

Informační memorandum o zpracování osobních údajů klientů

V tomto dokumentu se dozvíte informace zejména o tom, jaké osobní údaje sbíráme, k jakým účelům je využíváme, z jakých zdrojů je získáváme, komu je smíme poskytnout a jaká jsou vaše práva v oblasti ochrany osobních údajů.

Poslední aktualizace: 1. 12. 2025

Důležité kontakty

Správcem vašich osobních údajů je Raiffeisenbank a.s., se sídlem Praha 4, Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78, IČO 49240901, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2051. Vaše dotazy ohledně osobních údajů přijmeme v kterékoliv z našich poboček nebo na níže uvedených kontaktech.



infolinka
412 440 000



e-mailová adresa
info@rb.cz



datová schránka
skzfs6u

Naše zásady při zpracování osobních údajů

- Osobní údaje chráníme jako bankovní tajemství. Proto je zpracováváme způsobem, který zajišťuje nejvyšší možnou bezpečnost.
- Osobní údaje vždy zpracováváme korektně, zákonným a transparentním způsobem.
- Osobní údaje shromažďujeme vždy pouze pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely a zpracováváme je způsobem, který je s těmito účely slučitelný
- O zpracování vašich osobních údajů vás vždy srozumitelně informujeme.
- Veškeré osoby, které přicházejí do styku s osobními údaji klientů, mají povinnost dodržovat mlčenlivost.

Základní informace

Koho se tento dokument týká?

Není-li výslovně uvedeno jinak, týká se tento dokument nejen stávajících a bývalých klientů, ale také potenciálních klientů (tj. osob, se kterými jsme doposud nenavázali smluvní vztah, ale jsme s nimi již v kontaktu) či dalších osob, ohledně kterých má naše banka určité povinnosti (např. skuteční majitelé právnických osob a jiných uskupení, případně osoby, o kterých získáme údaje při poskytování služeb našim klientům, jako jsou účastníci provedených platebních transakcí, příjemci sjednaných akreditivů a podobně), nebo s kterými je naše banka přímo ve styku, ačkoliv s nimi nemáme smluvní vztah (např. zástupci právnických osob nebo jiní uživatelé služeb poskytovaných právnickým osobám).

V určitých případech nakládá naše banka s osobními údaji klientů též z pověření jiné osoby (jiného správce). Jde například o spolupráci s jinými společnostmi ze skupiny Raiffeisen Bank International (RBI), zprostředkování produktů či služeb třetích subjektů nebo spolupráci s třetími subjekty na věrnostních programech. Pro bližší informace je vždy nutné kontaktovat konkrétního správce osobních údajů, není-li poskytnutím informací v konkrétním případě pověřena naše banka.

Jaké osobní údaje sbíráme?

Abychom vám mohli poskytovat kvalitní bankovní služby, potřebujeme k tomu celou řadu vašich osobních údajů. Když nás třeba žádáte o půjčku, potřebujeme kromě jména např. také příjmy vaší domácnosti, abychom věděli, kolik vám můžeme půjčit. Osobní údaje, které sbíráme, se dají rozdělit do níže uvedených skupin.

Identifikační údaje

Zahrnují především jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, adresa trvalého či jiného pobytu, kopie průkazu totožnosti, státní občanství nebo IČ a DIČ u podnikatelů. Patří sem také váš podpis.

Dalšími možnými identifikačními údaji jsou například údaj o IP adrese užívaného počítače, podpisový vzor, číslo účtu, který vedeme, případně soubory specifických autentizačních údajů, na jejichž použití se mezi sebou dohodneme, a také údaje související s vydanými prostředky pro elektronickou identifikaci.

Biometrické údaje

Pokud využijete možnosti založení účtu online, nebo budete chtít reaktivovat RB klíč online, budeme zpracovávat také vaše biometrické údaje odvozené ze záznamu vaší podoby, a to za účelem ověření shody vaší podoby s údaji získanými z fotografií na poskytnutých kopiích dokladů.

