

naposledy změněno: 17. září 2018 (archiv původních znění <https://www.csob.cz/portal/csob/obchodni-podminky/ochrana-osobnich-udaju>)

## Chráníme vaše údaje

Tímto dokumentem vám poskytujeme informace o vašich právech souvisejících se zpracováním vašich **osobních údajů ve skupině ČSOB**. Při jejich zpracování se řídíme právními předpisy, zejména **obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů**. Vždy se tak děje pouze v rozsahu daném konkrétní službou nebo účelem zpracování.

Tento dokument bude pravidelně aktualizován. Platnou verzi najdete vždy na [www.csob.cz/osobni-udaje](http://www.csob.cz/osobni-udaje), předchozí verze jsou k dispozici v archivu původních znění uvedeném na této stránce výše.

Můžete si být naprosto jisti, že s vašimi osobními údaji nakládáme s řádnou péčí a v souladu s platnými právními předpisy. Při jejich zpracování vždy respektujeme nejvyšší standardy.

Ve skupině ČSOB platí přísná pravidla stanovující, který zaměstnanec či útvar může mít přístup k vašim osobním údajům a jaké 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.).

Předcházíme únikům dat důsledným řízením přístupu k důvěrným informacím a kanálům, kterými mohou informace opustit naši skupinu. Pro zajištění správného zacházení s informacemi jsou veškeré zvlášť důvěrné dokumenty viditelně i elektronicky označeny. Používáme sofistikované technické nástroje, které detekují neautorizovaný přístup k datům nebo jejich odeslání mimo naši skupinu. Nastavené procedury umožňují promptně reagovat na případné incidenty a včas zajistit nápravu.

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](http://www.csob.cz/osobni-udaje). Pro dotazy prosím volejte na naši bezplatnou infolinku 800 023 003.

### Pověřenec pro ochranu osobních údajů

V záležitostech týkajících se vašich osobních údajů, které zpracováváme, se můžete obrátit na pověřence pro ochranu osobních údajů. E-mailový kontakt na pověřence pro ochranu osobních údajů najdete níže v kapitole **O nás – kdo je skupina ČSOB Česká republika**. Pro zasílání listovních zásilek pověřenci pro ochranu osobních údajů použijte prosím adresu příslušné společnosti ze skupiny ČSOB ČR s označením „K rukám pověřence pro ochranu osobních údajů“.

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

**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](http://www.uoou.cz)**





























## 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 posoudit schopnosti a ochotu našich klientů plnit své závazky. Za tímto účelem zpracováváme údaje z úvěrových registrů – Bankovního registru klientských informací (**BRKI**), Nebankovního registru klientských informací (**NRKI**), **SOLUS** a Centrálního registru úvěrů. Více informací naleznete v části **úv rové registry**. Dále využíváme službu TelcoScore.

## 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 důvodů dodržování naší povinnosti jednat obezřetně.

## používání produktů a služeb

V některých případech likvidace pojistných událostí získáváme informace také z neveřejných zdrojů, zejména od Policie ČR prostřednictvím České kanceláře pojistitelů ohledně příčiny a ději dopravní nehody, rozsahu zranění. Dále získáváme informace z registru vozidel, od zdravotnických zařízení a zdravotních pojišťoven nebo také z centrálního registru evidence obyvatel.

## Příjemci osobních údajů

**Vaše osobní údaje zásadně opatrujeme uvnitř naší skupiny. Údaje předáváme mimo skupinu pouze, pokud nám to dovolíte nebo to zakotvuje 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. 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 SOB**. Činíme tak kvůli ochraně našich práv a oprávněných zájmů: údaje potřebujeme sdílet pro zachování integrity a aktuálnosti našich údajů a rychlosti a kvality obsluhy v rámci **identifikace a autentizace klienta, ízení vztah 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 SOB**. 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. Můžeme použít i údaje, které zpracováváme pro službu Multibanking. Díky souhlasu zohledňujeme lépe vaše preference a vy získáváte přístup k mnohem širší a pro vás i relevantnější škále služeb. Souhlas je zcela dobrovolný a můžete jej kdykoli omezit nebo odvolat. Postup najdete pod nadpisy **Chcete odvolat svůj souhlas?** a **Chcete omezit marketing?** Pokud některý z členů skupiny ČSOB funguje jako zprostředkovatel produktů mimo skupinu ČSOB, osobní údaje, které zpracovává pro ostatní poskytovatele produktu (např. spolupracujících pojišťovny), na základě tohoto souhlasu členům skupiny ČSOB nepředává.

