

Zásady zpracování osobních údajů v České spořitelně

Ochranu soukromí a osobních údajů považujeme za svou prvořadou povinnost. S osobními údaji nakládáme výhradně v souladu s platnou legislativou. Přečtěte si prosím Zásady zpracování osobních údajů v České spořitelně, abyste zjistili, jakými principy se při zajišťování důvěrnosti a bezpečnosti vašich osobních údajů řídíme.



Co se o osobních údajích dozvíte?

- Jaké osobní údaje shromažďujeme,
- jak s nimi nakládáme,
- z jakých zdrojů je získáváme,
- k jakým účelům je využíváme,
- komu je smíme poskytnout,
- kde můžete získat informace o svých osobních údajích, které zpracováváme, a jaká máte v souvislosti s jejich zpracováním práva.

Zásady zpracování osobních údajů v České spořitelně představují obecně platný dokument, který se týká ochrany a zpracování osobních údajů fyzických osob (dále jen „subjektu údajů“). Specifikům, která se týkají osobních údajů uchazečů o zaměstnání, zaměstnanců České spořitelny a externích spolupracovníků České spořitelny se věnují samostatné zásady zpracování osobních údajů. Tyto Zásady zpracování osobních údajů jsou platné a účinné dnem jejich publikace na webových stránkách České spořitelny, a.s. www.csas.cz. Česká spořitelna si vyhrazuje právo je jednostranně doplňovat nebo přiměřeně měnit.



Důležité kontakty ochrany osobních údajů v rámci České spořitelny

Informace o správci osobních údajů:

Obchodní firma: Česká spořitelna, a.s.
IČO: 45244782
DIČ: CZ699001261
Sídlo: Praha 4, Olbrachtova 1929/62, PSČ 140 00

Informace o pověřenci pro ochranu osobních údajů:

E-mail: poverenec@csas.cz
Informační linka České spořitelny: 277 207 207
Sídlo: Praha 4, Olbrachtova 1929/62, PSČ 140 00



Účely zpracování vašich osobních údajů v České spořitelně a právní základ pro zpracování

Vaše osobní údaje zpracováváme v rozsahu, který je nezbytný pro poskytnutí dané služby, kterou si s námi sjednáváte. Rozdělujeme je do dvou skupin – osobní údaje, které můžeme zpracovávat bez vašeho souhlasu, a osobní údaje, které bez vašeho souhlasu zpracovávat nemůžeme.

Zpracování osobních údajů, ke kterému potřebujeme váš souhlas:

- marketingové činnosti, pokud se rozhodnete nám udělit marketingový souhlas,
- nefinanční služby našich partnerů,
- alternativní posouzení rizik pro využití služby TelcoScore, která poskytuje informace o bonitě a důvěryhodnosti uživatelů služeb mobilních operátorů,
- podpisová biometrie,
- hlasová biometrie,
- automatizované rozhodování,
- zdravotní omezení,
- ukládání a čtení cookies ve vašem zařízení,
- individuální informované souhlasy ke konkrétní službě nebo produktu (jsou-li třeba),
- atd.

Detailnější informace se zpracováním vašich osobních údajů jsou vám k dispozici v textu dokumentu, kterým nám udělujete svůj souhlas v rámci procesu sjednání produktu, služby a/nebo podpisu smlouvy.

Souhlas ke zpracování osobních údajů k určitému účelu je dobrovolný a můžete jej kdykoliv odvolat.

Zpracování osobních údajů, ke kterému váš souhlas nepotřebujeme:

- zjišťovat a zpracovávat osobní údaje včetně rodného čísla, pokud bylo přiděleno, potřebné k tomu, aby bylo možné bankovní obchod uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných rizik pro správce, zjišťovat a zpracovávat osobní údaje např. statutárních zástupců právnických osob a skutečných majitelů v případech vyžadovaných AML legislativou,
- plnění našich povinností, které vyplývají z jednání o uzavření a plnění uzavřených smluv,
- splnění našich povinností, které nám ukládají zvláštní právní předpisy včetně výjimky ze zákazu zpracování zvláštních kategorií osobních údajů (např. monitorování prostorů správce a jeho zařízení za užití kamer, nahrávání telefonních hovorů prostřednictvím klientských center a vybraných útvarů správce),
- splnění našich povinností, které nám ukládají zvláštní předpisy k platebnímu styku, pokud využíváte elektronické zařízení k on-line přístupu ke svému platebnímu účtu (např. seznam nainstalovaných aplikací, vaše souhlasy udělené používaným bankovním aplikacím nebo způsob používání elektronických zařízení),
- zajištění ochrany našich práv a právem chráněných zájmů (např. při uplatnění nároků u soudů, pojištění, vymáhání či prodej pohledávek, zlepšování produktů, služeb a aplikací, včetně vývoje nových), rozsah poskytnutých osobních údajů je omezen na osobní údaje, které jsou nezbytné pro úspěšné uplatnění nároku,
- splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu aj.