Kontaktní údaje

Telefonní číslo, e-mail, kontaktní adresa či jiné obdobné údaje, díky kterým vás můžeme kontaktovat.

Údaje nezbytné k rozhodnutí o uzavření smlouvy

Jsou to údaje, na základě kterých můžeme posoudit třeba to, jestli zvládnete splácet půjčku, nebo zda neexistuje riziko „praní špinavých peněz“. Patří sem mimo jiné tyto údaje:

- **sociodemografické údaje** – například věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, počet osob v domácnosti, typ způsobu zajištění příjmu, charakter pracovního poměru nebo třeba i to, zda jste politicky exponovanou osobou
- **údaje o majetkových poměrech** – například údaje o vlastnictví nemovitých nebo movitých věcí, členství v právnických osobách (zejména podílech v korporacích), údaje o podnikatelských vazbách, údaje o celkových příjmech či pravidelných výdajích domácnosti,
- **údaje o dlužích** – například údaje o případných exekucích, insolvenčním řízení, plnění platebních povinností vůči jiným věřitelům
- **údaje o pojištění majetkových nebo životních rizik**

Údaje vznikající plněním závazků ze smluv

Mezi tyto údaje patří například doba trvání smlouvy, výše úrokové sazby, doba splatnosti, výše úvěru, stav vašich pohledávek za bankou, stav pohledávek banky za vámi, údaje o provedených platebních transakcích, údaje o použití platebních prostředků, údaje o provedených pokynech k nákupu cenných papírů, informace o stavu portfolia investičních nástrojů.

Přehled těchto údajů získáte zpravidla prostřednictvím výpisů nebo jiných obdobných přehledů, které od nás máte k dispozici.

Osobní údaje získané v souvislosti s poskytováním našich produktů či služeb

Jedná se o osobní údaje získané při naší vzájemné interakci. Jde zejména o:

- údaje, jež slouží k zajištění bezpečnosti komunikace, například PIN
- geolokační údaje jako například údaje o geografické poloze, domovské pobočce, místě pořízení platebního příkazu (nejčastěji platba kartou) a údaje identifikující zařízení, jehož prostřednictvím byl platební příkaz pořízen
- elektronické záznamy činností v informačních systémech (tzv. logy)
- záznamy vámi preferovaného jazyka pro komunikaci
- údaje o projeveném zájmu o produkt či službu
- údaje o vašich investičních strategiích nebo o vašich specifických požadavcích

Záznam komunikace

Vybranou komunikaci s vámi, zejména telefonické hovory, monitorujeme a zaznamenáváme. V případě pořizování záznamů vás na to vždy předem upozorníme.

Především v prostorách, kde poskytujeme služby klientům (včetně bankomatů, jejichž provoz zajišťujeme), monitorujeme pohyb osob pomocí kamer. Kamerové záznamy pořizujeme výhradně pro účely splnění právních povinností, uzavření a plnění smlouvy a ochrany našich i vašich oprávněných zájmů, případně zájmů třetích osob.

Bezpečnost aplikací

Naše bankovní aplikace (zejména Mobilní bankovníctví, RB klíč a Raiffeisen mobilní investice) a nástroje mohou obsahovat detekci malwaru/virů a detekci upravených správcovských práv (root/jailbreak), aby se zjistilo, zda je zařízení, ze kterého přistupujete k našim aplikacím nebo nástrojům, bezpečné, a zda není dotčeno rizikem viru. Tyto nástroje shromažďují a poté zpracovávají informace o nastavení zabezpečení zařízení (např. deaktivovaný zámek obrazovky atd.), informace o integritě aplikace a operačního systému (např. upravená správcovská práva (root/jailbreak); spuštění v emulátoru, použití hooking frameworku atd.), informace o zařízení (např. model zařízení, anonymní identifikátor zařízení pro ověření, zda je aplikace spuštěna na stejném zařízení jako původně nainstalována), metadata potenciálně škodlivých aplikací a nastavení oznámení. Výše uvedená data jsou zpracovávána za účelem prevence podvodů, zajištění bezpečnosti uživatele, dodržování legislativy a provádění analýz za účelem zlepšování zabezpečení a vyhodnocování potenciálních hrozeb.