Údaje můžeme využít pro profilování, můžeme je pečlivě sledovat, analyzovat a ukládat do databází, jsme oprávněni vytvářet osobní profily, a to i automatizovaně, a využít je pro zjišťování konkrétních podmínek nabízených produktů. 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 Klientského centra, přímo pracovníky poboček i prostřednictvím obchodních zástupců. Dalšími kanály oslovení jsou e-maily, zprávy SMS apod. Sami si můžete zvolit, zda chcete dostávat nabídky SMS, e-mailem, telefonicky, v listovních zásilkách, v elektronických portálech, v mobilních aplikacích.

Souhlas platí pro členy **skupiny ČSOB**. V těchto společnostech můžete souhlas pro příslušnou společnost, resp. celou skupinu, udělit, odvolat, nebo změnit: Československá obchodní banka, a. s., ČSOB Asset Management, a. s., investiční společnost, ČSOB Leasing, a. s., ČSOB Leasing pojišťovací makléř, s. r. o., ČSOB Penzijní společnost, a. s., člen skupiny ČSOB, ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB, Hypoteční banka, a. s., Českomoravská stavební spořitelna, a. s., Patria Finance, a. s., a Top-Pojištění.cz s. r. o. Také můžete využít skupinovou linku +420 800 023 003 nebo nám napište na [osobni-data@csob.cz](mailto:osobni-data@csob.cz).

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.

### **bezpečnost a řízení rizik**

Vaše údaje sdílíme i pro **bezpečnost a řízení rizik**, abychom dodrželi povinnosti stanovené právními předpisy, např. pro účely posouzení vaší úvěruschopnosti, pro daňové účely nebo z důvodu dodržování pravidel proti praní špinavých peněz.

## **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 vlastnících. Údaje předáváme skupině KBC jen v rámci EU, při zpracování osobních údajů dodržuje stejně vysoký standard ochrany jako skupina ČSOB.



Kromě nás je druhým akcionářem stavební spořitelny ČMSS Schwäbisch Hall Kreditservice GmbH, se sídlem Crailsheimer 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, které patří 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 **správce** 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 a osoby spolupracující s námi na akcích pro klienty  
poskytovatelé hromadných produktů, např. hromadného pojištění  
poskytovatelé tiskových a poštovních služeb, včetně kurýrů  
odhadci nemovitostí pro hypotéky  
subjekty spolupracující s námi ve věrnostních programech

## ověřování bonity (schopnosti splácet) a důvěryhodnosti

### úvěrové registry

Za účelem plnění povinnosti posuzování schopnosti a ochoty klientů plnit 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 SOLUSu. ČSOB, ČMSS a Hypoteční banka jsou účastníky Centrálního registru úvěrů (CRÚ), což je informační systém České národní banky soustřeďující informace o úvěrových závazcích fyzických osob podnikatelů a právnických osob.

### 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](http://www.cbcb.cz) je možné získat veškeré informace ohledně registru. BRKI sdílí data s Nebankovním registrem klientských informací (NRKI), který shromažďuje informace od leasingových a

úvěrových společností. NRKI provozuje zájmové sdružení CNCB – Czech Non-Banking Credit Bureau. K využívání registrů není potřeba souhlas.

více v [Informační memorandum 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](#)

## TelcoScore

Naše skupina využívá službu TelcoScore. Tato služba poskytuje predikce chování zákazníka – pravděpodobnost defaultu zákazníka na základě telekomunikačních dat. Dodavateli score jsou mobilní operátoři. Provoz platformy pro publikaci score zajišťuje Společnost pro informační databáze, a.s. (SID). Použití TelcoScore je vždy podmíněno vašim souhlasem.

## 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

Systém výměny informací o podezřelých okolnostech (SVIPO, SVIPI II), 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.

Systémy ELVIS a Perzistence umožňuje plnění zákonné povinnosti pojišťoven zajišťovat vzájemnou výměnu a sdílení informací o pojišťovacích zprostředkovatelích za účelem prevence a odhalování protiprávního jednání. Výkon této povinnosti přenesly pojišťovny, které jsou členem České asociace pojišťoven, na tuto asociaci.

