

# MEMORANDUM OCHRANY OSOBNÝCH ÚDAJOV - PODROBNÉ VYMEDZENIE SPRACOVATEĽSKÝCH OPERÁCIÍ, ÚČELOV SPRACÚVANIA A PRÁVNÝCH ZÁKLADOV



Učel spracúvania	Právny základ	Bližšie vysvetlenie účelu, súvisiacich agend a operácií a sledovaných oprávnených záujmov ( <u>podčiarknuté</u> ) <sup>1</sup>
<p><b>1. Poskytovanie finančných produktov a služieb</b></p>	<p>Plnenie zmluvy, splnenie zákonnej povinnosti<sup>2</sup>, súhlasu oprávnený záujem</p>	<p><b>Identifikácia klientov a ich zástupcov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) <u>vyplnenia úvodných dotazníkov klienta vrátane základných identifikačných a kontaktných údajov klienta alebo jeho zástupcu;</u> (ii) <u>získavania údajov kopírovaním dokladov totožnosti klienta alebo jeho zástupcu;</u> (iii) <u>založenia klienta alebo aj jeho zástupcu v centrálnom systéme banky;</u> (iv) <u>vyžiadania a preverenia ďalších skutočností (napr. doklad preukazujúci oprávnenie zástupcu konať v mene klienta);</u> (v) <u>špecifikácie typu klienta (napr. FO, FO-podnikateľ, PO, maloletý klient, prípadne FO nespôsobilá na právne úkony);</u> (vi) <u>preverenia existencie konkurzného alebo obdobného konania;</u> (vii) <u>opätovnej kontroly aktuálnosti údajov pri ďalších obchodoch;</u> (viii) <u>kontroly údajov porovnaním s dokladom totožnosti;</u> (ix) <u>spracúvania biometrických údajov na identifikáciu klienta;</u> (x) <u>postupov týkajúcich sa zmeny údajov klienta alebo jeho zástupcu.</u></p> <p><b>Predzmluvná komunikácia na žiadosť klienta.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) <u>kontaktovania klientov, ktorí aktívne vyplnili kontaktný formulár alebo žiadosť o kontaktovanie v súvislosti s produktom / službou;</u> (ii) <u>získavanie osobných údajov nevyhnutných pre posúdenie možnosti uzatvoriť medzi bankou ako prevádzkovateľom a záujemcom o bankový alebo iný finančný produkt ako dotknutou osobou príslušný zmluvný vzťah, čo môže zahŕňať v nevyhnutnom rozsahu aj posúdenie bonity, finančnej spoľahlivosti, platobnej disciplíny pri úverových produktoch, či zdravotný stav pri produktoch súvisiacich so životným poistením.</u></p> <p><b>Servisná komunikácia a starostlivosť.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) <u>zasielania regulačných informácií vyžadovaných právnymi predpismi;</u> (ii) <u>vykonávania prieskumov spokojnosti s využívanými službami s cieľom vylepšiť poskytovanie služieb do budúcnosti;</u> (iii) <u>informovania existujúcich klientov o vývoji a trendoch na finančných trhoch na základe existujúcich zmluvných podmienok;</u> (iv) <u>informovania o výpadkoch služieb, zmene poplatkov alebo legislatívnych zmenách vzťahujúcich sa na klienta;</u> (v) <u>zasielanie dôležitých oznámení týkajúcich sa využívaných produktov a služieb existujúcim klientom prostredníctvom dostupných komunikačných kanálov ako sú elektronická pošta, SMS, servisný telefonát, či push notifikácia na doručené oznámenie do aplikácie inštalovanej na zariadení koncového používateľa,</u> (vi) <u>analýzy a využívanie dát týkajúcich sa servisnej komunikácie s klientami a klientskych požiadaviek, či prianí spoločne s dátami týkajúcimi sa využívanie produktov a služieb s cieľom vylepšovania interných procesov banky, produktov a služieb a zvyšovania spokojnosti zákazníkov s úrovňou poskytovaných produktov a služieb,</u> (vii) <u>simulácie produktov a služieb s cieľom pri vybraných produktoch a službách zvyšovať komfort zákazníka pri jeho nákupných rozhodnutiach a výbere konkrétnych</u></p>

<sup>1</sup> Podčiarknuté časti textu predstavujú spracovateľské činnosti / operácie / oblasti, ktoré sú vykonávané v rámci sledovaných oprávnených záujmov.

<sup>2</sup> Zákon č. 483/2001 Z. z. o bankách, zákon č. 492/2009 Z. z. o platobných službách, zákon č. 39/2015 Z. z. o poisťovníctve, zákon č. 566/1992 Zb. o Národnej banke Slovenska, zákon č. 510/2002 Z.z. o ochrane vkladov, Zákon č. 510/2002 Z.z. o platobnom styku, Zákon č. 747/2004 Z.z. o dohľade nad finančným trhom, Zákon č. 129/210 Z.z. o spotrebiteľských úveroch a o iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov, Zákon č. 191/1950 Zb. zmenkový a šekový v znení neskorších predpisov, Zákon č. 566/2001 Z.z. o cenných papieroch, Zákon č. 90/2016 Z. z. o úveroch na bývanie, Zákon č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu Zákon č. 395/2002 Z. z. o archívoch a registratúrach, Zákon č. 18/1996 Zb., o cenách, ako aj ďalšie a súvisiace predpisy vzťahujúce sa na finančný resp. bankový trh.

produktov a služieb, ktoré budú pre konkrétneho zákazníka najoptimálnejšie (napr. úverové kalkulačky), (vii) zvyšovania pohodlia pri využívaní elektronických formulárov a internetových stránok Prevádzkovateľa uchovávaním údajov o zvolených nastaveniach a neúplne vyplnených elektronických formulároch pre obmedzený čas pre prípad, ak by sa ich klient rozhodol dokončiť neskôr (za podmienky udelenia súhlasu s cookies), (vii) analýzy dát týkajúcich sa využívania produktov a služieb z dôvodov udržateľnosti a optimalizácie produktov pri prispievaní k zlepšovaniu životného prostredia a obmedzovania dopadov klimatických zmien a vykazovaní nefinančných ukazovateľov inštitúciám Európskej únie pri plnení povinností podľa tzv. Corporate Sustainability Reporting Directive; (vii) akejkoľvek inej servisnej zákazníckej a technickej podpory klientov.

**Bankové účty (depozitné produkty).** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) akceptácie všeobecných obchodných podmienok a uzatvorenia zmluvy viažucej sa na daný depozitný produkt; (ii) prípravy, uzatvárania a vykonávania obchodov medzi bankou a klientom, ktoré sa týkajú depozitných produktov; (iii); vytvorenia, vedenia a správy bankového účtu.

**Úverové produkty.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) posudzovania žiadostí o úver alebo o kreditnú kartu získaných priamo od klienta alebo finančného sprostredkovateľa; (ii) preverenia klienta prostredníctvom dopytov v rámci bankových a nebankových registroch informácií vrátane registrov tretích strán (napr. Sociálna poisťovňa); (iii) dopytovania klienta o jeho príjme (séria otázok podľa Vyhlášky Ministerstva spravodlivosti SR); (iv) preverenie bonity klienta (jeho schopnosti splácať úver) na základe schváleného rizikového modelu banky; (v) schválenie maximálneho úverového rámca na základe rizikového modelu banky; (vi) uzatvárania zmluvy o úvere, hypotéke alebo kreditnej karte, vrátane akceptácie všeobecných obchodných podmienok banky; (vii) správy úverového produktu vrátane jeho načerpania a následného splácania.