Osobní údaje vzniklé naší činností

Jde zejména o námi přidělená čísla klienta/produktu, data vytvořená vyhodnocením vašeho transakčního chování nebo údajů poskytnutých z vaší strany (například pro zjištění, zda byly naplněny podmínky pro uplatnění slevy z poplatku), vyhodnocení podané žádosti o produkt či službu nebo vyhodnocení potřebné pro naše rozhodnutí, zda vám produkt nebo službu nabídneme či nikoliv.

Kdy potřebujeme váš souhlas a kdy ne?

Zpracování osobních údajů bez vašeho souhlasu

V naprosté většině případů nepotřebujeme váš souhlas k tomu, abychom mohli zpracovat vaše osobní údaje. Jde totiž buď o zpracování, které nám nařizuje zákon, nebo bychom vám bez toho nemohli poskytovat naše služby, nebo se jedná o zpracování osobních údajů, které je nezbytné pro ochranu oprávněných zájmů banky, ale i zájmů vašich či dalších stran. Zpracování, ke kterým nepotřebujeme váš souhlas, provádíme zejména pro níže uvedené účely.

Povinnosti vyplývající ze zákona

- plnění oznamovacích povinností vůči orgánům veřejné moci
- plnění povinností postupovat obezřetně např. při posouzení úvěruschopnosti klientů, včetně možného ověření sdělených údajů u třetích osob
- předcházení vzniku škod na majetku klientů, který nám byl svěřen, a rovněž na majetku banky
- prevence podvodného jednání, kterému mohou být klienti či banka vystaveni
- plnění povinností týkajících se výkonu rozhodnutí, např. rozhodnutí soudu
- vzájemné informování s ostatními bankami o bankovním spojení, identifikačních údajích o majitelích účtů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě a důvěryhodnosti jejich klientů
- vzájemné informování s nebankovními věřitelskými subjekty o záležitostech vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti, platební morálce a úvěruschopnosti jejich klientů a žadatelů o nabízené služby, a to i prostřednictvím třetí osoby, a dále ochrana práv a právem chráněných zájmů podnikatelů a klientů, spočívající v posuzování schopnosti a ochoty klientů plnit své závazky
- plnění povinností týkajících se dohledu nad bankami na konsolidovaném základě nebo doplňkového dohledu a plnění pravidel obezřetného podnikání, pro něž vaše osobní údaje rovněž sdílíme s vybranými subjekty v rámci skupiny RBI
- splnění povinností při identifikaci a kontrole klienta dle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu
- plnění povinností uložených bance v přímé souvislosti se službami, které je oprávněna klientům poskytovat především na základě licence či povolení udělených Českou národní bankou, zejména pak v souvislosti s poskytováním platebních služeb, úvěrů a investičních služeb
- plnění povinností uložených bance jakožto kvalifikovanému správci systému elektronické identifikace
- splnění archivačních povinností

Při plnění zákonných povinností dochází ke sdílení osobních údajů mezi naší bankou a těmito dalšími subjekty ze skupiny RBI:

- Raiffeisen - Leasing s.r.o., IČO 61467863, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4
- Raiffeisen stavební spořitelna a.s., IČO 49241257, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4
- UNIQA pojišťovna, a.s., IČO 49240480, se sídlem Evropská 810/136, Vokovice, 160 00 Praha 6
- Raiffeisen investiční společnost a.s., IČO 29146739, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 78 Praha 4
- Raiffeisen CEE Region Holding GmbH, se sídlem Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko
- Raiffeisen RS Beteiligungs GmbH, se sídlem Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko
- Raiffeisen Bank International AG, se sídlem Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko

