

# INFORMAČNÍ MEMORANDUM

## ZPRACOVÁNÍ OSOBNÍCH ÚDAJŮ KLIENTŮ V RAIFFEISENBANK A.S.

Vážená klientko, vážený kliente,

dovolte nám Vás informovat o tom, jak v Raiffeisenbank a.s. (dále též jako „my“ nebo „naše banka“), v souvislosti s nabízením, sjednáváním, poskytováním a správou bankovních produktů a služeb zpracováváme Vaše osobní údaje.

Smyslem Informačního memoranda je poskytnout Vám informace zejména o tom, jaké osobní údaje shromažďujeme, jak s nimi nakládáme, z jakých zdrojů je získáváme, k jakým účelům je využíváme, komu je smíme poskytnout, kde můžete získat informace o Vašich osobních údajích, které zpracováváme, a jaká jsou Vaše individuální práva v oblasti ochrany osobních údajů.

Seznamte se proto, prosím, s obsahem tohoto Informačního memoranda.

### 1. Obecné informace

Naše banka má řadu zákonných povinností týkajících se zpracování osobních údajů klientů, které musíme dodržovat zejména s ohledem na plnění zákonných a smluvních povinností, bezpečnost bankovních obchodů nebo výkon veřejné moci. V tomto ohledu bychom Vám bez poskytnutí Vašich osobních údajů své bankovní produkty a služby nemohli vůbec poskytnout. Osobní údaje klientů zpracováváme též nad rámec zákonných povinností, a to za účelem marketingových činností, které jsou popsány níže. Především se jedná o cílenou nabídku produktů a služeb, s níž bychom Vás případně oslovili. K tomu potřebujeme získat Váš souhlas. Můžeme Vás rovněž oslovit s žádostí o udělení souhlasu se zpracováním osobních údajů i pro jiné účely. Pokud svůj souhlas neudělíte, může být dostupnost některých námi poskytovaných produktů či služeb omezena či jinak upravena v závislosti na rozsahu údajů, které budeme oprávněni zpracovávat. O rozsahu omezení či úprav každého klienta informujeme.

Není-li výslovně uvedeno jinak, týkají se veškeré zde uvedené informace též zpracování osobních údajů potenciálních klientů, tj. osob, se kterými jsme doposud nenavázali smluvní vztah, ale jsme s nimi již v kontaktu, či klientů bývalých. Informace zde uvedené se v přiměřeném rozsahu uplatní též na zpracování osobních údajů 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).

#### 1.1 Zásady zpracování osobních údajů

Při zpracování Vašich osobních údajů ctíme a respektujeme nejvyšší standardy ochrany osobních údajů a dodržujeme zejména následující zásady:

- (a) Vaše osobní údaje vždy zpracováváme korektně, zákonným a transparentním způsobem, a to pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely; způsob zpracování osobních údajů je vždy slučitelný se stanovenými účely a zpracování osobních údajů probíhá pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelům jejich zpracování; zpracováváme pouze přesné osobní údaje klientů, a to v rozsahu, který je přiměřený, relevantní a omezený ve vztahu ke stanoveným účelům;
- (b) Vaše osobní údaje chráníme jako bankovní tajemství; proto zpracováváme osobní údaje klientů způsobem, který zajišťuje nejvyšší možnou bezpečnost těchto údajů a 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;
- (c) vždy Vás srozumitelně informujeme o zpracování Vašich osobních údajů a o Vašich nárocích na přesné a úplné informace o okolnostech tohoto zpracování, jakož i o Vašich dalších souvisejících právech;
- (d) v naší bance dodržujeme odpovídající technická a organizační opatření, aby byla zajištěna úroveň zabezpečení odpovídající všem možným rizikům; veškeré osoby, které přicházejí do styku s osobními údaji klientů, mají povinnost dodržovat mlčenlivost o informacích získaných v souvislosti se zpracováváním těchto údajů.

## 2. Informace o zpracování osobních údajů

### 2.1 Informace o správci a kontaktní údaje

Správce Vašich osobních údajů je naše banka, tj. Raiffeisenbank a.s., se sídlem Praha 4, Hvězdova 1716/2b, PSČ 140 78, IČO 492 40 901, společnost zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze, spisová značka B 2051.

Vaše dotazy přijmeme v kterékoli z našich poboček, na adrese Raiffeisenbank a.s., tř. Kosmonautů 1082/29, 779 00 Olomouc, e-mailu info@rb.cz, nebo prostřednictvím naší klientské linky 412 440 000. ID datové schránky skzfs6u.

