

## MEMORANDUM O ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ EQUA BANK A.S.

Equa bank a.s. v souvislosti s nabízením, sjednáváním, poskytováním a správou bankovních produktů a služeb shromažďuje a zpracovává osobní údaje.

V tomto dokumentu naleznete, jaké osobní údaje Equa bank a.s. shromažďuje a k jakým účelům je využívá, popřípadě z jakých zdrojů Vaše osobní údaje získává, jak s nimi nakládá a jak probíhá jejich zpracování.

V závěru tohoto Memoranda naleznete poučení o vašich možnostech, jak získat další informace o osobních údajích a uplatnit svá práva v oblasti ochrany osobních údajů

### 1. SPRÁVCE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Správce osobních údajů je Equa bank a.s., se sídlem Praha 8, Karolinská 661/4, PSČ 186 00, IČO: 47 11 61 02, zapsaná u Městského soudu v Praze, oddíl B, vložka 1830 (dále jen „Banka“). To, že je Banka správcem, znamená, že dle povahy své činnosti určuje, jaké údaje a pro jaké účely zpracovává, a je zodpovědná za dodržování veškerých požadavků na ochranu Vašich osobních údajů.

### 2. ROZSAH ZPRACOVÁVANÝCH OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje zpracováváme v rozsahu nezbytném pro řádný výkon činnosti Banky včetně ochrany jejich oprávněných zájmů.

Zpracováváme osobní údaje žadatelů o bankovní produkt, se kterými nebyla z nějakého důvodu uzavřena smlouva, osobní údaje klientů a osob navázaných na klienta resp. na smluvní vztah s Bankou.

Níže uvádíme, které osobní údaje Banka zpracovává, a řadíme tyto údaje do kategorií, abychom usnadnili popis účelů zpracování.

#### 2.1. Identifikační údaje

Jedná se o údaje, na jejichž základě Vás lze jednoznačně identifikovat:

- jméno a příjmení
- datum a místo narození
- rodné číslo
- průkaz totožnosti – kopie či výpis
- jste-li fyzickou osobou – podnikatelem, též identifikační číslo a daňové identifikační číslo

Rozsah identifikačních údajů, které zpracováváme, vyplývá z právních předpisů.

##### 2.1.1. Kopírování průkazů totožnosti

Banka v procesu ověřování Vaší totožnosti pořizuje kopie Vašeho průkazu totožnosti. Pokud s pořízením kopie nesouhlasíte, můžete požádat o pořízení opisu průkazu totožnosti, což je ovšem možné jen na naší bankovní pobočce. Obdobně platí pro všechny on-line akviziční přístupy (žádáte-li o bankovní produkt elektronickou cestou), že nemusíte odesílat požadované kopie průkazů totožnosti ve formě snímků či skenů – v tom případě lze opět využít žádosti o pořízení opisu dokladu na naší bankovní pobočce.

Ověření totožnosti podle dokladu či dokladů totožnosti Banka provádí na základě povinnosti uložené zákonem číslo 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Kopie dokladů totožnosti či zaznamenání jejich opisu Banka provádí za účelem prokázání této povinnosti.

#### 2.2. Kontaktní údaje

Jedná se o údaje, které Bance umožňují s Vámi různými způsoby komunikovat:

- adresa trvalého pobytu
- další kontaktní či doručovací adresy
- telefonní čísla
- e-mailové schránky
- název datové schránky
- autentizační údaje pro využívání bankovního produktu

#### 2.3. Sociodemografické a socioekonomické

Jde o údaje, které vypovídají o vašem sociálním statusu - věk, pohlaví, vzdělání, rodinný stav, počet osob v domácnosti, a majetkovém statusu:

- výše příjmu, pracovní poměr, celkové rodinné příjmy a výdaje apod.
- vlastnictví movitých či nemovitých věcí, členství v právnických osobách, popřípadě podílech v korporacích apod.
- informace o případných exekucích, insolvenčním řízení, plnění platebních povinností vůči jiným věřitelům
- údaje o podnikatelských vazbách a vztazích v rámci ekonomicky spjatých skupin osob
- údaje získané hodnocením klienta v rámci procesu posouzení jeho žádosti o poskytnutí služby či produktu a další data potřebná pro poskytnutí bankovního produktu či služby
- údaje o transakční historii, nejdéle tříměsíční, na Vašem účtu vedeném u jiné banky získané na základě Vašeho souhlasu s užitím služby informování o platebním účtu.

## 2.4. Informace o bonitě a důvěryhodnosti

V případě, že u nás žádáte o úvěrový produkt, resp. financování, zákon nás zavazuje ověřovat si Vaši bonitu, platební morálku a důvěryhodnost. V případě spotřebitelského úvěru jsme povinni posoudit Vaši schopnost jej splácet. Zejména pro tento účel potřebujeme znát vaše příjmy a výdaje.

Důvěryhodnost, platební morálku a bonitu ověřujeme v registrech klientských informací BRKI, NRKI, SOLUS, případně, pokud nám udělíte souhlas, využijeme služby TelcoScore – více v kapitole Posuzování úvěruschopnosti a rizik včetně profilování.

Pokud jste již klientem, podkladem pro výpočet Vaší bonity, resp. schopnosti splácet své závazky jsou informace, které máme k dispozici v souvislosti s užíváním bankovních produktů (například Vaše transakční údaje, způsob plnění dosavadních závazků, obraty, zůstatky, úvěrová historie).

## 2.5. Údaje o vzájemné komunikaci

Banka uchovává veškerou komunikaci s Vámi. Nejedná se jen o klasicickou výměnu informací prostřednictvím písemného styku, elektronické pošty či záznamy telefonické komunikace, ale i o případně další komunikační nástroje:

- záznamy telefonické komunikace o informacích týkajících se jednotlivých bankovních produktů, které jsme Vám poskytli před uzavřením smluvního vztahu nebo bez vazby na následné uzavření smlouvy, samozřejmě také záznamy naší vzájemné komunikace vedoucí k uzavření smluvního vztahu,
- záznamy další telefonické komunikace, například komunikace mezi Vámi a Bankou v průběhu trvání smluvního vztahu, a to včetně dílčích klientských dispozic, změny smluvních parametrů, reklamací a stížností apod.
- Banka pořizuje záznamy veškeré telefonické komunikace týkající se poskytování investičních služeb, které zahrnují přijetí, předání nebo provedení Vašeho pokynu. Banka zaznamenává veškerou další komunikaci, protože nelze předem vyloučit možnost, že taková komunikace nepovede k přijetí, zadání nebo provedení Vašeho pokynu. Banka tak postupuje v souladu s přístupem České národní banky k naplnění příslušných regulatorních požadavků zveřejněném Českou národní bankou zde: [https://www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska\\_a\\_odpovedi/pdf/soubor\\_odpovedi\\_cnb\\_k\\_aplikaci\\_mifid\\_ii.html#o\\_1](https://www.cnb.cz/cs/faq/stanoviska_a_odpovedi/pdf/soubor_odpovedi_cnb_k_aplikaci_mifid_ii.html#o_1)

Kopie záznamů telefonických hovorů Vám Banka na požádání poskytne.

Na požívání záznamu telefonického hovoru Vás vždy upozorníme předem. Pokud nesouhlasíte s komunikací prostřednictvím zaznamenaného telefonického hovoru, můžete se na nás obrátit prostřednictvím pobočky Banky. Obsah naší komunikace je důvěrný a Banka jej využívá výhradně pro účely dodržování právních povinností a plnění našich vzájemných smluvních závazků, ochrany našich i Vašich práv a pro případ doložení komunikace na žádost oprávněných osob, například České národní banky či Kanceláře finančního arbitra.

