predovšetkým v rámci prevencie a objasňovania lúpežných prepadnutí, krádeží, vandalizmu či rôznych podvodných konaní. Bezpečnosť zaisťujeme prostredníctvom systému prijatých technických a organizačných opatrení, ktoré okrem kamerových záznamov zahŕňajú aj riadenie kybernetickej bezpečnosti, prístupové oprávnenia a kontrolu osôb vstupujúcich do priestorov ČSOB. Spracúvanie údajov na účel bezpečnosti nám umožňujú príslušné právne predpisy, ako ochrana našich práv a chránenie právnych záujmov.

Kontrola a prevencia podvodov

Pri výkone našich činností dbáme na prevenciu, odhaľovanie a vyšetrovanie podvodných konaní. Využívame pri tom údaje, ktoré môžu indikovať možný podvod – napr. údaje o realizovaných transakciách, geolokačné údaje či informácie o kradnutých dokladoch. Vaše údaje za účelom kontroly a prevencie podvodov spracúvame podľa príslušných právnych predpisov z dôvodu obozretného podnikania a na ochranu našich práv a oprávnených záujmov.

Kontrola a prevencia prania špinavých peňazí a financovania terorizmu, embargá

Pranie špinavých peňazí predstavuje nezákonné praktiky, ktorým sa snažíme predchádzať analýzou Vašich identifikačných údajov, transakčných údajov a iných údajov v súlade so zákonom o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti. Spracúvanie osobných údajov na tento účel realizujeme na základe príslušných právnych predpisov.

Kontrola a prevencia zneužitia trhu

Ide o činnosti prevencie, odhaľovania a vyšetrovania zneužitia trhu. Podľa príslušných právnych predpisov sme povinní kontrolovať nedodržovanie zákona o ochrane hospodárskej súťaže, ktoré by mohlo poškodiť iných klientov či našu skupinu.

Riadenie úverového a poistného rizika

V rámci daného účelu posudzujeme riziká súvisiace s poskytovaním úverových a poistných produktov. Predovšetkým ide o posúdenie Vašej schopnosti splácať vybraný produkt alebo určenie pravdepodobnosti poistnej udalosti. Podľa zákona o bankách a ďalších právnych predpisov sme povinní postupovať obozretné a dôsledne vyhodnocovať všetky riziká. K dosiahnutiu tohto účelu nám pomáhajú Vaše osobné údaje, ktoré čerpáme tak z interných databáz, ako aj z úverových registrov.

Účtovníctvo a dane

Ako regulované subjekty podliehajú jednotliví členovia ČSOB daňovým a účtovným povinnostiam vyplývajúcim z príslušných právnych predpisov. S cieľom plnenia týchto povinností voči regulátorom spracúvame Vaše údaje.

Kontrola a prevencia nesúladu s MiFID reguláciou

Regulácia MiFID zavádza regulačný režim pre poskytovanie investičných služieb. V tejto súvislosti vykonávame kontrolu, prevenciu a vyšetrovanie súladu s požiadavkami regulácie MiFID. Podľa uvedenej smernice sme povinní zisťovať Vaše údaje prostredníctvom investičného dotazníka, spracúvať Vaše pokyny a údaje o realizovaných obchodoch. Všetky naše činnosti smerujú k tomu, aby sme Vám ponúkli ten správny investičný produkt.

Na zabezpečenie tejto povinnosti ČSOB prijala opatrenie s cieľom zaznamenať príslušné telefonické rozhovory uskutočnené alebo prijaté zariadeniami, ktoré ČSOB poskytla, odsúhlasila alebo povolila svojim zamestnancom. Zaznamenávané musia byť telefonické rozhovory, ktoré sa týkajú minimálne transakcií uzatvorených pri obchodovaní na vlastný účet a poskytovania služieb, ktoré sa týkajú pokynov klientov, súvisiacich s prijímaním, odosielaním a vykonávaním pokynov, ako aj tie, ktoré sa uskutočňujú so zámerom vyústiť do takýchto transakcií alebo k poskytnutiu služieb týkajúcich sa pokynov klientov.

Predmetom zaznamenávania môžu byť telefonické rozhovory uskutočnené prostredníctvom pevných liniek aj mobilných telefónov. Klient je oprávnený kedykoľvek požiadať o vyhotovený záznam o telefonickom rozhovore. Vyhotovené záznamy sa uchovávajú po dobu piatich rokov a na žiadosť Národnej banky Slovenska počas siedmich rokov.

Vnútorná správa a reporting

V rámci tohto účelu spracúvame Vaše osobné údaje na plánovanie, vyhodnocovanie efektivity našich aktivít a ich organizáciu. Napríklad vyhodnocujeme vyťaženosť našich pobočiek, úspešnosť predaja našich produktov či iné parametre našej činnosti. Na tento účel spracúvané údaje agregujeme, to znamená zoskupujeme ich do väčších celkov, čoho výsledkom sú súhrnné čísla, ktoré už nie je možné priradiť ku konkrétnej osobe. Interné reporty realizujeme na základe oprávneného záujmu na takomto spracúvaní. Okrem toho sme podľa príslušných právnych predpisov povinní zostavovať rôzne výkazy – napr. pre potreby regulátorov a iných príslušných orgánov.

Sporová agenda

Existujú prípady, keď sme nútení vymáhať naše nároky súdnou cestou – predovšetkým ide o nezaplatené pohľadávky z úverových, poisťných či lízingových produktov. V takom prípade spracúvame Vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu, ktorý sa týka daného nároku, a sú potrebné pre ochranu našich práv a právom chránených záujmov. Ide najmä o Vaše základné identifikačné údaje, údaje zo zmluvy či údaje o tom, ako ste využívali naše produkty a služby.

Historické, štatistické a vedecké účely

Osobné údaje sú súčasťou papierových aj elektronických dokumentov, ktoré uchovávame v súlade s príslušnými archívnymi poriadkami a registratúrnymi plánmi. Táto povinnosť nám vyplýva predovšetkým zo zákona o archívoch a registratúrach, ktorý upravuje podmienky uchovávania a správy archívnych dokumentov.

Výskum a vývoj produktov a služieb

Máme záujem na tom, aby naše produkty a služby boli pre Vás zaujímavé, ľahko dostupné a užívateľsky jednoduché. Používame preto aj Vaše údaje o tom, ako využívate naše produkty a služby, aby sme ich dokázali zlepšovať a vytvárať pre Vás nové funkcionality.