Systém REDOS slouží k zajištění plnění zákonné povinnosti pojišťoven zajišťovat výměnu a sdílení informací za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání. Výkon této povinnosti přenesly pojišťovny, které jsou členem České asociace pojišťoven, na tuto asociaci.

Všichni účastníci systémů SVIPO, SVIPO II, ELVIS, Perzistence a REDOS se tak stali společnými správci ve vztahu k osobním údajům spravovaným těmito systémy.

### **příjemci v rámci zajištění pojištění**

Zajištění některých produktů, které vám nabízíme – životního a neživotního pojištění – vyžaduje, abychom zajišťovněm a zajišťovněm 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 zajišťovněm 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](http://www.mfcr.cz). Podrobnější informace o této výměně jsou uvedeny na stránkách [www.csob.cz](http://www.csob.cz) v části Automatická výměna informací v daňové oblasti.

### **poskytovatelé služby informování o účtu**

Pokud jste tomu udělili souhlas, poskytneme údaje o vašem účtu poskytovateli služby informování o platebním účtu.

### **ad hoc příjemci**

#### **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 těmto institucím výhradně jen tehdy, pokud oprávnění vyžádat si je umožňuje zákon. K předání údajů také dochází při postoupení pohledávek.

#### **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.

## **Automatizované rozhodování**

**Pro poskytnutí některých našich služeb používáme automatizovaná rozhodnutí. Pokud nechcete, abychom tímto způsobem vaše údaje zpracovávali, nemusíte v první řadě vůbec o službu žádat ani zadávat údaje do online formulářů. Pokud tak ale učiníte, můžete se domáhat přezkumu výsledného rozhodnutí a dalších práv, uvedených v sekci [Jaká máte práva?](#) Automatizovaný proces také využíváme při plnění pravidel proti praní špinavých peněz.**

Automatizované individuální rozhodování je proces, kdy vaši situaci posuzuje a rozhoduje počítač. Díky tomu jsme schopni okamžitě posoudit, zda na určitý produkt máte či nemáte nárok, popř. i za jakých podmínek, a tento produkt s vámi i sjednat. Pro vás to znamená zejména komfort a úsporu času. Automatizované zpracování provádíme také ke zmírnění a účinnému řízení rizik legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, jak nám to ukládá zákon proti praní špinavých peněz.

## On-line zadávání platebních transakcí

Pokud provádíte transakce ve svém elektronickém bankovníctví, při jejich zpracování využíváme automatizovaný proces; typicky se kontrolují zůstatky, limity apod.

## Poskytnutí úvěru

Schválení úvěru, včetně ocenění rizika, a případné okamžité načerpání finančních prostředků, činíme automaticky. V rámci tohoto automatizovaného procesu je nejprve provedena vaše identifikace, poté jsou sesbírány údaje sloužící jako nezbytný podklad k poskytnutí úvěru, uskuteční se ověření v interních systémech a v úvěrových registrech, případně je využita služba TelcoScore, a poté dochází k rozhodnutí o úvěru, resp. k načerpání prostředků. V rámci procesu jsou využívány předschválené limity, díky nimž můžete získat úvěr jednodušeji. Automatizovaný proces se také využívá v případě detekce a řešení problémů se splácením.

## Povinné ručení

Povinné ručení naší pojišťovny si můžete sjednat i přes internet. V takovém případě posuzujeme informace, které zadáváte do webového formuláře, např. SPZ vozidla, pojistnou dobu a vaše **identifikační údaje**, a další údaje o vás a daném vozidle, které si na jejich základě dohledáme. Máme program, který na základě všech těchto údajů určí cenu pojištění a další podmínky, a umožní vám pojištění si za stanovených podmínek rovnou sjednat, popř. vám sdělí, že sjednání povinného ručení není možné. Pro vás má tento proces význam, že si můžete rychle a online udělat představu o tom, na jaké podmínky máte nárok, a smlouvu o povinném ručení s námi případně rovnou uzavřít. Důsledek pro vás je, že počítač automaticky rozhoduje o těchto podmínkách, nebo může rozhodnout i o tom, že smlouvu s vámi nemůžeme uzavřít.