## 2.6. Povinné údaje dle legislativních požadavků

Banka také shromažďuje, zpracovává a po stanovenou dobu uchovává některé Vaše údaje na základě požadavku obecně závazné právní normy. Jedná se zejména o záznamy o bankovních obchodech dle zákona o bankách. Dále Banka shromažďuje údaje požadované zákonem o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestní činnosti a financování terorismu (o čemž informuje v rozsahu stanoveném v §24, odst. 2. a § 17a uvedeného zákona), jako zejména zdroj a původ příjmů, předmět činností, místo pobytu, vazby s jinými subjekty, údaj o tom, zda je klient politicky exponovanou osobou.

## 2.7. Údaje získané v průběhu trvání smluvního vztahu

Jedná se o údaje, které Banka shromáždí a zpracuje v souvislosti se správou bankovního produktu či služby v době trvání smluvního vztahu mezi Vámi a Bankou:

- číslo účtu, číslo platební karty
- data získaná Vaším transakčním chováním – výše transakce, čas, číslo účtu a název protistrany, způsob zadání transakce (internetové bankovníctví, mobilní bankovníctví, bankomat),

- údaje získané z používání bankovních služeb – IP adresy, údaje o času a délce přihlášení do služeb přímého bankovníctví, v případě výběru z bankomatu či platby u obchodníka lokalizační údaje platebního terminálu či bankomatu,
- logy, které z bezpečnostních důvodů umožňují zaznamenávání Vašich aktivit v systému internet bankingu či dalších aplikacích, nám umožňují zjistit délku jednoho přihlášení a další úkony, které jste v aplikacích prováděl/a.

## 2.8. Údaje o plnění povinností vůči Bance

Banka shromažďuje a zpracovává také údaje, které se týkají poskytnutého bankovního produktu či služby:

- datum uzavření, délka smlouvy, výše úrokové sazby, doba splatnosti a výše úvěru za účelem evidence a správy smluvního vztahu,
- způsob plnění smlouvy – zůstatek na účtu, stav vzájemných pohledávek.

## 2.9. Údaje o třetích osobách

Banka shromažďuje a zpracovává nejen osobní údaje svých klientů, ale také osobní údaje dalších osob - potenciálních klientů ještě před uzavřením smluvního vztahu, a to pro účely vyhodnocení žádosti o bankovní produkt.

Stejně tak jsou zpracovávány údaje dalších osob nějakým způsobem navázaných na smluvní vztah s Bankou. Například se jedná o osoby, poskytující zajištění, o skutečné majitele či statutární zástupce právnických osob, účastníky platebních transakcí a osobní údaje dalších osob, které Banka zpracovává v souvislosti s poskytováním svých bankovních produktů a služeb. Banka dále zpracovává údaje o osobách, které kontaktuje za účelem ověření pravdivosti skutečností tvrzených v žádosti o úvěr.

## 2.10. Behaviorální údaje

V některých případech sbíráme údaje o vaší interakci při vyplňování žádostí o náš bankovní produkt. Konkrétně se jedná o údaje vypovídající o Vašem postupu při zadávání údajů do formuláře – v rámci obrany proti podvodům sledujeme rychlost, přesnost typování, četnost oprav apod.

## 2.11. Údaje o koncových zařízeních

V rámci vzájemné komunikace prostřednictvím internetu a koncových elektronických zařízení ve Vašem vlastnictví či držení Banka získává údaje týkající se těchto zařízení – jedná se o data o internetovém prohlížeči, charakteristice připojení k internetu, charakteristice koncového zařízení (jeho nastavení, operačním systémem, užitím jazyku, časovém pásmu, použití anonymizačních aplikací a blokátorů, užití geolokace ve vztahu k IP adrese apod.). Jedná se tedy o technické parametry, které Banka vyhodnocuje v rámci svých svého systému opatření proti podvodnému jednání externích subjektů.

## 3. JAK OSOBNÍ ÚDAJE ZPRACOVÁVÁME

Osobní údaje zpracováváme pouze v nezbytném rozsahu, tj. například u zástupců klienta bude rozsah zpracovávaných údajů jiný (užší) než v případě samotného klienta – u zástupce nebudeme zkoumat např. majetkové poměry či platební morálku.

Způsob zpracování osobních údajů zaručuje nejvyšší možnou bezpečnost těchto dat, Banka nastavuje procesy zpracování osobních údajů tak, aby eliminovala riziko neoprávněného nebo nahodilého přístupu k osobním údajům, jejich zničení či ztrátu, neoprávněný přenos, neoprávněné zpracování a jiné zneužití.

Banka zpracovává Vaše osobní údaje formou manuálního i automatizovaného zpracování. Všechny osobní údaje jsou zpracovávány pracovníky Banky, kteří jsou vázáni mlčenlivostí a závaznými vnitřními postupy nastavenými s ohledem na přísnou ochranu osobních údajů, bankovního a obchodního tajemství. Automatizované zpracování probíhá v zabezpečených informačních systémech Banky.

## 4. PRO JAKÉ ÚČELY ZPRACOVÁVÁME VAŠE OSOBNÍ ÚDAJE

Abychom vůbec mohli poskytovat bankovní produkty a služby, potřebujeme znát vaše základní údaje. Činnost bank je regulována řadou právních předpisů, jejichž dodržování a dokládání souladu znamená nutnost zpracovávat řadu osobních údajů. Níže uvádíme, které údaje takto zpracováváme; pro toto zpracování není nutný souhlas.

**Pod popisem každého účelu je zmíněno, na základě jakého právního základu jsou osobní údaje pro ten který účel zpracovávány.** Zařazení pod zákonný základ je zárukou, že osobní údaje jsou zpracovávány dle zákonných povinností Banky a pouze v rozsahu odpovídajícím uvedenému účelu.

### 4.1 Jednání o produktové smlouvě a uzavření smlouvy

V této fázi zpracováváme Vaše osobní údaje:

- pro jednoznačnou identifikaci účastníků budoucího smluvního vztahu (včetně statutárních zástupců, disponentů, spoludlužníků, poskytovatelů zajištění, pro vyhodnocení Vaší žádosti, aby bylo možné uskutečnit bankovní obchod bez

nepřiměřených právních a věcných rizik, uplatnění zásady „Poznej svého klienta“, již jsou nastavena pravidla pro pravidelné ověřování důvěryhodnosti klientů

- pro přípravu smluvní dokumentace a zavedení potřebných údajů do systémů Banky.

Pro uvedený účel zpracováváme zejména údaje identifikační a sociodemografické, a to od klienta i z externích zdrojů: veřejně dostupné rejstříky, například obchodní rejstřík, registr ekonomických subjektů, registr dlužníků, profesní registry, prostřednictvím služby informování o platebním účtu apod. Dále shromažďujeme a zpracováváme údaje od třetích osob (typicky zaměstnavatelů) k ověření údajů sdělených klientem.

Banka zpracovává tyto údaje také za účelem obezřetného nastavení systémů opatření k eliminaci podvodného jednání a eliminaci vzniku duplicitních účtů. Na základě této právní povinnosti proto po dobu zákonných lhůt stanovených pro zpracování osobních údajů Banka sleduje například opakované žádosti o poskytnutí bankovního produktu. Proto pokud o některý z bankovních produktů požádáte znovu, a to v době před systémovou anonymizací Vašich osobních údajů, budete na předchozí komunikaci s Bankou upozorněni či dotázáni.

Po dobu jednoho roku po podání žádosti o depozitní produkt, která nebyla dokončena, jsou uchovávány identifikační a kontaktní údaje pro případné pokračování v jednání o produktu, případně o dalších produktech Banky. Osobní údaje poskytnuté v souvislosti s neschválenou žádostí o úvěrový produkt neklíentem Banky jsou uchovávány také po dobu jednoho roku. Po uplynutí této jednorocí zákonné lhůty jsou osobní údaje žadatele uchovávány další čtyři roky, a to na základě právní povinnosti Banky zajistit výkon svých činností obezřetně s cílem minimalizovat rizikovitost poskytování úvěrových produktů, eliminovat podvodné jednání a zajistit prokazatelnost postupu korektního ověření úvěruschopnosti žadatele o úvěrový produkt vůči registrům klientských informací.

