

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

Podrobnú a vždy aktuálnu informáciu o spracúvaní osobných údajov v ČSOB nájdete v Memorande ochraňy osobných údajov uverejnenom na webovej stránke www.csob.sk.

Kto je prevádzkovateľom spracúvaných osobných údajov

Prevádzkovateľom spracúvaných osobných údajov je Československá obchodná banka, a.s. (ďalej len „ČSOB“), so sídlom: Žižkova 11, Bratislava 811 02, IČO: 36 854 140, zapísaná v obchodnom registri Okresného súdu Bratislava I, oddiel: Sa, vložka číslo: 4314/B.

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

Data Protection Officer

Data Protection Officer predstavuje osobu zodpovednú za ochraňu osobných údajov v ČSOB. Data Protection Officer môžete kontaktovať prostredníctvom nasledovných kontaktných údajov:

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

Aké osobné údaje o Vás spracúvame

V určitých prípadoch spracúvame Vaše osobné údaje aj napriek tomu, že ešte nie ste s ČSOB v žiadnom zmluvnom vzťahu. Ide o prípady, keď sa informujete, alebo nás oslovíte so záujmom o niektorý náš produkt alebo službu alebo nám dáte svoj súhlas s marketingovým oslovením.

Akonáhle začneme pripravovať zmluvnú dokumentáciu, stávate sa naším klientom a všetky podrobnosti o spracúvaní Vašich osobných údajov nájdete v Memorande ochraňy osobných údajov.

V informačnom systéme CRM o Vás spracúvame nasledovné kategórie osobných údajov:

Identifikačné a kontaktné údaje: meno, priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, typ a číslo ID, adresa trvalého pobytu, kontaktná adresa, titul pred a za menom a v prípade fyzickej osoby-podnikateľa názov fyzickej osoby- podnikateľa a identifikačné číslo fyzickej osoby podnikateľa. Tieto údaje o Vás zbierame z dôvodu Vašej základnej identifikácie zbierame ich len v rozsahu, ktoré nevyhnutne potrebujeme na poskytnutie produktu alebo akejkoľvek služby a v rozsahu.

Údaje o komunikácii a interakcii: Z dôvodu skvalitňovania služieb ČSOB si o Vás budú naši zamestnanci do systému ukladať informácie ako termín Vašej návštevy pobočky, termín Vášho telefonátu na kontaktné centrum, dohodnuté stretnutie na pobočke, telefonát z pobočky alebo údaje o obsahu stretnutia alebo telefonátu tak, aby sa čo najlepšie porozumeli Vaším potrebám a poskytli Vám čo najlepšie služby.

Prečo spracúvame osobné údaje neklientov

Vaše údaje spracúvame v nevyhnutnom rozsahu, pričom väčšina spracúvaní je odôvodnená tým, že tieto údaje potrebujeme na vypracovanie konkrétnej ponuky pre poskytnutie požadovaného produktu alebo služby alebo vybavenie Vašej žiadosti, s ktorou sa na nás obrátite. Na základe udeleného súhlasu spracúvame Vaše údaje na marketingové účely alebo spotrebiteľské súťaže. Osobné údaje spracúvame na nasledujúce účely:

Identifikácie

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

Príprava zmluvy na Vašu žiadosť

Na to, aby sme s Vami mohli uzavrieť zmluvu, potrebujeme Vaše osobné údaje, ktorých rozsah závisí od konkrétneho produktu, ku ktorému sa daná zmluva vzťahuje. Napríklad pri uzatváraní hypotekárneho produktu nás budú zaujímať údaje o Vašich príjmoch a celkovej bonite. Získané údaje až do momentu podpisu zmluvy spracúvame na účel prípravy zmluvy na Vašu žiadosť.

Zasielanie servisných správ

V rámci Vašej obsluhy Vám zasielame dôležité informácie týkajúce sa Vami vybraného produktu alebo služby formou servisnej správy. Spracúvaním Vašich kontaktných údajov na tento účel si plníme povinnosti vyplývajúce nám z prípravy zmluvy na Vašu žiadosť.

Riadenie vzťahu so zákazníkom

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

Marketing

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

Bezpečnosť

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

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

- Riadenie vzťahu so zákazníkom, a
- Bezpečnosť

Príjemcovia osobných údajov

Osobné údaje spracúvané v informačnom systéme CRM nie sú sprístupňované mimo ČSOB s výnimkou nám takýto postup vyplýva z Vami udeleného súhlasu alebo príslušného právneho predpisu.

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.

Ako dlho sú Vaše osobné údaje spracúvané?

V prípade neudelenia súhlasu s marketingovým oslovením Vaše osobné údaje sú spracúvané po dobu 12 mesiacov odo dňa založenia osoby v informačnom systéme CRM, a v prípade udelenia súhlasu s marketingovým oslovením, ktorý bol udelený zákazníkom ČSOB alebo inej entite ČSOB Finančnej skupiny po dobu 5 rokov od ukončenia všetkých zmluvných vzťahov medzi dotknutou osobou a členmi ČSOB Finančnej skupiny.

Aké máte práva?

V súlade s GDPR máte právo na:

- prístup k Vaším osobným údajom, ktoré zahŕňa: právo na potvrdenie o tom, či ČSOB Vaše osobné údaje spracúva, právo získať prístup k týmto údajom, právo na kópiu týchto osobných údajov,
- právo na opravu Vašich spracúvaných osobných údajov,
- právo na vymazanie Vašich údajov, vrátane práva odvolať súhlas so spracúvaním osobných údajov na marketingové účely a účely spotrebiteľských súťaží,
- právo na obmedzenie spracúvania Vašich osobných údajov,
- právo namietať proti spracúvaniu Vašich údajov,
- právo na prenos osobných údajov k inému prevádzkovateľovi,
- právo podať sťažnosť dozornému orgánu

Podrobná informácia o Vašich právach a spôsobe ich uplatnenia je uvedená v Memorande ochrany osobných údajov uverejnenom na webovej stránke www.csob.sk.

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

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