

# 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. Vaše dotazy zodpovíme v kterékoliv z našich poboček, na adrese Raiffeisenbank a.s., tř. Kosmonautů 1082/29, 779 00 Olomouc, e-mailu info@rb.cz, nebo prostřednictvím naší bezplatné infolinky 800 900 900.

### 1. Obecné informace

Naše banka má řadu zákonných povinností týkajících se zpracování osobních údajů klientů, které musíme dodržovat zejména s ohledem na plnění 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 pro účely péče o Vás a naše ostatní klienty, abychom si pro vybrané bankovní služby ověřili Vaši důvěryhodnost a platební morálku a mohli Vás oslovovat s cílenou nabídkou produktů a služeb. K tomu potřebujeme získat Váš souhlas. Pokud svůj souhlas v těchto případech neudělíte, mohou být námi poskytované produkty či služby omezeny či jinak upraveny 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. koneční vlastníci 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).

#### 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 pro jasně a srozumitelně stanovený účel, stanovenými prostředky, stanoveným způsobem, a pouze po dobu, která je nezbytná vzhledem k účelům jejich zpracování; zpracováváme pouze přesné osobní údaje klientů a máme zajištěno, že jejich zpracování odpovídá stanoveným účelům a je nezbytné pro naplnění těchto účelů;
- (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 či ztrátě, 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

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 205.

### 2.2. Účely zpracovávání a právní základ pro zpracování

#### 2.2.1. Zpracování osobních údajů bez Vašeho souhlasu

Jde zpravidla o situace, kdy jste nám povinni předat určité osobní údaje jako podmínku toho, abychom Vám mohli poskytnout svůj produkt nebo službu, případně kdy jsme oprávněni zpracovávat Vaše osobní údaje získané jiným způsobem.

- (a) Vaše osobní údaje jsme oprávněni ze zákona zpracovávat bez Vašeho souhlasu pro následující účely dodržení našich právních povinností, zejména
- (i) plnění povinností postupovat obezřetně např. při posouzení úvěruschopnosti klientů;
  - (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, 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;
  - (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;
- (b) uzavření nebo plnění 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;
- (c) ochrana práv a právem chráněných zájmů, zejména pro
- (i) ochranu práv a právem chráněných zájmů naší banky, 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.

#### 2.2.2. Zpracování osobních údajů s Vaším souhlasem

Jde zpravidla o situace, kdy dobrovolně souhlasíte s tím, abychom zpracovávali Vámi poskytnuté, nebo jinak získané, osobní údaje. Pokud souhlas neposkytnete, může to být důvodem, že naše banka nebude schopna poskytnout některé produkty či služby, nebo bude nucena odůvodněným způsobem upravit dostupnost, rozsah či podmínky poskytovaných produktů a služeb.

Na základě Vašeho souhlasu zpracovává naše banka Vaše osobní údaje pro následující účely:

- (a) péče o klienty; jde o aktivity, které nepředstavují plnění smlouvy či jiný zákonný rámec zpracování osobních údajů a které zahrnují následující činnosti:
  - (i) výzkumy trhu;
  - (ii) monitoring chování klientů na webových stránkách naší banky v souvislosti s nabízenými službami (tento účel se tedy netýká pouhého získání informací o chování uživatelů navštěvujících webové stránky naší banky prostřednictvím cookies, které je popsáno níže v článku o Elektronických komunikačních prostředcích a mobilních aplikacích);
- (b) některé způsoby vzájemného informování mezi věřitelskými subjekty o záležitostech vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce jejich klientů a žadatelů o nabízené služby. V určitém rozsahu je v těchto případech naše banka oprávněna účastnit se vzájemné výměny určitých informací mezi věřitelskými subjekty též bez získání souhlasu klientů;
- (c) nabízení produktů a služeb; jde zejména o šíření informací, nabízení produktů a služeb naší banky a dalších osob včetně nabídky produktů a služeb, které jsou konkrétně zaměřeny na individuální klienty, a to různými kanály, například poštou, elektronickými prostředky (včetně elektronické pošty a zpráv zaslaných na mobilní zařízení prostřednictvím telefonního čísla) či telefonickým hovorem, prostřednictvím webových stránek a bankomatů. V určitém rozsahu je v těchto případech naše banka oprávněna nabízet produkty a služby klientům též bez získání jejich souhlasu; pokud to vyplývá ze zákona, budete v té souvislosti upozorněni na právo vyjádřit nesouhlas s dalším nabízením produktů nebo služeb. V této souvislosti mohou být Vaše osobní údaje předávány též třetím osobám, a to za účelem šíření informací a nabízení produktů a služeb těmto třetím osob. Více podrobností o předávání je uvedeno dále v tomto Informačním memorandu.