### 2.2 Pověřenec pro ochranu osobních údajů

V naší bance jsme jmenovali pověřence pro ochranu osobních údajů. Pověřenec plní povinnosti stanovené právními předpisy, zejména poskytuje informace a poradenství v rámci naší banky, 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 Vaši záležitost prostřednictvím výše uvedených kontaktních údajů naší banky, 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.

### 2.3 Účely zpracování a právní základ pro zpracování

#### 2.3.1. Zpracování osobních údajů pro splnění právních povinností

V souvislosti s výkonem podnikatelské činnosti je naše banka oprávněna zpracovávat Vaše osobní údaje pro splnění celé řady zákonných povinností vyplývajících zejména ze zákona o bankách, ale i z jiných právních předpisů. To se týká zejména následujících povinností

- (i) plnění povinností postupovat obezřetně např. při posouzení úvěruschopnosti klientů (což může zahrnovat i ověření sdělených údajů u třetích osob);
- (ii) předcházení vzniku škod na majetku klientů svěřeném bance a rovněž na majetku banky;
- (iii) prevence podvodného jednání, kterému mohou být klienti či banka vystaveni;
- (iv) plnění oznamovacích povinností vůči orgánům veřejné moci;
- (v) plnění povinností týkajících se výkonu rozhodnutí;
- (vi) vzájemné informování bank 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 a platební morálce, resp. 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;
- (vii) 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 se subjekty patřícími do téže bankovní skupiny jako naše banka (dále jen „skupina RBI“; seznam subjektů patřících do skupiny RBI je uveden v příloze č. 2 tohoto Informačního memoranda a bude v případě potřeby průběžně aktualizován);
- (viii) splnění povinností při identifikaci a kontrole klienta dle zákona o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;
- (ix) 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;
- (x) splnění archivačních povinností.

Jde tedy typicky o situace, kdy poskytnutí Vašich osobních údajů je podmínkou toho, abychom Vám mohli poskytnout náš produkt nebo službu a k takovému zpracování je banka oprávněna bez Vašeho souhlasu..

#### 2.3.3. Zpracování osobních údajů pro uzavření a plnění smlouvy

Naše banka zpracovává Vaše osobní údaje dále pro účely související s uzavřením nebo plněním smlouvy s Vámi. Jde zejména o uskutečnění bankovního obchodu nebo jiného plnění smlouvy mezi naší bankou a Vámi. Osobní údaje jsou potřebné mj. k tomu, aby bylo možné bankovní obchod uskutečnit bez nepřiměřených právních rizik, včetně jednání o uzavření nebo změně smlouvy s Vámi. Poskytnutí Vašich osobních údajů je tedy podmínkou vzniku a trvání smlouvy .

### 2.3.4. Zpracování osobních údajů pro ochranu oprávněných zájmů naší banky

Pro účely ochrany oprávněných zájmů naší banky můžeme zpracovávat Vaše osobní údaje tam, kde mají naše oprávněné zájmy přednost před Vašimi zájmy nebo Vašimi základními právy a svobodami. Takto zpracováváme Vaše osobní údaje zejména pro:

- (i) ochranu oprávněných příjemců nebo jiných příslušných osob, například při dokládání skutečností, které naše banka potřebuje doložit třetím osobám, vymáhání pohledávek, realizace zajištění nebo jiného uplatnění pohledávek, rozvoj a vývoj poskytovaných služeb;
- (ii) jednání se zájemci o postoupení pohledávky naší banky za klientem nebo o jiné formě převodu či přechodu pohledávky, včetně související realizace, a další navazující jednání se třetími osobami, zejména informování poskytovatelů souvisejících zajištění apod.;
- (iii) řešení veškeré sporné agendy, zejména pro účely vedení soudních či jiných sporů;
- (iv) sdílení Vašich osobních údajů pro vnitřní administrativní účely skupiny RBI;
- (v) vnitřní výzkumy, analýzy či vyhodnocování (jde zejména o statistické výzkumy), monitoring chování klientů (například na webových stránkách naší banky), či interní reporting;
- (vi) pořizování kamerových záznamů v obchodních místech banky za účelem ochrany majetku banky a třetích osob a;
- (vii) v omezeném rozsahu též pro nabízení produktů a služeb (přímý marketing) stávajícím klientům - v tomto případě zpracováváme jen omezený rozsah osobních údajů a nabízené produkty či služby souvisí s již čerpanými produkty či službami; takové zpracování však ihned ukončíme v situaci, kdy proti němu vznesete námitku.