Testovanie software

V určitých prípadoch nie je možné účinne zaviesť nový software v našich bankových systémoch bez toho, aby sme ho neotestovali aj na dátach našich klientov. Ide o výnimočné prípady, keď máme nastavené prísne postupy na to, aby bola zachovaná bezpečnosť a integrita Vašich dát v bankových systémoch.

V rámci vyššie uvedených účelov máme v ČSOB aj niekoľko oprávnených záujmov, ktoré tvoria základ pre spracúvanie Vašich osobných údajov. V tomto ohľade ČSOB zabezpečuje, že vplyv na Vaše súkromie je obmedzený na minimum a nie je narušená rovnováha medzi oprávnenými záujmami ČSOB a prípadným dopadom na Vaše súkromie. Ak napriek tomu budete mať výhrady voči spracovávaniu týchto údajov, môžete uplatniť svoje právo namietať proti spracúvaniu Vašich údajov.

Na základe **oprávneného záujmu** spracúvame Vaše osobné údaje na nasledovné účely:

- riadenie vzťahov so zákazníkmi,
- pohodlie v elektronických kanáloch,
- bezpečnosť,
- kontrola a prevencia podvodov,
- vytváranie analytických modelov,
- vnútorná správa a reporting,
- sporová agenda,
- výskum a vývoj produktov a služieb,
- testovanie software.

Kedy ste povinní poskytnúť nám Vaše údaje

Povinnosť poskytnúť nám Vaše údaje sa týka predovšetkým Vašich identifikačných a kontaktných údajov na účely identifikácie, uzatvorenia zmluvy a plnenia povinností v zmysle zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ďalších osobitných právnych predpisov. V súvislosti s uzatvorením zmluvy potrebujeme, v závislosti od typu produktu, aj Vaše socio-demografické údaje či údaje o používaní produktov a služieb.

Osobné údaje, ktoré o Vás spracúvame na základe súhlasu, nám poskytujete dobrovoľne. Pokiaľ by ste nám Vaše údaje neposkytli, nedokážeme Vám poskytnúť príslušný produkt alebo službu, ku ktorej Vaše údaje požadujeme.

6. Profilovanie a automatizované spracúvanie Vašich údajov

Profilovanie Vašich údajov znamená, že Vaše osobné údaje používame na hodnotenie určitých aspektov týkajúcich sa Vašej osoby – napr. majetkových pomerov, spoľahlivosti či správania. V praxi je to napríklad hodnotenie Vašej bonity v prípade, ak sa uchádzate o úverový alebo lízingový produkt. Takisto, Poistovňa môže spracúvať Vaše údaje s cieľom analýzy poistného rizika a identifikovania potenciálneho poistného podvodu.

Za určitých okolností môže spracúvanie Vašich údajov spĺňať znaky tzv. automatizovaného individuálneho rozhodovania. Rozumejú sa tým prípady, keď dochádza k spracúvaniu Vašich osobných údajov automatizovaným spôsobom, t. j. s použitím rôznych algoritmov alebo výpočtov bez ľudského zásahu, pričom výsledkom takého výpočtu môže byť rozhodnutie voči Vašej osobe, ktoré má na Vás významné právne účinky. Voči uvedenému spôsobu spracúvania Vašich údajov máte právo namietať.

Automatizované individuálne rozhodovanie používa v ČSOB Finančnej skupine ČSOB banka, a to v prípade vyhodnocovania rizikového profilu klienta podľa zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a v prípade vyhodnocovania povoleného prečerpania k Vášmu účtu a podmienok pre poskytnutie spotrebného úveru.

Povolené prečerpanie a poskytnutie spotrebného úveru predstavuje typ úverového produktu a proces jeho schválenia spočíva vo výbere klientov a následnom výpočte maximálnej výšky úverov, ktoré im banka môže poskytnúť v zjednodušenom procese, t. j. bez dokladovania príjmu. Automatizované individuálne rozhodovanie v tomto prípade spočíva v tom, že banka posúdi údaje o platobnej disciplíne klienta a jeho pohyboch na účtoch, na základe čoho mu automatizovaný systém vypočíta výšku úverového rámca (výšku povoleného prečerpania), ktoré je banka schopná klientovi poskytnúť. Právnym dôsledkom pre klienta je tak určenie maximálnej výšky finančných prostriedkov na základe zvolenej sady dát.

V prípade vyhodnocovania rizikového profilu klienta podľa zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti, vyhodnocuje banka údaje o možnej rizikovitosti klienta, t. j. údaje o jeho aktivitách pri používaní bankových produktov, údaje z verejných registrov, údaje o aktívach a pasívach klienta a iné údaje v súlade s príslušnými právnymi predpismi. Na základe vyhodnotených údajov stanoví banka rizikový profil klienta, ktorý má priamy vplyv, či už pozitívny alebo negatívny, na podmienky poskytovania produktov a služieb zo strany banky.

Právo namietať proti automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu, vrátane profilovania, sa neuplatňuje v prípade, ak sme povinní vykonávať automatizované individuálne rozhodovanie na základe príslušných právnych predpisov. Postupujeme predovšetkým podľa zákona o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti, regulácie MiFID a iných predpisov, ktorých zmyslom je zabezpečiť zodpovedné poskytovanie úverových produktov a iných produktov takým spôsobom, aby sa klienti nedostali do predĺženia. V týchto prípadoch tak automatizované individuálne rozhodovanie slúži na ochranu spotrebiteľa a plnenie zákonných povinností finančných inštitúcií.

7. Ako chránime Vaše údaje

V ČSOB platia striktné pravidlá, ktoré upravujú podmienky, za ktorých majú naši zamestnanci, resp. iné oprávnené osoby, prístup k Vaším osobným údajom, ako aj to, ktoré osobné údaje môžu spracúvať. Osobné údaje nesprístupňujeme mimo ČSOB, s výnimkou prípadov, keď sme oprávnení tak postupovať na základe udeleného súhlasu alebo príslušného právneho predpisu.

