MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Ochrana súkromia našich klientov pri spracúvaní osobných údajov je pre nás veľmi dôležitá. Pri spracúvaní vašich osobných údajov postupujeme v súlade s nariadením EÚ 2016/679 o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov (všeobecné nariadenie o ochrane údajov) (ďalej len „GDPR"), ako aj ďalšími 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 „Memorandum") vám poskytne všeobecné informácie o tom, ako spracúvame vaše osobné údaje v rámci skupiny ČSOB, ako nás môžete kontaktovať, ak máte otázku týkajúcu sa 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, www.csobleasing.sk, www.csobadvisory.sk, www.csobmatchit.sk** a ďalšie internetové stránky, ktorých prevádzkovateľom je člen ČSOB skupiny. Odporúčame vám, aby ste si informácie obsiahnuté v tomto Memorande dôkladne prečítali.

Toto Memorandum obsahuje všeobecné informácie podľa čl. 13 a 14 GDPR. Existujú však aj špecifické informácie o spracúvaní osobných údajov, ktoré odkazujú na toto Memorandum a dopĺňajú alebo spresňujú ho vo vzťahu k špecifickým spracovateľským operáciám alebo situáciám. V každom prípade je potrebné tieto špecifické informácie čítať súčasne s týmto Memorandom. Ide najmä o tieto informácie:

- **Pravidlá ochrany súkromia v mobilných aplikáciách skupiny ČSOB**
- **Pravidlá používania cookies**
- **Informácie o spracúvaní osobných údajov uchádzačov o zamestnanie v skupine ČSOB**
- **Informácie o spracúvaní údajov v rámci kamerových systémov**
- **Informácie o spracúvaní osobných údajov klientov 365 bank a jej odštepného závodu Poštovej banky (účinné do 31. 10. 2026)**

1. Kto je prevádzkovateľom vašich údajov (ČSOB)

ČSOB je jednou z najväčších bankopoistných skupín na Slovensku, pričom do skupiny ČSOB patria všetky tu uvedené spoločnosti (ďalej len spoločne ako „ČSOB" alebo „skupina ČSOB"). 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, stavebné sporenie, kolektívne investovanie a správu majetku, ako aj služby spojené s obchodovaním s cennými papiermi na finančných trhoch. Naša skupina je súčasťou medzinárodnej bankopoistnej skupiny materskej spoločnosti KBC Group NV.

Prevádzkovateľmi spracúvaných osobných údajov sú nasledovné spoločnosti patriace do skupiny ČSOB:

Československá obchodná banka, a.s.
so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 36 854 140, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 4314/B (ďalej aj ako „ČSOB Banka").

ČSOB Poisťovňa, a.s.
so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 31 325 416, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 444/B (ďalej aj ako „ČSOB Poisťovňa").

ČSOB Leasing, a.s.
so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 815 10, IČO: 35 704 713, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 1220/B.

ČSOB Leasing poisťovaci maklér, s.r.o.
so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 815 10, IČO: 35 887 222, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 31861/B.1

KBC Asset Management NV, pobočka zahraničnej správcovskej spoločnosti
so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 47 243 929, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Po, vložka číslo: 2159/B

ČSOB Advisory, s.r.o.
so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 52 003 230, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sro, vložka číslo: 132905/B

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

365.invest, správ. spol., a. s.
so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 31 621 317, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 896/B, prevádzkovateľ informuje o spracúvaní osobných údajov na stránke **https://365invest.sk**

Ahoj, a. s.
so sídlom Dvořákovo nábrežie 4, 811 02 Bratislava, IČO: 48 113 671, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 6128/B, prevádzkovateľ informuje o spracúvaní osobných údajov na stránke **https://www.ahojfinancie.sk**

SKPAY, a. s.
so sídlom Nám. SNP 35, 811 01 Bratislava, IČO: 46 552 723, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 5488/B, prevádzkovateľ informuje o spracúvaní osobných údajov na stránke **https://skpay.sk**

DanubePay, a. s.
so sídlom Pribinova 25, 811 09 Bratislava, IČO: 46 775 111, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 5588/B, prevádzkovateľ informuje o spracúvaní osobných údajov na stránke **https://www.danubepay.com**

PB Finančné služby, a. s.
so sídlom Hattalova 12, 831 03 Bratislava, IČO: 35 817 453, zapísaná v obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III, oddiel: Sa, vložka číslo: 2772/B, prevádzkovateľ informuje o spracúvaní osobných údajov na stránke **https://www.pbfs.sk**

Prevádzkovateľ osobných údajov 365.bank, a. s., IČO: 31 340 890, sídlom: Dvořákovo nábrežie 4 Bratislava 811 02, zapísaná v Obchodnom registri Mestského súdu Bratislava III Oddiel: Sa Vložka číslo: 501/B a jej odštepný závod Poštová banka sa 1.11.2026 zlúčili s ČSOB Bankou ako právnym nástupcom. ČSOB Banka dňom zlúčenia prevzala práva a záväzky voči klientom a ostatným dotknutým osobám ako prevádzkovateľ osobných údajov.

Za prevádzkovateľa spracúvajúceho vaše osobné údaje sa považuje tá spoločnosť ČSOB:
- ktorá vám poskytuje finančnú službu, produkt alebo finančné poradenstvo;
- s ktorou ste v zmluvnom vzťahu;
- ktorej ste poskytli vaše osobné údaje prípadne súhlas na ich spracúvanie;
- ktorá vaše údaje získala od vás alebo od inej oprávnenej osoby s určitým, tu uvedeným, cieľom spracúvania.

Vo väčšine prípadov spravuje vaše údaje ako prevádzkovateľ tá spoločnosť ČSOB, ktorej ste klientom. Ak máte produkty u viacerých členov ČSOB, spravuje daný člen ČSOB tie údaje, ktoré sa týkajú ním poskytnutého produktu.

Za určitých okolností môže člen skupiny ČSOB vystupovať aj ako sprostredkovateľ pre iného člena skupiny ČSOB, ktorý je v postavení prevádzkovateľa. Môže ísť napríklad o situáciu, keď vám ČSOB Banka sprostredkuje uzavretie poistnej zmluvy s ČSOB Poisťovňou.

V niektorých prípadoch členovia skupiny ČSOB, prípadne aj s inými členmi skupiny KBC (alebo s inými externými spoločnosťami), vystupujú ako **spoloční prevádzkovatelia podľa čl. 26 GDPR,** čo znamená, že spoločne určujú podmienky a účel spracúvania vašich údajov. Spoloční prevádzkovatelia zodpovedajú za spracúvanie vašich údajov spoločne v rozsahu, v akom sa podieľajú na danom spracúvaní.

Vyššie uvedené je spôsobené tým, že poskytujeme viaceré spoločné alebo súvisiace finančné produkty alebo nefinančné služby.

Vzťah spoločných prevádzkovateľov sa okrem iného týka účelov:
- priameho marketingu
- poskytovania niektorých služieb informačnej spoločnosti a produktov
- riadenia vzťahov s klientami
- zlepšovania kvality produktov a služieb
- ochrany majetku a bezpečnosti
- bezpečnostných incidentov
- zabezpečovania súladu s právnymi predpismi
- vnútorných administratívnych účelov

V dohode spoločných prevádzkovateľov si spoločni prevádzkovatelia určili nasledovné zodpovednosti:

a) spracúvať údaje zákonným spôsobom, spravodlivo a transparentne vo vzťahu k dotknutej osobe,
b) osobné údaje získavať na konkrétne určené, výslovne uvedené a legitímne účely,
c) získavať údaje primerané, relevantné a obmedzené v rozsahu, ktorý je nevyhnutný vzhľadom na účely, na ktoré sa spracúvajú,
d) aktualizovať údaje správne a podľa potreby,
e) uchovávať údaje vo forme, ktorá umožňuje identifikáciu dotknutých osôb najviac dovtedy, kým je to potrebné na účely, na ktoré sa osobné údaje spracúvajú,
f) spracúvať údaje spôsobom, ktorý zaručuje primeranú bezpečnosť osobných údajov, vrátane ochrany pred neoprávneným alebo nezákonným spracúvaním a náhodnou stratou, zničením alebo poškodením, a to prostredníctvom primeraných technických alebo organizačných opatrení,
g) poskytovať informácie pre dotknuté osoby podľa čl. 13 a 14 všeobecného nariadenia o ochrane údajov jednotne, a to prostredníctvom tohto memoranda.