I v těchto případech je banka oprávněna zpracovávat osobní údaje bez Vašeho souhlasu.

### 2.3.5. Zpracování osobních údajů s Vaším souhlasem

Na základě Vašeho souhlasu zpracovává naše banka Vaše osobní údaje za účelem marketingových činností. Těmito činnostmi je především nabízení produktů a služeb různými komunikačními prostředky (například poštou, elektronickými prostředky komunikace či telefonickým hovorem); nabídky se týkají služeb banky a dalších osob, přičemž k tomu, abychom byli schopni Vám relevantní nabídku vytvořit a předat, jsme oprávněni na základě Vašeho souhlasu:

- a) vyhodnocovat údaje, které o Vás zpracováváme, abychom posoudili, zda jsme připraveni Vám určitou službu poskytnout a případně zda můžeme očekávat, že o takovou službu projevíte zájem,
- b) a to včetně vyhodnocení údajů, které o Vás máme k dispozici například na základě monitoringu chování návštěvníků webových stránek banky,
- c) provedení průzkumů Vašich potřeb, zájmů a názorů na služby poskytované bankou či péče, které Vám byla zástupci banky věnována.

Jde tedy o situace, kdy dobrovolně souhlasíte s tím, abychom zpracovávali Vámi poskytnuté, nebo jinak získané, osobní údaje. V případě, že dojdeme k závěru, že pro zpracování Vašich osobních údajů k účelu, jenž není výše uveden, a pro který Vaše osobní údaje zamýšlíme zpracovat, abychom například efektivněji vyhodnotili Vaši úvěruschopnost, potřebujeme Váš souhlas, požádáme Vás o jeho poskytnutí a sdělíme Vám všechny související a podstatné informace.

## 2.4 Kategorie zpracovávaných osobních údajů klientů

Naše banka zpracovává Vaše osobní údaje v rozsahu nezbytném pro naplnění výše uvedených účelů. Zpracováváme zejména kontaktní a identifikační údaje, údaje vypovídající o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce, popisné a jiné údaje a v nezbytném a oprávněném rozsahu rovněž údaje o jiných osobách. Bližší informace o rozsahu zpracovávaných osobních údajů klientů jsou uvedeny v příloze č. 1 tohoto Informačního memoranda. Některé specifické kategorie osobních údajů a způsoby jejich zpracování:

**Rodná čísla.** Podle zákona je naše banka povinna zpracovávat mj. rodná čísla svých klientů. Rodné číslo klienta, pokud mu bylo přiděleno, musí naše banka v souladu se zákonem zjišťovat a zpracovávat pro účely bankovních obchodů a k tomu, aby bylo možné bankovní obchod uskutečnit bez nepřiměřených právních a věcných rizik pro naši banku. Pokud by mělo docházet ke zpracování Vašeho rodného čísla i pro jiné účely, tak pouze s Vaším souhlasem.

**Kopie dokladů.** Vzhledem k naší zákonné povinnosti řádně identifikovat své klienty je naše banka povinna zpracovávat mimo jiné určité údaje o dokladech klientů (v rozsahu druh, série a číslo dokladu totožnosti, stát, popřípadě orgán, který jej vydal, platnost dokladu). Pokud budeme chtít takové údaje získat včetně kopie dokladu, na němž jsou zaznamenány, požádáme Vás o udělení souhlasu s jejím pořízením.

**Záznam komunikace.** Naše banka monitoruje a zaznamenává vybranou komunikaci s klienty, zejména telefonické hovory. V případě pořizování záznamů Vás na to vždy předem upozorníme. Obsah této komunikace je důvěrný a využíváme jej výhradně pro účely splnění právních povinností, uzavření a plnění smlouvy, ochrany oprávněných zájmů naší banky a, s Vaším souhlasem, za účelem marketingových činností, případně pro další účely, k nimž nám souhlas s využitím obsahu komunikace udělíte.

**Kamerový záznam.** Naše banka především v prostorách, kde jsou poskytovány služby klientům (včetně bankomatů, jejichž provoz naše banka zajišťuje), monitoruje pohyb osob. Kamerové záznamy jsou pořizovány výhradně pro účely splnění právních povinností, uzavření a plnění smlouvy a ochrany oprávněných zájmů naší banky, klientů, případně třetích osob. Pokud nejsou záznamy posouzeny jako potřebné pro účely trestního, správního či jiného obdobného řízení, banka je zlikviduje; příslušné posouzení se provádí bez zbytečného odkladu, nejpozději do 30 dnů od pořízení záznamů, a u takových, které byly zachovány, se další posouzení provádí průběžně.