## Jaká máte práva?

Vaše údaje zpracováváme transparentně, korektně a v souladu se zákonem. Máte právo na přístup ke svým údajům, na vysvětlení, přenos údajů, jakož i další práva, pokud se domníváte, že zpracování není v pořádku. Máte právo podat námitku proti zpracování na základě oprávněného zájmu, resp. přímého marketingu. Také můžete podat stížnost u Úřadu pro ochranu osobních údajů.

Vaše práva vyřizujeme obecně bezplatně. Dovolujeme si vás však upozornit, že máme právo požadovat přiměřený poplatek za vaši žádost nebo ji odmítnout, pokud je váš požadavek zjevně nedůvodný nebo nepřiměřený, zejména protože se opakuje. V případě potřeby vás můžeme požádat o poskytnutí dodatečných informací, např. k potvrzení vaší totožnosti. Svá práva můžete uplatnit nejlépe na pobočce nebo v obchodní síti vašeho **správce**. Váš **správce** může nabízet i jiné snadné způsoby, kterým práva uplatnit: typicky v internetovém bankovníctví nebo jiných elektronických portálech, nebo e-mailem s vaším elektronickým podpisem. Můžete nám také zaslat příslušnou žádost dopisem, na kterém bude váš podpis úředně nebo jiným vhodným způsobem ověřen. V případě ČSOB banky, pojišťovny, stavební spořitelny a penzijní společnosti můžete žádost podat i na specializovaných pracovištích Poštovní spořitelny, v ČSOB bance a Hypoteční bance i datovou schránkou. Na vaši žádost odpovíme k tomu vhodným způsobem. Můžeme ji vyřídit např. prostřednictvím elektronického portálu. Pokud si zvolíte doručení dopisem, raději upozorňujeme, že neneseme odpovědnost za obsah zásilky po jejím odeslání. Vždy se snažíme v průběhu naší komunikace jednat tak, aby bylo zřejmé, jakým způsobem vaši žádost vyřídíme.

**Pokud máte otázky, volejte na +420 800 023 003, jděte na [www.csob.cz/osobni-udaje](http://www.csob.cz/osobni-udaje) nebo nám pište na [osobni-data@csob.cz](mailto:osobni-data@csob.cz).**

## Chcete mít přehled, které údaje o vás zpracováváme a jak s nimi zacházíme?

Máte právo po nás chtít potvrzení, zda zpracováváme osobní údaje, které se vás týkají, a přehled těchto údajů od nás získat. Dále máte nárok být informováni o účelech jejich zpracování, kategoriích, plánované době uložení, z kterého zdroje údaje máme a s kým je sdílíme, o vašich právech na opravu, výmaz údajů, omezení jejich zpracování, možnosti vznést námitku u nás nebo podat stížnost u dozorového úřadu, a o tom, zda dochází k automatizovanému rozhodování a s tím související informace. Jsme oprávněni vás poprosit o upřesnění, o jaké údaje nebo druhy informací máte zájem. Za první kopii výpisu údajů si nic neúčtujeme, za další kopie můžeme požadovat přiměřenou úhradu nepřevyšující náklady nezbytné na poskytnutí informace. Své **transakční údaje** dostáváte zásadně formou výpisů o příslušné službě, kterou využíváte. Upozorňujeme, že přehled neobsahuje údaje, které nejsme oprávněni poskytnout z důvodu jejich povahy. Také nemusí být zahrnuty údaje, které nejsou z povahy věci dále průběžně používány, a tak nejsou okamžitě dostupné. Nicméně i tato data zpracováváme v souladu s platnými právními předpisy.

## Máte zájem o opravu vašich údajů?

V případě, že jsou osobní údaje, které se vás týkají, nesprávné nebo nepřesné, samozřejmě je opravíme. Údaje na vaši žádost můžeme i doplnit, a to s přihlédnutím k **účelům**, pro které jsou údaje zpracovávány.