Podstatné časti dohody spoločných prevádzkovateľov sú zverejnené na webovom sídle prevádzkovateľa **www.csob.sk.**

2. Zodpovedná osoba a kontaktné údaje

Zodpovedná osoba/Data Protection Officer plní úlohu kontaktného miesta pre dotknuté osoby. Môžete sa na ňu obrátiť v súvislosti so všetkými otázkami týkajúcimi sa spracúvania Vašich osobných údajov a uplatňovania Vašich práv podľa Všeobecného nariadenia o ochrane údajov. Rovnako Vám zodpovie prípadné otázky týkajúce sa tohto Memoranda.
Jednotliví prevádzkovatelia osobných údajov uvedení vyššie môžu mať menované svoje zodpovedné osoby za spracúvanie osobných údajov, tak ako ich majú zverejnené vo svojej informačnej povinnosti na svojom webovom sídle.
V prípade, ak niektorý vyššie uvedený prevádzkovateľ osobných údajov, nemá menovanú zodpovednú osobu, pretože sa na neho nevzťahuje táto povinnosť, svoje podnety a žiadosti môžete adresovať na zverejnené kontaktné údaje prevádzkovateľa.

Zodpovednú osobu, menovanú vybranými prevádzkovateľmi skupiny ČSOB, môžete kontaktovať prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

- e-mailová adresa: **dpo@csob.sk**
- písomne na adrese: Zodpovedná osoba /Data Protection Officer; Československá obchodná banka, a.s., Žižkova 11 , 811 02 Bratislava.
- Vybrané práva dotknutej osoby môžete uplatňovať aj priamo prostredníctvom našich aplikácií.

3. Účely spracúvania a právne základy

Vaše osobné údaje spracúvame na nasledovné účely spracúvania a na základe nasledovných právnych základov:

Účel spracúvania	Právny základ
1. Poskytovanie finančných produktov a služieb	Plnenie zmluvy (vrátane predzmluvných vzťahov), plnenie zákonnej povinnosti a oprávnené záujmy
2. Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti	Plnenie zmluvy (vrátane predzmluvných vzťahov) a oprávnené záujmy
3. Zabezpečenie súladu s právnymi predpismi	Splnenie zákonnej povinnosti, oprávnené záujmy a verejný záujem
4. Právne a zmluvné účely	Plnenie zmluvy (vrátane predzmluvných vzťahov), splnenie zákonnej povinnosti a oprávnené záujmy
5. Účely priameho marketingu a PR	Súhlas, plnenie zmluvy a oprávnené záujmy
6. Bezpečnosť a vývoj IT systémov	Plnenie zákonnej povinnosti a oprávnený záujem
7. Ochrana majetku a bezpečnosti	Oprávnený záujem a splnenie zákonnej povinnosti
8. Štatistické účely	Splnenie zákonnej povinnosti, oprávnené záujmy, čl. 89 GDPR
9. Archivácia vo verejnom záujme	Splnenie zákonnej povinnosti, oprávnené záujmy, čl. 89 GDPR

Bližšie vysvetlenie jednotlivých účelov spracúvania:

Poskytovanie finančných produktov a služieb. Každá spoločnosť skupiny ČSOB spracúva osobné údaje v rámci poskytovaných produktov a služieb v rozsahu svojej licencie udelenej NBS alebo iného povolenia na podnikanie. Pre ilustráciu, v prípade ČSOB Banky ide primárne o poskytovanie bankových produktov a služieb, v prípade ČSOB Poisťovne ide primárne o poskytovanie poistných produktov a služieb, v prípade ČSOB Leasing o poskytovanie financovania a rôznych lízingových a úverových produktov a služieb a podobne. Zároveň, viacerí členovia ČSOB skupiny majú licenciu na sprostredkovanie iných finančných služieb a konajú ako finanční sprostredkovatelia pre iné finančné inštitúcie, či už patriacich do skupiny ČSOB/KBC, alebo aj mimo nej. V každom prípade však ide o poskytovanie (určitého typu) finančných produktov a služieb vrátane súvisiaceho poradenstva a starostlivosti. Súčasťou spracúvania je poskytovanie daných služieb aj prostredníctvom mobilných aplikácií ČSOB. Tento účel zahŕňa aj spracúvanie nevyhnutné pre splnenie všetkých špecifických regulačných povinností týkajúcich sa finančného sektora (ako napr. prevencia pred praním špinavých peňazí alebo financovaním terorizmu), ako aj vykonávania nevyhnutných prieskumov spokojnosti a analýz v rámci vývoja nových produktov a služieb.

Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti. ČSOB poskytuje svojim klientom viaceré služby informačnej spoločnosti vrátane prevádzkovania webstránok, aplikácií, poskytovania doplnkových SmartSlužieb+ alebo „beyond banking" služieb, ktoré zvyšujú komfort klienta finančnej inštitúcie v rôznych životných situáciách (ako napr. zakúpenie cestovného alebo parkovacieho lístka alebo služby virtuálneho asistenta „Kate"). Zahŕňa aj spracúvanie osobných údajov prostredníctvom webových sídiel alebo mobilných aplikácií (napr. „ČSOB Smart Banking"), ak daná funkcionalita alebo služba nespadá pod finančné produkty alebo služby. Bližšie podrobnosti vysvetľuje dokument Pravidlá ochrany súkromia v mobilných aplikáciách skupiny ČSOB a na stránke **www.csob.sk/cookies.**

Zabezpečenie súladu s právnymi predpismi. Ide o splnenie všeobecných právnych povinností mimo špecifických regulačných povinností vzťahujúcich sa na finančný trh a mimo povinností v rámci ostatných účelov. Môže zahŕňať napríklad spracúvanie osobných údajov v rámci oznamovania protispoločenskej činnosti (whistleblowing) na základe zákona o protispoločenskej činnosti alebo činnosti prevencie, odhaľovania a vyšetrovania zneužitia trhu podľa zákona o ochrane hospodárskej súťaže, ktoré by mohlo poškodiť iných klientov či našu skupinu.

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Obsahuje tiež agendu GDPR (napríklad vybavovanie žiadostí dotknutých osôb) a účtovnú a daňovú agendu. Ako regulované subjekty podliehajú jednotliví členovia ČSOB daňovým a účtovným povinnostiam vyplývajúcim z príslušných právnych predpisov. S cieľom plniť tieto povinnosti voči regulátorom spracúvame vaše údaje, napríklad vrátane spracúvania osobných údajov v rámci účtovných dokladov a súvisiacej komunikácie.

Právne a zmluvné účely. Ide o uplatňovanie práv členov skupiny ČSOB, vymáhanie pohľadávok z poskytnutých produktov (úvery, poistenia, lízingy), o sporovú, súdnu, zmluvnú a právnu agendu, ako aj o spracúvanie osobných údajov v rámci akýchkoľvek správnych, súdnych, trestných alebo iných právnych konaní alebo kontrol. Prípadne môže ísť o vybavovanie akýchkoľvek podnetov alebo žiadostí uplatnených na základe zákona (napríklad žiadostí dotknutých osôb podľa GDPR). Na tento účel môžeme spracúvať osobné údaje, ktoré boli pôvodne získané aj na iné účely, pričom v zásade môže ísť o akýkoľvek iný tu vymedzený pôvodný účel.