Pokud nám osobní údaje nutné pro některý z výše uvedených důvodů odmítnete sdělit, není možné vám poskytnout příslušný produkt, službu či jiné plnění, pro které osobní údaje potřebujeme.

 **Právní základ pro zpracování**

Na tomto právním základě zpracováváme vaše osobní údaje (identifikační, kontaktní, údaje o bonitě a o využívání služeb), a to z důvodu dodržování **zejména** následujících zákonů:

- zákon č. 21/1992 Sb., o bankách (tento zákon stanoví podmínky výkonu činnosti banky a ukládá povinnost bankám vzájemně se informovat o skutečnostech týkajících se klientů, a to za účelem prevence a odhalování protiprávního jednání),
- zákon č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu (tento zákon stanoví podmínky poskytování investičních služeb obchodníkem s cennými papíry)
- zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele (tento zákon upravuje úvěrové registry)
- zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru (tento zákon upravuje práva a povinnosti při poskytování a zprostředkování spotřebitelského úvěru),
- zákon č. 370/2017 Sb., o platebním styku (tento zákon upravuje činnosti subjektů, které jsou oprávněny poskytovat platební služby),
- nařízení Komise v přenesené pravomoci (EU) 2018/389, kterým se doplňuje směrnice Evropského parlamentu a Rady (EU) 2015/2366, pokud jde o regulační technické normy týkající se silného ověření klienta a společných a bezpečnostních otevřených standardů komunikace (toto ukládá nám povinnost ověřit, že subjekt údajů je

oprávněným uživatelem osobních bezpečnostních údajů a zařízení, když využívá on-line přístup ke svému platebnímu účtu),

- zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní (tento zákon ukládá povinnost vyměňovat si s jinými finančními institucemi informace o osobách, na které se v jiném státě vztahují daňové povinnosti),
- zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti (tento zákon ukládá povinnost provádět identifikaci a kontrolu klientů),
- zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí (tento zákon ukládá povinnost prověřovat, že klient není subjektem mezinárodních sankcí),
- zákon č. 37/2021 Sb., o evidenci skutečných majitelů,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 596/2014, o zneužívání trhu,
- nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) např. Capital Requirements Regulation č. 575/2013, o obezřetnostních požadavcích na úvěrové instituce a investiční podniky a o změně nařízení (EU) č. 648/2012,
- zákon č. 171/2023 Sb., o ochraně oznamovatelů,
- zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti.

Oprávněné zájmy České spořitelny pro zpracování vašich osobních údajů

V některých případech zpracováváme vaše osobní údaje, abychom zajistili ochranu práv a právem chráněných zájmů jak České spořitelny, tak celé Skupiny Banky a případně dalších třetích stran. Takové zpracování, můžeme provádět bez vašeho souhlasu. Avšak rozsah důvodů, které nás opravňují k tomuto typu zpracování, je omezen. Existenci oprávněného zájmu vždy pečlivě posuzujeme.

Příklady zpracování osobních údajů z titulu oprávněného zájmu:

- **bezpečnost**, z důvodu ochrany majetku banky, ochrany osob, včetně případného objasňování protiprávního jednání
- **zpracování odborných studií, analýz či srovnatelných dokumentů dostupných veřejnosti** s využitím velkého množství dat (souhrnné agregované statistické informace) bez možnosti identifikace a konkrétního dopadu na subjekt osobních údajů
- **řízení vztahů se zákazníky, uchování údajů o vašich zkušenostech, dovednostech, o životním stylu (trávení volného času), o významných relevantních meznících vašeho života, vaše uživatelské jméno na sociálních sítích, vaše IP adresa, Cookies, zjišťování vaší spokojenosti**, abychom vám poskytlí veškeré služby, které souvisejí se správou produktu nebo vyřešili vaše požadavky, přání a stížnosti apod.
- **zaslání informačních SMS, notifikací a potvrzení**, které slouží k obsluze vašeho produktu
- **zpracování údajů** z webových formulářů či žádostí, jedná se zejména o kontaktní údaje, které nám poskytnete, abychom vás mohli zpětně kontaktovat v souvislosti s vaším zájmem o produkt nebo službu
- **reporting** a sdílení osobních údajů s mateřskou společností (Erste Group Bank AG, Am Belvedere 1, A-1100 Vídeň, Rakouská republika)
- **vytváření analytických modelů** na základě agregovaných, anonymizovaných údajů o produktech a službách a profilových údajů, aby bylo možné statistickými metodami správně odhadnout a poté naplnit potřeby vybraných kategorií subjektů údajů (klientů), dále predikovat možné poškození zájmů banky a včas proti tomu přijmout účinná opatření, aj.