Zpracování osobních údajů pro uzavření a plnění smlouvy

- vznik a trvání smlouvy
- uskutečnění bankovního obchodu nebo jiného plnění smlouvy

Zpracování osobních údajů pro ochranu oprávněných zájmů

- vymáhání, realizace zajištění nebo jiné uplatnění pohledávek
- rozvoj a vývoj poskytovaných služeb
- testování software, pokud se v určitých případech neobejdeme bez použití osobních údajů
- jednání se třetími osobami v souvislosti s vymáháním našich pohledávek
- jednání se zájemci o odkoupení našich pohledávek
- řešení veškeré sporné agendy, zejména pro účely vedení soudních či jiných sporů
- vnitřní výzkumy, analýzy či vyhodnocování (jde zejména o statistické výzkumy), interní reporting nebo vnitřní administrativní účely v rámci skupiny RBI
- pořizování kamerových záznamů v obchodních místech banky za účelem ochrany majetku banky a třetích osob
- v omezeném rozsahu též nabízení produktů a služeb (přímý marketing) stávajícím klientům, pokud nabídka souvisí s již čerpanými produkty či službami. Takové zpracování ihned ukončíme v situaci, kdy proti němu vznesete námitku
- dokládání skutečností souvisejících s bankovními službami třetím osobám, např. informace obchodníkům o době platnosti kreditní karty

Zpracování osobních údajů s vaším souhlasem

Váš souhlas potřebujeme, když chceme osobní údaje zpracovat za účelem marketingových činností (s výjimkou takového zasílání obchodních sdělení zákazníkům, které právní předpisy umožňují i bez předchozího souhlasu). To zahrnuje především nabízení produktů a služeb (například poštou, e-mailem či telefonicky), ať už našich či služeb dalších osob. S vaším dobrovolným souhlasem můžeme vyhodnocovat, zda jsme připraveni vám určitou službu poskytnout a případně zda můžeme očekávat, že o takovou službu projevíte zájem. Osobní údaje můžeme získat i následujícím způsobem:

- monitoringem chování návštěvníků našich webových stránek
- průzkumy vašich potřeb, zájmů a názorů na produkty a služby či průzkum ohledně péče, kterou vám věnovali naši poradci a další zaměstnanci
- vyhodnocením údajů, které jsme získali v rámci poskytování služeb dle zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku, zejména pak služby informování o platebním účtu.

Pouze s vaším souhlasem můžeme vaše osobní údaje předat jinému členovi skupiny RBI, aby je zpracovával za účelem vlastních marketingových činností. Osobní údaje budeme předávat vždy pouze v rozsahu potřebném pro dané zpracování. Aktuální seznam členů skupiny RBI, kteří mohou být příjemci vašich osobních údajů, je součástí tohoto informačního memoranda. V případě, že by mělo dojít ke změně uvedeného seznamu, budete o tom s předstihem informováni, abyste mohli zvážit, zda udělený souhlas zachováte, či jej odvoláte.

Příjemci vašich osobních údajů pro marketingové účely mohou být tyto členové skupiny RBI:

- Raiffeisen - Leasing s.r.o., IČO 61467863, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4
- Raiffeisen stavební spořitelna a.s., IČO 49241257, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4
- UNIQA pojišťovna, a.s., IČO 49240480, se sídlem Evropská 810/136, Vokovice, 160 00 Praha 6
- Raiffeisen investiční společnost a.s., IČO 29146739, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 78 Praha 4
- Raiffeisen Bank International AG, se sídlem Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko,
- Raiffeisenbank (Bulgaria) EAD, se sídlem 55 Nikola I. Vapzarov Blvd., Business Center EXPO 2000 PHAZE III, 1407 Sofie, Bulharsko
- Raiffeisenbank Austria d.d., se sídlem Magazinska cesta 69, 10000 Záhřeb, Chorvatsko
- Raiffeisen Bank Zrt., se sídlem Akadémia utca 6, 1054 Budapešť, Maďarsko
- Raiffeisen Bank S.A., se sídlem Calea Floreasca 246C, 014476 Bukurešť, Rumunsko
- Tatra banka, a.s., se sídlem Hodžovo náměstie 3, 81106 Bratislava 1, Slovensko
- UNIQA Österreich Versicherungen AG, se sídlem Untere Donaustraße 21, 1029 Vídeň, Rakousko
- UNIQA Insurance Group AG, se sídlem Untere Donaustraße 21, 1029 Vídeň, Rakousko
- Raiffeisen Broker, s.r.o., IČO 09968237, se sídlem Hvězdova 1716/2b, Nusle, 140 00 Praha 4