### 2.3. Rozsah 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), a proto si na základě Vašeho souhlasu zároveň pořizujeme kopie takových dokladů.

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 dodržování právních povinností, uzavření a plnění smlouvy, ochrany práv a právem chráněných zájmů a, s Vaším souhlasem, pro účely péče o klienty.

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 dodržování právních povinností, uzavření a plnění smlouvy a ochranu práv a právem chráněných 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.

### 2.4. Způsob zpracování osobních údajů

Způsob, kterým naše banka zpracovává Vaše osobní údaje, zahrnuje manuální i automatizované zpracování, včetně algoritického 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, jejich klientů, případně třetích osob. V určitém rozsahu však výsledky příslušného vyhodnocování může naše banka využívat i při přípravě individualizovaných produktů a služeb např. při výpočtu tzv. předšválených limitů úvěrových produktů.

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.

## 2.5. Příjemci osobních údajů

Vaše osobní údaje klientů 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. 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.

2.5.1. 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 schopnosti 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) dalším osobám v rozsahu stanoveném právními předpisy, například třetím osobám pro účely vymáhání našich pohledávek za klienty.

2.5.2. S Vaším souhlasem, na základě kterého jsme v příslušném rozsahu oprávněni nakládat i s informacemi představujícími bankovní tajemství, předáváme Vaše osobní údaje dále:

- (a) některým provozovatelům registrů klientských informací v souvislosti se vzájemným informováním o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce jejich klientů a žadatelů o nabízené služby. Zde opět upozorňujeme, že v určitém rozsahu je v těchto případech naše banka oprávněna účastnit se vzájemné výměny určitých informací v rámci některých registrů též bez získání souhlasu klientů;
- (b) subjektům patřícím do skupiny osob majetkově propojených s naší bankou (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), a to pro účely dodržování právních povinností naší banky, uzavření a plnění smlouvy, nabízení produktů a služeb, ochrany práv a právem chráněných zájmů naší banky, péče o klienty a vzájemného informování v rámci skupiny RBI o záležitostech, které vypovídají o bonitě a důvěryhodnosti klientů;
- (c) jiným osobám za účelem šíření informací, nabízení produktů a služeb naší banky či dalších osob klientům. Takové předávání budeme v případě udělení Vašeho souhlasu uskutečňovat plně v souladu s dalšími podmínkami uvedenými v tomto Informačním memorandu, zejména v souvislosti s účely, rozsahem a dobou zpracování osobních údajů. Předávat budeme pouze Vaše identifikační a kontaktní údaje v rozsahu potřebném pro daného příjemce. Příjemci osobních údajů mohou být subjekty vymezené v příloze č. 3 tohoto Informačního memoranda. Klienti, jejichž osobní údaje budou předány, mohou být vybráni na základě kritérií dohodnutých s daným příjemcem (zejména kritérií sociodemografických, ekonomických či založených na rozsahu a četnosti služeb poskytovaných naší bankou). Při takovém předávání budeme zvláště pečlivě dbát na to, aby nedošlo k ohrožení bezpečnosti předaných osobních údajů nebo k jejich zneužití.

## 2.6. Spolupráce s registry klientských informací

Jak jsme již zmínili výše, 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. 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 Počtení o registrech Sdružení SOLUS dostupných na webových stránkách naší banky.

## 2.7. 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.

## 2.8. 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 zlikvidujeme. 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 zpracovávají pro účely:

- (a) plnění smlouvy zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu s klientem; dále jsou příslušné osobní údaje obvykle využitelné po dobu deseti let;
- (b) vzájemného informování subjektů o záležitostech vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti 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) nabízení produktů a služeb zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu; dále jsou příslušné osobní údaje obvykle využitelné po dobu deseti let; dochází-li v této souvislosti k předávání osobních údajů třetím osobám, určují dobu zpracování třetí osoby v souladu s platnou právní úpravou a pravidly uvedenými v tomto Informačním memorandu;
- (d) péče o klienty zpracováváme po dobu trvání smluvního vztahu s klientem; dále jsou příslušné osobní údaje obvykle využitelné po dobu deseti let.

## 2.9. 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 některé osobní údaje jsme oprávněni zpracovávat k určitým účelům také bez Vašeho souhlasu. Pokud v takovém případě 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 neodělíte nebo odvoláte svůj souhlas, můžeme:

- (a) odpovídajícím způsobem upravit dostupnost, rozsah či podmínky svých produktů či služeb, nebo
- (b) odmítnout poskytnout Vám své produkty či služby, pokud shledáme, že takový souhlas je k poskytnutí produktu či služby za daných podmínek nezbytný.

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 bezplatnou infolinku 800 900 000.