#### **Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění smlouvy
- Plnění právních povinností

## **4.2 Vznik, vedení a správa smluvního vztahu**

Pro splnění svých smluvních povinností:

- vedeme údaje o klientovi a o jeho produktech v interních systémech Banky,
- provádíme úkony a transakce zadané klientem – zajištění personalizované platební karty, provádění platebních transakcí, čerpání a vedení úvěrových produktů,
- vedeme údaje o plnění smlouvy, včetně údajů o využívání bankovních služeb prostřednictvím internetového a mobilního bankovníctví, a o vašich klientských preferencích
- zpracováváme informace a údaje související s vyřizováním reklamací a stížností.

U služeb zahrnuje plnění smluvních povinností Banky i předání nezbytných a jasně stanovených osobních údajů třetím stranám – poskytovatelům platebních služeb protistrany platební transakce, technické zajištění platebních a jiných transakcí, výroba personalizovaných platebních karet. Tyto třetí strany jsou buď zákonem regulované subjekty, nebo s nimi má Banka uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů a tedy je zajištěna stejně důkladná ochrana osobních údajů jako v případě zpracování samotnou Bankou.

#### **Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění smlouvy

## **4.3 Předcházení podvodnému jednání vůči Bance i jejím klientům**

Banka musí předcházet takovému jednání, které by mohlo poškodit Banku či její klienty; pro tyto účely zpracováváme, kromě identifikačních údajů také údaje z externích zdrojů: veřejně dostupné rejstříky, například obchodní rejstřík, registr ekonomických subjektů, a údaje získané v souvislosti se smluvním vztahem a užíváním produktů Banky (u klientů) či jiné interakce s Bankou (u neklíentů), popřípadě na základě Vašeho souhlasu údaje získané prostřednictvím služby informování o platebním účtu vedeném u jiné banky.

#### **Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění právních povinností

## **4.4 Posuzování úvěruschopnosti a rizik včetně profilování**

Zákon o bankách nám ukládá postupovat při výkonu činnosti obezřetně, proto zpracováváme identifikační, socioekonomické a sociodemografické údaje s cílem posoudit, zda a nakolik je sjednání požadovaného bankovního produktu rizikové pro Banku.

Toto se týká všech produktů, zejména však úvěrových, kde je rozsah hodnocení a tedy i zpracovávaných údajů širší. Pokud jste spotřebitel, jsme v souladu se zákonem o spotřebitelském úvěru povinni posoudit Vaši úvěruschopnost. Za tím účelem zejména zpracováváme informace o vašich příjmech, výdajích, zaměstnání, počtu členů domácnosti, typu bydlení, a dále údaje z veřejně dostupných zdrojů – rejstříků. Pro posouzení úvěruschopnosti využíváme také data získaná s Vaším souhlasem prostřednictvím služby informování o platebním účtu. Tato data jsou zpravidla zpracovávána automatizovaně a výsledkem tohoto zpracování je rozhodnutí o uzavření smlouvy o spotřebitelském úvěru. Žadatel je oprávněn napadnout toto rozhodnutí a požádat o přehodnocení automatizovaného rozhodnutí příslušným organizačním útvarům Banky.

V rámci posuzování úvěruschopnosti a s cílem obezřetného poskytování úvěrových produktů Banka využívá data získaná v procesu plnění smlouvy k matematickému modelování úvěrových rizik.

Za uvedeným účelem rovněž provádíme dotazy do registrů klientských informací, a sama Banka, jako člen a uživatel do těchto registrů přispívá.

Banka spolupracuje s následujícími registry a jejich oprávněnými uživateli:

- Bankovní registr klientských informací (**BRKI**), provozovaný společností CBCB - Czech Banking Credit Bureau, a.s.s.p.o., IČO: 261 99 696

BRKI je veden na základě zákona o bankách, a shromažďuje informace o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klientů bank. Na webové stránce [www.ccb.cz](http://www.ccb.cz) je zpřístupněno [Informační Memorandum Bankovního registru klientských informací](#) a [Nebankovního registru klientských informací \(pro klienty bank\)](#).

Pro účely dotazu do BRKI a sdílení dat v BRKI není třeba váš souhlas; BRKI zpracovává osobní údaje na základě právní povinnosti (zákon o bankách, zákon o spotřebitelském úvěru).

- Nebankovní registr klientských informací (**NRKI**), provozovaný společností CNCB Czech Non-Banking Credit Bureau, z.s.p.o., IČO: 71236384

NRKI shromažďuje informace o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klientů nebankovních poskytovatelů služeb. Pro účely sdílení dat s BRKI není třeba Vaš souhlas; NRKI zpracovává osobní údaje na základě plnění právní povinnosti (zákon o spotřebitelském úvěru a dalších předpisů, stanovící povinnost vyhodnotit úvěruschopnost žadatele o finanční produkt a bránit jeho předlužení).

Mezi BRKI a NRKI dochází k výměně informací, a to na základě plnění právní povinnosti vyhodnotit úvěruschopnost žadatele o finanční produkt a bránit jeho předlužení.

- SOLUS, z.s.p.o., zájmové sdružení právnických osob, (**SOLUS**) IČO: 69346925

Podle zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele, ve znění pozdějších předpisů mohou být Vaše osobní údaje vedeny v databázích (dále též jen „registry“) sloužících k vzájemnému informování o identifikačních údajích spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. K tomuto informování není třeba souhlasu spotřebitele a vztahuje se i na vztahy vzniklé v rámci podnikání nebo jiné samostatné výdělečné činnosti spotřebitele. Equa bank a.s. se účastní registrů SOLUS, zájmového sdružení právnických osob. Podrobnější informace jsou obsaženy v dokumentu „POUČENÍ o registrech Sdružení SOLUS“, jehož obsahem je: (i) vysvětlení pojmu informační soubor, a to zvláště pro Pozitivní registr, Registr FO a Registr IČ, (ii) definice dalších osobních údajů, které mohou vzniknout při zpracování, (iii) popis fungování Pozitivního registru, Registru FO a Registru IČ, (iv) identifikace subjektů či osob, které mohou mít přístup k vašim osobním údajům při jejich zpracování a (v) poučení o Vašich právech.

Poučení o registrech Sdružení SOLUS lze získat na informační lince sdružení SOLUS 840 140 120 a na [www.solus.cz](http://www.solus.cz) v záložce „Přehled registrů“.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění právní povinnosti

#### 4.5 Služba TelcoScore – mobilní operátoři

Pouze s Vaším souhlasem se Banka dotáže za použití Vašeho rodného čísla / telefonního čísla u mobilních operátorů O2 Czech Republic a.s., IČO 60193336 a virtuálnímu operátorovi O2 Family, s.r.o., IČO 24215554 (100% dceřiná společnost O2 Czech Republic a.s.), T-Mobile Czech Republic, a.s., IČO 64949681 a Vodafone Czech Republic a.s., IČO 25788001, za účelem získání agregované informace vypočtené z údajů o způsobu využití služeb elektronických komunikací (platbách, druhu, množství, místě) pro posouzení vaší schopnosti a ochoty plnit své závazky, a to prostřednictvím Společnosti pro informační databáze, a.s., IČO 26118513.