Osobné údaje spracúvame s použitím manuálnych, ako aj automatizovaných prostriedkov spracúvania v rámci svojich informačných systémov, ktoré sú zabezpečené a chránené v súlade s príslušnými bezpečnostnými štandardmi a predpismi o ochrane osobných údajov. Naši zamestnanci majú prísne regulované prístupové oprávnenia do jednotlivých systémov, v ktorých sú spracúvané osobné údaje našich klientov, pričom tieto prístupy sú monitorované a vyhodnocované. Všetky prístupy, ako aj riadiace procesy, sú plne v súlade so systémom noriem riadenia bezpečnosti informácií a riadenia kybernetickej bezpečnosti podľa systému noriem ISO 27000.

Vzhľadom na vývoj technológií, digitalizáciu produktov a služieb a dlhodobý rozvoj informačných technológií v ČSOB venujeme zvýšenú pozornosť dôslednému dodržiavaniu princípov ochrany osobných údajov. Vaše osobné údaje chránime pred stratou, zničením a zneužitím. Ochranu Vašich osobných údajov zaisťujeme v maximálnej možnej miere, ktorá zodpovedá úrovni dostupných technických prostriedkov. V súlade s GDPR sme v ČSOB implementovali systém štandardne a špecificky navrhutej ochrany osobných údajov.

Štandardne navrhnutá ochrana osobných údajov (data protection by default) znamená, že dodržiavame zásady minimalizácie údajov – t. j. spracúvame len rozsah údajov nevyhnutný na dosiahnutie účelu spracúvania; v našich systémoch máme nastavenú minimalizáciu uchovávaní údajov určením doby spracúvania týchto údajov, po uplynutí ktorých dochádza k zániku účelu spracúvania; obmedzujeme účel spracúvania údajov – t. j. údaje spracúvame len na deklarované účely spracúvania a tieto údaje nespracúvame na iné účely.

Špecificky navrhnutá ochrana osobných údajov (data protection by design) sa prejavuje v tom, že do našich kľúčových procesov sme implementovali základné princípy ochrany súkromia. Ide predovšetkým o interné politiky upravujúce procesy, bezpečnosť informačných systémov v end-to-end cykle či transparentnosť v oblasti spracúvania osobných údajov. Pred každým spracúvaním Vašich osobných údajov, ktoré by mohlo predstavovať vyššie riziko pre Vaše práva, vykonávame podrobné posúdenie rizík a vplyvu na Vaše súkromie, ktorého výsledok zohľadňujeme pri nastavovaní a implementácii príslušných procesov, postupov či dizajne a vývoji našich produktov.

8. Prijemcovia Vašich údajov

Vaše osobné údaje nie sú sprístupňované mimo ČSOB s výnimkou prípadov, keď nám takýto postup vyplýva z Vami udeleného súhlasu alebo príslušného právneho predpisu. Keďže pri poskytovaní našich produktov a služieb vystupujeme ako jedna finančná skupina, k spracúvaniu Vašich osobných údajov dochádza primárne v rámci skupiny ČSOB.

Pri našich činnostiach spolupracujeme aj s externými subjektami, ktoré pre nás poskytujú rôzne služby nevyhnutné pre dosiahnutie účelov spracúvania údajov. V tomto smere spolupracujeme najmä s našimi dodávateľmi či externými sprostredkovateľmi, prostredníctvom ktorých predávame naše produkty.

Zdieľanie osobných údajov v rámci ČSOB:

K zdieľaniu Vašich osobných údajov medzi jednotlivými členmi ČSOB Finančnej skupiny dochádza v dvoch prípadoch. Vaše osobné údaje si členovia ČSOB Finančnej skupiny poskytujú medzi sebou na základe Vami udeleného súhlasu so spracúvaním osobných údajov na účely marketingu a/alebo spotrebiteľských súťaží, keďže tento súhlas získavame v ČSOB pre všetkých členov našej skupiny. V tomto prípade teda postupujeme ako spoloční prevádzkovatelia, keďže spoločne vymedzujeme účel a podmienky spracúvania osobných údajov.

Zdieľanie Vašich osobných údajov v tomto prípade prebieha tak, že Vaše osobné údaje, poskytnuté jednému alebo viacerým členom ČSOB Finančnej skupiny, môžu byť poskytnuté ostatným členom ČSOB Finančnej skupiny. Zdieľanie údajov prebieha za podmienok uvedených vo Vami udelenom súhlase, t. j. ide o poskytovanie údajov v rozsahu a na účel, na ktorý bol tento súhlas udelený. Bližšie informácie o skupinovom súhlase a Vašich právach nájdete v kapitole 10. tohto Memoranda.

Druhou skupinou prípadov, keď dochádza k zdieľaniu Vašich osobných údajov v rámci ČSOB, je Vaša obsluha a servis spojený s poskytovaním našich produktov a služieb. Naším cieľom je poskytnúť Vám jednoduchší, kvalitnejší a rýchlejší servis naprieč ČSOB Finančnou skupinou, lepšie zohľadniť Vaše preferencie a ponúkať Vám iba relevantné produkty a služby poskytované v rámci celej našej skupiny.

Pri zdieľaní Vašich osobných údajov medzi jednotlivými členmi ČSOB Finančnej skupiny dbáme na dodržiavanie všetkých požiadaviek ochrany osobných údajov, ochranu bankového tajomstva podľa Zákona o bankách a ostatných právnych predpisov tak, aby Vaše údaje boli v ČSOB Finančnej skupine v bezpečí.

Dodávatelia a obchodní partneri:

Niektoré činnosti si zabezpečujeme prostredníctvom našich dodávateľov, avšak v určitých prípadoch môžu títo dodávatelia pre nás spracúvať aj Vaše osobné údaje. Pri výbere našich dodávateľov dbáme na dostatočné zaistenie bezpečnosti Vašich údajov a uzatvárame s dodávateľmi zmluvy o spracúvaní osobných údajov, ktoré upravujú všetky podmienky spracúvania a ochrany Vašich osobných údajov medzi ČSOB ako prevádzkovateľom a dodávateľom ako sprostredkovateľom.

Vybraní dodávatelia nám poskytujú aj cloudové riešenia na zvýšenie produktivity a efektivity, internú spoluprácu na dokumentoch a na zdieľanie a vytváranie informácií v ČSOB. S cieľom ochrany údajov zdieľaných v rámci uvedených cloudových riešení používame moderné technické a softvérové nástroje na šifrovanie dát tak, aby bola zachovaná ochrana a integrita zdieľaných dát. Pri využívaní cloudových riešení nespolupracujeme s dodávateľmi, ktorí nám nevedia poskytnúť dostatočné štandardy bezpečnosti spracúvaných dát.

