

# Informační memorandum o zpracování osobních údajů v Raiffeisen stavební spořitelně a.s.

## (Informace o ochraně osobních údajů)

Vážený klienti,

tímto dokumentem vám poskytujeme informace o zpracování a ochraně osobních údajů v Raiffeisen stavební spořitelně a.s.

Zpracováním osobních údajů se rozumí jakékoliv systematické operace s osobními údaji jako je jejich shromažďování, zaznamenání, strukturování, řazení, používání, ukládání, pozměnění, vyhledávání, nahlédnutí, šíření, vymazávání nebo likvidace.

Zpracovávat osobní údaje může buď správce, nebo zpracovatel. Správcem osobních údajů je ten, kdo určuje účel zpracování osobních údajů, provádí jejich zpracování a odpovídá za něj. Zpracovatelem je pak ten, kdo zpracovává osobní údaje na základě smluvního vztahu se správcem.

Správcem vašich osobních údajů je Raiffeisen stavební spořitelna a.s., se sídlem Koněvova 2747/99, 130 45 Praha 3, IČ: 49241257, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2102 (dále též „RSTS“).

V následujících bodech Vám sdělíme, jaké osobní údaje shromažďujeme, jak s nimi nakládáme, odkud osobní údaje získáváme a nastíníme vaše základní práva v oblasti ochrany osobních údajů. Není-li výslovně uvedeno jinak, týkají se zde uvedené informace též potenciálních klientů, tedy fyzických osob, s nimiž nemá RSTS uzavřen smluvní vztah, ale dochází již k vyjednání o jeho uzavření, případně též klientů bývalých, u nichž má RSTS oprávněný důvod k jejich zpracování.

Vaše dotazy ke zpracování osobních údajů Raiffeisen stavební spořitelnou a.s. je možné získat buď v sídle společnosti na adrese Koněvova 2747/99, 130 45 Praha 3, nebo e-mailem na adrese [compliance@rstcs.cz](mailto:compliance@rstcs.cz) či na telefonní lince 800 11 22 11.

### I. Získání osobních údajů a zásady při jejich zpracování

Osobní údaje klientů získává RSTS pouze

- a) od samotných klientů (zejména při sjednávání smluv, při využívání produktů a služeb RSTS či při marketingových akcích),
- b) z veřejně dostupných zdrojů (např. veřejné rejstříky či evidence),
- c) od třetích osob oprávněných nakládat s osobními údaji klientů a předat je RSTS (např. z registrů klientských informací),
- d) z vlastní činnosti (zpracováním a vyhodnocováním již získaných osobních údajů).

Při zpracování vašich osobních údajů RSTS dodržuje následující základní zásady:

1. Osobní údaje klientů jsou RSTS zpracovávány vždy pouze pro jasně a srozumitelně definovaný účel, a to zákonnými prostředky a pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. RSTS zpracovává přesné osobní údaje a pouze v takovém rozsahu, který je nezbytný pro plnění smluvních povinností resp. pro naplnění účelu, pro který jsou osobní údaje zpracovávány.

2. Osobní údaje klientů jsou chráněny stejně jako bankovní tajemství a jsou zpracovávány způsobem, který zabraňuje jakémukoliv neoprávněnému či nahodilému přístupu k těmto osobním údajům, k jejich změně, zničení, ztrátě či jejich jinému neoprávněnému zpracování. Pro tyto účely jsou v RSTS dodržována odpovídající technická a organizační opatření a veškeré osoby, které přijdou do styku s osobními údaji klientů, mají povinnost dodržovat mlčenlivost o informacích získaných v souvislosti se zpracováním osobních údajů.
3. RSTS informuje své klienty o zpracování jejich osobních údajů a o jejich právech souvisejících s tímto zpracováním.