Účely priameho marketingu a PR. Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci akejkoľvek formy priamej marketingovej komunikácie a cielenej reklamy, informovania o produktoch, službách a ponukách (členov skupiny ČSOB prípadne tretích strán / partnerov), realizácie kampaní, komunikácie a kampaní na sociálnych sieťach alebo v rámci spotrebiteľských súťaží. Takisto daný účel zahŕňa využívanie marketingových analytických nástrojov a štatistických nástrojov na meranie úspešnosti kampaní, a to aj na báze „cookies" alebo podobných súborov a technológií. V rámci tohto účelu ČSOB spracúva osobné údaje v súvislosti s procesom manažovania marketingových súhlasov a námietok. Priamy marketing môžeme vykonávať rôznymi kanálmi (telefonicky, emailovou poštou, v digitálnych kanáloch, prostredníctvom partnerov, na pobočkách, prostredníctvom Kate, prostredníctvom bankomatov...) Vykonávanie priameho marketingu zahŕňa aj profilovanie a prispôsobovanie marketingovej komunikácie preferenciám klientov a vykonávanie rôznych analýz využívania produktov a služieb. Marketing vykonávame na právnom základe súhlasu alebo oprávneného záujmu, pričom osobitným typom personalizovaného marketingu je odmeňovací program Katecoin uskutočňovaný na základe personalizovanej zmluvy o marketingu, ktorú si môžete aktivovať v Smartbankingu. V tom prípade budete dostávať personalizované ponuky s využitím Katecoin. Pri poskytovaní personalizovaných marketingových služieb spracúvame vaše osobné údaje v rámci skupiny ČSOB ako spoloční prevádzkovatelia a na prípravu a poskytovanie ponúk využívame údaje od všetkých spoločných prevádzkovateľov. Na to, aby sme mohli poskytovať personalizované marketingové služby musíme vedieť predpokladať vaše správanie. Na vytváranie propenzitných modelov nám slúžia vaše osobné údaje a ich profilovanie.
V prípade ak zmluvu o personalizovanom marketingu neuzavriete budeme spracúvať vaše osobné údaje v rozsahu, ktorý nám umožňuje náš oprávnený záujem alebo vami poskytnutý marketingový súhlas.
Marketingový súhlas môžete udeliť ako skupinový súhlas pre všetkých členov Skupiny ČSOB. Marketingový súhlas máte právo kedykoľvek odvolať. Vykonávanie marketingu na základe oprávneného záujmu môžete kedykoľvek namietať. Odvolanie súhlasu alebo namietanie marketingu nemá vplyv na spracúvanie osobných údajov pred jeho odvolaním

Bezpečnosť a vývoj IT systémov. Ide o vykonávanie pravidelných analýz rizík, prevenciu a kontrolu postupov v oblasti bezpečnosti a ochrany údajov, prideľovanie, zmena a odoberanie prístupových údajov, správa hesiel, monitorovanie používateľov a zariadení v rámci riadenia bezpečnosti. V určitých prípadoch nie je možné účinne zaviesť nový softvér v našich 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 systémoch.

Ochrana majetku a bezpečnosti. Ide primárne o prevádzku kamerových a bezpečnostných systémov našich bankomatov, obchodných priestorov a budov, kontrolu a evidenciu návštev a stretnutí, ale aj fyzickú bezpečnosť zabezpečovanú súkromnými bezpečnostnými službami (napr. recepcie alebo prenos hotovosti). Kamerové systémy sú inštalované s cieľom ochrániť osoby a majetok pred protiprávnymi konaniami, predovšetkým v rámci prevencie a objasňovania lúpežných prepadnutí, krádeží, vandalizmu či rôznych podvodných konaní.

Štatistické účely. Ide o zostavovanie štatistických výstupov, výkazov, hlásení, správ, analýz a rôznych podkladov potrebných na interné štatistické účely banky, NBS a iných regulátorov, ako aj iných štátnych orgánov či právnických osôb.
Archivácia vo verejnom záujme. Ide o uchovávanie papierových, zálohovanie elektronických dokumentov, záznamov o pošte, likvidácii dokumentov, postupovanie dokumentov štátnym archívom, správu registratúry a plnenie povinnosti zo zákona o archívoch a registratúrach.

Detailnejšie informácie o tom, aké spracovateľské operácie alebo agendy sú zahrnuté v rámci vyššie uvedených účelov, ako aj detailnejšie informácie o právnych základoch, na ktoré sa spoliehame, nájdete v dokumente **Podrobné vymedzenie spracovateľských operácií, účelov spracúvania a právnych základov.** Tento dokument priebežne aktualizujeme.

4. Zlučiteľné účely spracúvania

V niektorých prípadoch vaše osobné údaje získame na určitý (tu uvedený) účel spracúvania, ale následne vznikne potreba spracúvať dané údaje aj na iné účely spracúvania. Ak na danú zmenu účelu spracúvania nemáme váš súhlas alebo dané spracúvanie nevyžadujú právne predpisy, môžeme tak postupovať, len ak sú tieto ďalšie účely zlučiteľné s pôvodnými účelmi. Nižšie uvádzame identifikované situácie, ku ktorým v praxi dochádza opakovane a ktoré prešli tzv. testom zlučiteľnosti v zmysle čl. 6 ods. 4 GDPR:

Zlučiteľné účely spracúvania	Pôvodné účely spracúvania	Vysvetlenie
Právne a zmluvné účely	V zásade akékoľvek tu uvedené účely spracúvania	Právny spor, konanie a potreba dokazovania v nich môže vzniknúť na podklade a môže sa týkať akýchkoľvek osobných údajov spracúvaných pôvodne na akýkoľvek iný účel.
Bezpečnosť a vývoj IT systémov	V zásade akékoľvek tu uvedené účely spracúvania	Vzhľadom na to, že spracúvanie osobných údajov na všetky tu uvedené účely spracúvania prebieha v IT prostredí, potreba zabezpečenia primeranej úrovne bezpečnosti objektívne vyžaduje pracovať so všetkými účelmi ako pôvodnými. V niektorých výnimočných prípadoch je taká potreba daná aj vývojom a testovaním nových IT systémov.
Účely priameho marketingu a PR	• Poskytovanie finančných produktov a služieb; • Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti;	Prispôsobovanie ponuky produktov a služieb na mieru vyžaduje pracovať s kontaktnými údajmi o klientovi a spôsobe jeho využívania našich produktov a služieb.

5. Oprávnené záujmy, ktoré sledujeme

Sledujeme nasledovné oprávnené záujmy v rámci vybraných účelov spracúvania:

Účel spracúvania	
1. Poskytovanie finančných produktov a služieb	• Identifikácia klientov a ich zástupcov • Servisná komunikácia a starostlivosť • Vykonávanie identifikácie a overovanie identifikácie klientov, potenciálnych klientov a ich zástupcov a dokumentovanie činnosti finančného sprostredkovania • Overovanie stavu a hodnoty nehnuteľností • Riadenie úverového a poistného rizika a vytváranie rizikových modelov • Vedenie registrov • Poskytovanie údajov o adrese platiteľov poskytovateľovi platobných služieb príjemcu platby v rámci prevodov akýchkoľvek finančných prostriedkov v celej EÚ aj mimo EÚ • Vnútorná správa a reporting • Vytváranie a využívanie dátových modelov • Výskum, vývoj a vylepšovanie finančných produktov a služieb
2. Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti	• Výskum, vývoj a vylepšovanie aplikácií a služieb
3. Zabezpečenie súladu s právnymi predpismi	• Ochrana pre legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu (AML) • Ochrana osobných údajov (GDPR) • Akcionári/spoločníci a korporátna agenda
4. Právne a zmluvné účely	• Preukazovanie, obhajovanie a uplatňovanie právnych nárokov (právna agenda) • Vymáhanie pohľadávok • Súdne spory a právne konania • Uzatváranie a plnenie zmluvných vzťahov s právnickými osobami • Správa majetku • Zdieľanie údajov na vnútorné administratívne potreby v rámci skupiny ČSOB
5. Účely priameho marketingu a PR	• Cielená reklama (priamy marketing) • Zvyšovanie povedomia a dobrého mena (PR)
6. Bezpečnosť a vývoj IT systémov	• Monitorovanie používateľov a zariadení • Profilovanie a využívanie AI technológií na zvyšovanie bezpečnosti • Vývoj, vylepšovanie a testovanie softvéru a bezpečnostné testovanie
7. Ochrana majetku a bezpečnosti	• Kamerové systémy na ochranu banky • Kamerové systémy na ochranu iných priestorov v rámci skupiny ČSOB • Systémy na kontrolu a evidenciu vstupov do chránených priestorov v rámci skupiny ČSOB • GPS monitoring firemných vozidiel • Využívanie súkromných bezpečnostných služieb

Podľa čl. 21 GDPR máte právo namietať z dôvodov svojej konkrétnej situácie proti každému spracúvaniu, ako aj profilovaniu, ktoré je založené na týchto oprávnených záujmoch.