**Poskytovanie a správa poisťných produktov.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) nevyhnutného spracúvania osobných údajov pri uzatváraní poisťných produktov online formou cez webstránku poisťovne a aktivity obchodných zástupcov na pobočkách a obchodných miestach alebo mimo nich, (ii) využívania live chatu, zákazníckej zóny a služieb call centra pri podpore a informačnom servise pre klientov využívajúcich poisťné produkty (napr. pri navigácii na webstránke, vysvetľovaní zmluvných dokumentov, elektronických služieb a interných procesov poisťovne a pod.), (iii) využívania administratívnych pracovníkov na obchodných miestach prvého kontaktu s klientom pri podpore vybavovania požiadaviek klienta, vrátane vyplňovania štandardizovaných dotazníkov postupovaných na ďalšie vybavenie úsekom správy poisťných zmlúv, (iv) používania podpisových tabletov bez prvkov biometrie pri podpisovaní bežných dokumentov v rámci servisných úkonov na obchodných miestach poisťovne a ich prenos do interného ERP systému poisťovne v súvislosti s rôznymi zmenami súvisiacimi s plnením zmluvných vzťahov, (v) vykonávania aktualizácie stavu poisťných zmlúv v nadväznosti na kontrolu uzavretých poisťných zmlúv, zúčtovania zaplateného poisťného, evidenciou zmien v poistení (napr. realizáciu, či zrušovanie pripoistení) až po zánik poisťnej zmluvy, (vi) zasielanie korešpondencie týkajúcej sa správy poisťných zmlúv doporučené do vlastných rúk alebo elektronicky (vii) vykonávania automatizovaného individuálneho rozhodovania, vrátane profilovania pri poskytovaní poisťných produktov KASKO / PZP zohľadňujúceho pri stanovení výslednej ceny poisťného údaje o bez-škodovom priebehu predchádzajúcich PZP / KASKO napr. vek vodiča, mesto obvyklej jazdy, výkon motora poisťovaného vozidla, trvanie poisťného vzťahu medzi klientom a poisťovňou (viii) získavanie kompletných údajov identifikujúcich motorové vozidlo z registra Slovenskej kancelárie poisťovateľov a príslušného registra Ministerstva vnútra Slovenskej republiky zadanim údajov o ŠPZ do online registračného formulára pri uľahčovaní vyplňovania údajov pri uzatváraní PZP / KASKO online formou, (ix) akékoľvek ďalšie spracovateľské operácie, ktoré budú legitímne, nevyhnutné a proporcionálne pre poskytovania a správu poisťných produktov v budúcnosti,

**Poskytovanie asistenčných služieb.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) kontaktovania poisťovne, resp. jej sprostredkovateľa za účelom využitia rozmanitých asistenčných služieb poskytovaných k jednotlivým poisťným produktom na základe a v rozsahu podľa príslušnej zmluvnej dokumentácie upravujúcej poskytovanie asistenčných služieb (napr. osobitné poisťné podmienky pre pripoistenie asistenčných služieb), vrátane vyhotovenia zvukového záznamu call centrom, (ii)

		<p>zabezpečenia vykonania rozmanitých asistenčných služieb v rozsahu a za podmienok príslušného zmluvného vzťahu týkajúceho sa konkrétnych poistných produktov alebo pripoistení zvolených klientom, vrátane poskytovania nevyhnutných osobných údajov klientov externým partnerom a dodávateľom podieľajúcim sa na poskytovaní konkrétnej asistenčnej služby v rozsahu potrebnom na poskytovania asistenčnej služby (napr. odťahová služba, dopravca, pohrebná služba, lekár, banka a pod.)</p> <p><b>Likvidácia poistných udalostí.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) oznamovania, prijímania a zaevidovania oznámených škôd a poistných udalostí v internom systéme poisťovne, (ii) realizácie úkonov nevyhnutných pre likvidáciu poistnej udalosti (napr. dohodnutie obhliadky havarovaného vozidla, vyhotovenie dokumentácie a zabezpečenie a odborné posúdenie dôkazov preukazujúcich vznik poistnej udalosti) (iii) overovania aktuálneho stavu vybavovania škodovej udalosti oznámenej poisťovni, ktorej už bolo pridelené interné číslo z iniciatívy klienta a poskytovanie aktuálnych informácií klientovi (napr. cez elektronické služby webových aplikácií poisťovne), (iv) výmeny informácií nevyhnutných na overenie pravdivosti a úplnosti údajov o poistnej udalosti alebo škodovej udalosti medzi poisťovňou a poskytovateľom registra poistných udalostí (napr. Slovenská kancelária poisťovateľov, SLASPO, iné subjekty v zmysle zákona o poisťovníctve ), (v) internej komunikáciu, výmenu a zdieľanie informácií s úsekmi a špecialistami podieľajúcimi sa na vyšetrovaní podozrení v súvislosti so zabezpečovaním prevencie pred vznikom poistných podvodov, (vi) spolupráce a výmeny informácií osobných údajov s likvidačnými zástupcami poisťovne v iných členských štátoch EÚ pri likvidovaní škôd a poistných udalostí vzniknutých z PZP v zahraničí, (vii) zabezpečovania činnosti likvidačného zástupcu iných poisťovní z členských štátov EÚ na území Slovenskej republiky pri likvidovaní škôd a poistných udalostí vzniknutých zahraničným poistencom na území Slovenskej republiky.</p> <p><b>Finančné sprostredkovanie.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) sprostredkovania poistenia bankových produktov a služieb (napr. poistenie úveru alebo platobnej karty), pri ktorom banka vystupuje ako finančný agent oprávnený na základe bankovej licencie; (ii) výmeny údajov so zazmluvnenými poisťovňami, ktoré poskytujú poistné služby pre klientov banky; (iii) plnenia zákonných povinností finančného agenta v zmysle zákona o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a ďalších predpisov.</p> <p><b>Posudzovanie klientov a vedenie evidencií súvisiacich s finančným sprostredkovaním.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) zistenia a zaznamenania požiadaviek a potrieb klientov, (ii) zistenia a zaznamenania skúseností a znalostí klienta s príslušnou finančnou službou a finančnou inštitúciou, (iii) zistenia a zaznamenania informácií týkajúcich sa schopnosti klienta znášať finančné straty, investičných cieľoch klienta, vrátane odolnosti voči riziku, (iv) záznamy o odporúčaných produktoch, (v) vedenia evidencie o všetkých dokumentoch, v ktorých sú uvedené práva a povinnosti finančného agenta alebo klienta počas desiatich rokov od začiatku platnosti zmluvy o poskytnutí finančnej služby na základe podrobností k obsahu, spôsobe vedenia evidencií a ich uchovávaní stanovených príslušným opatrením Národnej banky Slovenska.</p> <p><b>Zapisovanie podriadených finančných agentov do registrov NBS.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) podávania návrhov a príloh na zápis podriadených finančných agentov do registra Národnej banky Slovenska, (ii) podávania návrhov na zmeny alebo zrušenie zapísaných údajov agentov v registroch NBS v prípade, ak nastanú zákonné dôvody, (iii) informovania podriadených agentov o vykonaní zápisov do registra.</p> <p><b>Doklady a provízie podriadených finančných agentov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) výpočtov a výplaty provízií jednotlivým podriadeným finančným agentom za uzatvorené obchody, (ii) evidencie poistných zmlúv, ktorých uzatvorenie sprostredkoval konkrétny agent, (iii) uchovávaní dokladov a certifikátov o odbornej spôsobilosti a absolvovaných školeniach a skúškach, nadobudnutom vzdelaní a iných dokladoch vyžadovaných zákonom o finančnom sprostredkovaní, ktoré</p>
--	--	--