Plné znění souhlasu Vám bude nabídnuto při sjednávání spotřebitelského úvěru. Neudělení souhlasu nemá za důsledek neposkytnutí služby; pokud neschválíme Vaši žádost o spotřebitelský úvěr, není to v důsledku informace od operátorů. Svůj souhlas se zpracováním osobních údajů v rámci služby TelcoScore můžete odvolat, ovšem souhlas udělujete pouze pro jednorázový dotaz u operátorů za účelem získání agregované informace o plnění závazků. Tuto informaci Banka využije pouze

pro posouzení Vaší bezprostředně následující žádosti či žádostí o úvěrový produkt s tím, že tato informace je Bankou využitelná přibližně po dobu třiceti dnů. Pro každý následující dotaz u operátorů Vás požádáme o nový jednorázový souhlas. Banka pouze uchovává informaci získanou od operátorů pro účely prokázání způsobu hodnocení Vaší úvěruschopnosti, a to po dobu minimálně 5 let od ukončení smlouvy nebo od data získání této informace v případě neuzavření smlouvy.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Vašeho souhlasu

#### 4.6. Plnění povinností v oblasti prevence prání špinavých peněz

Při vstupu do smluvního vztahu jsme povinni provést identifikaci klienta ve smyslu zákona o prání špinavých peněz, a vyžadovat a zpracovávat za tímto účelem osobní údaje ve stanoveném rozsahu. Dále jsme povinni provádět průběžně kontrolu klienta, za tím účelem zpracováváme i údaje, získané v průběhu smluvního vztahu, zejména transakční údaje.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění právní povinnosti

#### 4.7. Uchovávání dokumentace a záznamů

Právní předpisy (zejména zákon o bankách, zákon o prání špinavých peněz) nám ukládají po určitou dobu uchovávat stanovené záznamy, a doklady sloužící k doložení, že jsme splnili nejrůznější právní a regulační povinnosti. Takto uchováváme smluvní dokumentaci, Vaše pokyny zadané Bance v souvislosti s bankovním produktem, stížnosti.

Dále uchováváme údaje o smlouvách a jejich plnění, o pohledávkách Banky za účelem ochrany práv Banky. Banka také zálohuje elektronické databáze a aplikace tak, aby v případě nepředpokládaného zásahu byla schopna vyhovět své povinnosti zajistit kontinuitu poskytování bankovních služeb a neohrozila zájmy svých klientů.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění právní povinnosti

#### 4.8. Správa a vymáhání pohledávek, vedení sporů

Banka je povinna pečovat o svá práva a chráněné zájmy; v rámci toho dochází ke zpracování osobních údajů zejména v těchto situacích:

- uplatnění a vymáhání pohledávek,
- realizace zajištění úvěru,
- jednání se zájemci o postoupení pohledávky Banky za klientem, o jiné formě převodu či přechodu pohledávky,
- vedení soudních sporů.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Oprávněný zájem

#### 4.9. Poskytnutí součinnosti orgánům veřejné moci

Banka je na základě žádostí orgánů veřejné moci nebo na základě povinnosti uložené jí právním předpisem povinna:

- plnit oznamovací povinnost vůči orgánům veřejné moci,
- plnit povinnosti vyplývající z výkonu rozhodnutí,
- zajistit předání informací mezi bankami o bankovním spojení a identifikačních údajích majitelů účtů, a o bonitě a důvěryhodnosti klientů

Pro tyto účely Banka zpracovává zejména identifikační údaje a údaje získané v souvislosti se smluvním vztahem a užíváním produktů Banky.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Plnění právní povinnosti

#### 4.10 Segmentace clientského portfolia pro účely vytváření produktové nabídky

Některé z údajů, které zpracováváme pro jiné účely, využíváme také pro lepší rozpoznání Vašich potřeb a priorit tak, abychom mohli odpovídajícím způsobem nastavit produktovou nabídku. Konkrétně se jedná o Vámi využívané produkty a informace o tom, jakým způsobem je využíváte (například způsob, jak přistupujete k bankovním službám – přímé bankovníctví, pobočky, bankomaty, frekvence plateb, zůstatek na Vašem účtu, prodlení s plněním smluvních povinností apod.). Pro naše obchodní nabídky také využíváme některých sociodemografických údajů (věk, příjmy) či jiné získané údaje. Tyto údaje s nikým nesdílíme.

Důsledně dbáme na to, abychom při tomto zpracování nezasahovali do vašeho soukromí, v žádném případě nevyužíváme údaje o tom, kde a za co utrácíte.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Oprávněný zájem

#### 4.11 Přímý marketing

Banka využívá Vaše kontaktní údaje, pro zaslání obchodních sdělení, týkajících se našich produktů a služeb, případně produktů a služeb třetích osob, které jsou na služby Banky navázány (pojištění). Pro uvedený účel využíváme i Vaše elektronické kontakty, tj. e-mailovou adresu, mobilní číslo. Zaslání obchodních sdělení máte právo odmítnout na začátku smluvního vztahu v odpovědi na první zaslání servisní zprávy, i kdykoliv v době jeho trvání (a to buď běžným způsobem prostřednictvím odmítnutí e-mailové komunikace či odmítnutím telefonického oslovení).

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Oprávněný zájem

#### 4.12 Testování software a změn v informačních systémech Banky

Banka průběžně upravuje a zlepšuje informační systém, ve kterém jsou Vaše data uložena a prostřednictvím něhož je Banka zpracovává. V důsledku technologického pokroku i údržby našich informačních systémů dochází k testování příslušného software za účelem zajištění jeho bezchybného chodu. V některých případech nelze zajistit bezchybný chod systémů jejich testováním na testovacích/nereálných datech. V takových případech je nezbytné využít Vašich dat k testování software a softwarových změn. Vždy se tak děje za splnění nejpřísnějších podmínek ochrany integrity testovaných dat.

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Oprávněný zájem

#### 4.13 Pořádání spotřebitelských soutěží a průzkumy spokojenosti

Na základě oprávněného zájmu také organizujeme soutěže s cílem získat klienty, kterým vyhovuje naše produktová nabídka. Taková soutěž může probíhat i na sociálních sítích. Pokud se rozhodnete soutěže zúčastnit, obdržíte v jejich rámci takovou nabídku, je jen na Vás, zda ji využijete.

Součástí soutěže může být výhra, která je následně úspěšným účastníkem doručena prostřednictvím agentury, které pro tento účel předáme Vaše kontaktní údaje.

Průzkumy spokojenosti našich klientů zajišťujeme prostřednictvím specializovaných agentur, kterým za tímto účelem předáváme nezbytné kontaktní údaje (zpravidla se jedná o e-mailovou adresu).

**Pro tento účel zpracováváme osobní údaje na základě:**

- Oprávněný zájem

## 5. Zpracování údajů na jiných právních základech

### 5.1 Oprávněný zájem

Zpracováváme-li Vaše osobní údaje na základě oprávněného zájmu, máte právo proti takovému zpracování podat námitku, a to tak, že zašlete svou výhradu e-mailem na adresu našeho clientského servisu, či se na něj obrátíte telefonicky (clientske.centrum@equabank.cz, telefon: +420 222 010 222). Po podání námítky bez odkladu přestaneme zpracovávat Vaše osobní údaje pro účely marketingu.

### 5.2 Zpracování osobních údajů na základě souhlasu subjektu údajů

V tomto případě se jedná o zpracování osobních údajů, ke kterému jste naši Bance poskytli vědomý, informovaný a doložitelný souhlas. K udělení souhlasu Vás vyzveme buď elektronickou formou při sjednávání produktu, nebo na pobočce Banky, případně prostřednictvím našich smluvních partnerů - zprostředkovatelů. Důležitou podmínkou Vašeho souhlasu je to, že nám jej

poskytujete dobrovolně. Pokud takový souhlas poskytnout nechcete, naši pracovníci Vám vysvětlí důsledky Vašeho rozhodnutí. Těmi mohou být úpravy podmínek poskytnutí našich služeb nebo našeho produktu.

V současné době Banka zpracovává osobní údaje na základě souhlasu pro využití služby TelcoScore v souvislosti se sjednáváním úvěrového produktu, a dále pro účely poskytnutí osobních údajů partnerským společnostem v rámci služby „Bankovní vizitka“ (přenesená identifikace).