6. Aké údaje o vás spracúvame

Osobný údaj je akákoľvek informácia týkajúca sa identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby, t.j. osoby ktorú je možné určiť priamo alebo nepriamo, napríklad na základe všeobecne použiteľného identifikátora alebo na základe jednej či viacerých charakteristík alebo znakov.
Nejde len bežné identifikačné a kontaktné údaje ako je meno, priezvisko a dátum narodenia, ale tiež môže ísť o rôzne pridelené identifikátory, lokalizačné údaje, rôzne údaje týkajúce sa fyzickej, fyziologickej, genetickej, mentálnej, ekonomickej, kultúrnej alebo sociálnej identity tejto fyzickej osoby. Rôzne útržky informácií, ktoré po spojení môžu viesť k identifikácii dotknutej osoby, tiež predstavujú osobné údaje.
Každá fyzická osoba, ktorej sa osobné údaje týkajú, sa považuje za dotknutú osobu s príslušnými právami k osobným údajom.
Členovia Skupiny ČSOB spracúvajú len také osobné údaje, ktoré sú nevyhnutné na dosiahnutie stanoveného účelu.

Medzi spracúvané osobné údaje patria okrem iného nasledujúce kategórie osobných údajov:

- **Identifikačné a kontaktné údaje:** najmä titul, meno, priezvisko, adresa trvalého pobytu, adresa prechodného alebo iného 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, rôzne identifikátory pridelené prevádzkovateľom osobných údajov.

- **Údaje o finančných a nefinančných produktoch a službách:** spracúvame tiež údaje získané pri zriadení a využívaní produktov a služieb ČSOB a ich využívaní.

- **Transakčné údaje:** spracúvame údaje o prijatých a odoslaných platbách, ako napríklad údaje o osobe príjemcu, či odosielateľa platby.

- **Údaje z komunikácie a interakcie:** medzi tieto údaje patria údaje z nášho vzájomného kontaktu prostredníctvom príslušných kontaktných miest, pri využívaní našej mobilnej aplikácie ide o údaje o polohe mobilného zariadenia, ak ho využívate pri používaní našich služieb. Osobné údaje získané pri využívavaní webových stránok prostredníctvom cookies a tiež získané z mobilných aplikácií ČSOB.

- **Ekonomické údaje:** údaje o príjmoch a zdroji príjmov a majetku

- **Údaje o rodinných vzťahoch a pomeroch:** napr. o manželovi a deťoch pri poskytovaní hypotekárneho úveru

- **Údaje o zdraví:** pri poskytovaní vybraných produktov spracúvame osobné údaje týkajúce sa zdravia, pričom takého spracúvanie je vždy nevyhnutné na plnenie zmluvy na základe, ktorej je produkt poskytovaný

- **Geolokačné údaje:** tieto údaje nám slúžia predovšetkým na zlepšovanie produktov a služieb a poskytovanie čo najvhodnejšej ponuky a obsluhy. 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. Tieto údaje sa využívajú aj pri likvidácii poistných udalostí prostredníctvom tzv. videoobhliadok.

- **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 napríklad 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, ale aj pri uzatváraní zmluvného vzťahu online, pre ktorý účel je využívaná tvárová biometria. Tieto údaje slúžia na jedinečnú identifikáciu Vašej osoby. Vaše údaje chránime prostredníctvom bezpečnostných opatrení v súlade s právnymi predpismi a požiadavkami informačnej bezpečnosti. V prípade, ak Vaše zariadenie, na ktorom používate aplikáciu ČSOB SmartBanking využíva funkcionalitu pre prístup prostredníctvom odtlačku prsta alebo prostredníctvom rozpoznania tváre, ČSOB ju môže využiť pri prihlasovaní do aplikácie alebo pre potvrdenie prístupu k vybranej službe, avšak nemá prístup k biometrickým údajom, ktoré ostávajú uložené vo Vašom mobilnom zariadení. Biometrické údaje ČSOB v tomto prípade nespracúva. Na účely ochrany pred podvodmi môže ČSOB banka spracúvať behaviorálne biometrické údaje v súvislosti s prístupom k platobných službám. Behaviorálna biometria vychádza zo vzorov správania, ako sú pohyby myši, dynamika stlačenia rytmus písania, dotykové udalosti, vzory potiahnutia prstom atď.)

- **Záznamy telefonických hovorov:** audiozáznamy sú vyhotovované z dôvodu legislatívnych požiadaviek v súvislosti s MiFID reguláciou, ale aj zabezpečenia plnenie zmluvy, z dôvodu ochrany práv a oprávnených záujmov pri zaznamenávaní Vašich obchodných pokynov a obchodoch uzatvorených telefonicky, a tiež z dôvodu zvyšovania kvality našich služieb poskytovaných prostredníctvom call centra a riešenia sťažností a žiadostí. Súčasťou sú aj prepisy nahrávok uskutočnené manuálne alebo pomocou umelej inteligencie.

- **Záznamy vyhotovené kamerovými systémami** osôb a motorových vozidiel pohybujúcich v monitorovaných priestoroch.

- **Údaje o správaní sa užívateľov v digitálnom prostredí a elektronické osobné údaje:** údaje, ktoré spracúvame na sledovanie správania sa užívateľov sú informácie o návšteve webovej stránky a našich aplikácií ako frekvencia návštev, preferovaný obsah alebo časový údaj využívania stránky alebo aplikácie. Zhromažďujeme tiež informácie o tom, z akých zariadení pristupujete k našim službám elektronickou cestou. Medzi tieto údaje patrí napríklad IP adresa, informácia o internetovom prehliadači a o hardware príslušného zariadenia. Údaje sa ukladajú do Vášho webového prehliadača alebo zariadenia formou "cookies" súborov alebo obdobných nástrojov. Zároveň medzi údaje týkajúce sa sledovania správania zaraďujeme emailovú interakciu, a to doručenie emailu, prečítanie si emailu alebo prekliknutie sa z emailu cez odkaz nachádzajúci sa v emaily. Takéto sledovanie správania robíme prostredníctvom nástroja na sledovanie „pixel". Viac informácií o cookies a údajoch využívaných na sledovanie správania môžete nájsť v **Pravidlách používania cookies.** Na účely predchádzania podvodom spracúvame aj údaje z Vášho zariadenia, z ktorého sa prihlasujete do našich aplikácií ako napr. rizikové aplikácie inštalované vo vašom zariadení.

7. Odkiaľ získavame Vaše osobné údaje (zdroj)

Ak ste naším klientom alebo máte s nami uzatvorenú akúkoľvek zmluvu, vo väčšine prípadov máme osobné údaje priamo od vás, čo súvisí s našou zákonnou povinnosťou identifikovať a overiť si klienta a zmluvnú stranu. Avšak vaše osobné údaje môžeme získať aj z iných zdrojov, napríklad od iného člena skupiny ČSOB, a to najmä, ak ide o spracúvanie v postavení spoločných prevádzkovateľov. Existujú aj ďalšie situácie, keď osobné údaje nezískavame priamo od vás ako dotknutej osoby, a to vždy, iba ak nám to umožňujú príslušné právne predpisy:

- Osobné údaje o odosielateľovi a príjemcovi platby získavame v rámci realizovaného platobného styku od druhej strany platobnej operácie;
- Pri overovaní identity čerpáme dáta z verejných registrov (ako napr. register obyvateľov alebo register právnických osôb);
- V rámci poskytovania finančných produktov a služieb prípadne aj v rámci prispôsobenia marketingovej komunikácie získavame údaje aj z verejných zdrojov alebo verejných API rozhraní;V rámci poskytovania finančných produktov a služieb si niektoré údaje o vás vytvárame samy pozorovaním vášho správania (tzv. spozorované údaje);
- V prípade firemných klientov, vaše osobné údaje nám môže poskytnúť právnická osoba, v ktorej pôsobíte, prípadne môžeme vaše údaje získať z verejných registrov (napr. obchodný register, živnostenský register, kataster nehnuteľností, register dlžníkov a pod.);
- Vaše osobné údaje môžeme získať aj od vašich rodinných príslušníkov alebo blízkych osôb (napr. pri viacerých disponentoch bankového účtu alebo pri detskom účte);
- V prípade SmartSlužieb+ môžeme niektoré osobné údaje získať od nášho partnera s cieľom zobrazenia informácie o produkte alebo službe tohto partnera v našej mobilnej aplikácii;
- V prípade priamej marketingovej komunikácie môžeme vaše osobné údaje získať aj s verejných zdrojov (zverejnené kontaktné údaje podnikateľov), verejných registrov (napríklad FinStat) alebo od prevádzkovateľov sociálnych sietí (napr. Facebook/Meta);
- V rámci preukazovania, uplatňovania a obhajovania právnych nárokov vaše osobné údaje môžeme získať aj od štátneho/verejného orgánu, ktorý vedie dané konanie alebo kontrolu;
- V rámci poskytovania finančných produktov a služieb môžeme vaše osobné údaje získať aj od finančného sprostredkovateľa, ktorý danú službu sprostredkoval;
- V rámci poskytovania finančných produktov a služieb (najmä súvisiaceho interného reportingu) získavame osobné údaje aj od iných členov skupiny ČSOB alebo KBC s cieľom zjednodušiť obsluhu klienta.