## **II. Účely a právní základ pro zpracování osobních údajů**

### **A. Zpracování osobních údajů bez souhlasu klienta**

Osobní údaje klienta může RSTS zpracovávat bez jeho souhlasu z níže uvedených důvodů:

1. Plnění smluvních povinností vyplývajících ze smlouvy s klientem za účelem
  - a) uskutečnění obchodu s klientem a dodržování smluvních povinností tak, aby bylo možné uzavřít a plnit smlouvu bez nepřiměřených právních rizik,
  - b) nabízení produktů a služeb RSTS, které souvisí s uzavřeným obchodem.
2. Plnění zákonných a jiných právních povinností (zejména zákon č. 21/1992, o bankách, v platném znění, zákon č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, v platném znění, zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, v platném znění, zákon č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, v platném znění, zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví, v platném znění), které spočívají zejména
  - a) v plnění povinnosti RSTS postupovat s obezřetností (např. při posouzení úvěruschopnosti klientů),
  - b) v prevenci podvodného jednání, kterému mohou být klient či RSTS vystaveni,
  - c) v plnění oznamovacích povinností vůči orgánům veřejné moci,
  - d) ve vzájemném informování věřitelských subjektů o záležitostech, které vypovídají o bonitě a důvěryhodnosti jejich klientů z hlediska schopnosti plnit smluvní závazky,
  - e) v plnění požadavků vyplývajících z legislativy upravující opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a proti financování terorismu,
  - f) v plnění povinností vyplývajících ze zákona o archivnictví.
3. Ochrana práv a právem chráněných zájmů, kde se jedná zejména o zpracování osobních údajů v případech
  - a) vedení soudních sporů či jiné sporné agendy,
  - b) vymáhání pohledávek,
  - c) realizace zajištění nebo jiného uplatňování práv RSTS,
  - d) postupování pohledávek za klienty.

### **B. Zpracování osobních údajů se souhlasem klienta**

Jedná se o situace, kdy klient dobrovolně poskytne souhlas ke zpracování jím poskytnutých nebo jinak získaných údajů ze strany RSTS za určitým účelem. Takový souhlas klienta může

být kdykoliv odvolán, přičemž o této možnosti a způsobu odvolání uděleného souhlasu bude klient vždy ze strany RSTS poučen.

Na základě souhlasu klienta zpracovává RSTS osobní údaje

- a) za účelem péče o klienty, kdy jde o činnosti, které nepředstavují plnění smlouvy ani jiný zákonný rámec zpracování osobních údajů a které spočívají ve výzkumech trhu, nebo monitoringu chování klientů v souvislosti s nabízenými službami,
- b) za účelem nabízení produktů a služeb jiných subjektů, a to různými způsoby (poštou, telefonicky, elektronickými prostředky, webovými aplikacemi), pokud pro toto nabízení nemá RSTS podloženo plnění, smluvních či jiných povinností; v této souvislosti jsou údaje poskytovány třetím osobám za účelem nabízení produktů a služeb těchto třetích osob,
- c) biometrický elektronický podpis za účelem uchování podpisového vzoru pro další jednání

### III. Rozsah zpracování osobních údajů

RSTS zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění výše uvedených účelů. Zpracovávány jsou zejména následující osobní údaje:

1. **Identifikační a kontaktní údaje** – jedná se o jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, adresa trvalého pobytu případně jiného bydliště, druh, číslo a platnost průkazu totožnosti, telefonní číslo, číslo faxu, e-mailová adresa či jiný obdobný kontaktní údaj, u klienta podnikající fyzické osoby též IČ a DIČ. Dalšími možnými identifikačními údaji jsou IP adresa klientem používaného počítače, podpisový vzor, číslo účtu, které RSTS pro klienta vede a jiné specifické autentizační údaje sjednané klientem a RSTS.

Rodné číslo klienta je RSTS povinna zpracovávat ze zákonných důvodů pro možnost uskutečnění bankovních obchodů bez nepřiměřených právních rizik, a to zejména na základě povinností stanovených zákonem č. 96/1993 Sb., o stavebním spoření a státní podpoře stavebního spoření, v platném znění.