## 6. ZDROJE OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Banka získává osobní údaje od jejich vlastníků především následujícími způsoby:

- od samotných klientů Banky v souvislosti s uzavíráním smluv o využívání bankovních produktů a služeb,
- od spolupracujících třetích stran; těmi je například společnost Equa Sales & Distribution s.r.o., IČO 03200662, která je vázaným zástupcem Banky a zprostředkovává pro Banku akvizici klientů, a zároveň je poskytovatelem služeb bankovního outsourcingu; třetími stranami jsou i další zprostředkovatelé, tzv. brokeři, kteří ve prospěch Banky zprostředkovávají prodej jejích produktů a jsou tedy také zpracovateli osobních údajů; při této činnosti jsou všechny třetí strany vázány nejen obecně platnými legislativními normami, ale také pravidly a povinnostmi stanovenými smlouvou uzavřenou s Bankou,
- z veřejně dostupných zdrojů (obchodní rejstřík, katastr nemovitostí, profesní registry apod.),
- od třetích osob, které jsou prokazatelně oprávněny nakládat s osobními údaji vlastníků a tyto za stanovených podmínek předat Bance,
- prostřednictvím služby informování o platebním účtu od jiné banky, u níž je veden Váš platební účet, a to s Vaším souhlasem,
- v ojedinělých případech z marketingových akcí, v rámci nichž jsou nabízeny produkty a služby Banky a v souvislosti s touto nabídkou jsou získány osobní a kontaktní údaje zájemců o tyto produkty a služby.

## 7. DOBA ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Osobní údaje klientů Banky jsou zpracovávány jen po dobu odpovídající účelu zpracování těchto dat. Zpravidla se jedná o následující účely:

- osobní údaje jsou zpracovávány především po dobu trvání smluvního vztahu v souvislosti s plněním smlouvy,
- v souvislosti s řízením rizik Banka zpracovává osobní údaje po dobu až 10 let,
- osobní údaje jsou archivovány Bankou v zákonné lhůtě minimálně deseti let po skončení obchodního vztahu, poté jsou všechny osobní údaje a další související data skartována / smazána nebo anonymizována,
- pro zasílání obchodních sdělení jsou využívány kontaktní údaje, jen pokud jejich vlastníci oslovení neodmítnou,
- údaje vypovídající o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klientů Banky jsou využívány po dobu trvání smluvního vztahu, v případě zamítnutí žádosti o poskytnutí úvěrového produktu po dobu stanovenou zákonem o spotřebitelském úvěru (1 rok) a dále po dobu stanovenou provozovateli registrů klientských informací (další čtyři roky)).

## 8. PŘEDÁVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ A JEJICH PŘÍJEMCI

Osobní údaje shromažďované Bankou jsou v potřebném rozsahu zpracovávány také třetími stranami. Před jakýmkoliv předáním osobních údajů Banka s příjemcem osobních údajů uzavírá písemnou smlouvu. Podmínkou předání je akceptace smluvních záruk pro zpracování osobních údajů, a to v rozsahu zákonných povinností, jaké musí dodržovat sama Banka. Potřebný rozsah zpracování osobních údajů třetími osobami je vždy vymezen v souladu s příslušným zákonem.

Všechny Vaše osobní údaje jsou předávány za podmínky zachování nejvyšších bezpečnostních standardů vždy tak, aby nedošlo k jejich ohrožení či zneužití.

### 8.1 Plnění právní povinnosti

Za účelem plnění právní povinnosti Banka například předává údaje:

- orgánům státní správy, soudům a orgánům činným v trestním řízení,
- jiným bankám v souvislosti s poskytováním informací o bonitě a důvěryhodnosti klientů,
- ostatním poskytovatelům platebních služeb z důvodu předcházení či odhalování podvodů při poskytování služby platebního styku.



## 8.2 Činnosti spojené s plněním smlouvy

Dalším osobám předáváme osobní údaje v souvislosti s plněním smluvních vztahů s klienty Banky, a to například: advokátním kancelářím, poskytujícím Bance právní služby, agenturám a nabyvatelům pohledávek v procesu vymáhání pohledávek, dodavatelům platebních karet, zpracovatelům platebních transakcí, společností poskytujícím Bance služby bankovního outsourcingu, např. kurýrním společnostem, doručujícími klientům smluvní dokumentaci, poskytovatelům některých IT služeb, poskytovatelům archivních úložišť, či marketingovým agenturám, provádějícím průzkum mezi klienty.

## 8.3 Pojistné produkty

Banka Vám může nabídnout uzavření smlouvy o pojistných produktech s pojišťovnou. Zpracování osobních údajů klientů v takovém případě zajišťuje Banka jako zpracovatel osobních údajů ve prospěch správce osobních údajů, jímž je konkrétní pojišťovna. V souvislosti s pojištěním zpracováváme Vaše osobní údaje tak, že sbíráme osobní údaje zájemců v rozsahu požadovaném příslušnou pojišťovnou, a předáváme tyto údaje pojišťovně.

Jedná se o následující pojišťovny a pojistné produkty:

- MetLife Europe d.a.c., irská společnost s reg. č. 415123, se sídlem 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku IČ 03926206 – pojištění schopnosti splácet k spotřebitelskému úvěru a hypotéce,

Informace o zpracování osobních údajů pojišťovnou MetLife naleznete v Oznámení o ochraně osobních údajů, které je přílohou tohoto Memoranda a je dostupné také na webových stránkách pojišťovny [www.metlife.cz](http://www.metlife.cz), v sekci „Kontaktujte nás“ pod odkazem ochrana osobních informací.

- BNP Paribas Cardif pojišťovna, a.s., IČO 25080954 – pojištění platební karty a osobních věcí, cestovní pojištění, pojištění pravidelných výdajů, pojistné balíčky ke Zlaté kartě, pojištění ke kontokorentu,

Podrobné informace o zpracování osobních údajů, včetně poučení o Vašich právech, naleznete na [www.cardif.cz](http://www.cardif.cz), v sekci Osobní údaje.

- Europ Assistance, s.r.o., IČO 25287851 – pojištění zdravotní asistence,
- Generali Česká Pojišťovna a.s., IČO 45272956 – pojištění domácnosti a pojištění nemovitosti,
- D.A.S. Rechtsschutz AG se sídlem A-1170 Vídeň, Hernalser Gürtel 17, Rakouská republika, zapsaná v obchodním rejstříku (Firmenbuch) u Obchodního soudu ve Vídni (Handelsgericht Wien) pod reg. č.: FN 53574 – pojištění právní ochrany řidiče.

## 8.4 Registry clientských informací

Vzájemná výměna dat mezi Bankou a registry clientských informací je popsána v kapitole Posuzování úvěruschopnosti a rizik včetně profilování.

## 8.5 Předávání osobních údajů do zahraničí

Vaše osobní údaje mohou být předávány do zahraničí zejména v souvislosti se zajištěním platebního styku – tedy na základě Vaší platební dispozice v případě určení platby zahraniční bance.

## 8.6 Outsourcing bankovních služeb

Vaše osobní údaje, včetně údajů představujících bankovní tajemství, může Banka zpracovávat prostřednictvím třetí osoby na základě outsourcingu některé z bankovních činností v souladu se zákonem o bankách. V takovém případě ovšem Banka nepředává údaje poskytovateli služeb k dalšímu využití, ale zpřístupňuje je pouze ke zpracování v rozsahu daném písemnou smlouvou uzavřenou mezi Bankou a poskytovatelem služby. Banka je povinna i v takovém případě zajistit stejný rozsah ochrany a zabezpečení dat, jako by je zpracovávala sama.