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. Zákon nám ukladá povinnosť získavať vaše osobné údaje o totožnosti z dokladu totožnosti jeho kopírovaním alebo skenovaním aj bez vášho súhlasu. V súvislosti s uzatvorením zmluvy potrebujeme, v závislosti od typu produktu, aj vaše socio-demografické údaje či údaje o používaní produktov a služieb. Ak sa získanie osobných údajov týka zmluvného vzťahu, najčastejšie ide o zmluvnú požiadavku alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy. Akékoľvek náhodne získané osobné údaje v žiadnom prípade ďalej systematicky nespracúvame na žiadny nami vymedzený účel spracúvania osobných údajov.

Osobné údaje, ktoré o vás spracúvame na základe súhlasu, nám poskytujete dobrovoľne. Rovnako aj v prípade prípravy zmluvy na vašu žiadosť, nedokážeme vám poskytnúť príslušný produkt alebo službu, ku ktorej vaše údaje požadujeme.

8. Automatizované individuálne rozhodovanie (AIR) a profilovanie

ČSOB pri poskytovaní svojich služieb využíva profilovanie. Pri profilovaní Klienta sú využívané údaje získané v žiadostiach o poskytnutie produktu od Klienta, údaje získané v súlade s platnými právnymi predpismi z externých zdrojov (napr. úverový register, údaje zo Sociálnej poisťovne) a tiež údaje z využívania produktov a služieb. Tieto údaje spoločne slúžia na vytvorenie rizikového profilu klienta. Rizikový profil slúžia ako podklad pri poskytovaní finančných produktov a služieb. CSOB používa profilovanie aj pri ponuke a poskytovaní finančných ako aj iných ako finančných služieb.

Metódy AIR sú bežne používané v oblasti finančného sektora s cieľom chrániť spotrebiteľov a zabezpečiť súlad s právnymi predpismi. AIR predstavuje 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 (ďalej len „AIR"). Do procesov automatizovaného individuálneho rozhodovania môže byť zapojená aj umelá inteligencia.

Za určitých okolností máte právo podľa čl. 22 GDPR, aby sa na Vás nevzťahovalo AIR (viď nižšie). Dotknutá osoba má právo na to, aby sa na ňu za určitých okolností nevzťahovalo rozhodnutie prijaté na základe výlučne automatizovaného individuálneho rozhodovania (tzn. algoritmické rozhodnutie počítačového programu bez ľudského zásahu) vrátane profilovania a tiež má právo požadovať vhodné opatrenia zo strany Banky (napr. ľudský zásah zo strany Banky, možnosť vyjadrenia svojho stanoviska alebo právneho napadnutia daného rozhodnutia); uplatnenie tohto práva však neznamená, že Banke vzniká povinnosť bankový produkt Klientovi schváliť. Uvedené neplatí, ak je rozhodnutie povolené právom EÚ alebo Slovenskej republiky a ktorým sa zároveň stanovujú aj vhodné opatrenia zaručujúce ochranu práv a slobôd a oprávnených záujmov dotknutej osoby.

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Prípady použitia AIR	Použitý postup	Význam	Predpokladané dôsledky
Otvorenie účtu	Rozhodnutie o tom, či spĺňate podmienky na otvorenie účtu, môže byť vykonané úplne automaticky. V takom prípade dostanete okamžitú odpoveď na vašu žiadosť. Rozhodnutie o tom, či spĺňate podmienky na otvorenie účtu, sa prijíma na základe Vášho rizikového profilu.	Posúdenie splnenia podmienok na otvorenie účtu na základe rizikového profilu klienta.	Banka môže účet založiť alebo zamietnuť jeho založenie.
Ponuka úveru bez aktívnej účasti spotrebiteľa **spotrebiteľský úver/ povolené prečerpanie/ kreditná karta**	Automatizované individuálne rozhodovanie spočíva v tom, že banka posúdi historické údaje o platobnej disciplíne klienta a jeho platobných operáciách, ktoré považuje za príjem klienta, na základe čoho automatizovaný systém vypočíta úverový limit, ktorý bude ponúknutý klientovi.	Automatizované individuálne rozhodovanie spočíva vo výbere klienta a následnom výpočte limitu úverov, ktoré mu banka môže poskytnúť v zjednodušenom procese.	Po prejavení záujmu klienta o ponuku a následnom podaní žiadosti o úver v zjednodušenom procese sú vždy zohľadňované aj údaje z externých databáz získané na základe platných právnych predpisov. Právnym dôsledkom pre klienta je určenie maximálnej výšky úverového limitu na základe zvolenej sady dát, alebo aj prípadné rozhodnutie o tom, že ponúkaný úver banka klientovi neposkytne. Ak klient s automatickým rozhodnutím nesúhlasí, môže navštíviť ktorúkoľvek pobočku banky, vyjadriť vlastné stanovisko a požiadať o preskúmanie posúdenia schopnosti splácať úver.
Žiadosť o úver po prejavení záujmu klienta **spotrebiteľský úver/ povolené prečerpanie/ kreditná karta/úver na bývanie**	Automatizované individuálne rozhodovanie spočíva v tom, že banka posúdi schopnosť klienta splácať úver, posúdi a spracuje údaje zadané klientom v žiadosti o úver, preverí platobnú disciplínu, príjem a výdavky a celkovú úverovú angažovanosť klienta v externých registroch a na základe toho automatizovaný systém vypočíta úverový limit, ktorý bude ponúknutý klientovi.	Automatizované individuálne rozhodovanie spočíva vo výpočte limitu úveru, ktorý klientovi banka môže poskytnúť v štandardnom procese bez potreby predkladania dokladov o výške príjmu a zároveň s automatizovaným overením platobnej kapacity.	Po vyhodnotení žiadosti podanej klientom v štandardnom procese sú vždy zohľadňované a overované údaje z externých databáz získané na základe platných právnych predpisov. Právnym dôsledkom pre klienta je určenie maximálnej výšky úverového limitu na základe zvolenej sady dát, alebo aj prípadné rozhodnutie o tom, že ponúkaný úver banka klientovi neposkytne. Ak klient s automatickým rozhodnutím nesúhlasí, môže navštíviť ktorúkoľvek pobočku banky, vyjadriť vlastné stanovisko a požiadať o preskúmanie posúdenia schopnosti splácať úver.

Prípady použitia AIR	Použitý postup	Význam	Predpokladané dôsledky
Prevencia zneužitia platobných prostriedkov	Banka automatizovane na základe rôznych scenárov a osobných údajov vrátane behavoriálnej biometrie vyhodnocuje neštandardné použitie platobného prostriedku a vyhodnotí transakciu ako rizikovú a platobný prostriedok zablokovať s cieľom predchádzania podvodom a zneužitiu.	Automatizované vyhodnotenie rizika podvodu a prijatie rozhodnutia o ďalšom spracovaní transakcie alebo uplatnení bezpečnostného opatrenia bez zásahu zamestnanca banky.	Zablokovanie platobného prostriedku. zamietnutie prístupu k službám elektronického bankovníctva alebo zastavenie iniciovanej transakcie, resp. platby z dôvodu detekovaného zvýšeného rizika a potreby ochrany klientov pred podvodným zneužitím platobných prostriedkov.
Kate Coin	Kate Coin predstavuje program personalizovaného marketingu, v ktorom Banka automatizovane spracúva údaje o klientovi za účelom predloženia personalizovaných ponúk klientovi na základe spracúvania rôznych údajov (transakčných údajov, údajov o využívaní služieb a pod.) a profilovania. Výsledkom AIR je vo vytvorenie segmentov klientov a ponuka služieb, ktorá nemusí byť prístupná iným klientom alebo služieb za inú hodnotu.	Automatizované vyhodnotenie klienta a rozhodnutie o vzniku nároku na benefit, jeho druhu alebo rozsahu na základe vopred stanovených kritérií.	Dôsledkom je predloženie personalizovanej ponuky na základe automatizovaného spracovania osobných údajov a profilovania alebo neposkytnutie ponuky a zaradenie do určitého segmentu. Podmienky na predloženie ponuky stanovuje Banka

9. Ako chránime vaše údaje

V ČSOB platia striktné pravidlá, ktoré upravujú podmienky, za ktorých majú naši zamestnanci, resp. iné oprávnené osoby, prístup k vašim osobným údajom, ako aj to, ktoré osobné údaje môžu spracúvať.
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.