	<p>musí odborný garant finančného agenta uchovávať.<sup>3</sup></p> <p><b>Vybavovanie sťažností na podriadených finančných agentov</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) činnosti odborného garanta pri preverovaní a vybavovaní sťažností klientov voči konkrétnym finančným agentom, (ii) evidencie sťažností klientov alebo potenciálnych klientov, v ktorej bude zaznamenaný každý záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie v rozsahu podľa § 26 ods. 4 Zákona o finančnom sprostredkovaní.</p> <p><b>Prevenia pred vznikom konfliktu záujmov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) vykonávania interných opatrení určených na prevenciu pred vznikom konfliktu záujmov pri finančnom sprostredkovaní (ii) oznamovania vzniku konfliktu záujmov klientovi ešte pred uzatvorením zmluvy.</p> <p><b><u>Vykonávanie identifikácie a overovanie identifikácie klientov, potenciálnych klientov a ich zástupcov a dokumentovanie činnosti finančného sprostredkovania:</u></b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) výkonu oprávnenia finančných agentov požadovať aj opakované poskytnutie osobných údajov v rozsahu podľa § 31 ods. 1 Zákona o finančnom sprostredkovaní<sup>4</sup>, (ii) vyhotovovania skenov alebo kópií plnomocenstiev a dokladov totožnosti, (iv) poskytovania týchto dokladov a osobných údajov orgánom dohľadu – Národnej banke Slovenska a ďalším príjemcom, ktorí sú na to ex lege oprávnení podľa § 30 ods. 4 a ods. 5 Zákona o finančnom sprostredkovaní.</p> <p><b><u>Overovanie nehnuteľností.</u></b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) <u>overenia stavu nehnuteľnosti z viacerých zdrojov a registrov, vrátane katastra nehnuteľností, ak je súčasťou bankového obchodu nehnuteľnosť (napr. založená nehnuteľnosť pri hypotéke); (ii) spracúvania osobných údajoch o osobách nachádzajúcich sa na listoch vlastníctva predmetných nehnuteľností; (iii) vypracovania a posúdenia znaleckých posudkov k nehnuteľnosti; (iv) poznania a vyhodnotenia stavu nehnuteľnosti v internom systéme banky; (v) využívania údajov o číselníkoch katastra, o administratívnych a technických jednotkách, údajov o stavbách, bytoch a nebytových priestoroch, údajov o účastníkoch právnych vzťahov, o právnych listinách, o listoch vlastníctva, o katastrálnych konaniach, a to aj prostredníctvom analýzy denných tabuliek rozdielov vybraných údajov. (vi) prenesenia údajov do zmluvnej dokumentácie (úverové produkty).</u></p> <p><b>Kolektívne investovanie (Asset Management).</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) poskytovania osobných údajov správcovskej spoločnosti v rámci finančnej skupiny ČSOB (ii) vytvorenia majetkového účtu klienta alebo zoznamu podielnikov u správcovskej spoločnosti; (iii) zadávania pokynov klienta správcovskej spoločnosti; (iv) výmeny informácií a povinných notifikácií údajov s depozitármi cenných papierov a burzami; (v) vedenia evidencie majiteľov cenných papierov a záložných práv pre podielové listy; (vi) podpisovania dokumentácie na pobočke banky.</p> <p><b>Cenné papiere (Treasury).</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) získavania údajov v rámci tzv. investičných dotazníkov v rozsahu otázok stanovených v prílohe Vyhlášky Ministerstva financií SR o súbore otázok súvisiacich s príjmom spotrebiteľa<sup>5</sup>; (ii) získavania ďalších údajov podľa Zákona o cenných papieroch (napr. vrátane rodného listu); (iii) poskytovania poradenstva klientom vo vzťahu k obchodu s cennými papiermi; (iv) evidencie obchodov klienta s cennými papiermi; (v) uchovávanie komunikácie s klientom podľa zákona o cenných papieroch; (vi) riešenia sporov s klientami podľa nariadenia EMIR<sup>6</sup>; (vii) dodržiavania štandardov <u>ISDA</u> (The International SWAPS and Derivates Association) pri derivátových obchodoch; (viii) vedenia registra krytých dlhopisov; (iv) vykonávania pokynov klientov na zrealizovanie obchodov.</p>
--	--

<sup>3</sup> § 25 ods. 7 a ods. 9 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

<sup>4</sup> Zákon č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve a o zmene a doplnení niektorých zákonov

<sup>5</sup> Vyhláška Ministerstva financií Slovenskej republiky č. 11/2018 Z. z., ktorou sa ustanovuje súbor otázok súvisiacich s príjmom spotrebiteľa

<sup>6</sup> NARIADENIE EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) č. 648/2012 zo 4. júla 2012 o mimoburzových derivátoch, centrálnych protistranách a archívoch obchodných údajov

		<p><b>Riadenie úverového a poistného rizika a vytváranie rizikových modelov<sup>7</sup>.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) štatistického spracúvania údajov o klientoch a ich splácaní úverových produktov; (ii) vyhodnocovania rizikovosti jednotlivých obchodov, vrátane pravdepodobnosti vzniku poistnej udalosti na základe dostupných údajov z interných databáz, úverových registrov, registra poistných udalostí a registra poistenia zodpovednosti; (iii) využívania štandardných a nastavbových služieb úverových registrov; (iv) sledovania vestníkov (konkurzy, bankrotu a hlásenia); (v) generovania unikátnych identifikačných a autentifikačných kódov klienta; (vi) výpočtov a prispôsobení ponúk pre konkrétnych klientov, (vii) vytvárania komplexného rizikového profilu firmy, (viii) predikcie správania sa klienta z hľadiska jeho platobnej disciplíny, (ix) vytvárania modelov slúžiacich na automatické schvaľovanie, resp. výpočet úverových limitov, (x) zachovávanie odbornej starostlivosti pri preverovaní existujúcich klientov – právnických osôb a ich štatutárnych zástupcov a iných fyzických osôb konajúcich v mene klientov.</p> <p><b>Platobný styk.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: i) realizácie a spracovania tuzemských a zahraničných platieb vrátane kontroly správnosti zúčtovania; (ii) nevyhnutnej výmeny sprievodných údajov o platbách s bankami, poskytovateľmi platobných služieb a kartovými spoločnosťami v rámci systémov SEPA a SWIFT; (iii) vybavovania reklamácií týkajúcich sa spracovania platobných operácií; (iv) poskytovania a vyžiadania informácií o omylných platbách; (v) poskytovania platobných služieb; (vi) povinného sprístupnenia údajov tretím stranám (tzv. TPP resp. „third party providers“) v režime PSD2 (vii) povinného poskytovania údajov Národnej banke Slovenska; (viii) vnútrobankových prevodov; (ix) výroby a personalizácie platobných kariet.</p> <p><b>Vedenie registrov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) poskytovania a využívania údajov v registri bankových úverov a záruk NBS podľa § 38 zákona o bankách; (ii) <u>vedenia vlastného registra klientov v zmysle § 92 ods. 7 zákona o bankách vrátane poskytovania údajov z tohto registra iným bankám;</u> (iii) poskytovania a využívania údajov v rámci <u>spoločného bankového registra podľa § 92a zákona o bankách (SBCB – Slovak Banking Credit Bureau, s.r.o.);</u> (iv) poskytovania a využívania údajov v rámci <u>spoločného registra spotrebiteľov základného bankového produktu v zmysle § 92b zákona o bankách;</u> (v) poskytovania a využívania údajov v rámci registrov vytvorených podľa zákona o úveroch na bývanie a zákona o spotrebiteľských úveroch; (vi) aktualizácie, opravy a výmazu údajov v daných registroch.</p> <p><b>Poskytovanie údajov o adrese platiteľov poskytovateľovi platobných služieb príjemcu platby v rámci prevodov akýchkoľvek finančných prostriedkov v celej EÚ aj mimo EÚ.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) poskytovania mena platiteľa, číslo platobného účtu platiteľa a adresy platiteľa pri všetkých prevodoch finančných prostriedkov bez ohľadu na ich výšku poskytovateľovi platobných služieb príjemcu platby usadenému v EÚ aj mimo EÚ, pričom údaj o adrese platiteľa sa poskytuje aj nad rámec minimálneho rozsahu údajov podľa povinností podľa čl. 5 ods. 2 a čl. 6 ods. 2 Nariadenia o údajoch sprevádzajúcich prevody finančných prostriedkov.<sup>8</sup></p> <p><b>Vnútrotná správa a reporting.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) využívania dostupných dát, vrátane osobných údajov pri plánovaní, vyhodnocovaní dôležitých biznisových aktivít, kampaní, predajov z hľadiska výkonnosti, nákladovosti, úspešnosti predaja a celkovej efektivity umiestňovania finančných produktov a služieb na trhu, vrátane sledovania</p>
--	--	---

<sup>7</sup> Pozn. Základná časť opisovaných spracovateľských operácií súvisiaca s rizikovým modelom banky, prebieha súčasne aj na právnom základe plnenia zákonných povinností podľa čl. 6 ods. 1 písm. c) GDPR. Banka musí mať podľa [zákona č. 483/2001 Z. z. o bankách](#) svoj vlastný rizikový model, ktorý kontroluje a schvaľuje NBS, a ktorý musí prispôbovať svojmu podnikaniu. Z tohto dôvodu je uplatňovanie rizikového modelu banky nevyhnutnou súčasťou spracúvania údajov v rámci poskytovania bankových produktov a služieb. Širším kontextom tohto spracúvania je, že rizikový model chráni integritu finančného sektora tým, že nedovolí banke (najmä vo vzťahu k úverovým alebo hypotekárnym produktom) také operácie, ktoré by boli rizikové, pretože súvisí s poskytovaním bankových produktov a služieb a zdokumentovaním činnosti bánk pri ich poskytovaní pre potreby výkonu dohľadu nad bankami a ich činnosťami, plnenia si úloh a povinností bánk zákona o bankách, a to najmä pri poskytovaní hypotekárných úverov zabezpečených záložným právom k nehnuteľnostiam. Z hľadiska zjednodušenia však celkové riadenie úverového a poistného rizika, vrátane vytvárania rizikových modelov považuje Právnik za svoj oprávnený záujem.

<sup>8</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/847 z 20. mája 2015 o údajoch sprevádzajúcich prevody finančných prostriedkov, ktorým sa zrušuje nariadenie (ES) č. 1781/2006.