Ďalej spolupracujeme so sieťou finančných sprostredkovateľov a poradcov, prostredníctvom ktorých predávame naše produkty. S týmito subjektami takisto uzatvárame zmluvy o spracúvaní osobných údajov, keďže pre nás ako sprostredkovatelia spracúvajú Vaše údaje. Predovšetkým ide o Vaše identifikačné údaje a údaje o produktoch a službách.

Medzi našich dodávateľov a obchodných partnerov patria najmä:

- poskytovatelia IT služieb, vrátane cloudových riešení,
- marketingové agentúry,
- poskytovatelia služieb správy dokumentov a archivačných služieb,
- poskytovatelia tlačových a poštových služieb,
- advokáti a subjekty vymáhajúce naše nároky a pohľadávky,
- finanční sprostredkovatelia a poradcovia,
- obchodní predajcovia a sprostredkovatelia.

Skupina KBC:

Skupina ČSOB patrí do medzinárodnej banko-poistnej skupiny KBC. Z uvedeného dôvodu sú naši akcionári a členovia skupiny KBC príjemcami údajov. Ide predovšetkým o zdieľanie údajov v súvislosti s reportingom a dodržiavaním zásad obozretného podnikania. K spracúvaniu údajov medzi ČSOB a KBC dochádza výlučne v rámci územia Európskej únie dodržiavaním medzinárodných štandardov ochrany osobných údajov. Viac informácií o skupine KBC nájdete na <https://www.kbc.com/en/our-structure>.

Registre:

V súvislosti s posudzovaním schopnosti splácania úverov fyzických osôb, overovaním ich bonity, dôveryhodnosti a platobnej morálky, môžu byť Vaše osobné údaje spracúvané v nasledovných registroch: Spoločný register bankových informácií (ďalej len ako „SRBI“) a Nebankový register klientskych informácií (ďalej len ako „NRKI“).

Prevádzkovateľom SRBI je spoločnosť Slovak Banking Credit Bureau, s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 14, 821 09 Bratislava. Prevádzkovateľom NRKI je spoločnosť Non-Banking Credit Bureau, ZZPO, so sídlom Mlynské nivy 14, 821 09 Bratislava. Bližšie informácie o registroch SRBI a NRKI nájdete na webovej stránke www.sbc.b.sk.

Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov a o spolupráci pri výmene informácií spracúvaných v SRBI a NRKI nájdete v prílohe č. 1 k tomuto Memorandu.

Ďalším registrom je Register poistných udalostí zriadený na základe zákona o poisťovníctve prevádzkovaný Slovenskou asociáciou poisťovní. Uvedený register slúži ako evidencia poistných udalostí a preventívny nástroj v boji proti poistným podvodom. Rozsah údajov spracúvaných v registri je určený zákonom o poisťovníctve.

V oblasti investičných produktov sú Vaše osobné údaje poskytované do Centrálného depozitára cenných papierov s cieľom evidencie zaknihovaných investičných nástrojov podľa zákona o cenných papieroch.

Fondy:

V prípadoch určených osobitnými právnymi predpismi sú Vaše osobné údaje poskytované určitým právnickým osobám, ktoré sú podľa právnych predpisov poverené výkonom stanovených činností. Ide napríklad o Štátny fond rozvoja bývania určený na financovanie a obnovu nehnuteľností či Fond ochrany vkladov, ktorý zabezpečuje ochranu vkladov uložených v bankách.

Orgány poverené výkonom dohľadu:

V súvislosti s výkonom kontroly alebo dohľadu môžu byť, Vaše osobné údaje poskytované regulátorom, t. j. orgánom, ktoré zo zákona kontrolujú výkon našej činnosti – napr. Národná banka Slovenska, Európska centrálna banka, Úrad na ochranu osobných údajov a iné.

Vymáhanie nárokov a uplatňovanie práv:

V súvislosti s vymáhaním našich nárokov a práv poskytujeme Vaše osobné údaje príslušným súdom, exekútorom, notárom, advokátskym kanceláriám, súdnym znalcom či iným subjektom povereným vymáhaním nárokov alebo uplatňovaním práv.

Subjekty platobného styku:

SWIFT, SEPA, banka príjemcu úhrady, korešpondenčné banky.

Orgány verejnej správy:

Osobitné právne predpisy upravujú poskytovanie osobných údajov určitým subjektom, ktorým sme povinní poskytovať údaje na základe príslušných právnych predpisov.

Štátne orgány – orgány štátnej správy, súdy, prokuratúra, orgány činné v trestnom konaní.

Finančná správa.

Iné orgány, inštitúcie a subjekty:

Sociálna poisťovňa, zdravotné poisťovne, revízni lekári, archív, audit.

Cezhraničný prenos osobných údajov:

Vaše osobné údaje môžu byť predmetom cezhraničného prenosu do krajín v rámci Európskej únie, ako aj do krajín, ktoré poskytujú primeranú úroveň ochrany, a to v súlade s ustanoveniami príslušných právnych predpisov. Osobné údaje klientov neprenášame do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú ochranu osobných údajov, ak tak nie je pri konkrétnom druhu obchodu dohodnuté alebo ak to nevyplýva z povahy obchodu.

Pri realizácii zahraničného platobného styku využíva ČSOB Finančná skupina služby S.W.I.F.T. – Society for worldwide financial telecommunication s.c., Avenue Adèle 1, B-1310 La Hulpe, Belgium.

Spoločnosť SWIFT vykonáva cezhraničný platobný styk prostredníctvom celosvetovej siete, v rámci ktorej dochádza k elektronickej výmene správ o finančných transakciách medzi bankami a ďalšími finančnými inštitúciami. V súvislosti s vykonávaním zahraničného platobného styku sú údaje klientov obsiahnuté v platobnom príkaze (titul, meno, priezvisko, adresa, č. účtu, čiastka, účel platby) poskytované spoločnosti SWIFT a následne sú tieto údaje spoločnosťou SWIFT poskytované finančnej inštitúcii príjemcu platby.