## 2.5 Způsob zpracování osobních údajů

Způsob, kterým naše banka zpracovává Vaše osobní údaje, zahrnuje manuální i automatizované zpracování, včetně algoritmického zpracování, v informačních systémech naší banky. Jedním ze způsobů zpracování osobních údajů naší bankou je též automatizované vyhodnocování (profilování) osobních údajů o klientech; při tom dochází též k vytváření odvozených údajů o klientovi. To provádíme zejména pro účely dodržení našich právních povinností a pro účely ochrany práv a právem chráněných zájmů naší banky, jejích klientů, případně třetích osob, či pro rozhodnutí, zda některé smlouvy uzavřeme či nikoliv. V určitém rozsahu však výsledky příslušného vyhodnocování může naše banka využívat i při přípravě nabídek individualizovaných produktů a služeb.

Vaše osobní údaje zpracovávají především zaměstnanci naší banky a v potřebném rozsahu také třetí osoby. Před jakýmkoliv předáním Vašich osobních údajů třetí osobě vždy s touto osobou uzavřeme písemnou smlouvu, která obsahuje stejné záruky pro zpracování osobních údajů, jaké v souladu se svými zákonnými povinnostmi dodržuje sama naše banka.

## 2.6 Příjemci osobních údajů

Vaše osobní údaje jsou zpřístupněny zejména zaměstnancům naší banky v souvislosti s plněním jejich pracovních povinností, při kterých je nutné nakládat s osobními údaji klientů, pouze však v rozsahu, který je v tom kterém případě nezbytný a při dodržení veškerých bezpečnostních opatření.

Vedle toho jsou Vaše osobní údaje předávány třetím osobám, které se podílejí na zpracování osobních údajů klientů naší banky, případně jim tyto osobní údaje mohou být zpřístupněny z jiného důvodu v souladu se zákonem, a to bez Vašeho souhlasu. Před jakýmkoliv předáním Vašich osobních údajů třetí osobě vždy s touto osobou uzavřeme písemnou smlouvu, ve které upravíme zpracování osobních údajů tak, aby obsahovala stejné záruky pro zpracování osobních údajů, jaké v souladu se svými zákonnými povinnostmi dodržuje sama naše banka. Zpravidla jde o obchodní partnery naší banky, kteří nám umožňují nabídku rozličných doplňkových služeb, osoby, které poskytují naší bance podpůrné služby, aby naše banka mohla poskytovat své služby v plném rozsahu Vám (například poskytovatele různých IT služeb), abychom řádně plnili povinnosti, které jsou nám uloženy (v této souvislosti jde například o poskytovatele služeb elektronických komunikací, provozovatele telefonních center), a abychom byli schopni řádně hájit své oprávněné zájmy (v této souvislosti jde například o poskytovatele právních služeb, soukromé exekutory, či osoby, které se podílejí na vymáhání našich pohledávek).

### 2.6.1. V souladu s příslušnými právními předpisy je naše banka oprávněna nebo přímo, bez Vašeho souhlasu, povinna předávat Vaše 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 bankám v souvislosti se vzájemným informováním o záležitostech, které vypovídají o bonitě a důvěryhodnosti jejich klientů, či zákonem definovaným skupinám podnikatelů v souvislosti s posuzováním schopností a ochoty klientů plnit své závazky;
- (c) jiným poskytovatelům platebních služeb, pokud je to nezbytné z důvodu předcházení podvodům v oblasti platebního styku, jejich vyšetřování nebo odhalování;
- (d) některým provozovatelům registrů klientských informací v souvislosti se vzájemným informováním o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce, resp. úvěruschopnosti, jejich klientů a žadatelů o nabízené služby;
- (e) v souladu s oprávněnými zájmy naší banky též jiným subjektům patřícím do skupiny RBI pro vnitřní administrativní účely skupiny RBI nebo v rámci plnění povinností uložených pravidly obezřetného podnikání, jak bylo uvedeno výše;
- (f) dalším osobám v rozsahu stanoveném právními předpisy.