## Chcete, abychom vaše údaje vymazali?

Máte právo na výmaz osobních údajů, které se vás týkají, v následujících případech:

- údaje již nepotřebujeme pro **účely**, pro které jsme je o vás shromáždili;
- údaje zpracováváme na základě vašeho souhlasu, který jste odvolal/a, a my tyto údaje nemůžeme zpracovávat na základě jiného právního důvodu (např. našeho oprávněného zájmu);
- vznesl/a jste námitku proti zpracování na základě oprávněných zájmů nebo veřejných zájmů nebo za účelem přímého marketingu, jak toto právo popisujeme níže;
- zpracování je protiprávní;
- výmazem musíme splnit naši právní povinnost; nebo
- údaje jsme shromáždili v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti na základě souhlasu dítěte.

Dovolujeme si vás upozornit, že výmaz dat neprovedeme, pokud je zpracování údajů nezbytné mimo jiné:

- ke splnění právní povinnosti nebo úkolu prováděného ve veřejném zájmu;
- pro archivační účely ve veřejném zájmu, nebo pro historický a vědecký výzkum, pokud z těchto důvodů není možné právo na výmaz poskytnout;
- pro zajištění a uplatnění právních nároků;
- pro jiný **účel**, který je s původním účelem slučitelný.

## Chcete zpracování svých osobních údajů omezit?

Máte právo, abychom zpracování osobních údajů omezili v následujících případech:

- pokud uplatňujete právo na opravu, po dobu, než ověříme přesnost údajů;
- zpracování je protiprávní;
- nadále osobní údaje pro příslušné účely nepotřebujeme, ale vy je vyžadujete pro zajištění a uplatnění právních nároků; v tomto případě omezujeme na dobu vámi určenou, jinak na 5 let.
- pokud uplatňujete námitku proti zpracování založenému na našich oprávněných zájmech nebo na veřejných zájmech, po dobu, než tyto údaje ověříme.

Omezení znamená, že údaje si ponecháme, ale nebudeme je nijak zpracovávat, s výjimkou jejich archivace, použití pro ochranu našich práv nebo práv třetích osob, z důvodu významných veřejných zájmů, nebo způsobem, ke kterému jste nám udělili souhlas. Jakmile důvod omezení pomine, můžeme omezení zrušit, o čemž vás vyrozumíme. Omezení můžete odvolat i sami. Poté můžeme údaje dále zpracovávat, můžeme ale mít i povinnost je smazat (např. pokud by se prokázala protiprávnost jejich zpracování).

### **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 vámi je **povinné**, nemůžeme vám související službu poskytnout.

### **Chcete si být jisti, zda jsou vaše osobní údaje v bezpečí?**

S vašimi osobními údaji nakládáme s řádnou péčí a v souladu s platnými právními předpisy. Chráníme je v maximální možné míře, která odpovídá technické úrovni dostupných prostředků. Pokud by z jakéhokoliv důvodu došlo k porušení zabezpečení vašich osobních údajů a hrozilo by vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, budeme vás o této skutečnosti sami a bez zbytečného odkladu informovat.

### **Nesouhlasíte s naším právem zpracovávat vaše osobní údaje?**

**Máte právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů (včetně profilování), které se vás týkají, a které činíme**

- na základě námi tvrzených oprávněných zájmů nebo veřejnoprávních úkolů nebo činností (o které případy jde, naleznete zejména mezi **účely zpracování**); v tomto případě vaše osobní údaje dále nezpracováváme, pokud neprokážeme, že zde existují závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad vašimi právy a svobodami, nebo pro zajištění a uplatnění našich právních nároků;
- za účelem přímého marketingu, tedy abychom vám mohli nabízet relevantní produkty a služby; v takovém případě nebudou vaše osobní údaje pro přímý marketing dále zpracovávány;
- pro účely vědeckého či historického výzkumu nebo pro statistické účely.

Námítky můžete podávat z důvodů týkajících se vaší konkrétní situace, tedy můžeme od vás požadovat jejich adekvátní zdůvodnění.

### **Chcete své údaje získat nebo přenést jinam?**

Máte právo získat osobní údaje a tyto údaje předat jinému správci za následujících podmínek:

- jedná se o osobní údaje, které se vás týkají a které jste nám poskytli,
- zpracování je založeno na souhlasu nebo pro účely smlouvy a
- zpracování je prováděno automaticky.