Banka prostřednictvím outsourcingu zpracovává údaje zejména v následujících oblastech:

- a) Uložení veškeré dokumentace související s konkrétním obchodním případem  
Veškerá data v materializované podobě či uložená na elektronických nosičích jsou v úplném rozsahu uložena za účelem splnění zákonné povinnosti v k tomu určených skladových prostorách smluvních partnerů. Ti nemají k datům přístup a dále je nezpracovávají. Materializované osobní údaje jsou skartovány (vymazány) dle Skartačního rejstříku v zákonných lhůtách. Data nelze anonymizovat.
- b) Personalizace a distribuce platebních karet  
Dodavatel personalizace (navázání platební karty na konkrétního klienta) a distribuce platebních karet zpracovává Vaše osobní údaje poskytnuté Bankou. Jedná se o osobní údaje potřebné pro zhotovení a doručení tohoto platebního nástroje. Takto postoupená data jsou uchovávána dodavatelem dle podmínek stanovených ve smlouvě (způsob zabezpečení, účel, rozsah a doba zpracování apod.) a nejsou zpracovávána k jinému účelu.

- c) Transakce platební kartou  
Osobní údaje jsou předávány dodavateli platebních služeb v rozsahu daném podmínkami platebního styku za účelem jeho zajištění. Data jsou zpracovávána jen pro účel platebního styku jednorázově. Uchovávána jsou za účelem vyřízení reklamací a prokázání realizace transakce a její doložení oprávněným třetím stranám.
- d) Kurýři  
V případě uzavírání smlouvy prostřednictvím internetu se při podpisu smluvní dokumentace setkáte s kurýrní službou. Tu pro nás zajišťuje smluvní partner. Vaše osobní údaje potřebné k podpisu smlouvy poskytujete kurýrovi jen za jednorázovým účelem, kterým je jejich doručení Banke. Dodavatel kurýrní služby Vaše data dále nijak nezpracovává ani neukládá. Obdobně postupuje dodavatel služby v případě doručování platebních karet, kdy od Banky obdrží Vaše kontaktní údaje jen a pouze za účelem doručení platební karty.
- e) Poskytování bankovních produktů a souvisejících služeb prostřednictvím ESD  
Společnost Equa Sales& Distribution s.r.o. („ESD“) je sesterskou společností Banky. Jejím prostřednictvím jsou provozovány některé bankovní pobočky, je tedy možné, že se s jejími službami setkáte i Vy. ESD je vázána zcela stejnými postupy zpracování osobních údajů jako Banka. Jednotné zpracování je dáno tím, že pro ESD platí stejné vnitřní předpisy, stejné kontrolní postupy i to, že data jsou zpracovávána ve stejném bankovním informačním systému. Veškeré podmínky zpracování Vašich osobních údajů (účel zpracování, jeho rozsah, doba zpracování, podmínky výmazu atd.) i Vaše práva uvedená v tomto informačním memorandu se tedy přímo vztahují i na zpracování dat prostřednictvím ESD.
- f) Call centrum  
Dodavatel služby externího call centra není oprávněn předávat Vaše osobní údaje třetím stranám, využívat je pro své vlastní účely či je zahrnovat do služeb poskytovaných třetím osobám. Obdobně jsou zpracovávány Vaše osobní údaje v případě, kdy se na call centrum obrátíte sami v případě Vašeho zájmu o nabízené bankovní produkty

## 9. ELEKTRONICKÉ KOMUNIKAČNÍ PROSTŘEDKY

### 9.1 Internetové a mobilní bankovníctví

Důležitými komunikačními kanály mezi námi a Vámi je internetové bankovníctví a mobilní bankovníctví včetně dalších mobilních aplikací. Banka nastavuje parametry těchto služeb tak, aby byla zajištěna ochrana Vašich osobních údajů a bankovního tajemství dle maximálně účinných bezpečnostních zásad. Na druhou stranu Banka může tyto služby poskytovat jen za podmínky Vašeho obezřetného přístupu k těmto elektronickým komunikačním prostředkům. Banka nenese odpovědnost za neoprávněné užití internetového bankovníctví, mobilního bankovníctví nebo jiných mobilních aplikací.

V souvislosti s využíváním mobilního bankovníctví, popřípadě jiných bankovních aplikací, mohou být využívána data, jež poskytuje k využití Vaše mobilní zařízení – například upozornění na umístění bankomatů apod.

### 9.2 Sociální sítě

Sociální sítě Banky využívá především jako nástroje pro komunikaci s Vámi i dalšími uživateli těchto sociálních sítí. Banka prostřednictvím sociálních sítí neposkytuje žádné bankovní produkty ani služby, ani nijak nezískává a tedy ani nezpracovává osobní údaje.

### 9.3 Cookies

V rámci elektronické komunikace jsou Bankou užívány cookies, které slouží pro usnadnění identifikace způsobu, jakým návštěvníci webových stránek Banky s Bankou komunikují. Cílem jejich užití je vstřícnější komunikace s uživateli webových stránek Banky a efektivnějšího využití marketingových nástrojů.

## 10. PRÁVA SUBJEKTŮ ÚDAJŮ

Vaše osobní údaje zpracováváme tak, aby byly v maximální míře chráněny a aby nedošlo k jejich zneužití a narušení vašeho soukromí a vašich práv. Za tím účelem důsledně dodržujeme požadavky stanovené právními předpisy. Pokud se přesto domníváte, že zpracováváme vaše osobní údaje neoprávněně či máte jiné pochybnosti či námítky, máte k dispozici následující způsoby, jak uplatnit svá práva.

### 10.1 Právo odvolat souhlas

Pokud Banka zpracovává Vaše osobní údaje pro některé účely na základě souhlasu, máte právo tento souhlas kdykoliv odvolat bez dopadu na poskytované služby.

Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů je možné prostřednictvím poboček Banky, nebo prostřednictvím klientského centra Banky na telefonním čísle +420 222 010 222, nebo e-mailem na adrese [klientske.centrum@equabank.cz](mailto:klientske.centrum@equabank.cz)

### 10.2 Právo na přístup k osobním údajům a vaše další práva

Jako každý jiný vlastník osobních údajů máte právo na poskytnutí úplných informací o rozsahu a způsobu jejich zpracování. Chcete-li tohoto práva využít, obraťte se na nás prostřednictvím kterékoliv bankovní pobočky, popřípadě zašlete žádost elektronickou poštou - podrobněji se výpisem o zpracování osobních údajů zabývá článek 10.

V případě, že zjistíte nepřesnost v poskytnutých osobních údajích nebo způsobu jejich zpracování, máte právo požadovat vysvětlení a odstranění závadného stavu a provedení opravy. Stejně právo máte samozřejmě i tehdy, pokud zjistíte, že Vaše osobní údaje jsou zpracovávány v rozporu s ochranou Vašeho soukromí, nebo dokonce v rozporu se zákonným požadavkem. V takovém případě bezodkladně provedeme nápravu, popřípadě Banka omezí či dočasně zablokuje zpracování osobních údajů, v extrémním a oprávněném případě zajistí jejich likvidaci.

Jako vlastník osobních údajů máte právo požadovat vymazání svých osobních údajů, a to bez zbytečného odkladu, pokud je zřejmé, že není naplněn žádný z účelů, pro který jsou Vaše osobní údaje Bankou zpracovávány. Stejně tak máte právo na omezení zpracování, které v opodstatněných případech zamezí dalšímu zpracování Vašich osobních údajů s výjimkou jejich uložení.

Jako klient Banky máte dále právo využít přenositelnosti svých osobních údajů.

Pokud chcete uplatnit některé své právo, obraťte se na nás buď prostřednictvím elektronické pošty (z kontaktní adresy uvedené ve smluvní dokumentaci – u klientů) nebo písemně (u neklientů).

### 10.3 Právo vznést námitku

**Jako vlastník osobních údajů máte právo kdykoliv vznést námitku proti zpracování svých osobních údajů z důvodu oprávněného zájmu Banky.** Pokud bychom neprokázali náš oprávněný zájem, Vaše osobní údaje dále nebudeme zpracovávat. Pokud vznesete námitku proti zpracování svých osobních údajů pro účely přímého marketingu, nebudeme nadále taková osobní data zpracovávat. Námitku proti zpracování osobních údajů můžete vznést prostřednictvím Klientského centra Banky zasláním na elektronickou adresu [klientske.centrum@equabank.cz](mailto:klientske.centrum@equabank.cz).