Vzhledem k zákonné povinnosti řádně identifikovat klienty RSTS zpracovává údaje o průkazech totožnosti klientů v rozsahu druh a číslo průkazu, na základě výslovného souhlasu klienta pak RSTS může pořizovat kopie těchto průkazů.

2. **Údaje nezbytné k rozhodnutí o uzavření smlouvy s klientem** – jedná se zejména o údaje nutné k posouzení rizikovosti z pohledu prevence legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu a údaje zjišťované pro posouzení úvěrového rizika obchodu kam patří
  - a) sociodemografické údaje, kterými jsou věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, počet osob v domácnosti, doložení příjmu klienta, charakter zaměstnání klienta a to, zda je politicky exponovanou osobou,
  - b) údaje o majetkových poměrech jako jsou údaje o vlastnictví nemovitých nebo movitých věcí, členství v právnických osobách, údaje o celkových příjmech domácnosti, a
  - c) údaje o případných exekucích, insolvenčním řízení, plnění platebních povinností vůči jiným věřitelům, údaje o pojištění majetkových či životních rizik.

3. **Údaje vznikající plněním závazků ze smluv a vzniklých činností RSTS** - tyto vznikají po poskytnutí produktu či služby klientovi, a jsou to např. doba trvání smlouvy, výše

poskytnutého úvěru klientovi, doba splatnosti úvěru, stav pohledávek RSTS za klientem, stav pohledávek klienta za RSTS, čísla účtů, apod.

4. **Záznam komunikace s klientem** – RSTS monitoruje a zaznamenává vybranou komunikaci s klientem, zejména telefonické hovory a e-mailovou komunikaci. V případě pořizování záznamů telefonických hovorů je o tomto klient informován. Obsah této komunikace je důvěrný a je užíván výhradně pro účely dodržování právních a smluvních povinností, ochrany práv a právy chráněných zájmů a pro účely péče o klienty.
5. **Kamerový záznam** – kamerové záznamy jsou pořizovány zejména v prostorách, kde jsou poskytovány služby klientům a jsou pořizovány výhradně pro účely dodržování právních povinností a ochranu práv a právem chráněných zájmů klientů a třetích osob. Pokud není nutné záznamy uchovat z důvodů trestního, správního nebo jiného řízení, jsou záznamy pravidelně vymazávány, a to nejpozději do 15 dnů od jejich pořízení.

RSTS nezpracovává osobní údaje spadající mezi zvláštní kategorie osobních údajů, resp. tzv. citlivé údaje (jakou jsou zejména údaje vypovídající o rasovém či etnickém původu, údaje o náboženském či filozofickém přesvědčení, údaje o zdravotním stavu nebo údaje o sexuální životě či orientaci fyzické osoby) vyjma elektronického podpisu získaného při uzavírání nebo změně smluvního vztahu elektronickou formou.

V rámci zpracování osobních údajů v RSTS nedochází k automatizovanému rozhodování ani k profilování, které by mělo pro klienta právní účinky.

#### **IV. Způsob a doba zpracování osobních údajů**

Způsob, kterým RSTS zpracovává osobní údaje klientů, zahrnuje manuální i automatické zpracování v informačních systémech RSTS. Jedním ze způsobů zpracování je též automatizované vyhodnocování (profilování), při kterém může dojít k vytváření odvozených osobních údajů klienta. Profilování je prováděno za účelem dodržení právních povinností, k plnění smlouvy s klientem či k ochraně práv klienta nebo třetích osob.

Osobní údaje klientů jsou zpracovávány zejména zaměstnanci RSTS a dále též zmocněnými zástupci RSTS, kterými jsou zejména obchodní zástupci RSTS. Se zmocněnými zástupci má RSTS uzavřen vždy smluvní vztah zaručující stejné standardy pro zpracování osobních údajů jaké dodržuje sama RSTS.