Někdy dojdeme k závěru, že potřebujeme váš souhlas i v jiných situacích. V takovém případě vás požádáme o jeho poskytnutí a sdělíme vám v této souvislosti všechny podstatné informace.

Jaká jsou vaše práva ve vztahu k zpracování osobních údajů?

Níže je uveden přehled práv, která máte v souvislosti se zpracováním vašich osobních údajů. Součástí některých práv jsou žádosti o různé informace nebo dokumenty. Takové informace poskytneme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho měsíce ode dne doručení vaší žádosti. V některých případech může být tato lhůta prodloužena, o čemž vás vždy vyrozumíme. Pokud není možné vaši žádosti vyhovět, sdělíme vám důvody a poučení o vašich dalších právech (o právu na podání stížnosti a právu na soudní ochranu).

V případě potřeby vás můžeme požádat o dodatečné informace ke zpřesnění vaší žádosti či potvrzení vaší totožnosti.

Níže uvedená práva můžete uplatnit a kterékoliv pobočce nebo prostřednictvím některého z kontaktů uvedených výše.

Právo odvolat souhlas

Pokud jste nám dali souhlas se zpracováním osobních údajů, které jsme potřebovali k marketingovým nebo jiným účelům, máte právo tento souhlas odvolat.

Po odvolání souhlasu ukončíme zpracování příslušných osobních údajů pro účely vyžadující tento konkrétní souhlas. K ostatním účelům (např. těm, které vyplývají ze zákona) je můžeme využívat i nadále.

Pokud neudělíte nebo odvoláte svůj souhlas, můžeme také odpovídajícím způsobem upravit dostupnost, rozsah či podmínky svých produktů či služeb.

V případě, že si přejete odvolat svůj souhlas se zpracováním osobních údajů, obraťte se prosím na kteroukoliv pobočku nebo na některý z kontaktů uvedených výše.

Právo vznést námitku

V případech, kdy jsou vaše osobní údaje zpracovávány pro účely ochrany našich oprávněných zájmů, máte právo vznést proti takovému zpracování námitku. Pokud tak učiníte, vaše osobní údaje nebudeme dále zpracovávat, pokud vám neprokážeme závažné oprávněné důvody pro jejich zpracování, které převažují nad vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků.

Právo na přístup k osobním údajům

Máte právo požádat nás o potvrzení, zda vaše osobní údaje skutečně zpracováváme, a případně získat přístup k těmto osobním údajům a k dalším stanoveným informacím. V případě zájmu vám poskytneme kopii zpracovávaných osobních údajů, a to jednou za kalendářní rok bezplatně, jinak za úhradu nákladů spojených s jejím zpracováním a poskytnutím.

Pokud budete mít zájem o přehled údajů o platebních transakcích a souvisejících platbách, které jsou vám k dispozici na základě plnění smluv o jednotlivých službách a produktech ve formě výpisů, poskytneme vám banka kopii takového výpisu po úhradě poplatku dle příslušného ceníku produktů a služeb.

Právo na opravu

Máte právo na to, abychom bez zbytečného odkladu opravili nepřesné osobní údaje, které o vás zpracováváme. Máte rovněž právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení.

Změnu některých osobních údajů je potřeba doložit (například změnu adresy trvalého pobytu nebo rodinného stavu).