## 2.10. 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 (veřejné rejstříky, evidence či seznamy);
- (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, případně od členů skupiny RBI;
- (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.

## 2.11. Vaše právo žádat o přístup k osobním údajům a ochrana práv klientů

Pokud nás požádáte o informaci týkající se zpracování Vašich osobních údajů, poskytneme Vám bez zbytečného odkladu veškeré informace o tom, jaké údaje o Vás zpracováváme. Za poskytnutí takové informace máme právo požadovat přiměřenou úhradu nákladů vynaložených na poskytnutí této informace.

Pokud zjistíte nebo se domníváte, že naše banka či třetí osoba, která se podílí na zpracování údajů, provádí zpracování Vašich osobních údajů, které je v rozporu s ochranou Vašeho soukromého života anebo v rozporu se zákonem, zejména jsou-li Vaše osobní údaje nepřesné, můžete:

- (a) od naší banky či třetí osoby, která se podílí na zpracování údajů, požadovat vysvětlení;
- (b) požadovat, aby byl odstraněn závadný stav, zejména můžete požadovat provedení opravy nebo doplnění osobních údajů; v případě potřeby bude provedeno dočasné blokování nebo likvidace těchto údajů.

Pokud Vaši žádost shledáme jako opodstatněnou, naše banka či třetí osoba, která se podílí na zpracování údajů, neprodleně a bezplatně závadný stav odstraní.

## 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 na příklad 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. Tyto komunikační kanály používáme hlavně jako marketingové 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 9.6. 2017. 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.
3. Údaje nezbytné k rozhodnutí o uzavření smlouvy – jedná se o údaje nutné především k posouzení rizikovosti 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.

4. Údaje vznikající plněním závazků ze smluv - v závislosti na povaze poskytovaného produktu či služby zpracováváme údaje týkající se poskytovaného produktu či služby. V této kategorii dochází ke zpracování osobních údajů, jakými jsou 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.
5. Osobní údaje získané v souvislosti s poskytováním našich produktů či služeb - jedná se o osobní údaje získané při naší vzájemné interakci. Jde zejména o:
  - (i) údaje, jež slouží k zajištění bezpečnosti komunikace,
  - (ii) geolokační údaje jako například údaje o geografické poloze, domovské pobočce klienta, místě pořízení platebního příkazu (nejčastěji platební kartou) a údaje identifikující zařízení, jehož prostřednictvím byl platební příkaz pořízen,
  - (iii) záznamy Vámi preferovaného jazyka pro komunikaci, o projeveném zájmu o produkt či službu, o Vašich investičních strategiích nebo o Vašich specifických požadavcích, které nám byly sděleny,
  - (iv) údaje o exekucích vedených proti Vaší pohledávce za bankou, o insolvenčním řízení, které je vůči Vám vedeno, údaje o pojištění majetkových nebo životních rizik, údaje o podnikatelských vazbách (oproti výčtu v bodě 3 této přílohy jde o aktuální údaje získávané v průběhu poskytování našich produktů či služeb).
6. Osobní údaje vzniklé naší činností - jde zejména o námi přidělená čísla klienta/productu, data vytvořená vyhodnocením Vašeho transakčního chování anebo 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 anebo službu nabídneme či nikoliv.

## Příloha č. 2 – Skupina RBI

K datu 9.6. 2017 se pojmem Skupina RBI rozumí skupina tvořená naší bankou a těmito dalšími subjekty:

- Raiffeisen - Leasing s.r.o., IČ 61467863, sídlem Hvězdova 1716/2b, 140 78 Praha 4
  - Raiffeisen stavební spořitelna a.s., IČ 49241257, sídlem Koněvova 2747/99, 13 45 Praha 3
  - UNIQA pojišťovna, a.s., IČ 49240480, sídlem Evropská 136/810, 160 12 Praha 6
  - Raiffeisen CEE Region Holding GmbH, Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko
  - Raiffeisen RS Beteiligungs GmbH, Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko
  - Raiffeisen Bank International AG, Am Stadtpark 9, 1030 Vídeň, Rakousko
- 

## Příloha č. 3 – Příjemci osobních údajů

Dle článku Informačního memoranda označeného jako Příjemci osobních údajů (bodu 2.5.2, písm. c) mohou být příjemci identifikačních a kontaktních osobních údajů klientů subjekty, které spadají do některé z následujících kategorií:

- Pojišťovny, které jsou oprávněny provozovat pojišťovací činnost na území České republiky.
- Právnícké osoby, které jsou oprávněny poskytovat na území České republiky služby elektronických komunikací, a to veřejnou komunikační síť a veřejně dostupné služby elektronických komunikací (především se jedná o mobilní operátory).
- Právnícké osoby, které jsou oprávněny zajišťovat na území České republiky dodávky elektřiny a plynu.