Osobní údaje klientů RSTS zpracovává pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelu jejich zpracování. RSTS průběžně posuzuje, zda trvá potřeba zpracovávat osobní údaje pro určitý účel. Pokud již takový účel neexistuje, jsou osobní údaje likvidovány či vymazávány. Obecně platí, že osobní údaje klientů jsou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále je RSTS oprávněna takové údaje zpracovávat pouze tehdy, pokud pro to existuje důvod daný platnou právní úpravou nebo samotnou smlouvou. V případě zpracování osobních údajů na základě souhlasu uděleného klientem zaniká právo RSTS zpracovávat takové údaje dobou, na kterou byl souhlas udělen, anebo odvoláním souhlasu ke zpracování osobních údajů.

#### **V. Příjemci osobních údajů**

Osobní údaje klientů mohou být poskytnuty třetím osobám, a to buď ze zákonných důvodů, anebo na základě souhlasu klienta, přičemž s takovými osobami má RSTS uzavřen smluvní vztah, který předpokládá stejný standard ochrany osobních údajů, jaký dodržuje RSTS.

##### **A. Bez souhlasu klienta je RSTS oprávněna předávat osobní údaje**

- a) příslušným orgánům státní správy, soudům a orgánům činným v trestním řízení za účelem plnění jejich povinností a pro účely výkonu rozhodnutí,
- b) jiným věřitelským subjektům v souvislosti se vzájemným informováním o záležitostech, které vypovídají o bonitě a důvěryhodnosti jejich klientů v souvislosti se schopností klientů plnit své závazky,
- c) jiným poskytovatelům platebních služeb, pokud je to nezbytné z důvodu předcházení a odhalování podvodů v oblasti platebního styku,
- d) subjektům patřícím do skupiny osob majetkově propojených s RSTS, a to pro účely dodržování právních a smluvních povinností RSTS, ochrany práv a právem chráněných zájmů RSTS, péče o klienty a vzájemného informování o bonitě a důvěryhodnosti klientů.

Mezi tyto subjekty patří:

Raiffeisenbank a.s., IČ 49240901, se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4

Raiffeisen – Leasing, s.r.o., IČ 61467863 se sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4

UNIQA pojišťovna, a.s., IČ 49240480, se sídlem Evropská136/810, 160 12 Praha 6

Raiffeisen CEE Region Holding GmbH, Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko

Raiffeisen RS Beteiligungs GmbH, Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko

Raiffeisen Bank International AG, Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko

Raiffeisen Bausparkassen Holding GmbH, Mooslackengasse 12, 1190 Vídeň, Rakousko

Raiffeisen Bausparkasse GmbH, Mooslackengasse 12, 1190 Vídeň, Rakousko,

- e) smluvním partnerům RSTS za účelem plnění smluvních povinností RSTS vůči klientům, jedná se např. o společnosti zajišťující doručování zásilek klientům, společnosti zajišťující provoz a podporu informačních systémů v RSTS, společnost zajišťující archivaci listinných dokumentů v RSTS apod.
- f) dalším osobám v rozsahu stanoveném právními předpisy.

B. Se souhlasem klienta mohou být osobní údaje předávány třetím osobám (včetně subjektů patřících do skupiny osob majetkově propojených s RSTS vyjmenovaných v bodu V. 1. d)) za účelem šíření informací, nabízení produktů a služeb RSTS či jiných subjektů. V takovém případě jsou předávány pouze identifikační a kontaktní údaje v rozsahu potřebném pro daného příjemce.

V rámci výše uvedeného zejména z důvodu nutnosti postupovat obezřetně RSTS spolupracuje s registry klientských informací resp. jejich uživateli či členy, se kterými sdílí vybrané osobní údaje o klientech týkající se posouzení jejich bonity a důvěryhodnosti.