Právo na výmaz („právo být zapomenut“)

Máte právo na to, abychom bez zbytečného odkladu vymazali vaše osobní údaje, pokud k tomu nastane zákonný důvod (např. z důvodu nepotřebnosti či protiprávnosti jejich zpracování).

Právo na omezení zpracování

Máte právo na to, abychom omežili zpracování vašich osobních údajů, pokud k tomu nastane zákonný důvod (např. z důvodu nepřesnosti zpracovávaných osobních údajů či protiprávnosti jejich zpracování, nebo z důvodu námitky vůči zpracování osobních údajů, které je založeno na našich oprávněných zájmech).

Právo na přenositelnost údajů

Máte právo od nás získat osobní údaje, které se vás týkají, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému správci. Toto právo se týká pouze vámi poskytnutých osobních údajů, které jsou zpracovávány automatizovaně, a to na základě vašeho souhlasu nebo smlouvy uzavřené mezi námi. Z bezpečnostních důvodů neumožňujeme nahrát vaše data na vámi donesený nosič, ale můžeme vám je předat např. e-mailem.

Práva v souvislosti s automatizovaným rozhodováním

Rozhodnutí, zda s vámi uzavřeme smlouvu, je v některých případech (např. při žádosti o úvěr) závislé na automatizovaném vyhodnocení (tj. doporučení vydá stroj, nikoliv přímo člověk). Tuto skutečnost vám vždy sdělíme, a to zejména v situaci, kdy jsme vaši žádost zamítli. Následně máte právo takové rozhodnutí napadnout, především požádat o jeho přezkoumání za účasti našeho odpovědného pracovníka, nebo vyjádřit svůj názor na toto rozhodnutí. Můžete přitom využít všech kontaktních údajů uvedených výše; v případě, že se jedná o žádost o úvěr, prosíme, využijte k uplatnění tohoto práva především pobočku.

Právo podat stížnost

Pokud se domníváte, že při zpracování vašich osobních údajů dochází k porušení příslušných právních předpisů, můžete se obrátit se svou stížností na Úřad pro ochranu osobních údajů.

<https://www.uoou.cz>

Pplk. Sochora 27

170 00 Praha 7

Pověřenec

V Raiffeisenbank jsme jmenovali pověřence pro ochranu osobních údajů. Pověřenec plní povinnosti stanovené právními předpisy, zejména poskytuje informace a poradenství v rámci Raiffeisenbank, monitoruje soulad zpracování osobních údajů s právními předpisy, komunikuje s dozorovým úřadem a plní další stanovené povinnosti.

Nepodaří-li se vám vyřešit váš dotaz či záležitost prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů, můžete též kontaktovat pověřence pro ochranu osobních údajů na adrese Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78, Praha 4, k rukám pověřence pro ochranu osobních údajů, e-mail poverenec@rb.cz.

Zpracování osobních údajů

Jakým způsobem data zpracováváme?

Vaše osobní údaje zpracováváme ručně i automatizovaně (včetně algoritmického zpracování) v informačních systémech naší banky. V případě automatizovaného zpracování můžeme vaše údaje tzv. profilovat, např. pro vyhodnocení schopnosti splácet půjčku nebo za účelem přípravy nabídky pro vás vhodného produktu.

Jaké využíváme zdroje osobních údajů?

Osobní údaje klientů získáváme zejména z těchto zdrojů:

- od samotných klientů, a to buď přímo (zejména při uzavírání smluv) nebo nepřímo (např. při využívání bankovních produktů a služeb nebo používáním našeho webu)
- od potenciálních klientů, kteří projeví zájem o naše produkty a služby v rámci marketingových akcí a kampaní
- od třetích osob (při splnění stanovených podmínek), například z registrů klientských informací, od členů skupiny RBI, od mobilních operátorů, od orgánů státní správy či od osob, které jsou povinny nám vaše údaje poskytnout (například právnické osoby při uvedení skutečného majitele) nebo od jiných poskytovatelů platebních služeb
- z veřejně dostupných zdrojů, například z veřejných rejstříků, evidencí a seznamů, webových stránek, katastru nemovitostí apod., resp. od třetích osob zpracovávajících tzv. inteligentní (smart) data z těchto zdrojů
- z vlastní činnosti, a to zpracováním a vyhodnocováním ostatních osobních údajů klientů
- 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.