Požadované údaje vám předáme ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. V případě, že je to technicky možné a je to váš požadavek, předáme údaje přímo vámi určenému správci. V takovém případě však neneseme odpovědnost za data odeslaná jinému správci, protože je nemáme pod kontrolou. Dovolujeme si vás upozornit, že vašemu požadavku nemusíme vyhovět, pokud by jím byla nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob (např. cizí osobní údaje, obchodní tajemství) nebo dané údaje zpracováváme pro výkon veřejnoprávních úkolů nebo činností. Také nemusí být zahrnuty údaje, které nejsou z povahy věci dále průběžně používány, a tak nejsou okamžitě dostupné. Nicméně i tato data zpracováváme v souladu s platnými právními předpisy. Své **transakční údaje** si můžete stáhnout v elektronické portálu.

## Chcete odvolat svůj souhlas?

V případech, kdy ke zpracování vašich údajů vyžadujeme váš **souhlas**, jste oprávněni tento souhlas kdykoliv odvolat. Odvolání souhlasu nemá vliv na zpracování vašich údajů (zejména se bude jednat o údaje poskytnuté za účelem marketingového zpracování, údaje o zdravotním stavu nebo příčiny smrti, anebo biometrické údaje) 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). Dovolujeme si upozornit, že z technických důvodů může vyřízení vaší žádosti na odvolání souhlasu trvat až jeden měsíc.

## Chcete omezit přímý marketing?

V případě, že vám od nás chodí obchodní nabídky, můžete se ze zasílání nabídek, popř. jen z oslovování určitými kanály, odhlásit následujícími způsoby:

- přímo v našich obchodních sděleních je včleněna možnost zastavení jejich zasílání;
- 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 nepřejete, abychom si předávali vaše osobní údaje za marketingovými účely ve skupině, tedy chcete 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 [osobnidata@csob.cz](mailto:osobnidata@csob.cz) a my se vám ozveme zpět. Pro možnost ověřovacího hovoru tedy uveďte své telefonní číslo. Nastavení souhlasu si můžete také změnit v některých našich elektronických portálech, pokud máte v rámci našich služeb do nich zřízen přístup. Sami si můžete zvolit, zda chcete dostávat nabídky SMS, e-mailem, telefonicky, v listovních zásilkách, v elektronických portálech nebo v mobilních aplikacích.

Dovolujeme si upozornit, že pokud omezíte přímý marketing, můžeme vás nadále kontaktovat kvůli obsluze, tedy můžeme stále využívat váš kontakt za účelem zasílání **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.

## Nesouhlasíte s tím, abychom ve vašem případě automatizovaně rozhodli?

Pokud pro účely poskytnutí služby automatizovaně rozhodujeme, nejsnadněji takovému zpracování zabráníte tím, že nepožadujete příslušnou službu, resp. vůbec neodešlete údaje přes webový formulář. I pokud tak ale učiníte, ale s výsledným rozhodnutím nebudete souhlasit, můžete uplatnit následující práva:

- na lidský zásah ze strany správce – zajistíme, aby příslušné údaje vyhodnotila odpovědná osoba
- práva vyjádřit svůj názor – přihlédneme k veškerým vašim relevantním názorům
- právo napadnout rozhodnutí – pokud vám nebyla možnost uzavřít smlouvu nabídnuta, nebo vám podmínky přijdou neodpovídající, rozhodnutí o těchto skutečnostech přezkoumáme.

Zmíněná opatření provedeme, jako v ostatních případech, na vaši žádost. Týká-li se vaše žádost konkrétního rozhodnutí, prosíme, abyste toto rozhodnutí a veškeré související okolnosti co nejpřesněji specifikovali (v jaké věci, kterého dne, apod.).

### **Stížnost k dozorovému úřadu a další způsoby dohledu**

Pokud jsme vám nevyhověli nebo nejste s poskytnutou informací nebo způsobem vyřízení vaší žádosti spokojeni, doporučujeme vám nejprve nás kontaktovat se žádostí o prošetření nebo podat podnět našemu pověřenci pro ochranu osobních údajů. Kontaktní údaje našeho pověřence naleznete též na [úvodní straně](#).

Můžete podat stížnost k Úřadu na ochranu osobních údajů. Kontaktní údaje na úřad naleznete na [úvodní straně](#). Podrobnější informace k podání stížnosti můžete nalézt na internetových stránkách Úřadu, popř. vám je Úřad může sdělit na uvedeném telefonním čísle. Dále se můžete domáhat soudní ochrany.