### 2.6.2. S Vaším souhlasem předáváme Vaše osobní údaje dále:

- (a) provozovatelům registrů klientských informací v souvislosti se vzájemným informováním o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce jejich klientů a žadatelů o nabízené služby, pokud těmto provozovatelům nemůžeme Vaše osobní údaje předat v souvislosti s plněním našich právních povinností;
- (b) jiným poskytovatelům platebních služeb, jejichž prostřednictvím přistupujete k platebním účtům, které pro Vás naše banka vede;
- (c) v souvislosti s poskytováním určitých služeb také dalším subjektům, o kterých Vás v případě takových služeb vhodným způsobem informujeme.

**2.6.3.** V určitých případech dále úzce spolupracujeme s třetími osobami, abychom Vám mohli ve spolupráci s nimi nabídnout atraktivní společné produkty. Při nabídce takových produktů vystupujeme spolu s třetí stranou jako tzv. společní správci, což znamená, že účely a prostředky zpracování určujeme společně s takovými třetími osobami a že Vaše osobní údaje v příslušnou třetí stranou sdílíme. K tomuto dochází v případech uvedených na konci tohoto dokumentu v příloze č. 3.

## 2.7 Spolupráce s registry klientských informací

Ve snaze postupovat obezřetně spolupracuje naše banka též s různými registry klientských informací, resp. jejich uživateli či členy, se kterými sdílí vybrané osobní údaje o klientech týkající se zejména posouzení jejich bonity a důvěryhodnosti, resp. úvěruschopnosti. Takto naše banka spolupracuje například s oprávněnými uživateli Bankovního registru klientských informací („BRKI“); jehož provozovatelem je společnost CBCB – Czech Banking Credit Bureau, a.s., s oprávněnými uživateli Nebankovního registru klientských informací („NRKI“), jehož provozovatelem je společnost Czech Non-Banking Credit Bureau, z.s.p.o., nebo se členy sdružení SOLUS, zájmové sdružení právnických osob. Více informací je možné nalézt v Informačním Memorandu BRKI, v Informačním Memorandu NRKI a v Zásadách ochrany soukromí SOLUS, zájmového sdružení právnických osob dostupných také prostřednictvím odkazů na webových stránkách naší banky.

## 2.8 Předávání osobních údajů do zahraničí

Vaše osobní údaje jsou zpracovávány na území České republiky a na území dalších států Evropské unie, kde sídlí subjekty patřící do skupiny RBI a které sdílejí stejné standardy ochrany osobních údajů jako Česká republika. Naše banka, ani subjekty podílející se na zpracování osobních údajů klientů, nepředává osobní údaje klientů do zemí mimo Evropskou unii. Výjimkou je provedení některých platebních transakcí, k nimž je dán příkaz prostřednictvím platebních karet, při jehož pořízení dochází k využití tzv. 3D Secure kódu, jež je sjednáno smluvními podmínkami poskytování těchto platebních karet. V souvislosti s využitím uvedeného 3D Secure kódu jsou předávány některé osobní údaje držitelů platebních karet zpracovateli, společností PrJSC Ukrainian Processing Center se sídlem 9 Moskovskiy Ave., Kyjev, Ukrajina, jež splňuje bezpečnost, technické a organizační záruky zpracování osobních údajů.

## 2.9 Doba zpracování osobních údajů

Osobní údaje klientů zpracovává naše banka pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelům jejich zpracování. Průběžně posuzujeme, jestli nadále trvá potřeba zpracovávat určité osobní údaje potřebné pro určitý účel. Pokud zjistíme, že již nejsou potřebné pro žádný z účelů, pro které byly zpracovávány, údaje vymažeme. Interně jsme však již ve vztahu k určitým účelům zpracování osobních údajů vyhodnotili obvyklou dobu využitelnosti osobních údajů, při jejímž uplynutí zvlášť pečlivě posuzujeme potřebu zpracovávat příslušné osobní údaje pro daný účel. V té souvislosti zároveň platí, že osobní údaje zpracovávané pro účely:

- (a) uzavření a plnění smlouvy zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu s klientem; dále jsou příslušné osobní údaje obvykle využitelné po dobu 3 až 14 měsíců;
- (b) vzájemného informování subjektů o záležitostech vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti, resp. úvěruschopnosti, a platební morálce jejich klientů a žadatelů o nabízené služby jsou zpracovávány po dobu trvání smluvního vztahu; dále jsou příslušné osobní údaje obvykle využitelné po dobu stanovenou jednotlivými provozovateli registrů klientských informací;
- (c) ochrany oprávněných zájmů naší banky zpracováváme v závislosti na tom, v čem oprávněný zájem spočívá; může jít o dobu relativně krátkou (v případě pořizování záznamů z kamer apod.) či o delší časový úsek (v případě vymáhání či uplatnění našich pohledávek);
- (d) nabízení produktů a služeb zpracováváme či péčí o klienty po dobu trvání smluvního vztahu; dále jsou příslušné osobní údaje obvykle využitelné po dobu 3 až 14 měsíců;
- (e) splnění archivačních povinností – po ukončení smluvního vztahu zpracováváme osobní údaje za účelem plnění archivačních povinností po dobu 10 let.