Spolupráce s registry klientských informací

Spolupracuje například s oprávněnými uživateli Bankovního registru klientských informací („BRKI“), Nebankovního registru klientských informací („NRKI“), nebo se členy sdružení SOLUS. Spolupráce se týká zejména posouzení bonity a důvěryhodnosti, resp. úvěruschopnosti klientů.

Kdo jsou příjemci osobních údajů?

Vaše osobní údaje jsou zpřístupněny zejména zaměstnancům naší banky v souvislosti s plněním jejich pracovních povinností, a to pouze v nezbytném rozsahu a při dodržení veškerých bezpečnostních opatření.

Vedle toho jsou vaše osobní údaje předávány třetím osobám – správcům a zpracovatelům. Se zpracovateli uzavíráme písemnou smlouvu, ve které upravíme zpracování osobních údajů tak, aby obsahovala stejné záruky, jaké v souladu se svými zákonnými povinnostmi dodržujeme my.

Mezi příjemce osobních údajů zejména patří:

- orgány státní správy, soudy a orgány činné v trestním řízení za účelem plnění jejich povinností a pro účely výkonu rozhodnutí
- obchodní partneři, kteří nám umožňují nabídku rozličných doplňkových služeb nebo se kterými spolupracujeme na věrnostních programech
- obchodní partneři, se kterými vám nabízíme společné produkty a se kterými vystupujeme jako tzv. společní správci, což znamená, že účely a prostředky zpracování určujeme společně
- osoby, které nám poskytují podpůrné služby, abychom vám mohli poskytovat bankovní služby v plném rozsahu (například poskytovatele různých IT služeb)
- poskytovatelé služeb elektronických komunikací a provozovatelé telefonních (call) center v souvislosti s řádným plněním povinností, které jsou nám uloženy (potřebují např. kontaktní a identifikační údaje, aby mohli identifikovat volajícího klienta)
- poskytovatelé právních služeb, soukromí exekutoři, či osoby, které se podílejí na vymáhání našich pohledávek, abychom byli schopni řádně hájit své oprávněné zájmy
- jiné banky a někteří provozovatelé registrů klientských informací v souvislosti se vzájemným informováním o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce, resp. úvěruschopnosti, klientů a žadatelů o nabízené služby
- zákonem definované skupiny podnikatelů v souvislosti s posuzováním schopnosti a ochoty klientů plnit své závazky
- jiní poskytovatelé platebních služeb, pokud je to nezbytné z důvodu předcházení podvodům v oblasti platebního styku, jejich vyšetřování nebo odhalování
- subjekty patřící do skupiny RBI pro vnitřní administrativní účely skupiny RBI nebo v rámci plnění povinností uložených pravidly obezřetného podnikání
- RSTS, resp. její obchodní zástupci pro účely zajištění obsluhy a klientského servisu týkajícího se našich bankovních produktů na obchodních místech RSTS. U některých našich bankovních produktů vám totiž nabízíme možnost si je sjednat a komunikovat o nich prostřednictvím RSTS. Vaše osobní údaje v takovém případě zpřístupníme RSTS v rozsahu nezbytném k vyřízení vašeho požadavku, včetně nabídky vhodného produktu.

Společní správci

Mezi společné správce aktuálně patří:

- České aerolinie a.s., IČO 45795908 (produkt ČSA kreditní karta)
- Banky a stavební spořitelny, které jsou uživateli registru klientských informací provozovaného Czech Banking Credit Bureau, a.s.