Z dôvodu ochrany spracúvaných údajov sú prenášané údaje dočasne uložené v dvoch operačných strediskách spoločnosti SWIFT umiestnených v Európe a v USA. Vo vzťahu k primeranosti ochrany osobných údajov pri ich prenose do USA zaviedla Európska komisia tzv. Štít na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA (v anglickom jazyku označený ako „EU – U.S. Privacy Shield“). Prenosy osobných údajov do USA je tak možné uskutočniť na základe rozhodnutia Európskej komisie o primeranosti ochrany poskytovanej Štítom na ochranu osobných údajov medzi EÚ a USA a v súlade s podmienkami ustanovenými Zákonom o ochrane osobných údajov.

9. Odkiaľ sme získali Vaše údaje

V závislosti od situácie spracúvame osobné údaje, ktoré ste nám Vy sami poskytli alebo ktoré ste vytvorili svojou aktivitou. V určitých prípadoch získavame Vaše osobné údaje aj z iných zdrojov ako priamo od Vás. V ČSOB používame nasledovné zdroje osobných údajov dotknutých osôb:

- osobné údaje poskytnuté priamo dotknutou osobou,
- osobné údaje vytvorené ČSOB,
- osobné údaje získané od členov skupiny ČSOB alebo KBC – poskytovanie osobných údajov klientov v rámci skupiny s cieľom zjednodušenia obsluhy či interného reportingu,
- osobné údaje získané od tretej strany – napr. vo forme databáz údajov tretích strán,
- osobné údaje získané z verejne dostupných registrov – napr. obchodný register, živnostenský register, kataster nehnuteľností, register dlžníkov a pod.,
- osobné z platobných transakcií – predovšetkým údaje o odosielateľovi a príjemcovi platby v rámci realizovaného platobného styku.

10. Ako dlho spracúvame Vaše údaje

Vaše osobné údaje uchováваме a chránime po dobu stanovenú platnými právnymi predpismi, resp. ak ide o osobné údaje spracúvané na základe Vášho súhlasu, po dobu, na ktorú ste nám udelili svoj súhlas. Doby uchovávanania sa líšia v závislosti od konkrétneho účelu, na ktorý osobné údaje spracúvame. Stanovená doba uchovávanania údajov na príslušný účel rešpektuje zásadu minimalizácie uchovávanania údajov, ktorá zaisťuje, že údaje spracúvame len počas nevyhnutného obdobia trvania účelu spracúvania údajov.

Osobné údaje spracúvané na účel identifikácie klienta v súvislosti s poskytovaním produktov a služieb spracúvame v ČSOB počas trvania zmluvného vzťahu a po dobu 10 rokov od jeho skončenia. Uvedená doba vychádza aj z iných právnych predpisov, na základe ktorých spracúvame Vaše údaje. Predovšetkým ide o daňové predpisy, predpisy v oblasti cenných papierov, MiFID, ochrany hospodárskej súťaže a iné.

Ak Vaše osobné údaje spracúvame na základe súhlasu na účely marketingových aktivít pri poskytovaní produktov a služieb členov ČSOB Finančnej skupiny a/alebo na účely vyhodnotenia a určenia výhercov a súťažiacich v spotrebiteľských súťažiach, Vaše osobné údaje bude každý člen ČSOB Finančnej skupiny spracúvať po celú dobu, keď budete klientom ČSOB Finančnej skupiny a 5 rokov od ukončenia všetkých zmluvných vzťahov medzi Vami a členmi ČSOB Finančnej skupiny. V prípade, ak nevstúpite do žiadneho zmluvného vzťahu s niektorým z členov ČSOB Finančnej skupiny, Vaše osobné údaje bude každý člen ČSOB Finančnej skupiny spracúvať po dobu 12 mesiacov odo dňa udelenia Vášho súhlasu.

V prípade spracúvania osobných údajov prostredníctvom kamerových záznamov, napr. podľa § 93a ods. 7 Zákona o bankách platí, že ak vyhotovený záznam nie je využitý na účely stanovené Zákonom o bankách (odhaľovanie trestnej činnosti), vyhotovené záznamy sme povinní zlikvidovať bezodkladne po uplynutí trinástich mesiacov po dni vyhotovenia daného záznamu.

11. Aké máte práva

Máte právo na prístup k Vaším údajom

Máte právo požadovať od nás potvrdenie o tom, či spracúvame Vaše osobné údaje, a ak tomu tak je, máte právo získať prístup k týmto údajom a nasledovné informácie:

- účely spracúvania,
- kategórie osobných údajov,
- príjemcovia Vašich údajov,
- doby spracúvania údajov,
- informácie o zdroji, z ktorého sme získali Vaše osobné údaje.

V prípade, ak o Vás spracúvame osobné údaje, máte ďalej právo získať prístup k týmto osobným údajom a máte právo na poskytnutie ich kópie. Pokiaľ od nás žiadate aj získanie prístupu a/alebo poskytnutie kópie Vašich údajov, je potrebné, aby ste to v rámci Vašej žiadosti výslovne uviedli. V prípade, ak by ste požadovali ďalšie kópie, máme právo účtovať za uvedenú službu poplatok. Transakčné údaje od nás dostávate formou výpisu k príslušnému produktu (napr. výpis z účtu).

Máte právo na opravu Vašich údajov

Môže sa stať, že niektoré informácie, ktoré o Vás vedieme, nie sú alebo prestali byť správne. Bez Vašej súčinnosti sa však, prirodzene, nezaobídeme. Z uvedeného dôvodu je dôležité, aby ste nás o každej zmene svojich osobných údajov bezodkladne informovali a príslušné zmeny nám aj zdokladovali. Ako dotknutá osoba ste totiž zodpovedný/-á za správnosť, aktuálnosť, úplnosť a pravdivosť osobných údajov, ktoré ste poskytli ČSOB Finančnej skupine.

Ako náš klient máte právo na opravu svojich nesprávnych a neaktuálnych osobných údajov v našich informačných systémoch. V takom prípade nás neváhajte kontaktovať, ak ste zistili, že o Vás vedieme nesprávne alebo neaktuálne informácie.