		<p>a vyhodnocovania trendov a dôležitých parametrov interných procesov v skupine ČSOB s cieľom generovania štatistík, (ii) zdieľania agregovaných štatistických údajov v rámci rôznych reportov v celej skupine ČSOB najmä pre potreby riadiacich pracovníkov, štatutárnych orgánov a členov dozorných rád podnikov zo skupiny ČSOB, a to aj bez toho, aby boli pôvodné dátové zostavy obsahujúce osobné údaje, z ktorých boli reporty vytvorené vymazané.</p> <p><b>Vytváranie a využívanie dátových modelov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) analyzovania, spájania, kombinovania a profilovania<sup>9</sup> veľkého množstva rozmanitých údajov pôvodne spracúvaných na iné účely súvisiace primárne s poskytovaním finančných produktov a služieb a spôsobom akým sú tieto produkty a služby dotknutými osobami využívané, (ii) vytváranie analytických modelov pre interpretovanie dát pre potreby dátovej vedy, biznisovej analytiky a strategických manažérskych rozhodnutí na strednej a vyššej úrovni riadenia podnikov v rámci skupiny ČSOB s cieľom zvyšovania spokojnosti klientov, optimalizovania najvhodnejšej ponuky pre klientov, či racionalizovania a zefektívňovania interných činností v rámci skupiny podnikov ČSOB.</p> <p><b>Elektronické bankovníctvo.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) bankových aplikácií a internet bankingu, a to najmä aplikácií ČSOB SmartBanking, ČSOB SmartToken, SmartBanking; (ii) poskytovania bankových produktov a služieb akýmkoľvek iným vzdialeným/elektronickým spôsobom, vrátane stránky <a href="http://www.csob.sk">www.csob.sk</a> a elektronického obchodu; (iii) postupov týkajúcich sa identifikácie klientov (vyššie) v rámci digitálneho onboardingu; (iv) vytvorenia prihlasovacích a identifikačných údajov v rámci daných aplikácií; (vi) akceptácie zmluvnej dokumentácie na diaľku; (v) online otváranie bankového alebo iného účtu na diaľku, vrátane overenia totožnosti prostredníctvom verejných registrov.</p> <p><b>Plnenie špecifických povinností finančne regulovaných subjektov podľa osobitných predpisov:</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) kontroly a prevencie nesúladu a riadneho plnenia povinností a regulačných požiadaviek podľa tzv. <a href="#">MiFID II</a><sup>10</sup>, <a href="#">MiFIR</a><sup>11</sup> a <a href="#">IDD</a><sup>12</sup> regulácie pri poskytovaní investičných, poisťných a bankových služieb a obchodovania s finančnými derivátmi, ako aj riadneho plnenia povinností príslušného prevádzkovateľa podľa Zákona o cenných papieroch<sup>13</sup>, čo môže typicky spôsobovať generovanie rôznych záznamov a dotazníkov týkajúcich sa realizovaných obchodov, (ii) zabezpečovanie silnej autentifikácie elektronických platieb zákazníkov v rámci plnenia povinností podľa tzv. <a href="#">RTS nariadenia</a><sup>14</sup>, a to aj vrátane vykonávania automatizovaného individuálneho rozhodovania, ktorého následkom môže byť zamietnutie prístupu k službám elektronického bankovníctva alebo zastavenie iniciovanej transakcie, resp. platby z dôvodu zvýšenia rizika a potreby ochrany klientov pred podvodným zneužitím platobných prostriedkov. (iii) plnenia povinností banky podľa zákona o bankách (napr. vytváranie rôznych hlásení pre Národnú banku Slovenska, umožnenia výkonu dohľadu Národnej banky Slovenska nad poskytovaním bankových služieb, predkladanie dokumentov pre vydanie povolenia a preukazovanie skutočností na vykonávanie povolených bankových činností, oznamovanie zmien v personálnom obsadení členov štatutárneho orgánu a dozornej rady banky a poskytovanie údajov o úveroch poskytnutých členom štatutárneho orgánu a členom dozornej rady a s nimi spriazneným osobám Národnej banke Slovenska, vykonávanie vnútornej kontroly a auditu atď.), (iv) posudzovania schopnosti žiadateľa o úver splácať spotrebiteľský úver podľa zákona o spotrebiteľských úveroch s odbornou starostlivosťou, a to aj pri poskytovaní tzv. leasingových služieb, (v) plnenia zákonných povinností poisťovne ustanovenej zákonom o poisťovníctve (napr. pri posudzovaní rizika vlastnej solventnosti, výpočtoch a odhadoch aktuariátu, technických rezerv, uplatňovaní systému riadenia</p>
--	--	---

<sup>9</sup> Podľa čl. 4 ods. 4 GDPR profilovaním rozumieme formu automatizovaného spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby súvisiacich s výkonnosťou v práci, majetkovými pomermi, zdravím, osobnými preferenciami, záujmami, spoľahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom

<sup>10</sup> Smernica Európskeho parlamentu a Rady 2014/65/EÚ z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorou sa mení smernica 2002/92/ ES a smernica 2011/61/EÚ.

<sup>11</sup> Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) č. 600/2014 z 15. mája 2014 o trhoch s finančnými nástrojmi, ktorým sa mení nariadenie (EÚ) č. 648/2012 (tzv. nariadenie MiFIR).

<sup>12</sup> SMERNICA EURÓPSKEHO PARLAMENTU A RADY (EÚ) 2016/97 z 20. januára 2016 o distribúcii poistenia (prepracované znenie).

<sup>13</sup> Zákon č. 566/2001 Z. z. o cenných papieroch a investičných službách a o zmene a doplnení niektorých zákonov (zákon o cenných papieroch) v znení neskorších predpisov.

<sup>14</sup> Delegované nariadenie Komisie (EÚ) 2018/389 z 27. novembra 2017, ktorým sa dopĺňa smernica Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2015/2366, pokiaľ ide o regulačné technické predpisy pre silnú autentifikáciu zákazníka a spoločné a bezpečné otvorené komunikačné normy

		<p>kapitálových rizík poisťovne, vybavovaní sťažností poistených, poistníkov, či oprávnených osôb a pod.).</p> <p><b>Výskum, vývoj a vylepšovanie finančných produktov a služieb.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) analýzy, kombinovania a využívania dát týkajúcich sa najmä našich klientov a spôsobu akým využívajú existujúce produkty a služby s cieľom zlepšovať používateľské prostredie, zjednodušovať a zefektívňovať interné procesy súvisiace s poskytovaním služieb, vytvárať nové používateľsky žiadané a prívetivé funkcionality aplikácií a webstránok pre využívanie našich produktov a služieb, či generovania nových zmluvných podmienok, nového zamerania finančných produktov, inovatívneho spôsobu propagácie, využívania optimálnych distribučných kanálov a uplatňovania vhodného marketingového mixu pre nové produkty a služby v kontexte relevantného segmentu potenciálnych klientov pred umiestňovaním nových produktov a služieb na finančný trh.</p>
<p><b>2. Poskytovanie služieb informačnej spoločnosti</b></p>	<p>Plnenie zmluvy a <u>oprávnený záujem</u></p>	<p><b>Fungovanie a správa webových a mobilných aplikácií.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) načítania a zobrazenia nepersonalizovaného obsahu webstránky alebo mobilnej aplikácie; (ii) spracúvanie údajov na základe nevyhnutných alebo tzv. session cookies; (iii) poskytovania bežnej servisnej alebo technickej podpory klienta; (iv) základná analýza používania aplikácií, ktorá je nevyhnutná pre ich fungovanie a ďalších vývoj; (v) základné meranie návštevnosti; (vi) zapamätania si užívateľských nastavení, prihlasovacích údajov a preferencií; (v) autentifikácie, identifikácie, overenia, prihlásenia a bezpečného odhlásenia z aplikácií.</p> <p><b>Poskytovanie SmartSlužieb+.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci: (i) získania základných údajov pri sprostredkovaní predaja služby tretej strany (partnera); (ii) overenie resp. stotožnenie klienta pri predaji služby tretej strany; (iii) zobrazenia zakúpených služieb tretej strany v rámci prostredia alebo aplikácie ČSOB (napr. zakúpený cestovný alebo parkovací lístok); (iv) kontaktovania klienta ohľadne stavu platnosti zakúpených služieb tretej strany (napr. blížiaci sa koniec platnosti cestovného alebo parkovacieho lístka); (v) poskytnutia údajov klienta tretej strane (partnerovi), ktoré je nevyhnutné pre poskytnutie sprostredkovanej služby.</p> <p><b>Virtuálny asistent Kate.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) poskytovania služieb virtuálneho asistenta Kate; (ii) sledovania a vyhodnocovania správania klienta pri využívaní aplikácií ČSOB a SmartSlužieb+; (iii) spracúvania ďalších údajov o zariadení a užívateľovi (napr. poloha) s cieľom poskytovania proaktívnych personalizovaných odporúčaní vo forme „push“ notifikácií alebo správ; (iv) kombinovania údajov o využívaní aplikácií ČSOB a SmartSlužieb+ s profilom klienta vytvoreným v rámci cielenia reklamy (ak existuje marketingový súhlas); (v) zabezpečenie ľudského dohľadu a zásahu v rámci; (x) vyžiadaného zdieľania údajov s inými aplikáciami.</p> <p><b>Výskum, vývoj a vylepšovanie aplikácií a služieb.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci: (i) výskumu, vývoja a vylepšovania aplikácií a služieb informačnej spoločnosti; (ii) testovania nových funkcionalít aplikácií a nových služieb informačnej spoločnosti; (iii) výskumu, vývoja a vylepšovania SmartSlužieb+; (iv) testovania nových funkcionalít a využití SmartSlužieb+; (v) výskumu, vývoja a vylepšovania Kate a jej schopností; (vi) testovania nových funkcionalít Kate; (vii) hľadania opakujúcich sa vzorov správania užívateľa s cieľom budovania modelov a scenárov na odporúčenie užívateľovi; (viii) konvalidácia a testovanie nových modelov zo strany banky;</p>
<p><b>3. Zabezpečovanie súladu s právnymi predpismi</b></p>	<p>Splnenie zákonnej povinnosti a <u>oprávnený záujem</u></p>	<p><b>Oznamovanie protispoločenskej činnosti (agenda Whistleblowing).</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) vykonávania úkonov spojených s ochranou oznamovateľa protispoločenskej činnosti zamestnávateľom podľa § 7 Zákona o oznamovaní protispoločenskej činnosti (ii) prijímanie, vyhodnocovanie a evidovanie oznámení v rámci núťorného systému preverovania oznámení, vrátane uchovávanie evidencie došlých oznámení po dobu 3 rokov, (iii) zaznamenávanie zvukových záznamov z telefonických hovorov došlých na osobitne zriadenú telefonickú linku určenú na oznamovanie protispoločenskej činnosti (tzv. whistleblowing hotline).</p>