Zdroj získání osobních údajů

Osobní údaje získáváme jak od vás (subjektů údajů), tak obdobně od třetích osob, které vaše zájmy zastupují (vámi zplnomocněné osoby, vaši zákonní zástupci). Dále je získáváme z příslušných registrů zřízených v souladu s platnými právními předpisy např. z živnostenského rejstříku a z justice.cz. Pro potřeby posouzení schopnosti a ochoty splácet úvěrové závazky zpracováváme údaje z úvěrových registrů – Bankovního registru klientských informací (BRKI), Nebankovního registru klientských informací (NRKI) a Centrálního registru úvěrů, Registru fyzických osob (Registr FO spravovaný sdružením SOLUS) a Registru podnikatelů a právnických osob (Registr IČ spravovaný sdružením SOLUS).

V některých případech při plnění našich povinností, které nám ukládají zvláštní právní předpisy, získáváme údaje také z neveřejných zdrojů od Finančně analytického úřadu, Policie ČR, soudů ČR apod.

Pokud nám předáte v souvislosti s vaší situací (ve vztahu s bankou) osobní údaje třetích osob (např. partnera, oprávněné osoby, spolupracujících osob atpod.) je vaší povinností jim předat informaci o započatí zpracování jejich osobních údajů Českou spořitelnou a informovat je o těchto zásadách zpracování.

Kategorie osobních údajů, které zpracovává Česká spořitelna

Identifikační údaje – jméno, příjmení, titul, rodné číslo nebo datum narození, adresa trvalého pobytu, číslo průkazu totožnosti (občanského průkazu, číslo pasu nebo jiného obdobného dokumentu), podpis – u fyzické osoby podnikatele také daňové identifikační číslo a IČ. Jedná se tedy o všechny osobní údaje, díky kterým vás jednoznačně a nezaměnitelně identifikujeme.

Kontaktní údaje – především kontaktní adresa, číslo telefonu, e-mailová adresa a další podobné informace. Jedná se o osobní údaje, díky kterým vás budeme moci kontaktovat.

Údaje o bonitě (schopnosti splácet) a důvěryhodnosti – osobní údaje, které jsou pro Českou spořitelnu – s ohledem na její právní povinnost postupovat při výkonu své činnosti obezřetně – potřebné k tomu, aby mohla bankovní obchod uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných rizik. Charakter a rozsah těchto osobních údajů závisí na povaze uzavíraného bankovního obchodu nebo služby, která je poskytována.

Údaje o využívání služeb – údaje o tom, které služby České spořitelny jste si sjednali a jak je využíváte (např. zůstatky na účtech, transakční údaje, záznamy telefonických hovorů, záznamy jiné komunikace). V případě využívání elektronických zařízení k on-line přístupu ke službám telefonního a internetového bankovníctví zpracováváme údaje pro potřeby analýzy transakčních rizik v reálném čase.

Zvláštní kategorie osobních údajů – biometrický podpis – nahrazuje vlastnoruční podpis papírové smlouvy a provádí se elektronicky – speciálním perem na tablet. **Hlasová biometrie** – záznam hlasu a zpracování osobních údajů, které jsou spojené s biometrickými charakteristikami vašeho hlasu, abyste tak mohli prokázat svou totožnost v souvislosti s poskytováním finančních služeb. Všechny tyto osobní údaje chráníme proti zneužití a nikdo nepovolaný k nim nemá přístup.

Zvláštní kategorie osobních údajů – údaje o zdravotním stavu jsou na straně České spořitelny zpracovávány pouze v rámci specifických produktů a služeb, a to vždy pouze s vaším souhlasem.

Bezpečné ověření uživatele

Zpracováváme osobní údaje (o historickém a aktuálním využívání elektronických zařízení) včetně způsobu používání, obdobně nainstalovaných aplikací k on-line přístupu ke službám internetového a mobilního bankovníctví a použití bezpečnostních prvků v souladu s našimi obchodními podmínkami. Zpracování získaných údajů realizujeme s cílem eliminovat pokusy o použití osobních bezpečnostních údajů u zařízení, které byly ztraceny, odcizeny nebo zneužity, abychom provedli vlastní ověření klienta založené na znalosti (to, co ví pouze uživatel) a držení (to, co drží pouze uživatel). Plně si uvědomujeme naši povinnost chránit důvěrnost a integritu vašich osobních bezpečnostních prvků vás jako uživatelů platebních služeb.

