

INFORMAČNÍ MEMORANDUM O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ V RAIFFEISEN STAVEBNÍ SPOŘITELNĚ A.S. (Informace o ochraně osobních údajů)

Vážení 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 podle Nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) č. 2016/679 (dále jen „GDPR“) 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 Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, 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 jednání 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 Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, nebo e-mailem na adrese poverenec@rb.cz či na telefonní lince +420 412 446 408.

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, 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.
4. Při poskytování produktů a služeb elektronickou cestou využíváme také cookies, což jsou malé textové soubory, které se ukládají na zařízení uživatele. Díky těmto souborům můžeme snadněji identifikovat, jakým způsobem pracujete s obsahem webových stránek a aplikací. To nám pomáhá lépe s vámi komunikovat. Zároveň vám to umožňuje snadnější práci s webem.

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, resp. poskytnutí služby, včetně poradenství v oblasti žádostí o poskytnutí dotací na realizaci opatření k energetickým úsporám a dalších ekologických opatření, 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 Sb., 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 případě
 - a) řešení veškeré sporné agendy, zejména pro účely vedení soudních či jiných sporů,
 - b) vymáhání pohledávek nebo jednání se zájemci o odkoupení našich pohledávek, jednání se třetími osobami v souvislosti s vymáháním našich pohledávek,
 - c) realizace zajištění nebo jiného uplatňování práv RSTS,
 - d) vnitřních výzkumů, analýz či vyhodnocování (jde zejména o statistické výzkumy), interního reportingu nebo vnitřních administrativních účelů v rámci skupiny RBI Group,
 - e) pořizování kamerových záznamů v obchodních místech RSTS za účelem ochrany majetku RSTS a třetích osob,
 - f) v omezeném rozsahu též nabízení produktů a služeb (přímý marketing) stávajícím klientům, pokud nabídka souvisí s již čerpanými produkty či službami,
 - g) dokládání skutečností souvisejících s bankovními službami třetím osobám.

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 či služeb Raiffeisen stavební spořitelny a.s. a vybraných členů skupiny RBI Group dostupnými komunikačními prostředky, včetně zpracování osobních údajů v rozsahu, jenž dovoluje takovou nabídku připravit, přičemž takové zpracování bude spočívat zejména ve vyhodnocování klientských údajů, jež předchází či souvisí s vytvořením nabídky, zpracování informací z průzkumů potřeb, požadavků klienta či názorů na služby Raiffeisen stavební spořitelny a.s. nebo jiných osob, nebo

individualizaci nabídky produktů či služeb na základě monitoringu chování na webových stránkách Raiffeisen stavební spořitelny a.s. či v rámci jiných komunikačních kanálů a platform Raiffeisen stavební spořitelny a.s. používaných klientem, v rozvoji produktů či služeb, ale rovněž aktivitách zaměřených na zlepšení zákaznické zkušenosti a v předání výše uvedených osobních údajů klienta vybraným členům skupiny RBI Group za účelem výkonu marketingových činností,

- c) za účelem zobrazování zůstatků, pohybů na účtech a dalších informací a dokumentů týkajících se produktů RSTS v internetovém a mobilním bankovníctví Raiffeisenbank a.s.,
- d) za účelem uchování podpisového vzoru pro další jednání (biometrický elektronický podpis),
- e) za účelem monitoringu chování návštěvníků našich webových stránek prostřednictvím cookies (podmínky jsou uveřejněny na webu RSTS v sekci Ochrana osobních údajů).

III. Rozsah zpracování osobních údajů

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

1. **Identifikační a kontaktní údaje** – jedná se o jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, adresu trvalého pobytu případně jiného bydliště, druh, číslo a platnost průkazu totožnosti, telefonní číslo, číslo faxu, e-mailovou adresu, ID datové schránky 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, který 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 a dále též pro případné uplatnění soukromoprávních nároků banky vůči klientovi v souladu s ustanovením § 13c zákona č. 133/2000 Sb., o evidenci obyvatel, v platném znění.

Vzhledem k zákonné povinnosti řádně identifikovat klienty RSTS zpracovává údaje o průkazech totožnosti klientů v rozsahu druh a číslo průkazu a může rovněž pořizovat kopie těchto průkazů.