**Ochrana pre legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a financovaním terorizmu (agenda AML).** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) vykonávanie starostlivosti o zákazníka v zmysle AML predpisov<sup>15</sup>, čo zahŕňa o.i. aj identifikáciu a overenie identifikácie klienta, (ii) overovanie užívateľov konečných výhod v registri partnerov verejného sektora (RPVS) a vyžadovanie preukázania zápisu konečných užívateľov výhod do obchodného registra v prípade subjektov, ktoré nemajú povinnosť zapísať sa do RPVS, (iii) vyhodnocovanie statusu politicky exponovanej osoby porovnávaním údajov v registroch politicky exponovaných osôb (PEP), (iv) vyhodnocovanie dotknutej osoby porovnávaním údajov voči medzinárodným sankčným zoznamom, (v) vykonávanie pravidelných overovaní partnerov a dodávateľov, či nie sú zaradení na medzinárodných sankčných zoznamoch alebo či nie sú PEP, (iii) sledovanie, vyhodnocovanie a nahlasovanie neobvyklých obchodných operácií konkrétneho klienta Finančnej spravodajskej jednotke, (iv) prijímania opatrení potrebných na zdržanie neobvyklej obchodnej operácie konkrétneho klienta, (v) uchovávanie osobných údajov počas piatich rokov od skončenia zmluvného vzťahu s klientom alebo od vykonania príležitostného obchodu mimo obchodného vzťahu, príp. aj dlhšie na žiadosť Finančnej spravodajskej jednotky, (vi) získavanie osobných údajov kopírovaním, skenovaním alebo iným zaznamenávaním úradných dokladov na nosič informácií, vrátane rodného čísla a ďalších údajov.

**Ochrana osobných údajov (agenda GDPR).** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) vybavovania žiadostí dotknutých osôb a súvisiacej komunikácie; (ii) evidencie súhlasov, námietok alebo odvolaní súhlasov; (iii) získavania názorov dotknutých osôb napr. pri posúdení vplyvu; (iv) oznamovania a dokumentovania porušení ochrany osobných údajov; (v) vedenia záznamov o poučení alebo informovaní, (iv) konvalidácie už udelených súhlasov so spracúvaním osobných údajov po uplynutí dlhšej doby, ak je to primerané alebo žiadosť o opätovné udelenie súhlasu so spracúvaním osobných údajov v prípadoch, ak v minulosti dotknutá osoba neudelila súhlas a s ohľadom na okolnosti je to primerané (napr. uplynula dlhšia doba, príp. očakávanie dotknutej osoby týkajúce sa spracúvania by sa mohli zmeniť, pretože ide o špecifickejšiu žiadosť Prevádzkovateľa a pod.).

**Účtovná a daňová agenda.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) evidencie a využívania účtovných dokladov § 35 zákona o účtovníctve<sup>16</sup>; (ii) uchovávanie faktúr podľa § 76 ods. 1 zákona č. 422/2004 Z. z. o dani z pridanej hodnoty; (iii) akékoľvek spracúvanie osobných údajov potrebné pre plnenie povinností platiteľa dane podľa zákona č. 595/2003 Z. z. o dani z príjmov v znení neskorších predpisov, (iv) akékoľvek spracúvanie osobných údajov potrebné pre plnenie povinností daňového subjektu podľa zákona č. 563/2009 Z. z. o správe daní (daňový poriadok) a o zmene a doplnení niektorých zákonov, (v) spracúvanie osobných údajov potrebné na plnenie zákonných povinností podľa zákona č. 359/2015 Z.z. o automatickej výmene informácií o finančných účtoch na účely správy daní, čo môže zahŕňať poskytovanie osobných údajov spojených s finančnými účtami vedenými v banke orgánom správy daní v iných členských štátoch EÚ alebo Spojených štátov amerických na základe dohody medzi Slovenskou republikou a Spojenými štátmi americkými na zlepšenie dodržiavania medzinárodných predpisov v oblasti daní a na implementáciu zákona FATCA (Foreign Account Tax Compliance Act) vrátane jeho príloh.

**Presadzovanie ochrany hospodárskej súťaže a prevencia pred zneužitím trhu** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) plnenia zákonných povinností súvisiacich so sledovaním, prevenciou a odhaľovaním činností, ktoré by mohli narúšať ochranu hospodárskej súťaže a ktoré podľa Zákona o ochrane hospodárskej súťaže<sup>17</sup> podliehajú oznamovacej povinnosti podnikateľa voči Protimonopolnému úradu Slovenskej republiky (napr. v prípade vzniku koncentrácie pri fúziách v rámci skupiny ČSOB).

**Ochrana spotrebiteľa.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) poskytovanie súčinnosti poisťovaciemu

<sup>15</sup> § 10, § 11 a § 12 zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a ochrane pred financovaním terorizmu a o zmene a doplnení niektorých zákonov

<sup>16</sup> Zákon č. 431/2002 Z. z. o účtovníctve a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

<sup>17</sup> Zákon č. 187/2021 Z. z. o ochrane hospodárskej súťaže a o zmene a doplnení niektorých zákonov.