Jedná se zejména o bankovní registr klientských informací (BRKI), Nebankovní registr klientských informací (NRKI) a Sdružení SOLUS. Více informací je možné nalézt na internetových stránkách RSTS v Informačním memorandu bankovního registru klientských informací a nebankovního registru klientských informací

<https://www.cbcb.cz/o-cbcb/informacni-memorandum/> a též v Poučení o registrech Sdružení SOLUS

<https://www.solus.cz/registry-prehled/pouceni-o-registrech-solus/> Osobní údaje klientů jsou zpracovávány v České republice a k jejich předávání do jiných států může dojít pouze v případě výše uvedených subjektů majetkově propojených s RSTS, přičemž tyto subjekty sdílejí stejné standardy ochrany osobních údajů jako RSTS.

## **VI. Právo odvolat souhlas**

Jak bylo uvedeno výše, kromě účelů daných pro zpracování osobních údajů plněním smluvních, zákonných či jiných právních povinností, může RSTS zpracovávat osobní údaje pouze se souhlasem klienta. Takový souhlas není klient povinen RSTS udělit a zároveň je oprávněn takový souhlas kdykoliv odvolat. Pokud klient odvolá udělený souhlas, může tím být omezen jeho přístup, dostupnost či informace k určitým službám či produktům RSTS, má-li však klient uzavřen s RSTS smluvní vztah, nemá odvolání uděleného souhlasu v žádném případě vliv na plnění smluvních povinností ze strany RSTS.

V případě, že si klient přeje odvolat udělený souhlas se zpracováním osobních údajů, může se obrátit písemně na adresu Raiffeisen stavební spořitelna a.s., Koněvova 2747/99, 130 45 Praha 3, e-mailem na adresu [compliance@rsts.cz](mailto:compliance@rsts.cz) nebo na telefonní linku 800 11 22 11. RSTS má jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů.

## **VII. Další práva klienta**

Na žádost klienta RSTS poskytne bez zbytečného odkladu informace o tom, jaké údaje o klientovi zpracovává. RSTS je oprávněna za poskytnutí takové informace žádat přiměřenou úhradu nákladů vynaložených na poskytnutí informace.

Pokud klient zjistí, že RSTS nebo třetí osoba pověřená zpracováním osobních údajů zpracovává nepřesné či neúplné osobní údaje nebo se domnívá, že jsou jeho osobní údaje zpracovávány v rozporu s platnou právní úpravou, má právo požadovat po RSTS vysvětlení a požadovat odstranění závadného stavu prostřednictvím kontaktních údajů uvedených v čl. VI.

Pokud RSTS vyhodnotí takovýto požadavek jako opodstatněný, zajistí neprodleně a bezplatně odstranění závadného stavu.

Klient je oprávněn žádat likvidaci (výmaz) osobních údajů, pokud RSTS neprokáže, že osobní údaje jsou shromážděny a zpracovávány k potřebnému účelu nebo neexistuje právní důvod pro zpracování. Nicméně toto právo není absolutní, jelikož na RSTS coby správce osobních údajů se vztahují zákonné povinnosti o dalším uchování osobních údajů i po ukončení smluvního vztahu s klientem.

Klient má právo požadovat omezení zpracování svých osobních údajů, právo na jejich přenositelnost a právo vznést námitku proti jejich zpracování.

Klient je též oprávněn obrátit se s podnětem či stížností na dozorový orgán, kterým je Úřad na ochranu osobních údajů se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7.

## **VIII. Elektronické komunikační prostředky**

RSTS v rámci péče o klienty rozvíjí své technologie tak, aby klienti mohli při využívání svých bankovních produktů využívat moderní elektronické komunikační prostředky, zejména služby spojené s užíváním internetu. Při poskytování bankovních produktů a služeb touto formou dbá RSTS též na ochranu osobních údajů z hlediska jejich maximálního zabezpečení a pro zpracování osobních údajů platí veškerá pravidla formulovaná v tomto Informačním memorandu.

## **IX. Platnost a účinnost Informačního memoranda**

Informační memorandum RSTS je platné a účinné ke dni 1. 1. 2018. Aktuální znění informačního memoranda je uveřejněno na internetových stránkách RSTS [www.rsts.cz](http://www.rsts.cz).