2. **Údaje nezbytné k rozhodnutí o uzavření smlouvy s klientem** – jedná se zejména o údaje nutné k posouzení rizikovitosti 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 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 využíván 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 ochrany majetku RSTS a klientů a též z důvodu ochrany života a zdraví zaměstnanců RSTS a klientů. O užití kamerového systému v těchto prostorách jsou klienti též informováni prostřednictvím informační tabulky. Záznamy jsou pravidelně vymazávány, a to nejpozději do 15 dnů od jejich pořízení. Déle než 15 dnů jsou kamerové záznamy uchovávány pouze pro řešení zachycených incidentů, a to po dobu nezbytně nutnou. V rámci řešení takovýchto incidentů mohou být kamerové záznamy předány orgánům činným v trestním řízení, správním orgánům či jiným subjektům

pro naplnění účelu zpracování (např. pojišťovna). Při užití kamerového záznamu dochází pouze k prostému zaznamenávání bez využití softwarového porovnání biometrických charakteristik osob zachycených na záznamu. Přístup k pořízeným záznamům mají v RSTS pouze osoby přímo pověřené správou kamerového systému.

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 sexuálním životě či orientaci fyzické osoby), vyjma biometrického elektronického podpisu získaného při uzavírání nebo změně smluvního vztahu elektronickou formou.

IV. Způsob a doba zpracování osobních údajů

Způsob, kterým RSTS zpracovává osobní údaje klientů, zahrnuje manuální i automatické zpracování v informačních systémech RSTS včetně tzv. profilování, např. pro vyhodnocení schopnosti splácet úvěr nebo za účelem přípravy nabídky vhodného produktu.

Rozhodnutí, zda dojde k uzavření smlouvy, je v některých případech (např. při žádosti o úvěr) závislé na automatizovaném vyhodnocení (tj. doporučení vydá stroj, nikoliv přímo člověk). Tuto skutečnost RSTS klientovi vždy sdělí, a to zejména v situaci, kdy žádost byla zamítnuta. Klient má právo takové rozhodnutí napadnout, požádat o jeho přezkoumání za účasti odpovědného pracovníka RSTS nebo vyjádřit svůj názor na toto rozhodnutí.

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 uplynutím doby, 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, nebo 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 (v textu memoranda rovněž jako „RBI Group“), a to pro účely plnění povinností týkajících se dohledu nad bankami na konsolidovaném základě nebo doplňkového dohledu a plnění pravidel obezřetného podnikání, 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 Evropská 136/810, 160 12 Praha 6

Raiffeisen investiční společnost a.s., IČ 29146739, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 78 Praha 4

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) předány mohou být údaje o fyzických a právnických osobách se sídlem v jiné zemi, než je Česká republika (obecněji tzv. daňových nerezidentech), kteří jsou majiteli finančních účtů v České republice; informace o těchto finančních účtech budou vyměňovány vzájemně mezi daňovými správami jednotlivých zemí prostřednictvím lokálních finančních institucí; údaje platné k 31. 12. budou předány českému správci daně (finančnímu úřadu), a to nejpozději do 30. 6. následujícího roku, a ten je následně předá správci daně v zemi, kde je vaše entita daňovým rezidentem; s údaji je nakládáno v souladu s platnou legislativou na ochranu osobních údajů a jsou sdělovány pouze správci daně na základě zákonných požadavků,
- g) 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 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 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 nebo ve veřejném zájmu 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 na RSTS obrátit písemně na adresu Raiffeisen stavební spořitelna a.s., Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4, prostřednictvím datové schránky, e-mailem na adresu poverenec@rb.cz nebo na telefonní linku +420 412 446 408. RSTS má jmenovaného pověřence pro ochranu osobních údajů.

Některé ze souhlasů je rovněž možné odvolat prostřednictvím internetového či mobilního bankovníctví Raiffeisenbank a.s.

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 neprodlené a bezplatné 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 pokud 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 získat své osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému správci. Toto právo se týká pouze klientem poskytnutých osobních údajů, které jsou zpracovávány automatizovaně, a to na základě souhlasu nebo smlouvy uzavřené mezi RSTS a klientem.

Klient má právo na to, aby RSTS omezila zpracování osobních údajů, pokud k tomu nastane zákonný důvod (např. z důvodu nepřesnosti zpracovávaných osobních údajů či protiprávnosti jejich zpracování nebo z důvodu námitek vůči zpracování osobních údajů, které je založeno na oprávněných zájmech RSTS).

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. Platnost a účinnost Informačního memoranda

Toto informační memorandum je platné a účinné ode dne 1. 1. 2018. Aktuální znění informačního memoranda je uveřejněno na internetových stránkách RSTS www.rsts.cz.

Poslední aktualizace 1. 11. 2024