### 10.4 Stížnosti

Máte právo kdykoliv vznést stížnost na zpracování osobních údajů správcem osobních údajů či jejich zpracovatelem u dozorového úřadu, jímž je Úřad pro ochranu osobních údajů, pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, tel.: +420 234 665 111.

### 10.5 Oznámení případu porušení zabezpečení osobních údajů

V případě, že dojde k závažnému porušení zabezpečení osobních údajů spravovaných Bankou, které by mohlo mít za následek vysoké riziko pro ochranu Vašich osobních údajů či Vašeho soukromí, Banka Vás bude bezodkladně o takové události informovat.

## 11. PRÁVO NA PŘÍSTUP K OSOBNÍM ÚDAJŮM

Pokud chcete zjistit, zda a jaké Vaše osobní údaje Banka zpracovává, můžete požádat o výpis zpracovávaných osobních údajů. Výpis obsahuje souhrn zpracovávaných osobních údajů dle jednotlivých kategorií s uvedením účelu zpracování. Dále zde naleznete například popis svých práv, která můžete uplatnit a další skutečnosti.

O výpis zpracovávaných osobních údajů lze požádat prostřednictvím jakékoliv bankovní pobočky či v prostřednictvím elektronické žádosti zasláné na adresu [klientske.centrum@equabank.cz](mailto:klientske.centrum@equabank.cz).

#### a. Žádost o výpis podaná prostřednictvím bankovní pobočky

V případě doručení na pobočku Banky Vás pracovník Banky požádá o identifikaci prostřednictvím průkazu totožnosti. Tuto podmínku Banka využívá proto, aby se vaše osobní údaje a s nimi související informace nedostaly do nepovolaných rukou. Po ověření Vaší identity pracovník Banky zadá do bankovního systému Vaši žádost s tím, že si sami určíte, zda Vám má být výpis doručen elektronickou poštou na e-mailovou adresu, kterou jste sdělil(a) pro účely komunikace s Bankou, nebo si jej vyzvednete na pobočce Banky při příští návštěvě.

#### b. Žádost o výpis podaná elektronickou poštou

V případě doručení Vaší žádosti o výpis zpracovávaných osobních údajů elektronickou poštou je třeba dbát na vyplnění všech v žádosti uvedených dat. V případě, že je žádost doručena z e-mailové adresy zadané v bankovním systému, bude Vám výpis odeslán na tuto e-mailovou adresu v zaheslované podobě s tím, že heslo k tomuto výpisu obdržíte ve formě SMS zprávy na telefonní číslo, které jste Bance nahlásili při uzavírání smlouvy (stejným způsobem bude odeslán výpis osobních údajů, pokud si při osobním jednání na bankovní pobočce zvolíte tuto možnost doručení).

Elektronicky zasláná žádost musí obsahovat základní identifikační údaje, abychom byli schopni dohledat všechny Vaše Bankou zpracovávané údaje:

- Vaše jméno a příjmení,
- číslo mobilního telefonu, které jste udal(a) Bance jako kontaktní telefon při podpisu smlouvy nebo při podání žádosti o uzavření smlouvy,
- e-mailovou adresu, kterou jste udal(a) Bance jako kontaktní elektronickou adresu při podpisu smlouvy nebo při podání žádosti o uzavření smlouvy,

- číslo smlouvy uzavřené mezi Vámi a Bankou,
- Vaše rodné číslo.

V případě, kdy Banka neobdrží úplný souhrn identifikačních údajů, nemůže garantovat dohledání konečného souhrnu všech zpracovávaných údajů ve všech Bankou spravovaných informačních systémech.

Je samozřejmě možné, že elektronickou cestou se na naši Banku obrátí také takové osoby, které Bance poskytly pouze omezenou sadu kontaktních údajů, a to zpravidla prostřednictvím webových stránek Banky při projevení zájmu o naše produkty, při žádosti o kontaktování naším bankéřem a podobně. V takových případech Banka disponuje zpravidla pouze jménem a příjmením takové osoby, číslem jejího telefonu, popřípadě e-mailovou adresou. Souhrn těchto Bankou zpracovávaných údajů Vám poskytneme opět buď osobně na bankovní pobočce, nebo v odpovědi na elektronickou žádost elektronickou poštou v nezajištěné podobě (sdělením těchto údajů Banka neprolamuje bankovní tajemství ani nijak neohrožuje vlastníka údajů v tomto rozsahu).

V případě, že podle poskytnutých identifikačních dat Vaše osobní údaje v systémech Banky nedohledáme, obdržíte tuto informace také písemně.

**Toto Memorandum o zpracování osobních údajů je platné a účinné ke dni 1.12.2020**

**Aktuální znění memorand o zpracování osobních údajů je dostupné vždy na webových stránkách Banky a na jejích pobočkách, klientům Banky také prostřednictvím internetového bankovníctví.**

## PŘÍLOHA

### POJIŠŤOVNA METLIFE

#### Informace o zpracovávání a ochraně osobních údajů - shrnutí

Pojišťovna MetLife (plný název uveden dále) zpracovává Vaše údaje, jelikož jste u ní pojištěn/a. V souvislosti s přijetím Obecného nařízení EU o ochraně osobních údajů 2016/679, které se s účinností od 25. května 2018 bude vztahovat na zpracování Vašich osobních údajů ze strany pojišťovny MetLife, Vám níže poskytujeme shrnutí základních informací o zpracovávání a ochraně Vašich osobních údajů ze strany MetLife, ve vztahu ke kterým je MetLife v pozici správce osobních údajů.

Podrobnější informace o zpracovávání a ochraně osobních údajů jsou zveřejněné na webové stránce pojistitele [www.metlife.cz](http://www.metlife.cz) v části Individuální pojištění/Kontaktujte nás/Zpracování osobních informací a lze je získat též způsoby uvedenými v části „Potřebujete další pomoc?“.

#### Proč Vaše osobní údaje zpracováváme a kdo jsme?

Jelikož jste pojištěn/a u pojišťovny MetLife, zpracovává pojišťovna MetLife Vaše osobní údaje nezbytné k poskytování pojištění. Správcem Vašich osobních údajů je MetLife Europe d.a.c., irská společnost s reg. č. 415123, se sídlem 20 on Hatch, Lower Hatch Street, Dublin 2, Irsko, podnikající v České republice prostřednictvím MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku se sídlem Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1, IČ 03926206, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze pod sp.zn. A77032 (dále jako „MetLife“).

#### Jaké osobní údaje zpracováváme a jak je získáváme?

Osobní údaje, které o Vás zpracováváme, a jejichž rozsah se liší zejména podle typu poskytovaného pojištění, zahrnují Vaše: (a) jméno a příjmení; (b) kontaktní údaje (včetně e-mailové adresy a telefonního čísla); (c) finanční údaje (včetně čísla účtu pro potřeby inkasa); (d) rodné číslo; (e) datum narození; (f) pohlaví; (g) případně zaměstnání a adresu zaměstnavatele (liší se dle jednotlivých pojištění); (h) číslo identifikačního dokladu; (i) zvláštní kategorie osobních údajů (zejména údaje o zdravotním stavu); a (j) jiné osobní údaje, pokud jsou nutné v souvislosti s poskytováním pojištění ze strany MetLife.

Osobní údaje získáváme buď přímo od Vás (zejména v průběhu pojištění) nebo od osob, které ve Váš prospěch uzavírají pojištění (poskyvatel finančních služeb) při sjednávání pojištění, případně od finančních poradců, kteří zprostředkovávají uzavření pojistných smluv, zřídka pak také i od jiných pojišťoven a dalších partnerů, poskytovatelů zdravotní péče či jiných osob, které nám poskytnou údaje související s Vaším pojištěním nebo u kterých si tyto údaje ověřujeme.