Máte právo namietať proti spracúvaniu Vašich údajov

V prípade, ak nesúhlasíte, aby sme v určitých prípadoch spracúvali Vaše osobné údaje, máte právo namietať proti takému spracúvaniu. Pokiaľ si uplatňujete Vaše právo namietať, je potrebné, aby ste vo Vašej žiadosti uviedli potrebnú argumentáciu a priložili príslušnú dokumentáciu, ktoré zdôvodňujú Vaše nároky. Bližšia špecifikácia Vášho nároku je nevyhnutná preto, aby sme dokázali posúdiť oprávnenosť a dôvodnosť Vašej žiadosti. Po prijatí Vašej žiadosti sme povinní preukázať Vám nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie Vašich údajov, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Pokiaľ si neželáte, aby sme používali Vaše osobné údaje na priamy marketing, vrátane profilovania, môžete zmeniť Vaše marketingové preferencie tak, aby sme Vaše údaje viac na tento účel nepoužívali.

Máte právo žiadať obmedzenie spracúvania Vašich údajov

Pokiaľ sa domnievate, že Vaše osobné údaje už ďalej nie je dôvod spracúvať, máte právo žiadať obmedzenie spracúvania Vašich údajov. Ak sú splnené podmienky na obmedzenie spracúvania Vašich údajov podľa GDPR, ČSOB je povinná pristúpiť k obmedzeniu ich spracúvania v primeranej lehote podľa čl. 12 GDPR.

Máte právo odmietnuť plne automatizované spracúvanie Vašich údajov

Máte právo odmietnuť rozhodnutie ČSOB, ktoré bolo uskutočnené za nasledovných podmienok:

- rozhodnutie je založené výlučne na automatizovanom rozhodnutí, ktoré môže zahŕňať profilovanie – t. j. nejde o rozhodnutie človeka; a zároveň
- rozhodnutie má na Vás právne účinky; a zároveň
- tieto právne účinky sa Vás týkajú alebo Vás významne ovplyvňujú.

Zmyslom tohto práva je zabezpečiť, aby k takýmto typom rozhodnutí dochádzalo buď na základe Vášho výslovného súhlasu, na základe osobitného predpisu, alebo na základe plnenia zmluvy. Automatizované individuálne rozhodovanie, vrátane profilovania, je bežne používané v oblasti finančného sektora s cieľom chrániť spotrebiteľov a zabezpečiť súlad s právnymi predpismi – predovšetkým so zákonom o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti, zákonom o cenných papieroch alebo zákonom o spotrebiteľských úveroch. Zmyslom týchto predpisov je okrem iného zabezpečiť zodpovedné poskytovanie úverov/pôžičiek a zároveň predchádzať podozrivým alebo podvodným operáciám na finančnom trhu. V týchto prípadoch sme oprávnení prijímať rozhodnutia spadajúce pod automatizované individuálne rozhodovanie a právo dotknutej osoby namietat takýto postup sa neuplatní.

Máte právo na vymazanie Vašich údajov

Pokiaľ sa domnievate, že určité údaje týkajúce sa Vašej osoby sú u nás nezákonne spracúvané, máte právo požadovať od nás, aby sme označené údaje vymazali. Pokiaľ si uplatňujete Vaše právo na výmaz údajov, je potrebné, aby ste vo Vašej žiadosti uviedli potrebnú argumentáciu a priložili príslušnú dokumentáciu, ktoré zdôvodňujú Vaše nároky. Za nezákonné spracúvanie sa považuje len také spracúvanie, o ktorého nezákonnosti právoplatne rozhodol súd alebo Úrad na ochranu osobných údajov. Bližšia špecifikácia Vášho nároku je nevyhnutná preto, aby sme dokázali posúdiť oprávnenosť a dôvodnosť Vašej žiadosti.

Máte právo na prenos Vašich údajov

Vaše osobné údaje, ktoré ste nám poskytli, máte právo získať v elektronickej forme v štruktúrovanom formáte. Máte právo od nás požadovať, aby sme Vaše údaje preniesli inému subjektu, ktorý v žiadosti určíte. Právo na prenos Vašich osobných údajov sa uplatní v prípadoch, keď spracúvame Vaše osobné údaje:

- automatizovanými prostriedkami, t. j. elektronicke,
- na základe zmluvy alebo Vášho súhlasu,
- ktoré ste aktívne poskytli ČSOB Vy sami.

Uvedené právo sa nevzťahuje na osobné údaje, ktoré spracúvame na základe povinnosti určenej zákonom. Do rozsahu práva na prenos údajov spadajú len údaje, ktoré ste nám poskytli. Za poskytnuté údaje sa nepovažujú tzv. spozorované údaje (observed data), teda údaje, ktoré sa vygenerovali v našich systémoch na základe Vašej aktivity a prešli určitým procesom spracovania. Medzi spozorované údaje patria predovšetkým transakčné údaje, t. j. údaje o realizovaných transakciách. K týmto údajom máte prístup v podobe výpisov z účtu k príslušnému produktu, v rámci ktorého boli transakcie realizované.

Ako si uplatníte uvedené práva k osobným údajom

Uplatnenie Vašich práv k osobným údajom je možné realizovať z našej strany **len na základe úspešnej identifikácie Vašej osoby**. Bez úspešného overenia Vašej identifikácie nie sme povinní konať na základe žiadosti. V prípade, ak by sme realizovali Vaše práva bez dostatočnej identifikácie, mohlo by dochádzať k neoprávnenému prístupu k Vaším osobným údajom a k porušeniu Vašich práv. Pokiaľ ste naším klientom, identifikáciu Vašej osoby v požadovanom rozsahu zabezpečíme v rámci našich nastavených procesov.

Vaše práva k osobným údajom si môžete v ČSOB Finančnej skupine uplatniť nasledovným spôsobom:

- **osobne v pobočkách ČSOB** – môžete sa dostaviť do ktorejkoľvek z našich pobočiek, kde s Vami naši pobočkoví pracovníci vyplnia žiadosť o uplatnenie práv k osobným údajom;
- **prostredníctvom viazaných agentov ČSOB Poistovne** – ak ste klientom ČSOB Poistovne, môžete osloviť Vášho agenta, ktorý s Vami Vašu žiadosť vypíše a zabezpečí jej doručenie na príslušný útvar ČSOB, ktorý sa bude Vašou žiadosťou zaoberať;
- **poštou alebo osobne v podateľni ČSOB** – formulár žiadosti o uplatnenie práv k osobným údajom je dostupný aj na našej webstránke www.csob.sk. Po vyplnení príslušných údajov je potrebné, aby ste **pred odoslaním žiadosti poštou overili Váš podpis na žiadosti u notára**, aby sme Vás dokázali pri prijatí dokumentu jednoznačne identifikovať. Bez notárskeho overenia podpisu nebude Vaša žiadosť v písomnej forme akceptovaná a budeme Vás kontaktovať ohľadom podania žiadosti s notársky overeným podpisom. Vyplnenú a podpísanú žiadosť môžete takisto podať osobne priamo v našej podateľni v sídle ČSOB na Žižkovej ulici 11 v Bratislave.