10. Príjemcovia 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 subjektmi, ktoré nám poskytujú rôzne služby nevyhnutné na dosiahnutie účelov spracúvania údajov. V tomto smere spolupracujeme najmä s našimi dodávateľmi či externými sprostredkovateľmi, prostredníctvom ktorých predávame naše produkty.

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

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

Druhou skupinou prípadov, keď dochádza k zdieľaniu vašich osobných údajov v rámci skupiny ČSOB, je vaša obsluha a servis spojený s poskytovaním našich produktov a služieb. Naším cieľom je poskytnúť vám jednoduchší, kvalitnejší a rýchlejší servis naprieč produktmi členov skupiny ČSOB, lepšie zohľadniť vaše preferencie a ponúkať vám iba relevantné produkty a služby nami poskytované.

Vaše osobné údaje sú medzi jednotlivými členmi skupiny ČSOB zdieľané aj pre účely bezpečnosti a riadenia rizík, v týchto prípadoch plníme povinnosti vyplývajúce nám zo zákona, napríklad na účely posudzovania rizík pri poskytovaní úverov, na daňové účely alebo z dôvodu dodržovania povinností pri predchádzaní legalizácii príjmov z trestnej činnosti. Osobné údaje klientov sú zdieľané medzi jednotlivými členmi ČSOB pri spracúvaní osobných údajov na účely vnútornej správy a reportingu.

Pri zdieľaní vašich osobných údajov medzi jednotlivými členmi skupiny ČSOB 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 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 ochrániť údaje zdieľané 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, osobitne aj vo vzťahu k cezhraničnému prenosu osobných údajov.

Ďalej spolupracujeme so sieťou finančných agentov, prostredníctvom ktorých predávame naše produkty. S týmito subjektmi 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 (pozri aj **Pravidlá používania cookies**),
- marketingové agentúry,
- poskytovatelia služieb správy dokumentov a archivačných služieb,
- poskytovatelia tlačových a poštových služieb,
- advokáti a subjekty vymáhajúce naše nároky a pohľadávky,
- finanční agenti, oblastní riaditelia, regionálni riaditelia,
- asistenčné služby,
- poisťovne a zaisťovne.

Skupina KBC:
Skupina ČSOB patrí do medzinárodnej bankopoistnej 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.**

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Úverové a poistné 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.sbcb.sk.**

Bližšie informácie o spracúvaní osobných údajov a o spolupráci pri výmene informácií spracúvaných v SRBI a NRKI nájdete aj na našej stránke.

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.

Register Poistenia zodpovednosti vedený Slovenskou kanceláriou poisťovateľov, zriadený na základe zákona č. 381/2001 Z. z. o povinnom zmluvnom poistení zodpovednosti za škodu spôsobenú prevádzkou motorového vozidla a o zmene a doplnení niektorých zákonov, s cieľom poskytnúť poškodeným informácie o spôsobe uplatnenia a vyrovnania jeho nároku na náhradu škody.
V oblasti investičných produktov sú vaše osobné údaje poskytované do Centrálneho 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.

11. Cezhraničné prenosy osobných údajov do tretích krajín

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. V prípade dodávateľov cloudových a softvérových riešení uprednostňujeme dodávateľov, ktorí garantujú spracúvanie osobných údajov v rámci Európskej únie alebo krajiny, ktorá poskytuje primeranú úroveň ochrany osobných údajov. Ak to nie je možné, ČSOB dbá na to, aby pri daných cezhraničných prenosoch boli dodržané odporúčania Výboru a Súdneho dvora EÚ vo vzťahu k tzv. dodatočným opatreniam.

Osobné údaje klientov prenášame do tretích krajín, ktoré nezaručujú primeranú ochranu osobných údajov, ak je to pri konkrétnom druhu obchodu dohodnuté alebo ak to vyplýva z povahy obchodu, najčastejšie pri realizácii zahraničného platobného styku a pri využívaní služieb poskytovaných kartovými spoločnosťami Mastercard a Visa. Pri realizácii zahraničného platobného styku využíva ČSOB 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. Pobočky spoločnosti SWIFT sa môžu nachádzať v Európskom hospodárskom priestore (EHP) alebo mimo neho, a to aj v krajinách, ktoré neponúkajú úroveň ochrany údajov, ktorá sa podľa rozhodnutia Komisie o primeranosti považuje za primeranú. V takom prípade zabezpečuje spoločnosť SWIFT zákonnosť transferu osobných údajov prostredníctvom štandardných zmluvných doložiek schválených Európskou komisiou alebo prostredníctvom dohody o najvhodnejšom zákonnom, zmluvnom alebo samoregulačnom základe, ktorý taký transfer umožní.

ČSOB priamo alebo nepriamo spolupracuje s dodávateľmi a platformami ako Amazon, Google, Meta/Facebook, Bloomreach, pri ktorých nie je možné úplne vylúčiť cezhraničný prenos do Spojených štátoch amerických. Spojené štáty americké nemajú ako celok status adekvátnej tretej krajiny, ale podľa **nedávneho rozhodnutia Komisie** môžu americké spoločnosti opäť žiadať prostredníctvom certifikácie o status adekvátnosti. Zatiaľ zákonnosť prenosov do Spojených štátov amerických zabezpečujeme prostredníctvom **štandardných zmluvných doložiek** schválených Komisiou EÚ. Je však možné, že naši partneri časom získajú status adekvátnosti a prenosy budú opäť prebiehať priamo na základe rozhodnutia Komisie. Až do tohto momentu poskytujeme nasledovné informácie o použitých primeraných zárukách podľa čl. 46 a čl. 47 GDPR:

Dodávateľ	Podmienky ochrany súkromia dodávateľa	Primerané záruky
Meta Inc./ Facebook	**Dostupné tu**	Nové štandardné zmluvné doložky vložené do **Európskeho dodatku spoločnosti Facebook k prenosom údajov,** ako aj doplňujúce opatrenia vysvetlené tu: • **Vysvetlenie štandardných zmluvných doložiek** • **Vysvetlenie prijatých dodatočných opatrení** • **Informácie o žiadostiach orgánov presadzovania práva k zákaznickým dátam**
Google Cloud EMEA Limited/ Google Ireland Limited	**Dostupné tu**	Nové štandardné zmluvné **doložky** (modul 3) a primerané dodatočné opatrenia s bližším vysvetlením nastavenia.
Bloomreach	**Dostupné tu**	Dohoda o spracúvaní osobných údajov + zapracované štandardné zmluvné doložky.
Amazon Web Services, Inc.	**Dostupné tu**	**Dohoda o spracúvaní osobných údajov obsahujúca štandardné zmluvné doložky.**

12. Ako dlho spracúvame vaše údaje

Vaše osobné údaje spracúvame v súlade so zásadou minimalizácie uchovávania v rámci nižšie uvedených všeobecných dôb uchovávania. Tieto všeobecné doby sa môžu v individuálnych prípadoch konkretizovať, skrátiť, resp. predĺžiť. Vo vzťahu k uchovávaniu cookies a podobných súborov odkazujeme na **Pravidlá používania cookies.**