Není vyloučeno, že při zpracování zadané transakce vyhodnotíme situace, které si vyžadají, abyste povolili přístup k údajům např. lokalizace zařízení, wifi, k níž je připojeno. Pokud přístup k potřebným údajům neobdržíme, nebudeme mít dostatek informací pro vyvrácení pochybnosti o možném malware či podvodu a transakci v souladu se zadanými pokyny nebudeme moci provést.

Příjemci a zpracovatelé osobních údajů

Osobní údaje, které jste nám poskytli, zpracováváme a uchováváme v rámci České spořitelny, příp. v rámci koncernu. Pokud nám to ukládají právní předpisy, předáváme definované osobní údaje příjemcům dle zákonných povinností. Regulace ochrany osobních údajů umožňuje, aby správce pověřil zpracováním osobních údajů zpracovatele. Subjekty, které s námi spolupracují, pečlivě vybíráme na základě záruk, kterými zabezpečují technickou a organizační ochranu námi předávaných osobních údajů. Zpracování osobních údajů mohou pro Českou spořitelnu provádět pouze zpracovatelé, a to výhradně na základě smlouvy o zpracování osobních údajů. U zpracovatele nebo příjemce je smluvně nebo regulatorně garantována stejná ochrana vašich osobních údajů jako je v ČR.

Mezi největší příjemce a zpracovatele patří:

- **banky** rozsahu, který stanovuje zák. č. 21/1992 Sb., o bankách,
- **orgány veřejné moci, státní instituce a regulované subjekty** v rozsahu speciálních zákonů
- **burzy a zprostředkovatelé obchodu s cennými papíry,**
- **poskytovatelé platebních služeb a zpracovatelé plateb** za účelem zabezpečení odchozích a příchozích úhrad a realizace zahraničního platebního styku,
- **poskytovatele poštovních a komunikačních služeb** a služeb elektronických komunikací,
- **poskytovatele karetních služeb** za účelem výroby a správy platebních karet,
- **bankovní a nebankovní registry** za účelem splnění povinnosti odpovědného poskytování úvěrů,
- **inkasní agentury a advokátní kanceláře** za účelem vymáhání pohledávek ze smluv o úvěru,
- **exekutoři a dražebníci** za účelem uplatnění souvisejících nároků,
- **regulátoři** za účelem dozoru nad činností České spořitelny podle zvláštních zákonů,
- **externí spolupracovníci České spořitelny a dodavatelé** na základě smlouvy,
- **marketingové a výzkumné agentury** za účelem marketingového zpracování či výzkumu a pro nabídky obchodu, služeb a produktů členů koncernu a vybraných obchodních partnerů aj.

Předávání osobních údajů do třetích zemí

Zajištění některých produktů (např. platební karty) a realizace souvisejících služeb (platební styk), které vám nabízíme, vyžaduje, abychom předávali vaše osobní údaje ke zpracování mimo Českou republiku.

V případě předávání osobních údajů do třetích zemí (mimo Evropský hospodářský prostor) vždy využíváme instrumenty k zajištění dostatečné ochrany práv dotčených osob založené na vhodných zárukách.

Doba, po kterou jsou vaše osobní údaje uloženy v České spořitelně

Vaše osobní údaje uchováváme pouze po nezbytně nutnou dobu a archivujeme dle zákonných lhůt, které nám ukládají právní předpisy např. ze zákona o bankách a zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti. Tyto zákony stanoví lhůtu pro zpracování osobních údajů klientů minimálně 10 let od ukončení smluvního vztahu. Po delší dobu od ukončení smluvního vztahu zpracováváme osobní údaje klientů v případech, v nichž jsme např. uplatnili naše právo u soudu, orgánu Policie ČR.

Osobní údaje zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu či jiného právního titulu, který nám umožňuje vaše osobní údaje zpracovávat. To znamená, že **máme nastavena přísná vnitřní pravidla, která prověřují zákonnost držení osobních údajů, a že údaje nedržíme déle, než jsme oprávněni.** Po ztrátě zákonného důvodu provádíme výmaz příslušných osobních údajů.