V některých případech můžeme vaše osobní údaje předat pouze s vaším souhlasem. Jde zejména o následující příjemce:

- provozovatelé registrů klientských informací, pokud jim nemůžeme vaše osobní údaje předat v souvislosti s plněním našich právních povinností
- jiní poskytovatelé platebních služeb, jejichž prostřednictvím přistupujete k platebním účtům, které pro vás vedeme
- vybraní členové skupiny RBI pro účely marketingu

Předávání osobních údajů do zahraničí

Osobní údaje zpracováváme především na území Evropské unie. Na území EU jsou rovněž umístěna datová centra používaná pro cloudové služby. V případě dodavatelů, kteří jsou řízeni z třetích zemí (například Microsoft, Amazon) dbáme na to, aby dané země poskytovaly odpovídající úroveň ochrany osobních údajů, která je rovnocenná s EU, resp. garantujeme vytvoření vhodných záruk ochrany osobních údajů.

V závislosti na Vámi využívaných produktech a službách mohou být některé Vaše osobní údaje, včetně informací o platebních kartách zpracovávány také karetními asociacemi, jako je VISA či Mastercard, a jejich prostřednictvím mohou být dále zpřístupněny poskytovatelům služby akceptace platebních karet a zúčastněným obchodníkům (např. informace o době platnosti karty).

Dále může docházet k předávání osobních údajů investičním fondům, jejich správcům či podobným entitám, do nichž je přímo nebo nepřímo (prostřednictvím investičních fondů obhospodařovaných či administrovaných Raiffeisen investiční společností a.s.) investován majetek klienta, a to zejména za účelem identifikace klienta jako konečného vlastníka investovaných finančních prostředků.

Jak vaše data chráníme?

V naší bance dodržujeme odpovídající technická a organizační opatření, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající všem možným rizikům.

Zpracováváme osobní údaje klientů způsobem, který zabraňuje jakémukoliv neoprávněnému nebo nahodilému přístupu k osobním údajům klientů, k jejich změně, zničení, ztrátě či poškození, neoprávněným přenosům, k jejich jinému neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití.

Jak dlouho vaše data uchováváme?

Osobní údaje klientů zpracováváme pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelům jejich zpracování. Pokud zjistíme, že dané údaje již nejsou potřeba, vymažeme je. Posouzení děláme průběžně, zejména po uplynutí (interně stanovené) doby obvyklé pro využitelnost konkrétních osobních údajů. Níže jsou vypsány typické doby využívání různých osobních údajů.

- Údaje pro uzavření a plnění smlouvy zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu s klientem a dále obvykle po dobu 3 až 14 měsíců
- Údaje ze vzájemného informování subjektů o záležitostech vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti, resp. úvěruschopnosti, a platební morálce klientů a žadatelů o nabízené služby jsou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu a dále obvykle po dobu stanovenou jednotlivými provozovateli registrů klientských informací
- Údaje vztahující se k ochraně oprávněných zájmů naší banky zpracováváme v závislosti na tom, v čem oprávněný zájem spočívá. Může jít o dobu relativně krátkou (např. pořizování záznamů z kamer) či o delší časový úsek (v případě vymáhání či uplatnění našich pohledávek nebo soudních sporů)
- Pro účely marketingových činností zpracováváme údaje po dobu trvání smluvního vztahu a dále po dobu jejich využitelnosti (maximálně 5 let), pokud nám dříve nesdělíte, že si takové zpracování osobních údajů nepřejete, resp. neodvoláte souhlas se zpracováním osobních údajů
- Pro účely splnění archivačních povinností zpracováváme osobní údaje po dobu stanovenou zvláštními právními předpisy, maximálně však 10 let od ukončení smluvního vztahu, resp. 15 let od skončení platnosti prostředku pro elektronickou identifikaci.

Kamerové záznamy

Pokud nejsou záznamy posouzeny jako potřebné pro účely trestního, správního či jiného obdobného řízení, banka je zlikviduje, a to nejpozději do 90 dnů od pořízení záznamů.