Účel spracúvania	Doba spracúvania a uchovávania osobných údajov
1. Poskytovanie finančných produktov a služieb	Počas trvania zmluvného vzťahu s klientom a 10 rokov od jeho skončenia. Pre účely riadenia úverového a poistného rizika a vytváranie rizikových modelov spracúvame údaje po dobu používania rizikového modelu (štandardný uzavretý ekonomický cyklus, v rámci ktorého údaje sú použité v rizikovom modeli a ďalej sa v ňom využívajú).
2. Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti	Počas trvania zmluvného vzťahu s klientom a 10 rokov od jeho skončenia.
3. Zabezpečenie súladu s právnymi predpismi	Doba uchovávania je spravidla stanovená všeobecne záväznými právnymi predpismi.
4. Právne a zmluvné účely	Zmluvy sú uchovávané po dobu 10 rokov od ukončenia ich platnosti. V prípade súdnych a správnych konaní sú spisy vyraďované po uplynutí 10 rokov od skončenia veci.
5. Účely priameho marketingu a PR	Pokiaľ ide o činnosti na základe Vášho súhlasu, bude každý člen ČSOB skupiny spracúvať osobné údaje po celú dobu, keď budete klientom ČSOB skupiny a 5 rokov od ukončenia všetkých zmluvných vzťahov medzi Vami a členmi ČSOB skupiny. V prípade, ak nevstúpite do žiadneho zmluvného vzťahu s niektorým z členov ČSOB skupiny, Vaše osobné údaje bude každý člen ČSOB skupiny spracúvať po dobu 12 mesiacov odo dňa udelenia Vášho súhlasu. V prípade ak spracúvame osobné údaje na právnom základe oprávnený záujem osobné údaje spracúvame po dobu 12 mesiacov od skončenia zmluvného vzťahu. V prípade ak spracúvame osobné údaje na základe zmluvy o personalizovanom marketingu, spracúvame Vaše osobné údaje na účely marketingu po dobu kým máte zmluvu aktivovanú a platnú. Na údaje týkajúce sa priameho marketingu sa aplikuje 10 ročná doba uchovávania.
6. Bezpečnosť a vývoj IT systémov	Počas využívania IT systémov / aplikácií skupiny ČSOB alebo trvania pôvodných účelov. Logy na účely šetrenia bezpečnostných incidentov sú uchovávané spravidla po dobu 90 dní, pokiaľ nie je stanovená právnymi predpismi dlhšia doba uchovávania.
7. Ochrana majetku a bezpečnosti	Vo všeobecnosti 13 mesiacov (najmä pri kamerových systémoch podľa § 93a ods. 7 a § 38a ods. 2 zákona o bankách) a 30 dní pri evidencii vstupov.
8. Štatistické účely	Počas trvania pôvodného účelu.
9. Archivácia vo verejnom záujme	Počas trvania pôvodného účelu a v rámci lehôt uloženia stanovených v registratúrnom pláne.

13. Aké práva máte ako dotknutá osoba podľa GDPR?

Radi by sme osobitne upriamili vašu pozornosť na tieto práva:

„Ak o spracúvame osobné údaje na základe súhlasu so spracúvaním osobných údajov, **máte právo kedykoľvek svoj súhlas odvolať.** Jeho odvolanie však nemá vplyv na zákonnosť spracúvania osobných údajov pred jeho odvolaním."

„Máte právo kedykoľvek účinne **namietať proti spracúvaniu osobných údajov na účely priameho marketingu vrátane profilovania."**

„Právo namietať máte aj voči spracúvaniu osobných údajov na základe **oprávnených záujmov,** ktoré sledujeme, ako sú vysvetlené vyššie. Toto právo máte aj voči spracúvaniu osobných údajov na právnom základe verejného záujmu, ktoré však nevykonávame."

GDPR stanovuje aj ďalšie práva a všeobecné podmienky ich uplatnenia. Ich existencia však automaticky nemusí znamenať, že pri ich uplatňovaní im bude z našej strany vždy vyhovené, keďže v konkrétnom prípade sa môžu uplatňovať aj výnimky, resp. niektoré práva sú naviazané na konkrétne podmienky, ktoré nemusia byť v každom prípade splnené. Vašou žiadosťou týkajúcou sa konkrétneho práva sa preto vždy intenzívne zaoberáme a skúmame ju z hľadiska právnej úpravy a našej internej politiky pre vybavovanie podnetov dotknutých osôb. Nižšie sú uvedené základné práva, ktoré máte ako dotknutá osoba podľa GDPR. Tieto práva patria len fyzickým osobám vo vzťahu k ich osobným údajom.

Máte právo na prístup k svojim údajom podľa čl. 15 GDPR
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 potvrdeniu ďalších informácií o tom, ako spracúvame vaše osobné údaje vo vašej konkrétnej situácii. Okrem iného ide o potvrdenie účelu spracúvania, kategórií dochnutých osobných údajov, príjemcov, doby uchovávania, zdroji získania vašich osobných údajov a ďalších informácií podľa čl. 15 ods. 1 a 2 GDPR. V prípade, ak o vás spracúvame osobné údaje, máte ďalej právo získať prístup k týmto osobným údajom a
máte právo na poskytnutie ich kópie, pričom daný prístup k údajom nesmie mať nepriaznivé dôsledky na práva a slobody iných. Pokiaľ od nás žiadate aj získanie prístupu a/alebo poskytnutie kópie vašich údajov, je potrebné, aby ste to v rámci svojej 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 svojich údajov podľa čl. 16 GDPR
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. 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 na vymazanie údajov podľa čl. 17 GDPR
Povinnosť vymazať vaše osobné údaje nie je automatická a vzťahuje sa len na situácie uvedené v čl. 17 GDPR bez splnenia ktorých nemôžeme vaše údaje vymazať. Okrem iného ide o situácie, keď sú spracúvané nepotrebné údaje, bol odvolaný súhlas a neexistuje iný právny základ, neprevažujú oprávnené záujmy alebo údaje sú spracúvané nezákonne a pod. Za nezákonné spracúvanie sa považuje len také spracúvanie, o ktorého nezákonnosti právoplatne rozhodol súd alebo Úrad na ochranu osobných údajov. Preto je potrebné k vašej žiadosti o výmaz uviesť aj potrebnú argumentáciu a priložiť príslušnú dokumentáciu, ktoré zdôvodňujú vaše nároky. Bližšia špecifikácia vášho nároku je nevyhnutná preto, aby sme dokázali posúdiť oprávnenosť a dôvodnosť vašej žiadosti.

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Máte právo žiadať obmedzenie spracúvania vašich údajov podľa čl. 18 GDPR
Obmedzenie spracúvania osobných údajov znamená, že ČSOB s danými údajmi nerobí nič iné ako ich uchovávanie, typicky pre potreby dotknutej osoby. K vyhoveniu tomuto právu môže dôjsť len v situáciách uvedených v čl. 18 GDPR, napríklad, ak je spracúvanie nezákonné, ale dotknutá osoba žiada namiesto vymazania obmedzenie ich použitia, alebo ak dané osobné údaje už nepotrebuje ČSOB, ale potrebuje ich dotknutá osoba na vlastné účely. Ak sú splnené podmienky na obmedzenie spracúvania vašich údajov podľa GDPR, ČSOB je povinná pristúpiť k obmedzeniu ich spracúvania.

Oznamovacia povinnosť podľa čl. 19 GDPR
Ide o špecifickú oznamovaciu povinnosť ČSOB voči každému ďalšiemu príjemcovi vašich osobných údajov vo vzťahu ku každej oprave, vymazaniu alebo obmedzeniu spracúvania vašich osobných údajov u ČSOB. Máte právo byť informovaní o týchto príjemcoch.

Máte právo na prenosnosť údajov podľa čl. 20 GDPR
Svoje 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 prenosnosť vašich osobných údajov sa uplatní v prípadoch, keď spracúvame vaše osobné údaje:
- automatizovanými prostriedkami, t. j. elektronicky,
- 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 (tzv. observed data), teda údaje, ktoré sa vygenerovali v našich systémoch na základe svojej 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.

Máte právo namietať proti spracúvaniu vašich údajov podľa čl. 21 GDPR
Ako je uvedené vyššie, z dôvodov týkajúcich sa vašej konkrétnej situácie máte právo namietať proti spracúvaniu osobných údajov, ktoré sa vás týka na základe tzv. oprávnených alebo verejných záujmov, vrátane namietania proti profilovaniu. Vyššie uvádzame, aké oprávnené záujmy pri spracúvaní vašich osobných údajov spracúvame. Pokiaľ namietate proti danému spracúvaniu, je vhodné, aby ste vo svojej žiadosti uviedli dôvody a okolnosti svojej konkrétnej situácie, ktoré podľa vás odôvodňujú vyhovenie právu namietať. 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. Vaše údaje nesmieme ďalej spracúvať, ak nepreukážeme nevyhnutné oprávnené dôvody na spracúvanie, ktoré prevažujú nad záujmami, právami a slobodami dotknutej osoby, alebo dôvody na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov.