## **O nás – kdo je skupina ČSOB**

Skupina ČSOB poskytuje na území České republiky 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 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. Některé naše služby jsou poskytovány ve spolupráci s obchodními partnery. Jedná se například o distributory či věrnostní programy.

## **Seznam členů skupiny ČSOB – správců osobních údajů a kontaktů na pověřence osobních údajů:**

Aktuální seznam členů skupiny ČSOB najdete na [www.csob.cz/skupina](http://www.csob.cz/skupina).

Níže naleznete kontakty na pověřence pro ochranu osobních údajů:

<i>název společnosti</i>	<i>email</i>	<i>adresa</i>
Československá obchodní banka, a. s. (v retailovém bankovníctví v ČR působí pod základními obchodními značkami ČSOB a Poštovní spořitelna)	dataprotectionofficer@csob.cz	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
Českomoravská stavební spořitelna, a.s. (ČMSS)	dataprotectionofficer@cmss.cz	Praha 10, Vinohradská 3218/169
ČSOB Asset Management, a.s., investiční společnost	dataprotectionofficerAM@csob.cz	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5



ČSOB Leasing pojišťovací makléř, s.r.o.	dataprotectionofficer@csoblpm.cz	Na Pankráci 310/60, 140 00 Praha 4
ČSOB Leasing, a. s.	dataprotectionofficer@csobleasing.cz	Na Pankráci 310/60, 140 00 Praha 4
ČSOB Penzijní společnost, a. s., člen skupiny ČSOB	dataprotectionofficerPS@csob.cz	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
ČSOB Pojišťovna, a. s., člen holdingu ČSOB	<a href="mailto:dataprotectionofficer@csobpoj.cz">dataprotectionofficer@csobpoj.cz</a>	Masarykovo náměstí 1458, Zelené Předměstí, 530 02 Pardubice
<b>Hypoteční banka, a.s.</b>	dataprotectionofficer@hypotecni-banka.cz	Radlická 333/150, 150 57 Praha 5
<b>Patria Finance, a.s.</b>	dataprotectionofficer@patria.cz	Jungmannova 745/24, 110 00 Praha 1
<b>Top-Pojištění.cz s.r.o.</b>	dataprotectionofficer@top-pojis- teni.cz	Lomnického 1705/9, 140 00 Praha 4
<b>Ušetřeno.cz s. r. o.</b>	dataprotectionofficer@usetreno.cz	Jemnická 1138/1, 14000 Praha 4
<b>Ušetřeno.cz Finanční služby, a. s.</b>	dataprotectionofficer@usetreno.cz	Jemnická 1138/1, 14000 Praha 47

E-mailový a telefonický kontakt na všechny společnosti pro otázky týkající se osobních údajů je stejný: 800 023 003 a [osobnidata@csob.cz](mailto:osobnidata@csob.cz).

### Naši obchodní partneři

Našimi obchodními partnery jsou distributoři produktů skupiny, dále pak partneři programu ČSOB Premium, věrnostních programů, např. Světa odměn a karty OnaDnes, partnerské pojišťovny společností Top-Pojištění.cz a ČSOB Leasing pojišťovací makléř i poskytovatelé asistenčních služeb. Naším strategickým obchodním partnerem je Česká pošta.

## Skupina KBC

Skupina ČSOB je součástí skupiny KBC. Skupina KBC je integrovaná bankopojišťovací skupina se zaměřením 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 obecným nařízením EU o ochraně osobních údajů, zákony upravujícími povinnost mlčenlivosti (např. občanským zákoníkem, zákonem o bankách či zákonem o pojišťovnictví) a antispamovým zákonem, který zabraňuje zasílání nevyžádaných obchodních sdělení.