#### Jak Vaše osobní údaje využíváme?

Vaše osobní údaje využíváme zejména na:

- poskytování pojištění;
- ověření Vaší totožnosti a plnění dalších povinností, které nám ukládají právní předpisy, zejména oceňování pojistných rizik a šetření pojistných událostí (se souhlasem uděleným ke dni vydání tohoto oznámení dle zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník), prokazování, že pojišťovna splnila své další zákonné povinnosti (např. dle zák. Č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví)
- komunikaci s Vámi a správu našeho pojištění včetně ověřování Vašich pokynů;
- analýzu, hodnocení a zlepšování našich služeb zákazníkům;
- řešení Vašich stížností;
- předložení důkazů v případě možného nebo probíhajícího sporu s Vámi;
- informování o změnách a novinkách v pojistných produktech a službách;
- monitorování kvality našich pojistných produktů a služeb;
- umožnění přístupu do Zákaznické zóny.

Pokud je to nezbytné pro uzavření a plnění smlouvy, pro ochranu našich oprávněných zájmů souvisejících s uzavřením nebo plněním smlouvy, na základě Vašeho souhlasu nebo pokud to povolují právní předpisy, které zároveň stanoví ochranu Vašich práv, využíváme technologie zejména pro tvorbu Vašich profilů pro výše uvedené účely. Jestliže podle Vás naše technologie pochybí, můžete nás požádat o kontrolu.

Vaše osobní údaje uchováváme, jen dokud trvá některý z výše uvedených účelů zpracování a následně jen po dobu a za podmínek v souladu s příslušnými právními předpisy.

## Právní základ zpracování Vašich osobních údajů

Právní základ, který nám umožňuje zpracovávat Vaše osobní údaje, závisí na účelu, pro který dané osobní údaje zpracováváme. Vaše osobní údaje tedy v konkrétním případě můžeme zpracovávat, protože:

- je to nezbytné pro účely uzavření nebo plnění pojistné smlouvy, jíž se řídí Vaše pojištění;
- je to nezbytné ke splnění našich zákonných povinností například ve smyslu zákona o pojišťovnictví;
- je to nezbytné pro ochranu našich oprávněných zájmů (např. v souvislosti s rozhodováním o poskytnutí pojištění, analýzu pojistných nároků včetně pro účely cenotvorby našich produktů, uplatňováním nároků z pojistných smluv);
- nebo ve vybraných případech pokud jste nám na zpracování Vašich osobních údajů poskytli kdykoliv odvolatelný souhlas.

V případě, že je na zpracování osobních údajů (včetně zvláštních kategorií) nezbytný souhlas a Vy se rozhodnete ho neudělit, může se stát, že nebudeme moci provést úkony nezbytné, abychom Vám mohli poskytnout určité produkty nebo služby a v některých případech budeme muset zrušit Vaše pojištění.

## Komu poskytujeme Vaše osobní údaje?

Vaše osobní údaje můžeme poskytnout:

- orgánům, kterým máme povinnost poskytovat osobní údaje, včetně České národní banky, policie a jiných orgánů dohledu, soudů a orgánů činných v trestním řízení;
- poskytovatelům služeb, kteří nám poskytují služby související s naší činností, včetně těch, kteří nám pomáhají se správou pojištění a Vámi uplatňovaných nároků na pojistné plnění nebo kteří tisknou a doručují písemnosti;
- finanční instituci, která ve Váš prospěch sjednala pojištění, při plnění práv a povinností s pojištěním spjatých;
- zajišťovně, které nám pomáhají snižovat rizika spojená s pojištěním;
- lékařům a poskytovatelům zdravotní péče;
- jiným pojišťovně, poskytovatelům finančních služeb nebo jiným subjektům za účelem ověření Vašich údajů nebo za účelem prevence a šetření podvodných nebo neopodstatněných nároků nebo protiprávního jednání;
- jiným společnostem ze skupiny MetLife (ovládajícím subjektům) na výše uvedené účely;
- jiným subjektům v souladu s příslušnými právními předpisy (např. oznámení finančním úřadům v případech stanovených zákonem apod.).

Vaše osobní údaje mohou být přenášeny v rámci zemí Evropského hospodářského prostoru (dále jen „EHP“), které jsou považovány za země se srovnatelnou úrovní ochrany osobních údajů jako Česká republika jakož i subjektům se sídlem mimo EHP, které zahrnují společnosti ze skupiny MetLife a poskytovatelů informačních nebo jiných služeb. V případě přenosů mimo EHP, zajistíme ochranu Vašich údajů prostřednictvím uzavření příslušných smluvních doložek nebo prostřednictvím jiných záruk, které budou dostupné na webovém sídle pojistitele [www.metlife.cz](http://www.metlife.cz) v části Individuální pojištění/Kontaktujte nás/Zpracování osobních informací.

## Jaká jsou Vaše práva?

V souvislosti se zpracováním Vašich osobních údajů máte:

- **právo na jasné, transparentní a srozumitelné informace** o tom, jak používáme Vaše osobní údaje a jaká jsou Vaše práva (k tomu slouží i tento dokument);
- **právo na přístup** k osobním údajům a poskytnutí dalších informací souvisejících s jejich zpracováním ze strany MetLife;
- **právo na opravu** nesprávných a neúplných osobních údajů;
- **právo na vymazání** Vašich osobních údajů, především pokud (a) již nejsou dále potřebné pro další zpracování; (b) jste odvolali svůj souhlas k jejich zpracování; (c) jste oprávněně namítali vůči jejich zpracování; (d) byly zpracovány nezákonně; nebo (e) musejí být vymazány podle právních předpisů;
- **právo na omezení zpracování** Vašich osobních údajů, pokud (a) napadnete správnost osobních údajů po dobu, dokud neověříme jejich správnost; (b) zpracování je protizákonné; (c) je už nepotřebujeme, ale údaje potřebujete Vy pro účely uplatnění Vašich právních nároků nebo (d) namítáte proti jejich zpracování po dobu, dokud neověříme, zda naše oprávněné důvody převažují nad Vašimi zájmy;
- **právo podat námítky** proti zpracování Vašich osobních údajů v případě, že je zpracováváme (a) pro účely přímého marketingu nebo (b) pro účely našich oprávněných zájmů;

- **právo získat své osobní údaje a přenést je** k jinému poskytovateli služeb;
- **právo podat stížnost** na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7; [www.uoou.cz](http://www.uoou.cz)

## **Jak chráníme Vaše osobní údaje?**

Pro zajištění bezpečnosti a důvěrnosti Vašich osobních údajů, která je pro nás mimořádně důležitá, využíváme technická a organizační opatření zejména na ochranu před neoprávněným přístupem k údajům a jejich zneužitím, zajištění bezpečnosti našich IT systémů i obnovu dat v případě incidentu. Kde je to vhodné, využíváme na ochranu Vašich údajů šifrování. Všechna opatření pravidelně vyhodnocujeme a aktualizujeme.

## **Potřebujete další pomoc?**

Kromě webového sídla MetLife [www.metlife.cz](http://www.metlife.cz) je plná verze „Informací o zpracování a ochraně osobních údajů“ dostupná u Vašich finančních poradců. O zaslání písemné kopie můžete také bezplatně požádat telefonicky na tel. č. : +420 227 111 000 nebo písemně na adrese MetLife Europe d.a.c., pobočka pro Českou republiku, Purkyňova 2121/3, 110 00 Praha 1.

Pokud máte otázky ohledně zpracování Vašich osobních údajů nebo potřebujete jakoukoliv jinou související pomoc, obraťte se prosím na odpovědnou osobu MetLife pro oblast ochrany osobních údajů, a to telefonicky na tel. č. : +420 227 111 000, elektronicky na adrese [ochranaou@metlife.cz](mailto:ochranaou@metlife.cz) nebo písemně na výše uvedené adrese.