		<p>(SLASPO) alebo bankovému (SBA) rozhodcovi pri dosahovaní rýchleho a efektívneho priebehu riešenia alternatívneho sporu zo spotrebiteľskej zmluvy<sup>18</sup>. (ii) prijímanie a vybavovanie reklamácií spotrebiteľov podľa príslušných reklamačných poriadkov vydaných príslušným prevádzkovateľom zo skupiny ČSOB, (iii) vedenie evidencie o vybavených reklamáciách.<sup>19</sup></p> <p><b>Akcionári/spoločníci a korporátna agenda.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) plnení povinnosti evidencie akcionárov na meno a odovzdávaní zoznamu akcionárov Centrálnemu depozitáru cenných papierov<sup>20</sup>, (ii) poskytovanie výpisu zo zoznamu akcionárov akcionárovi, v časti ktorej sa ho týka, (iii) vypracovanie základných zákonom alebo všeobecne záväzným právnym predpisom<sup>21</sup> stanovených korporátnych dokumentov nevyhnutných pre založenie a zmeny týkajúce sa obchodných spoločností vlastnených entitami zo skupiny ČSOB (iv) zabezpečovanie zápisu rôznych právnych skutočností do obchodného registra, (v) notárske osvedčovanie rôznych právnych skutočností, zápisníc z konania valného zhromaždenia a vlastnoručných podpisov relevantných osôb figurujúcich v zmysle stanov v orgánoch obchodnej spoločnosti zo skupiny ČSOB v prípadoch vyžadovaných zákonom (v) vyhotovovanie a predkladanie listín obsahujúcich aj osobné údaje do zbierky listín obchodného registra v prípadoch prikázaných zákonom, (vi) <u>zdieľanie dokumentov, dokladov a listín obsahujúcich osobné údaje v rámci tzv. due diligence procesov pri transakciách voči potenciálnemu záujemcovi o kúpu akcií, podnikov alebo častí podnikov zo skupiny ČSOB, resp. voči jeho splnomocneným právnym zástupcom.</u></p>
<p><b>4. Právne a zmluvné účely</b></p>	<p>Plnenie zmluvy, splnenie zákonnej povinnosti<sup>22</sup> a <u>oprávnený záujem</u></p>	<p><b>Preukazovanie, obhajovanie a uplatňovanie právnych nárokov (právna agenda).</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) typickej agendy právneho oddelenia, napr. pripomienkovanie zmlúv, poskytovanie právnych rád a podpory, či spisovanie žalôb a návrhov na začatie súdnych konaní; (ii) kontroly právnych záležitostí a interného právneho poradenstva; (iii) nahlasovania rôznych skutočností orgánom verejnej moci (vrátane oznamovania skutočností o deliktach, trestných činoch alebo škodových/poistných udalostiach); (iv) využívania právneho zastúpenia a právneho poradenstva advokátskych kancelárií; (v) vykonávania auditu (due dilingence), vrátane poskytovania údajov potenciálnym kupujúcim a ich poradcom napr. pri predaji podniku, akcií alebo portfólia banky; (vi) získavania, obnovy a evidencie akýchkoľvek licencií, súhlasov, potvrdení o odbornej spôsobilosti alebo o dosiahnutom vzdelaní v rámci bežného súladu finančnej inštitúcie s právnymi predpismi, (vii) poskytovania súčinnosti orgánom verejnej moci v súvislosti s podozrením alebo dokazovaním podvodného konania alebo po individuálnom posúdení konkrétnej žiadosti o prístup k údajom, pričom záverom bude, že príslušný orgán je v dostatočnej miere zákonom a pri dodržaní GDPR oprávnený na spracúvanie požadovaných osobných údajov konkrétnej dotknutej osoby alebo skupiny dotknutých osôb, (viii) využívanie služieb notárskej činnosti najmä pri spisovaní listín, osvedčovaní listín, zaručenej konverzii dokumentov, overovaní pravosti podpisov a overovanie údajov v centrálnych notárskych registroch vedených Notárskou komorou Slovenskej republiky, (ix) vykonávanie zápisov a využívanie informácií a bežnej kategórie osobných údajov z rôznych verejných registrov na právne účely (napr. obchodný register, kataster portál, register partnerov verejného sektora, register právnických osôb, register politických strán a hnutí, register exekúcií, register úpadcov, register občianskych združení, register účtovných závierok, zoznamy dlžníkov poisťovní a pod.), (x) vedenia centrálnej evidencie udelených plnomocenstiev a prokúr; (xi) zabezpečovanie preventívnych dôkazov potrebných na obhajobu, uplatňovanie a obhajovanie práv a oprávnených záujmov prevádzkovateľa <i>pro futuro</i>.</p> <p><b>Vymáhanie pohľadávok.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) zasielania výziev a upomienok k neuhradeným platbám; (ii) <u>začatia exekučného konania</u>; (iii) začatia súdneho konania (platobný rozkaz alebo žaloba o plnenie);</p>

<sup>18</sup> § 15 zákona č. 391/2015 Z. z. o alternatívnom riešení spotrebiteľských sporov

<sup>19</sup> § 18 ods. 10 zákona č. 250/2007 Z. z. o ochrane spotrebiteľa a o zmene zákona Slovenskej národnej rady č. 372/1990 Zb. o priestupkoch v znení neskorších predpisov

<sup>20</sup> § 156 ods. 6 zákona č. 513/1991 Zb. obchodný zákonník v znení neskorších predpisov

<sup>21</sup> Napr. Vyhláška Ministerstva spravodlivosti SR č. 25/2004 Z. z., ktorou sa ustanovujú vzory tlačív na podávanie návrhov na zápis do obchodného registra a zoznam listín, ktoré je potrebné k návrhu na zápis priložiť.

<sup>22</sup> Zákon č. 160/2015 Z.z. Civilný sporový poriadok, Zákon č. 162/2015 Z.z. Správny súdny poriadok, Zákon č. 301/2005 Z.z. Trestný poriadok, Zákon č. 40/1964 Zb. Občiansky zákonník v znení neskorších predpisov a Zákon č. 513/1991 Zb. Obchodný zákonník

(iv) postúpenia pohľadávok tretej strane; (v) právneho zastúpenia banky v daných veciach; (vi) výkonu záložného alebo zádržného práva; (vii) uzatvárania zmierov, uznaní dlhu, dohôd o urovnaní alebo splátkových kalendárov.

**Súdne spory a právne konania.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) akýchkoľvek súdnych konaní bez ohľadu na procesné postavenie finančnej inštitúcie zo skupiny ČSOB; (ii) akýchkoľvek správnych, trestných, priestupkových alebo iných konaní a kontrol pred orgánmi verejnej správy bez ohľadu na procesné postavenie finančnej inštitúcie zo skupiny ČSOB; (iii) poskytovania súčinnosti súdom, orgánom činným v trestnom konaní, správnym orgánom, arbitrážnym tribunálom alebo mediátorom (viď napr. § 91 ods. 4 zákona o bankách); (iv) mimosúdneho riešenia sporov (napr. arbitráž alebo mediácia); (v) uzatvárania zmierov, uznaní dlhu, dohôd o urovnaní; (v) zabezpečovania dôkazov pri preukazovaní právnych nárokov; (vi) komunikácie so súdmi, orgánmi verejnej moci, procesnými stranami a ich zástupcami; (vii) právneho zastúpenia a poradenstva advokátskymi kancelármi; (viii) zabezpečovania znaleckých posudkov, odborných vyjadrení, či úradných prekladov listín a notárskej činnosti.

**Uzatváranie a plnenie zmluvných vzťahov s právnickými osobami.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) uzatvárania a plnenia akejkoľvek zmluvy medzi finančnou inštitúciou zo skupiny ČSOB a treťou stranou, ktoré neupravujú priamo poskytovanie finančných služieb a produktov (napr. rôzne dodávateľské zmluvy); (ii) schvaľovania a revízie zmlúv právnym oddelením (iii) komunikácie zmluvných strán vrátane spracúvania údajov o kontaktných osobách a štatutároch zmluvných strán; (iv) centrálnej evidencie dodávateľsko-odberateľských zmluvných vzťahov medzi finančnou inštitúciou zo skupiny ČSOB ako podnikateľom a tretími stranami (t.j. mimo poskytovania bankových produktov a služieb).

**Uzatváranie a plnenie zmluvných vzťahov s fyzickou osobou.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) uzatvárania a plnenia akejkoľvek zmluvy medzi finančnou inštitúciou zo skupiny ČSOB a fyzickou osobou, ktoré neupravujú priamo poskytovanie finančných služieb a produktov (napr. pracovné zmluvy, dohody uzatvorené mimo pracovného pomeru, sponzorské zmluvy a pod.).

**Správa majetku.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) správy, údržby a zhodnocovania nehnuteľného a hnutelného majetku vo vlastníctve alebo užívaní finančnej inštitúcie zo skupiny ČSOB; (ii) uzatvárania a evidencie nájomných a iných zmlúv k nehnuteľnostiam; (iii) vysporiadania majetkovo-právnych záležitostí týkajúcich sa nehnuteľností.

**Zdieľanie údajov na vnútorné administratívne potreby skupiny ČSOB.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) zdieľanie prístupu ku kontaktným údajom a bežnej kategórii osobných údajov zamestnancov, zástupcov dodávateľov a externých spolupracovníkov, či klientov v nevyhnutnom rozsahu v rámci vzájomnej spolupráce, vytváraní pozitívnych synergii z hľadiska optimalizácie personálnych kapacít skupiny podnikov ČSOB a úspory nákladov, (ii) spolupráci a príprave dovolených cross-sellingových ponúk obdobných finančných tovarov a služieb existujúcim zákazníkom medzi príslušnými entitami zo skupiny ČSOB oprávnenými na ich poskytovanie, (ii) využívanie spoločných systémov, ktorých prevádzku a technickú podporu zabezpečuje poverený podnik zo skupiny ČSOB na prospech ostatných podnikov zo skupiny ČSOB na vlastnej, príp. cloudovej infraštruktúre, (iii) dosahovania spoločných účelov špecifikovaných v dohode spoločných prevádzkovateľov uzatvorenej podľa čl. 26 GDPR pre konkrétny spoločný projekt realizovaný v spolupráci viacerých podnikov zo skupiny ČSOB.