Vyššie uvedené však neplatí pri spracúvaní osobných údajov na účely priameho marketingu vrátane profilovania, keď námietka alebo odvolanie súhlasu znamená, že vaše osobné údaje sa nesmú ďalej na daný účel spracúvať. Pokiaľ si neželáte, aby sme používali vaše osobné údaje na priamy marketing, vrátane profilovania, môžete zmeniť svoje marketingové preferencie tak, aby sme vaše údaje viac na tento účel nepoužívali. V tejto súvislosti si Vás dovoľujeme upozorniť, že námietka proti marketingu bude v už prebiehajúcich kampaniach zohľadnená do 15 dní po zaznamenaní Vašej námietky. To môže spôsobiť, že vám bude doručená marketingová komunikácia, ktorá bola zaradená na odoslanie pred zaznamenaním námietky.

Máte právo namietať proti automatizovanému individuálnemu rozhodovaniu podľa čl. 22 GDPR
Máte právo na to, aby sa na vás nevzťahovalo rozhodnutie, ktoré je založené výlučne na automatizovanom spracúvaní, vrátane profilovania, a ktoré má právne účinky, ktoré sa vás týkajú alebo vás podobne významne ovplyvňujú (vyššie definované ako „AIR"). Dané právo sa neuplatňuje, ak AIR prebieha na základe vášho výslovného súhlasu, ak je nevyhnutné na uzatvorenie a plnenie zmluvy s vami alebo ak je povolené právom. Aj v týchto prípadoch sme však povinní prijať vhodné opatrenia na ochranu vašich práv, slobôd a oprávnených záujmov, a to aspoň práva na ľudský zásah zo strany ČSOB a práva vyjadriť svoje stanovisko a napadnúť rozhodnutie.

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 vašim osobným údajom a k porušeniu vašich práv. Pokiaľ ste naším klientom, identifikáciu vašej osoby v požadovanom rozsahu zabezpečíme v rámci našich nastavených procesov.

V prípade, ak ČSOB spracúva vaše osobné údaje v rozsahu, ktorý neumožňuje vašu individuálnu identifikáciu, a chcete si uplatniť niektoré zo svojich práv k osobným údajom, je pre ich úspešné uplatnenie dôležité, aby ste uviedli aj bližšie okolnosti týkajúce sa poskytnutia vašich údajov.

MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV

Vaše práva k osobným údajom v plnom rozsahu si môžete v ČSOB 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;
- **telefonicky alebo prostredníctvom elektronických kanálov** – v prípade, ak ste boli riadne identifikovaný a vaša identifikácia bola overená štandardným procesom v rámci telefonického rozhovoru, prípadne prostredníctvom elektronických kanálov, je vaše uplatnenie práv považované za riadne a úplné. Môže sa však stať, že pri telefonickom rozhovore alebo pri žiadosti zaslanej e-mailom ste neboli riadne identifikovaný, v takom prípade vás budeme kontaktovať s cieľom jednoznačne vás identifikovať;
- **prostredníctvom viazaných agentov ČSOB Poisťovne** – ak ste klientom ČSOB Poisťovne, môžete osloviť svojho agenta, ktorý s vami vašu žiadosť vypíše a zabezpečí jej doručenie do ČSOB, ktorý sa bude vašou žiadosťou zaoberať;
- **poštou alebo osobne na 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 úradne overili svoj podpis na žiadosti napríklad u notára,** aby sme vás dokázali pri prijatí dokumentu jednoznačne identifikovať. Bez úradného overenia podpisu nebude vaša žiadosť v písomnej forme akceptovaná a budeme vás kontaktovať vo veci 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 na vybavenie vašej žiadosti a posúdenie vašich nárokov týkajúcich sa spracúvania osobných údajov. V prípade, ak bude vaša žiadosť neúplná, budeme vás kontaktovať s cieľom doplniť žiadosť.

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.

V niektorých prípadoch, najmä ak spracúvané údaje neumožňujú individuálnu identifikáciu dotknutej osoby a vyplýva to napríklad z charakteru spracúvania osobných údajov, môžeme akceptovať aj žiadosť o uplatnenie práv dotknutej bez úradného overenia podpisu. Každú žiadosť, prostredníctvom ktorej si uplatníte svoje práva, budeme vyhodnocovať s prihliadnutím na všetky skutočnosti a okolnosti vašej žiadosti.

Máte 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.

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 vašim potrebám.
V prípade, ak nemáte záujem, aby sme vás informovali o svojej aktuálnej ponuke prostredníctvom marketingu, môžete nás kontaktovať vo veci 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 na našich pobočkách. V tejto súvislosti si Vás dovoľujeme upozorniť, že Vaše odvolanie súhlasu bude v už prebiehajúcich kampaniach zohľadnené do 15 dní po zaznamenaní odvolania. To môže spôsobiť, že Vám bude doručená marketingová komunikácia, ktorá bola zaradená na odoslanie pred zaznamenaním odvolania súhlasu.

Súhlas so spracúvaním cookies a využívaním nástrojov na sledovanie užívateľského správania môžete odvolať a svoju preferenciu upraviť postupom uvedeným na príslušných internetových stránkach, ktoré cookies zbierajú.

Právo podať sťažnosť dozornému orgánu
Ak máte podozrenie, že došlo alebo dochádza k porušeniu práv pri spracúvaní osobných údajov alebo došlo k porušeniu podmienok spracúvania osobných údajov, máte právo obrátiť sa s návrhom na začatie konania o ochrane osobných údajov podľa § 100 zákona č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov, v znení neskorších predpisov, na dozorný orgán ktorým je:

Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky

Galvaniho Business Centrum II
Galvaniho 7/B
821 04 Bratislava
Slovenská republika

a to postupom uvedeným na stránke **Úrad na ochranu osobných údajov Slovenskej republiky** v časti Konanie o ochrane osobných údajov.

14. Kódexy správania SBA a SLASPO

ČSOB Banka a ČSOB Poisťovňa dodržiavajú a plánujú pristúpiť ku kódexom správania Slovenskej bankovej asociácie (SBA) a Slovenskej asociácie poisťovní (SLASPO). Kódexy správania v zmysle čl. 40 GDPR predstavujú dobrovoľné nástroje na spresnenie uplatňovania požiadaviek GDPR na bankový a poisťovací sektor. Tieto dokumenty bližšie vysvetľujú štandardný prístup k ochrane osobných údajov v oboch sektoroch, ktorý bol komunikovaný a konzultovaný so všetkými bankami a poisťovňami a najmä s Úradom na ochranu osobných údajov SR. Dokumenty sú dôležité aj pre klientov a dotknuté osoby, pretože zavádzajú nové prvky transparentnosti a nové práva pre dotknuté osoby (napríklad právo obrátiť sa na monitorujúcich subjekt).

Oba kódexy správania sú po obsahovej stránke sfinalizované a odsúhlasené Úradom na ochranu osobných údajov SR, ktorý ukončil pripomienkovanie ich obsahu. S ich znením sa môžete oboznámiť tu:
- Kódex správania SBA
- Kódex správania **SLASPO**

Momentálne oba sektory čakajú na akreditujúcou monitorujúceho subjektu podľa čl. 41 GDPR, ktorý bude vykonávať kontrolu a monitorovanie ich dodržiavania bankami a poisťovňami. Po vydaní akreditácie bude možné aj formálne prijatie a schválenie kódexov zo strany Úradom na ochranu osobných údajov SR, ku ktorej ešte nedošlo.

15. Zmeny Memoranda

Uvedomujeme si vážnosť a aktuálnosť témy ochrany osobných údajov, a preto sme v Memorande zosumarizovali proces, akým pristupujeme k vašim osobným údajom a na aké účely 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.

Ochrana osobných údajov pre nás nie je jednorazovou záležitosťou. Informácie, ktoré sme vám povinní poskytnúť, sa môžu meniť alebo prestať byť aktuálne. Z tohto dôvodu si vyhradzujeme možnosť kedykoľvek tu uvedené informácie upraviť a zmeniť v akomkoľvek rozsahu. V prípade, že zmeníme toto Memorandum podstatným spôsobom, túto zmenu vám dáme do pozornosti napr. všeobecným oznámením na tejto webstránke alebo osobitným oznámením prostredníctvom e-mailu, prípadne iným vhodným spôsobom.