## 2.10 Právo odvolat souhlas

V tomto Informačním memorandu jsme se pokusili vysvětlit, proč Vaše osobní údaje potřebujeme a že je pro některé účely smíme zpracovávat jen s Vaším souhlasem. Souhlas se zpracováním svých osobních údajů nejste naší bance povinni udělit a zároveň jste oprávněni tento svůj souhlas odvolat. Připomínáme zde, že osobní údaje jsme oprávněni zpracovávat k jiným účelům také bez Vašeho souhlasu. Pokud odvoláte svůj souhlas, ukončíme zpracování příslušných osobních údajů k účelům vyžadujícím příslušný souhlas, avšak můžeme být oprávněni, nebo dokonce povinni, tytéž osobní údaje nadále zpracovávat k účelům jiným. Pokud neudělíte nebo odvoláte svůj souhlas, můžeme především 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, písemně na adresu Raiffeisenbank a.s., tř. Kosmonautů 1082/29, 779 00 Olomouc, e-mailem na info@rb.cz, nebo na klientskou linku 412 440 000.

## 2.11 Právo vznést námitku

V případech, kdy jsou Vaše osobní údaje zpracovávány pro účely ochrany oprávněných zájmů naší banky, jste oprávněn/a vznést proti takovému zpracování námitku. V takovém případě naše banka Vaše osobní údaje dále nezpracovává, pokud Vám neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad Vašimi zájmy nebo právy a svobodami, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků; to neplatí v případě zpracování pro účely nabízení produktů a služeb (přímý marketing), kdy zpracování Vašich osobních údajů naše banka okamžitě ukončí. Právo vznést námitku lze uplatnit shodně jako odvolání souhlasu či jiná práva.

## 2.12 Zdroje osobních údajů

Osobní údaje klientů získáváme zejména:

- (a) od samotných klientů, a to přímo, např. při uzavírání smluv týkajících se poskytovaných bankovních produktů či služeb, anebo nepřímo, např. při využívání samotných bankovních produktů či služeb klienty či v rámci zpřístupňování informací o bankovních produktech a službách klientům např. prostřednictvím webových stránek banky apod.;
- (b) z veřejně dostupných zdrojů (jde například o veřejné rejstříky, evidence či seznamy, webové stránky, katastr nemovitostí);
- (c) od třetích osob oprávněných s osobními údaji klienta nakládat a předat je naší bance při splnění stanovených podmínek, tedy například i z registrů klientských informací, od členů skupiny RBI, od mobilních operátorů, případně orgánů státní správy či osob, které jsou povinny nám Vaše údaje poskytnout (například právnické osoby při uvedení skutečného majitele);
- (d) od potenciálních zájemců o služby naší banky v rámci marketingových akcí a kampaní;
- (e) z vlastní činnosti, a to zpracováváním a vyhodnocováním ostatních osobních údajů klientů.

## 2.13 Vaše ostatní práva v souvislosti se zpracováním osobních údajů

Právo na přístup k osobním údajům: máte právo požádat naši banku o potvrzení, zda Vaše osobní údaje skutečně zpracováváme, a pokud je tomu tak, máte právo získat přístup k těmto osobním údajům a ke stanoveným informacím. Naše banka Vám v případě Vašeho zájmu poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů, a to jednou za kalendářní rok bezplatně, jinak za úhradu nákladů spojených s jejím zpracováním a poskytnutím. Budete-li mít zájem o přehled Vašich zpracovávaných osobních údajů, využijte formulář žádosti. 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, poskytne Vám banka kopii takového výpisu po úhradě poplatku dle příslušného Ceníku produktů a služeb.

**Právo na opravu:** máte právo, aby naše banka bez zbytečného odkladu opravila nepřesné osobní údaje, které o Vás zpracovává. Máte rovněž právo na doplnění neúplných osobních údajů, a to i poskytnutím dodatečného prohlášení. Budete-li nás chtít upozornit na potřebu aktualizovat Vaše osobní údaje, můžete využít připravený formulář žádosti. Upozorňujeme Vás však, že změnu některých osobních údajů je potřebné rovněž doložit (například změnu adresy Vaše trvalého pobytu nebo rodinného stavu).