Osobní údaje, které zpracováváme s vaším souhlasem, uchováváme pouze po dobu trvání účelu, k němuž byl souhlas udělen nebo do odvolání souhlasu.



Vaše práva v souvislosti s ochranou osobních údajů

Vaše osobní údaje zpracováváme transparentně, korektně a v souladu s legislativními požadavky. Zároveň však máte právo se na nás kdykoli obrátit, abyste získali informace o procesu zpracování svých osobních údajů či za účelem uplatnění níže uvedených práv, která souvisejí s osobními údaji.

Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo vyžádat si kopii svých osobních údajů, které o vás Česká spořitelna zpracovává.

Právo na opravu osobních údajů

Pokud se domníváte, že osobní údaje, které o vás vedeme, jsou nepřesné či neúplné, máte právo nás požádat o jejich aktualizaci či doplnění.

Právo na výmaz osobních údajů (právo být zapomenut)

Máte právo požadovat výmaz svých osobních údajů, pokud nejsou potřebné pro účel, pro který byly zpracovávány, pokud jste odvolal souhlas s jejich zpracováním, byly zpracovány protiprávně, musí být vymazány ke splnění právní povinnosti, nebo byly shromážděny v souvislosti s nabídkou služeb informační společnosti.

Právo na omezení zpracování osobních údajů

Máte právo požadovat omezení zpracování, pokud popíráte přesnost vašich osobních údajů, nebo je jejich zpracování protiprávní, ale odmítáte výmaz takových osobních údajů, nebo pokud nás požádáte, můžeme vaše vybrané osobní údaje zpracovávat i po té, co nejsou potřebné k účelu, pro který byly vámi České spořitelně poskytnuty (např. v souvislosti s uplatněním nároku u soudu, k němuž námi zpracovávané osobní údaje potřebujete), nebo jste vznesl námitku proti zpracování, přičemž není zřejmé, zda náš oprávněný zájem převažuje nad vašimi oprávněnými zájmy.

Právo na přenositelnost osobních údajů

V případě automatizovaného zpracování osobních údajů, které je založeno na uzavřené smlouvě nebo souhlasu, který jste nám udělili, máte právo na tzv. přenositelnost těchto údajů, které vám budou poskytnuty ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu. Pokud požádáte o převedení účtu k jiné bance, budeme postupovat v souladu se zákonem č. 370/2017, Sb., o platebním styku.

Právo vznést námitku proti zpracování osobních údajů

Kdykoli můžete vznést námitku proti zpracování osobních údajů, včetně profilování, které zpracováváme z důvodu oprávněného zájmu.

Stejně tak můžete vznést námitku proti zpracování v situaci, že vaše osobní údaje zpracováváme pro účely přímého marketingu. V takovém případě vaše osobní údaje již nadále nebudeme takto zpracovávat pro tento účel.

Právo odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů

V případě, že jste nám poskytli souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely, které vyžadují souhlas, máte právo kdykoli tento souhlas odvolat. Zpracování osobních údajů, ke kterému došlo před odvoláním souhlasu, je zákonné.

Automatizované individuální rozhodování, včetně profilování

Máte právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí založeného výhradně na automatizovaném zpracování, včetně profilování, které má pro Vás právní účinky nebo se Vás obdobným způsobem významně dotýká. **Máte právo na lidský zásah ze strany správce, právo vyjádřit svůj názor a právo napadnout předmětné rozhodnutí.**

Pro uplatnění svých práv se můžete obrátit na každé obchodní místo či využít elektronické komunikační kanály, které v komunikaci s Českou spořitelnou využíváte.

Na vaše žádosti, které se týkají uplatnění vašich práv, budeme reagovat bez zbytečného odkladu ve lhůtě do 30 dnů od obdržení žádosti. Lhůtu se však v případě potřeby možné prodloužit o další dva měsíce. O takovém prodloužení včetně důvodů, které nás k němu vedly, vás budeme vždy informovat. Komunikaci povedeme způsobem, který preferujete (e-mail, dopis).

Právo podat stížnost u dozorového úřadu

Máte právo podat stížnost u dozorového úřadu (Úřad pro ochranu osobních údajů), pokud se domníváte, že při zpracování vašich osobních údajů došlo k porušení pravidel ochrany osobních údajů.

Úřad pro ochranu osobních údajů:

Pplk. Sochora 27
170 00 Praha 7
telefon: +420 234 665 111

Pokud máte jakýkoliv dotaz, týkající se osobních údajů, můžete ho zaslat na e-mail poverenec@csas.cz či se zeptat na naší infolince **277 207 207** nebo **v kterékoli pobočce**.