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

<b>antispamový zákon</b>	zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti	obchodní sdělení v e-mailech, SMS
<b>evropská listina základních práv EU</b>	2012/C 326/02	ochrana osobních údajů
<b>FATCA</b>	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
<b>listina základních práv a svobod</b>	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
<b>MiFIR</b>	nařízení č. 600/2014 o trzích finančních nástrojů a směrnice č. 2014/65/EU o trzích finančních nástrojů	nařízení a směrnice, které zavádí společný tržní a regulační režim pro poskytování investičních služeb v EU
<b>nařízení o zneužívání trhu</b>	nařízení č. 596/2014 o zneužívání trhu a směrnice č. 2014/57/EU o zneužívání trhu	manipulace s trhem
<b>občanský zákoník</b>	zákon č. 89/2012 Sb., občanský zákoník	ochrana soukromí
<b>obecné nařízení EU o ochraně osobních údajů – GDPR</b>	nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679/EU	základní předpis pro ochranu osobních údajů, platný pro EU
<b>PSD2</b>	směrnice (EU) č. 2015/2366 o platebních službách na vnitřním trhu	regulace platebních služeb

<b>rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně osobních údajů ve Švýcarsku</b>	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
štití EU-USA na ochranu soukromí	rozhodnutí Komise (EU) č. 2016/1250 o odpovídající úrovni ochrany poskytované štitím EU-USA na ochranu soukromí	rozhodnutí Komise (EU) o odpovídající ochraně osobních údajů při jejich předávání do USA
<b>zákon o bankách</b>	zákon č. 21/1992 Sb., o bankách	činnost bank
<b>zákon o DPH</b>	zákon č. 235/2004 Sb., o dani z přidané hodnoty	zpracování daňových údajů
<b>zákon o doplňkovém penzijním spoření</b>	zákon č. 427/2011 Sb., o doplňkovém penzijním spoření	činnost penzijních společností
<b>zákon o mezinárodní spolupráci při správě daní</b>	zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní	mezinárodní výměna informací v oblasti daní
<b>zákon o ochraně spotřebitele</b>	zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele	úvěrové registry
<b>zákon o podnikání na kapitálovém trhu</b>	zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu	činnost obchodníků s cennými papíry
<b>zákon o pojišťovnictví</b>	zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví	činnost pojišťoven
<b>zákon o pojišťovacích zprostředkovatelích</b>	zákon č. 38/2004 Sb., o pojišťovacích zprostředkovatelích a likvidátorech pojistných událostí	zmocnění k výpočtu bonusu/malusu při sjednávání některých druhů pojištění
zákon o stavebním spoření	zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření	činnost stavebních spořitelen
zákon o účetnictví	zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví	zpracování účetních údajů
<b>zákon o zpracování osobních údajů</b>		prováděcí předpis k obecnému nařízení EU o ochraně osobních údajů
<b>ZISIF</b>	zákon č. 240/2013 Sb., o investičních společnostech a investičních fondech	činnost investičních společností

Ve výše uvedeném seznamu se nachází i předpisy, které nejsou pro Českou republiku přímo závazné. Jedná se především o evropské předpisy, např. MiFIR. 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 směrnici pro Českou republiku implementuje.

# Slovníček pojmů

<b>citlivý údaj</b>	Údaj, který má zvláštní povahu, jako je např. informace o vašem zdraví či biometrický údaj umožňující identifikaci osoby.
<b>cookies</b>	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.
<b>geolokace</b>	Údaj o geografické poloze mobilu či počítače připojeného k internetu (ať už přesné i na úrovni země).
<b>oprávněný zájem</b>	Zájem správce nebo třetí strany například v situaci, kdy subjekt údajů je zákazníkem správce.
<b>osobní údaj</b>	Informace o konkrétním, identifikovatelném člověku.
<b>produkt</b>	Znamená bankovní, pojišťovací a další produkty a služby nabízené našimi společnostmi.
<b>profilování</b>	Automatické zpracování vašich údajů sloužící například k analýze či předpovědi vašeho chování v osobním i profesním životě, vaší ekonomické situace a osobních preferencí.
<b>příjemce</b>	Osoba, které jsou předávány údaje.
<b>služba</b>	Znamená kteroukoliv ze služeb, které vám nabízíme, včetně našich produktů, služeb nabízených online a jejich podpory.
<b>správce</b>	Osoba, která určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů; zpracováním může správce pověřit zpracovatele.
<b>subjekt údajů</b>	Živá osoba, k níž se osobní údaje vztahují.
<b>účel</b>	Důvod, ke kterému správce využívá vaše osobní údaje.
<b>zpracování</b>	Činnost, kterou správce nebo zpracovatel provádějí s osobními údaji, a to automatizovaně nebo v nějaké evidenci.
<b>zpracovatel</b>	Osoba, která pro správce zpracovává osobní údaje.