**Právo na výmaz („právo být zapomenut“):** máte právo, aby naše banka bez zbytečného odkladu vymazala Vaše osobní údaje, pokud je dán některý z důvodů stanovených právními předpisy (např. z důvodu nepotřebnosti zpracovávaných osobních

údajů pro stanovené účely či protiprávnosti jejich zpracování). Budete-li názoru, že nastaly důvody, pro něž by naše banka Vaše osobní údaje nebo některé z nich neměla dále zpracovávat, můžete využít připravený formulář žádosti.

**Právo na omezení zpracování:** máte právo na to, aby naše banka omezila zpracování Vašich osobních údajů, pokud je dán některý z důvodů stanovených právními předpisy (např. z důvodu nepřesnosti zpracovávaných osobních údajů či protiprávnosti jejich zpracování, nebo námitky vůči zpracování osobních údajů, které je založeno na našich oprávněných zájmech). Budete-li požadovat, aby naše banka zpracování Vašich osobních údajů omezila, můžete nás oslovit prostřednictvím připraveného formuláře žádosti.

**Právo na přenositelnost údajů:** máte právo od naší banky získat osobní údaje, které se Vás týkají, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a právo předat tyto údaje jinému správci. Takové právo se však týká pouze Vašich osobních údajů, které jste nám poskytl/a, které jsou zpracovávány automatizovaně, a to na základě Vašeho souhlasu nebo na smlouvě. Z bezpečnostních důvodů banka neumožňuje nahrát Vaše data na Vámi donesený nosič a poskytnete Vám údaje uložené na vlastní CD disk.

**Práva v souvislosti s automatizovaným rozhodováním:** v případě, že závěr, zda s Vámi Raiffeisenbank a.s. uzavře smlouvu a poskytne bankovní službu, je založen na automatizovaném rozhodnutí, sdělíme Vám takovou skutečnost, a to zejména v situaci, kdy Vaší žádosti nebudeme připraveni vyhovět. Následně můžete takové rozhodnutí napadnout, především požádat o jeho přezkoumání, a to za účasti odpovědného pracovníka Raiffeisenbank a.s., nebo vyjádřit svůj názor. Můžete přitom využít kontaktních údajů uvedených v článku 2.1 Informačního memoranda. K automatizovanému rozhodování dochází především při vyhodnocení některých žádostí o úvěr poskytovaný Raiffeisenbank a.s.

**Právo podat stížnost:** pokud se domníváte, že při zpracování Vašich osobních údajů naší bankou 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

Požadované informace a dokumenty a/nebo informace o přijatých opatřeních Vám poskytneme bez zbytečného odkladu, nejpozději však do jednoho (1) měsíce ode dne doručení Vaší žádosti. V některých případech však může být tato lhůta prodloužena, o čemž Vás vyrozumíme. Pokud není možné Vaší žádosti vyhovět, budeme Vás o této skutečnosti a důvodech informovat, včetně poučení o vašich dalších právech (o právu na podání stížnosti a právu na soudní ochranu).

V případě potřeby jsme v souvislosti s Vaší žádostí oprávněni Vás požádat o dodatečné informace ke zpřesnění Vaší žádosti či potvrzení Vaší totožnosti.

### 3. Raiffeisenbank a.s. jako zpracovatel osobních údajů

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 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.

### 4. Elektronické komunikační prostředky a mobilní aplikace

Naše banka v rámci péče o klienty rozvíjí technologie tak, abyste pro využívání našich bankovních produktů a služeb mohli využívat moderní elektronické komunikační prostředky a mobilní aplikace. Jde zejména o služby spojené s užíváním internetu, s užíváním sociálních sítí a různých mobilních aplikací. Zároveň si uvědomujeme zvláštní povahu poskytování bankovních produktů a služeb, a proto při používání těchto prostředků a aplikací dbáme na ochranu osobních údajů klientů a bankovního tajemství.

**Internetové bankovníctví.** Naše banka Vám umožňuje využívat některé své produkty či služby prostřednictvím internetového bankovníctví. Internetové bankovníctví je také službou, jejímž prostřednictvím jsou Vám dostupné informace o službách a produktech banky, a to včetně individuálních nabídek. Veškeré osobní údaje získané o Vás v této souvislosti zpracováváme v souladu s podmínkami a zásadami uvedenými v tomto Informačním memorandu.