<p>5. <b>Účely priameho marketingu a PR</b></p>	<p>Súhlas, plnenie zmluvy a <u>oprávnený záujem</u></p>	<p><b>Cielená reklama (priamy marketing).</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci: (i) zobrazovania personalizovaného obsahu v rámci webstránok alebo mobilných aplikácií; (ii) marketingové oslovenie a kontaktovanie prostredníctvom telefónu, emailu, aplikácie, push-notifikácie alebo služby krátkych správ; (iii) <u>marketingové oslovenie nedokončených nákupných procesov</u>; (iv) <u>marketingové oslovenie a kontaktovanie v rámci režimu vlastných podobných tovarov a služieb v zmysle § 116 ods. 14 a 15 zákona o el. komunikáciách</u>; (v) <u>marketingové oslovenie a kontaktovanie právnických osôb na zverejnené kontaktné údaje</u>; (vi) <u>marketingové oslovenie a kontaktovanie prostredníctvom poštovej komunikácie</u>; (vi) <u>využívania externých databáz právnických osôb a ich následné oslovovanie v zmysle § 116 ods. 12 zákona o el. komunikáciách</u>; (vii) realizácie a cielenia kampaní na sociálnych sieťach.</p> <p><b>Využívanie marketingových nástrojov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci: (i) analýzy návštevnosti, úspešnosti a konverzie (napr. prostredníctvom nástrojov, AdForm, Teads, Bloomreach, Facebook pixel a pod.); (ii) využívania pluginov sociálnych sietí alebo tretích strán; (iii) identifikácie klienta pri prihlásení sa do chránenej zóny; (iv) používania rôznych analytických nástrojov, ktoré využívajú aj cookies, pixely, SDK, web beacons a pod., tak ako sú vysvetlené v rámci cookies policy za podmienky, že marketingové a štatistické cookies boli získané po udelení súhlasu s cookies, transakčné dáta a rozmanité osobné údaje týkajúce sa využívania bankových produktov a služieb, ktorými banka disponuje vo vzťahu k existujúcimi klientom s cieľom zefektívňovať podporu predaja bankových produktov a služieb.</p> <p><b>Zvyšovanie povedomia a dobrého mena (PR).</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci: (i) <u>vedenia profilov na sociálnych sieťach a súvisiacej interakcie s užívateľmi</u>; (ii) <u>organizovania podujatí, vrátane vyhotovovania foto a video záznamov (môže sa využívať aj v kombinácii so súhlasom dotknutej osoby podľa povahy konkrétnej situácie)</u>; (iii) zvyšovania povedomia a dobrého mena (PR účely); (iv) organizovania spotrebiteľských súťaží vrátane partnerských súťaží (právny základ: plnenie zmluvy – akceptácia štatútu súťaže); (v) oslovovania s cieľom pozvať do účasti v spotrebiteľskej súťaži, akcii, podujatí</p>
<p>6 <b>Bezpečnosť a vývoj IT systémov</b></p>	<p>Splnenie zákonnej povinnosti a <u>oprávnený záujem</u></p>	<p><b>Riadenie prístupových práv.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) pridelovania, zmien a odobraní prístupových práv a rolí v rámci jednotlivých systémov a aplikácií finančnej inštitúcie zo skupiny ČSOB (ii) dátovej integrácie a posilňovania autorizácie prístupov používateľov a klientov cez technologické riešenia na báze IAM (Identity Access Management), (iii) pridelovania, zmien, obnovovania zabudnutých alebo kompromitovaných hesiel do interných systémov a aplikácií určených pre klientov alebo interných používateľov finančnej inštitúcie zo skupiny ČSOB, (iv) uchovávaní údajov neaktívneho používateľa po určité obdobie po odobratí jeho prístupových práv z hľadiska prevencie pred pokusmi o zneužitie jeho prihlasovacej identity, (v) využívania tzv. dvojfaktorovej autentizácie prístupu dotknutej osoby v prípade potvrdzovania klientskych transakcií či pripájania zamestnancov do internej siete cez VPN z cudzieho prostredia mimo ČSOB alebo pri iných rizikovejších činnostiach, (vi) využívania technológií na odlišovanie botov od ľudí, (vii) blokovania prístupov do aplikácie alebo účtu dotknutej osoby na základe vyžiadania alebo bezpečnostnej notifikácie.</p> <p><b>Manažment bezpečnostných incidentov a vyhodnocovanie podozrivých hlásení.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) manažmentu, interného vyšetrovania, sanácie následkov, dokumentácie a oznamovania kybernetických bezpečnostných incidentov týkajúcich sa poskytovania základných služieb podľa Zákon o kyber-bezpečnosti<sup>23</sup> alebo spôsobujúcich porušenie ochrany osobných údajov podľa GDPR, (ii) export, zabezpečenie a využívanie logovacích údajov týkajúcich sa konkrétnej udalosti a do nej zainteresovaných osôb alebo priamo logovacích údajov týkajúcich sa správaní konkrétneho používateľa v rozhodnom čase v rámci forenznej analýzy preskúmavajúcej príčiny a zodpovednosť za vzniknutý bezpečnostný incident, (iii) získavanie údajov od OČTK / poskytovateľov internetového pripojenia pre potreby potvrdzovania identifikácie páchatelov kybernetickej kriminality páchanej voči aktívam a údajom v rámci skupiny ČSOB a ich následné využívanie na právne a zmluvné účely.</p>

<sup>23</sup> Zákon č. 69/2018 Z. z. o kyberbezpečnosti a o zmene a doplnení niektorých zákonov.

**Monitorovanie používateľov a zariadení.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov v rámci: (i) využívania nástrojov na systematické monitorovanie a analýzu rozmanitých dát obsahujúcich aj osobné údaje z bezpečnostných dôvodov na báze SIEM (Security Information and Event Management) a DLP (Data Loss Prevention) a ďalších nástrojov, čo zahŕňa hlavne bezpečnostnú analýzu tzv. podozrivých udalostí, ktoré boli systematicky vygenerované vo forme upozornení (alertov) v dôsledku spracúvania veľkého množstva údajov pochádzajúcich z rôznych zdrojov (napr. systémov, aplikácií, emailov, externých databáz zraniteľností, logov z rôznych úrovni aplikačných vrstiev využívaných informačno-komunikačných technológií, počítačových sietí, elektronických komunikačných metadát atď.), analýza udalosti a jej ďalšie riešenie poverenými osobami, ktoré presadia potrebné opatrenia (napr. zablokovanie podozrivej exfiltrácie dát zo zabezpečeného prostredia prevádzkovateľa zo skupiny ČSOB), (ii) porovnávanie osobných údajov používateľov IT s osobnými údajmi, resp. dátami ktoré boli označené ako kompromitované údaje cez dôveryhodné bezpečnostné softvérové nástroje a ich ďalšie využívania pre zvyšovanie bezpečnosti (napr. pre zablokovanie emailov zneužívaných na phishingové útoky, kompromitovaných kreditných kariet, či hesiel ponúkaných na predaj na darkwebe a pod.), (iii) generovanie a bezpečné uchovávanie tzv. logovacích údajov monitorujúcich správanie interných používateľov IT (napr. vo vzťahu k zamestnancom, oprávneným pracovníkom dodávateľov), ako aj navonok (napr. vo vzťahu ku klientom využívajúcim finančné služby, novým používateľom sťahujúcim aplikácie ČSOB a pod.) na všetkých úrovniach systémov, aplikácií, sietí, ktoré to technicky umožňujú, (iv) využívanie „anti-theft“ funkcionality umožňujúcich vymazanie obsahu pracovnej elektronickej pošty dostupnej v prenosnom mobilnom zariadení na diaľku cez internet v prípade jeho straty alebo odcudzenia, (v) monitorovanie zdieľania elektronických súborov osobitne privilegovanými používateľmi, ktorým boli zverené aj prístupové práva k externým dátovým úložiskám preverených sprostredkovateľov.