V žiadosti ste povinní uviesť všetky potrebné informácie a prílohy nevyhnutné k vybaveniu Vašej žiadosti a posúdeniu Vašich nárokov ohľadom spracúvania osobných údajov. V prípade, ak bude Vaša žiadosť neúplná, budeme Vás kontaktovať s cieľom doplnenia žiadosti.

ČSOB má na vybavenie žiadosti lehotu jeden mesiac od dátumu prijatia žiadosti. Uvedená lehota sa môže v prípade potreby predĺžiť o ďalšie dva mesiace, pričom sa zohľadní komplexnosť žiadosti a počet žiadostí. ČSOB informuje o každom takomto predĺžení žiadateľa do jedného mesiaca od doručenia žiadosti spolu s dôvodmi zmeškania lehoty. Žiadateľ bude v takom prípade informovaný o predĺžení lehoty formou, akú zvolil pre doručenie odpovede na jeho žiadosť.

Informácie požadované žiadateľom v rámci uvedenej žiadosti sa poskytujú bezplatne. Ak je žiadosť zjavne neopodstatnená alebo neprimeraná, najmä pre jej opakujúcu sa povahu, ČSOB má právo buď: i) požadovať primeraný poplatok zohľadňujúci administratívne náklady na poskytnutie informácií alebo na oznámenie, alebo na uskutočnenie požadovaného opatrenia, alebo ii) odmietnuť konať na základe žiadosti.

Právo odvolať súhlas

Každý súhlas, ktorý ste nám udelili, máte právo kedykoľvek odvolať. Poskytnutie Vašich osobných údajov na základe súhlasu je totiž dobrovoľné, nemôžeme si od Vás nijakým spôsobom vynucovať súhlas so spracúvaním Vašich osobných údajov a ste oprávnený/-á odmietnuť poskytnutie svojich osobných údajov. Odvolanie súhlasu nemá vplyv na spracúvanie Vašich údajov, ktoré prebiehalo počas doby platnosti daného súhlasu. Vaše kontaktné údaje môžeme aj naďalej využívať na iné oprávnené účely nesúvisiace s marketingom – napr. Vám môžeme zasielať servisné správy k Vaším produktom.

Pokiaľ ste nám udelili súhlas so spracúvaním svojich osobných údajov na účely marketingu a/alebo spotrebiteľských súťaží, sme oprávnení informovať Vás o ponuke svojich produktov a služieb, akcií a súťaží rôznymi formami, a to písomne, telefonicky, formou SMS, e-mailu a internetu či ponukou v aplikáciách ČSOB SmartBanking.

Vďaka Vášmu súhlasu dokážeme lepšie spoznať Vaše preferencie a poskytnúť Vám vhodné produkty pre Vás. Vaše osobné údaje môžeme využiť aj na profilovanie, vďaka čomu od nás dostávate ponuky šité na mieru Vaším potrebám.

V prípade, ak nemáte záujem, aby sme Vás informovali o svojej aktuálnej ponuke prostredníctvom marketingu, môžete nás kontaktovať ohľadom zmeny svojich marketingových preferencií. Zasielanie noviniek môžete odmietnuť priamo v kanáli, ktorým Vám boli novinky oznámené. Pokiaľ si neželáte, aby sme Vás kontaktovali cez vybrané komunikačné kanály – napr. SMS či e-mail, môžete nás kontaktovať a zadať obmedzenie na Vaše kontaktovanie cez Vami zvolené kanály. Súhlas so spracúvaním Vašich údajov na marketingové účely ako taký môžete odvolať písomnou formou, prípadne realizovať zmenu súhlasu elektronicky pri vybraných online produktoch. Možnosť realizovať všetky zmeny súvisiace so súhlasom so spracúvaním osobných údajov máte zabezpečenú aj v našich pobočkách.

Dovoľujeme si Vás upozorniť, že zmeny týkajúce sa Vášho súhlasu, resp. nesúhlasu so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely budeme v našich systémoch realizovať v priebehu 10 pracovných dní odo dňa, keď ste prejavili Váš záujem alebo nezáujem o marketingové oslovenie. Z uvedeného dôvodu Vás môžeme kontaktovať aj po odvolaní súhlasu, pokiaľ neuplynula 10-dňová lehota na realizáciu potrebných zmien v našich systémoch.

Súhlas so spracúvaním cookies môžete odvolať postupom uvedeným na príslušných internetových stránkach, ktoré cookies zbierajú.

Právo podať sťažnosť dozornému orgánu

Pokiaľ sa domnievate, že došlo k porušeniu Vašich práv k osobným údajom alebo k porušeniu podmienok spracúvania Vašich údajov, máte právo obrátiť sa so sťažnosťou na dozorný orgán, ktorým je:

Úrad na ochranu osobných údajov SR
Hraničná 12
820 07 Bratislava 27

Uvedomujeme si vážnosť a aktuálnosť témy ochrany osobných údajov, a preto sme v Memorande zosumariovali proces, akým pristupujeme k Vaším osobným údajom a na aký účel ich využívame. Týmto dokumentom Vás chceme ubezpečiť, že k osobným údajom pristupujeme s dôverou a rešpektom, riadiac sa platnými právnymi predpismi a využívajúc dostupnú mieru technologickej ochrany.

V prípade otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov, na ktoré ste nenašli odpoveď v tomto dokumente, napíšte nám na dpo@csob.sk.

