

Informácia o spracúvaní osobných údajov prostredníctvom záznamu telefonických hovorov

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

Táto Informácia o spracúvaní osobných údajov prostredníctvom záznamu telefonických hovorov Vám poskytne informácie o tom, ako nakladáme s Vašimi osobnými údajmi, ako nás môžete kontaktovať, ak máte otázku ohľadom spracúvania svojich osobných údajov, a taktiež ďalšie dôležité informácie, ktoré súvisia s tým, ako v ČSOB spracúvame osobné údaje našich klientov a osôb, ktoré kontaktujú ČSOB telefonicky.

Prevádzkovateľom spracúvaných osobných údajov je

Československá obchodná banka, a.s.

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.

Group Data Protection Officer ČSOB predstavuje osobu zodpovednú za ochranu osobných údajov v ČSOB.

Group Data Protection Officera 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, prečo a akým spôsobom ich spracúvame

Prostredníctvom záznamov telefonických hovorov spracúvame osobné údaje z komunikácie a interakcie a to:

- záznam telefonického hovoru smerujúceho z alebo na telekomunikačné zariadenie s prideleným telefónnym číslom, ktorého vlastníkom je ČSOB, telekomunikačného zariadenia s prideleným telefónnym číslom, z ktorého bol telefonický hovor uskutočnený, dátum a čas tohto hovoru.
- telefonický záznam, ktorého súčasťou je identifikácia dotknutej osoby a obsah telefonátu je spracúvaný v neštruktúrovanej podobe.

Záznam telefonického hovoru nie je možné vyhľadať podľa identifikačných údajov dotknutej osoby, ale len po doplnení údajov o telefónnom čísle, z ktorého hovor uskutočnila a dátumu a času telefonického hovoru.

Vaše osobné údaje sú prostredníctvom záznamov telefonických hovorov spracúvané na účely

Kontrola a prevencia súladu s MiFID reguláciou, právnym základom je tu plnenie zákonnej povinnosti

Regulácia MiFID zavádza regulačný režim pre poskytovanie investičných služieb. V tejto súvislosti vykonávame kontrolu, prevenciu a vyšetrovanie súladu činností ČSOB s požiadavkami regulácie MiFID. Podľa uvedenej smernice sme povinní zisťovať Vaše údaje prostredníctvom investičného dotazníka, spracúvať Vaše pokyny a údaje o realizovaných obchodoch. Všetky naše činnosti smerujú k tomu, aby sme Vám ponúkli ten správny investičný produkt.

Na zabezpečenie tejto povinnosti ČSOB prijala opatrenie s cieľom zaznamenať príslušné telefonické rozhovory uskutočnené alebo prijaté zariadeniami, ktoré ČSOB poskytla, odsúhlasila alebo povolila svojim zamestnancom. Zaznamenávané musia byť telefonické rozhovory, ktoré sa týkajú minimálne transakcií uzatvorených pri obchodovaní na vlastný účet a poskytovania služieb, ktoré sa týkajú pokynov klientov, súvisiacich s prijímaním, odosielaním a vykonávaním pokynov, ako aj tie, ktoré sa uskutočňujú so zámerom vyústiť do takýchto transakcií alebo k poskytnutiu služieb týkajúcich sa pokynov klientov.

Predmetom zaznamenávania môžu byť telefonické rozhovory uskutočnené prostredníctvom pevných liniek aj mobilných telefónov. Ako dotknutá osoba máte právo kedykoľvek požiadať o vyhotovený záznam o telefonickom rozhovore.

Riadenie vzťahov so zákazníkmi

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. Cieľom je skvalitňovanie našich služieb vrátane poradenstva, ktoré Vám je poskytované, ale aj produktov.

Uplatňovanie právnych nárokov (Sporová agenda)

Existujú prípady, keď sme nútení vymáhať naše nároky súdnou cestou - predovšetkým ide o nezaplatené pohľadávky z úverových, poisťných či lízingových produktov, ako i iné oprávnené nároky. V takom prípade spracúvame Vaše osobné údaje v nevyhnutnom rozsahu, ktorý sa týka daného nároku, a sú potrebné pre ochranu našich práv a právom chránených záujmov. Ide najmä o Vaše základné identifikačné údaje, údaje zo zmluvného vzťahu, či údaje o tom, ako ste využívali naše produkty a služby.

Právnym základom pre spracúvanie osobných údajov pre účely **Riadenia vzťahov so zákazníkmi a Uplatňovanie právnych nárokov je oprávnený záujem ČSOB**. V tomto ohľade ČSOB zabezpečuje, že vplyv na Vaše súkromie je obmedzený na minimum a nie je narušená rovnováha medzi oprávnenými záujmami ČSOB a prípadným dopadom na Vaše súkromie. Ak napriek tomu budete mať výhrady voči spracovávaniu svojich údajov na tento účel, **môžete uplatniť svoje právo namietat' proti spracúvaniu Vašich údajov**.

Osobné údaje spracúvané prostredníctvom záznamov telefonických hovorov **nie sú** sprístupňované mimo ČSOB okrem prípadov poskytnutia súčinnosti zákonom predpokladaným subjektom podľa Zákona o bankách. Záznamy nie sú spracúvané pre iný účel ako ten, na ktorý boli získané.

Záznamy telefonických hovorov sú uchovávané po dobu 5 rokov od vyhotovenia záznamu, ak všeobecne záväzný právny predpis neurčuje inú lehotu, potrebnú pre uplatnenie práv dotknutej osoby, alebo ČSOB.

Aké máte práva

Máte právo na prístup k Vaším údajom a na poskytnutie ich kópie a máte právo na prenos Vašich údajov.

Máte právo na opravu Vašich údajov.

Máte právo namietat' proti spracúvaniu Vašich údajov.

Máte právo žiadať obmedzenie spracúvania Vašich údajov.

Máte právo na vymazanie Vašich údajov („právo na zabudnutie“).

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 údajov, máte právo obrátiť sa so sťažnosťou na dozorný orgán, ktorým je:

Úrad na ochranu osobných údajov SR

Hraničná 12

820 07 Bratislava 27

Uvedomujeme si vážnosť a aktuálnosť témy ochrany osobných údajov, a preto Vám touto informáciou dávame na vedomie, akým spôsobom pristupujeme k Vaším osobným údajom a na aký účel 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. Podrobnú a vždy aktuálnu informáciu o spracúvaní osobných údajov v ČSOB nájdete v Memorande ochrany osobných údajov uverejnenom na webovej stránke www.csob.sk

V prípade otázok týkajúcich sa ochrany osobných údajov, na ktoré ste nenašli odpoveď v tomto dokumente, napíšte nám na dpo@csob.sk.