**Mobilní aplikace.** Pro větší dostupnost našich produktů a služeb nabízíme služby mobilního bankovníctví (tzv. mobilní eKonto). Mobilní bankovníctví je také službou, jejímž prostřednictvím jsou Vám dostupné informace o službách a produktech banky, a to včetně individuálních nabídek. V souvislosti s tím zpracováváme vybrané údaje týkající se Vašeho mobilního zařízení, které pro služby mobilního bankovníctví využíváte (naleznete je ve službě internetového bankovníctví v detailu Vašeho mobilního zařízení). Veškeré osobní údaje získané o Vás při využívání mobilního bankovníctví zpracováváme v souladu s podmínkami a zásadami uvedenými v tomto Informačním memorandu.

**Sociální sítě.** Můžete nás také oslovit prostřednictvím různých sociálních sítí. Využíváme je především jako komunikační nástroje, aktuálně přes ně nedochází k poskytování našich produktů a služeb.

**Cookies.** Při poskytování svých produktů a služeb využíváme také cookies, což jsou malé textové soubory, které se ukládají na počítač uživatele při prvním načtení webové stránky. Díky těmto souborům můžeme snadněji identifikovat způsob, jakým návštěvníci s obsahem našich webových stránek pracují. To nám pomáhá komunikovat vstřícněji s návštěvníky našich webových stránek, případně efektivněji zacílit náš marketing. Bližší informace o cookies najdete na našich webových stránkách.

## 5. Informační memorandum

Toto Informační memorandum je platné a účinné ke dni 24. 8. 2018. Aktuální znění Informačního memoranda je uveřejněno na webových stránkách naší banky a současně je dostupné na našich pobočkách.



## Příloha č. 1 – Rozsah zpracovávaných osobních údajů

1. Identifikační údaje – zahrnují údaje, kterými jsou především jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, typ, číslo a platnost průkazu totožnosti; u klienta fyzické osoby – podnikatele také IČ a DIČ. Dalšími možnými identifikačními údaji jsou například údaj o IP adrese užívaného počítače, podpisový vzor, číslo účtu, který vedeme, a soubory specifických autentizačních údajů, na jejichž použití se dohodneme.
2. Kontaktní údaje – kontaktní adresy, telefonní čísla, e-mailové, faxové adresy či jiné obdobné kontaktní údaje.  
Údaje nezbytné k rozhodnutí o uzavření smlouvy – jedná se o údaje nutné především k posouzení rizikovitosti z pohledu prevence legalizace výnosů z trestné činnosti a financování terorismu, dále pak údaje zjišťované pro posouzení úvěrového rizika obchodu a údaje nezbytné pro poskytování investičních služeb. Mezi tyto údaje se v závislosti na typu uzavírané smlouvy řadí:
  - (i) sociodemografické údaje – například věk, pohlaví, rodinný stav, vzdělání, počet osob v domácnosti, typ způsobu zajištění příjmu, charakter pracovního poměru, zda jste politicky exponovanou osobou,
  - (ii) údaje o majetkových poměrech – například údaje o vlastnictví nemovitých nebo movitých věcí, členství v právnických osobách (zejména podílech v korporacích), údaje o celkových příjmech či pravidelných výdajích domácnosti,
  - (iii) údaje o případných exekucích, insolvenčním řízení, plnění platebních povinností vůči jiným věřitelům, údaje o pojištění majetkových nebo životních rizik, údaje o podnikatelských vazbách.V případě, že vezmete podanou žádost o poskytnutí produktu či služby zpět, zpracujeme kromě údajů Vámi poskytnutých do doby zpětvzetí i datum zpětvzetí žádosti.

## Příloha č. 2 – Skupina RBI

K datu 24. 8. 2018 se pojmem Skupina RBI rozumí skupina tvořená naší bankou a těmito dalšími subjekty:

- Raiffeisen - Leasing s.r.o., IČO 61467863, sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4
- Raiffeisen stavební spořitelna a.s., IČO 49241257, sídlem Koněvova 2747/99, 13 45 Praha 3
- UNIQA pojišťovna, a.s., IČO 49240480, sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6
- Raiffeisen investiční společnost a.s., IČO 291 46 739, sídlem Hvězdova 1716/2b, 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

### **Příloha č. 3 – Společní správci**

Dle článku Informačního memoranda označeného jako Příjemci osobních údajů (bodu 2.6.3) jsou s naší bankou společnými správci následující subjekty:

K datu 24. 8. 2018 nejsou společní správci určeni.