Príloha č. 1: Informácia o spracúvaní osobných údajov v registroch SRBI a NRKI

Spoločný register bankových informácií (ďalej len „SRBI“) je vytvorený v súlade s ustanovením § 92a ods. (1) Zákona o bankách ako spoločný bankový register, ktorého prevádzkovateľom je spoločnosť Slovak Banking Credit Bureau, s.r.o., IČO: 35869810 so sídlom Mlynské nivy 14, 821 09 Bratislava (ďalej len „SBCB“), zriadená ako spoločný podnik pomocných bankových služieb v súlade s ustanovením § 92a ods. (2) Zákona o bankách. Kontaktné údaje zodpovednej osoby určenej prevádzkovateľom sú Mlynské nivy 14, 821 09 Bratislava, dpo@sbc.sk.

Spoločný register bankových informácií, „SRBI“ – časť Register spotrebiteľských úverov v zmysle zákona č. 129/2010 Z. z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov je registrom podľa § 7 ods. (3) Zákona o spotrebiteľských úveroch a registrom podľa § 8 ods. (20) Zákona o úveroch na bývanie, v rozsahu podľa § 7 ods. (9) Zákona o spotrebiteľských úveroch (ďalej len „Register“). Banka je v súlade so Zákonom o spotrebiteľských úveroch a Zákonom o úveroch na bývanie povinná poskytnúť údaje do Registra a získavať údaje z Registra bez súhlasu Klienta.

Kategórie osobných údajov a účel spracúvania osobných údajov v SRBI je určený Zákonom o bankách.

Kategórie osobných údajov, ktoré sa spracúvajú v Registri, a účel ich spracúvania sú určené Zákonom o spotrebiteľských úveroch a Zákonom o úveroch na bývanie.

Právnym základom na spracúvanie osobných údajov v SRBI je čl. 6 ods. 1., písm. c) Nariadenia európskeho parlamentu a rady (EU) 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov a o voľnom pohybe takýchto údajov (ďalej len „Nariadenie“), v spojení s čl. 6 ods. 2 Nariadenia, ako aj Zákon o bankách.

Právnym základom na spracúvanie údajov v Registri je čl. 6 ods. 1., písm. c) Nariadenia, Zákon o spotrebiteľských úveroch a Zákon o úveroch na bývanie.

Osobné údaje spracúvané tak v SRBI, ako aj v Registri pochádzajú od bánk a pobočiek zahraničných bánk.

Doba spracúvania a uchovávanie osobných údajov je určená na čas trvania záväzkov a 5 rokov po zániku všetkých záväzkov klienta voči banke vo vzťahu ku konkrétnej úverovej zmluve, a v prípade, ak nedôjde k uzatvoreniu úverovej zmluvy, tak 5 rokov od udelenia súhlasu. Následne sú osobné údaje zaradené do predarchívnej starostlivosti v súlade so všeobecne záväznými právnymi predpismi.

SBCB spracúva osobné údaje prostredníctvom spoločnosti CRIF S. p. A. so sídlom Via M. Fantin 1-3, 401 31 Bologna, Taliansko.

Ďalším sprostredkovateľom SBCB je spoločnosť CRIF – Slovak Credit Bureau, s.r.o., so sídlom Mlynské nivy 14, 821 09, Bratislava.

Osobné údaje spracúvané v SRBI sú sprístupňované bankám a pobočkám zahraničných bánk a prostredníctvom Non-Banking Credit Bureau, záujmové združenie právnických osôb, IČO: 42 053 404, so sídlom Mlynské nivy 14, 821 09 Bratislava (ďalej „NBCB“) aj oprávneným užívateľom Nebankového registra klientských informácií (ďalej len „NRKI“) uvedeným na webovej stránke www.nbc.sk.

Osobné údaje spracúvané v Registri môžu byť v zmysle § 7 ods. 6 a Zákona o spotrebiteľských úveroch a príslušných ustanovení Zákona o úveroch na bývanie sprístupňované aj bankám, zahraničným bankám a pobočkám zahraničných bánk a ďalším veriteľským subjektom definovaným týmito právnymi predpismi. Zoznam veriteľov, bánk, zahraničných bánk a pobočiek zahraničných bánk v zmysle Zákona o spotrebiteľských úveroch je uvedený na stránke www.nbs.sk.

Osobné údaje spracúvané v SRBI a Registri sú poskytované Národnej banke Slovenska a ďalším subjektom v zmysle príslušných ustanovení Zákona o bankách a Zákona o spotrebiteľských úveroch a Zákona o úveroch na bývanie.

Osobné údaje spracúvané v SRBI a Registri nie sú zverejňované ani poskytované do tretích krajín.

Ďalšie informácie týkajúce sa SRBI a Registra a služieb nimi poskytovaných je možné získať v Klientskom centre SRBI, ktoré sídli na adrese: Mlynské nivy 14, 821 09 Bratislava, tel.: +421 2 5920 7515, e-mail: [sbcb@sbcb.sk](mailto:sbc@sbcb.sk).

(1) Na účely tejto informácie sa klientom rozumie fyzická osoba, s ktorou banka uzavrela úverovú zmluvu, osoba zabezpečujúca záväzok klienta z úverovej zmluvy, ako aj fyzická osoba žiadajúca banku o uzavretie úverovej zmluvy.

(2) Úverovou zmluvou sa rozumie akákoľvek zmluva uzatvorená medzi bankou a klientom alebo akýkoľvek právny úkon banky alebo klienta, na základe ktorých banke vzniklo alebo môže vzniknúť právo na vrátenie peňažných prostriedkov poskytnutých klientovi, vrátane zmluvy o spotrebiteľskom úvere.

Poučenie o právach dotknutej osoby pri spracúvaní osobných údajov:

Klient ako dotknutá osoba má právo od prevádzkovateľa vyžadovať:

- a) potvrdenie, či sú alebo nie sú osobné údaje o klientovi v SRBI a/alebo Registri spracúvané,
- b) všeobecné informácie o spracúvaní osobných údajov v informačnom systéme,
- c) informácie o zdroji, z ktorého získal osobné údaje na spracúvanie,
- d) kategórie osobných údajov klienta, ktoré sú predmetom spracúvania,
- e) opravu osobných údajov,
- f) vymazanie osobných údajov,
- g) obmedzenie spracúvania osobných údajov.

Dotknutá osoba má rovnako právo podať sťažnosť dozornému orgánu. Bližšie podmienky uplatňovania práv dotknutých osôb sú upravené v kapitole III Nariadenia.