**Profilovanie a využívanie AI technológií pre zvyšovanie bezpečnosti.** Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) využívania IT nástrojov na priebežné vyhodnocovanie hrozieb (tzv. Threat Intelligence), ktoré môžu analyzovať rôzne dáta, vrátane osobných údajov používateľov pri presadzovaní tzv. zero-trust konceptu, ktorý zamedzí prístup používateľovi do aplikácie v prípade rozpoznania vážnych rizikových signálov alebo definovaných hrozieb, ktoré sa môžu dynamicky v čase meniť a prispôbovať (napr. prihlasovanie sa z neštandardnej IP adresy / krajiny, mimo pracovného času, z neznámeho zariadenia) , (ii) definovania rizikových kritérií a udalostí spojených s vyhodnocovaním a analýzou veľkého objemu dát a osobných údajov s cieľom automatizovane generovať upozornenia (alerty) pre bezpečnostný personál, čo môže byť rozvíjané aj cez metódy tzv. strojového učenia (machine learning) v rámci využívania umelej inteligencie začleňovanej do niektorých externých softvérových bezpečnostných riešení, ktoré môžu byť využívané pri analýze dát a rôznych udalostí sledovaných v interných systémoch.

		<p><b>Zálohovanie údajov:</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) zálohovania dôležitých systémov a databáz podľa bezpečnostnej politiky presadzovanej v rámci skupiny ČSOB, čo spôsobuje aj uchovávanie osobných údajov, (ii) pravidelného vykonávania testovania obnovy dát a systémov zo záloh v testovacom prostredí.</p> <p><b>Vývoj, vylepšovanie a testovanie softvéru a bezpečnostné testovanie.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) realizácie vývoja, vylepšovanie a funkčného i bezpečnostného testovanie interných systémov, aplikácií, ich funkcionalít, vrátane vytvárania a uchovávanie záznamov o vykonaní testovania (ii) realizácie vývoja, vylepšovania a testovania technických bezpečnostných opatrení s ohľadom na aktuálny stav poznania a technologický vývoj, (iii) vykonávanie penetračného testovania podľa bezpečnostných politík v rámci skupiny ČSOB, (iii) pravidelného skenovanie zraniteľností (nielen) v rámci bezpečnostného testovania a následného manažment zmiernovania identifikovaných zraniteľností a inštalovania patchov, (iv) riadených procesov zmien softvéru v rámci komunikácie s dodávateľom alebo interným developerom softvéru (tzv. release manažment).</p> <p><b>Vykonávanie auditov.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) vykonávania externých alebo interných bezpečnostných auditov zameraných na overovanie funkčnosti, spoľahlivosti a primeranosti aplikovaných bezpečnostných opatrení a odhaľovanie slabých miest v zabezpečení informačnej a kybernetickej bezpečnosti, vrátane vytvárania a uchovávanie rôznych záznamov a reportov voči entite zo skupiny ČSOB, (ii) aktívneho vykonávanie bezpečnostných auditov pri preverovaní spôsobilostí a úrovne IT bezpečnosti u externých dodávateľov entity zo skupiny ČSOB, ktorí sú sprostredkovateľmi podľa GDPR alebo sa budú podieľať na poskytovaní základných služieb v zmysle Zákona o kybernetickej bezpečnosti.</p> <p><b>Riadenie kybernetickej bezpečnosti.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) vytvárania, fungovania a vzájomnej komunikácie a spolupráce interných orgánov pri monitorovaní, vyhodnocovaní a presadzovaní informačnej bezpečnosti a bezpečnostných politík v rámci skupiny ČSOB (napr. manažér kybernetickej bezpečnosti, CISO, DPO).</p>
--	--	---

<p><b>7. Ochrana majetku a bezpečnosti</b></p>	<p><u>Oprávnený záujem</u> a splnenie zákonnej povinnosti</p>	<p><b>Kamerové systémy na ochranu banky.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) <u>monitorovania priestorov prístupných verejnosti v definovaných objektoch banky, vrátane časti siete pobočiek banky, kde nedochádza k styku s klientami a manipulácii s peňažnou hotovosťou</u> a (ii) bankomatov a zmenárenských miest (§ 93a ods. 7 Zákona o bankách) prostredníctvom kamerových systémov, čo je spojené s vyhotovovaním, uchovávaním, prehliadaním a využívaním obrazových záznamov. Podľa Zákona o bankách máme povinnosť monitorovať kamerovým systémom priestory, v ktorých naši zamestnanci uskutočňujú styk s klientmi a súčasne manipulujú s peňažnou hotovosťou, pričom tieto priestory nemusíme osobitne označovať a upozorňovať Vás na video-monitorovanie.<sup>24</sup></p> <p><b>Kamerové systémy na ochranu iných priestorov v rámci skupiny ČSOB.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) monitorovania priestorov prístupných verejnosti v rozsahu nevyhnutnom na dosahovanie sledovaného účelu v rôznych objektoch a zariadeniach využívaných v rámci prevádzkových činností vo finančnej skupine ČSOB a ich bezprostrednom okolí, čo je spojené s vyhotovovaním, uchovávaním, prehliadaním a využívaním obrazových záznamov.</p> <p><b>Systémy na kontrolu a evidenciu vstupov do chránených priestorov v rámci skupiny ČSOB.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) monitorovania a využívanie údajov o vstupoch zamestnancov a návštevníkov chráneného objektu finančnej inštitúcie zo skupiny ČSOB vstupujúcich do definovaných chránených priestorov ako sú napr. vymedzené miesta na pobočkách, centrále, pokladnice, parkoviská, bankomaty, trezory alebo vyhradené priestory príslušného objektu (budovy), čo môže zahŕňať aj kontrolu fotografie zamestnanca integrovanej do čipovej karty, (ii) spracúvanie limitovaných údajov zo strojov-čitateľnej časti občianskeho preukazu (meno, priezvisko, číslo dokladu totožnosti) automatizovaným spôsobom a ich doplnenie o údaje týkajúce sa času vstupu a času odchodu vo vzťahu k návštevníkom chránených priestorov v rámci skupiny ČSOB.</p> <p><b>Využívanie súkromných bezpečnostných služieb.</b> Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) poskytovania služieb SBS, ktoré je nevyhnutné pre riadne plnenie zmluvných vzťahov medzi SBS a príslušnými spoločnosťami zo skupiny ČSOB, čo typicky zahŕňa najmä: (i) spracúvanie osobných údajov pracovníkov SBS a overovanie ich identity pri vykonávaní úkonov spojených s manipuláciou s finančnou hotovosťou, (ii) iné poskytovanie služieb SBS, pri ktorom je nevyhnutné spracúvať osobné údaje v súvislosti so zabezpečením ochrany osôb a majetku pre potreby (napr. sprevádzanie zamestnancov banky na dražby, exekúcie, rizikové súdne pojednávania či vykonávanie strážnej služby v definovaných objektoch skupiny ČSOB, spravovanie a využívanie kamerových systémov a pod.).</p>
<p><b>8. Štatistické účely</b></p>	<p>Právny základ pôvodných účelov v zmysle čl. 89 GDPR</p>	<p>Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) zostavovania štatistických výstupov, výkazov, hlásení, správ, analýz a rôznych pracovných a analytických podkladov potrebných pre interné štatistické účely banky ako aj pre štatistické účely Národnej banky Slovenska, iných štátnych orgánov a právnických osôb, (ii) vytváranie anonymizovaných a agregovaných štatistických údajov z osobných údajov spracúvaných na iné legitímne účely spracúvania osobných údajov, ktoré majú právny základ, a o ktorých boli dotknuté osoby riadne informované v súlade s recitálom 50 a čl. 89 GDPR.</p>
<p><b>9. Archivácia vo verejnom záujme</b></p>	<p>Splnenie zákonnej povinnosti, prípadne právny základ pôvodných účelov v zmysle čl. 89 GDPR</p>	<p>Zahŕňa spracúvanie osobných údajov najmä v rámci: (i) uchovávanie registratúrnych záznamov podľa lehôt uvedených v registratúrnom pláne príslušného podniku zo skupiny ČSOB (správa registratúry); (ii) uchovávanie záznamov o došlej pošte; (iii) likvidácia registratúrnych záznamov po uplynutí úložných lehôt; (iv) postupovanie archívnych dokumentov štátnym archívom; (v) vyradovacie konanie; (vi) opätovné sprístupňovanie a používanie registratúrnych alebo archívnych dokumentov za splnenia podmienok testu zlučiteľnosti (napr. na právne a zmluvné účely v rozsahu nevyhnutnom na preukazovanie, uplatňovanie a obhajovanie právnych nárokov prevádzkovateľa).</p>

Podčiarknuté časti textu predstavujú spracovateľské činnosti / operácie / oblasti, ktoré sú vykonávané v rámci sledovaných oprávnených záujmov.