

Informace o zpracování osobních údajů

O čem tento dokument je

Tento dokument jsme sepsali, abychom Vám – našim klientům a všem, se kterými máme nějaký smluvní nebo jiný vztah – předali přehledné a srozumitelné informace především o tom,

- jaké osobní údaje shromažďujeme a zpracováváme a k jakým účelům,
- jaký máme pro zpracování osobních údajů právní základ,
- jakým způsobem osobní údaje zpracováváme a jak zajišťujeme jejich ochranu,
- komu můžeme osobní údaje našich klientů zpřístupnit,
- jaká jsou Vaše práva ve vztahu k osobním údajům, které zpracováváme.

Můžete se spolehnout, že ochranu Vašich osobních údajů bereme vážně a postupujeme v souladu s platnými právními předpisy. Vaše údaje chráníme tak, jak nám to dovolují běžně dostupné technické prostředky. Jak s Vašimi údaji pracujeme při využívání cestovního pojištění, se dočtete v dokumentu Informace o zpracování osobních údajů v cestovním pojištění na našem webu. Jak jsou zpracovávány v mobilní aplikaci My Air, se dočtete v dokumentu Zásady zpracování osobních údajů, který zas najdete na webu www.myair.cz. Na webu www.airbank.cz se pak ještě navíc dočtete, jak pracujeme s cookies, které s ochranou Vašich osobních údajů také souvisí.

Podrobnější informace o tom, jak pracujeme s Vašimi osobními údaji při poskytování odměn a výhod, pak najdete v Podmínkách poskytování odměn a výhod. Pokud v nich něco nenajdete, platí to, co stojí v tomto dokumentu.

Více o svých právech se dočtete také v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016, o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (GDPR), kterým se samozřejmě řídíme.

Tento dokument budeme pravidelně aktualizovat. Pokud v něm nenajdete odpovědi na své dotazy ohledně ochrany osobních údajů nebo budete chtít něco vysvětlit podrobněji, zavolejte nám na 515 202 202 nebo nám napište na info@airbank.cz nebo na poverenec@airbank.cz. Informace o zpracování osobních údajů Vám jsou k dispozici na našich pobočkách a na internetových stránkách Air Bank (www.airbank.cz).

Osobní údaje

Na začátek si pojdme říct, co to osobní údaje vlastně jsou. Nařízení GDPR je popisuje jako informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě. Abyste si to dokázali lépe představit, řekněme si to raději na příkladech.

Typickými osobními údaji mohou být jméno, příjmení, telefonní číslo, e-mail, adresa bydliště, rodné číslo, pohlaví, státní občanství, stát, ve kterém platíte daně, druh a číslo dokladu totožnosti, informace o tom, jak jste na tom s penězi, o Vaší důvěryhodnosti a platební morálce nebo údaje o Vašem využívání našich služeb. Přitom platí, že z daného údaje nebo kombinace takových údajů musí být možné dovodit konkrétního člověka.

Údaje, které zpracováváme

Pracujeme především s údaji, které se týkají uživatelů našich služeb, včetně možných budoucích klientů, kteří se o naše služby zajímají. Podle povahy situace zpracováváme dále i údaje o zástupcích, o příjemcích plateb, disponentech, držitelích, spoludlužnících, zástavcích, manželích zástavců, ručitelích, pojištěných i takzvaných oprávněných osobách.

Kromě Vašich základních osobních údajů zpracováváme i spoustu dalších. Třeba to, jaké služby u nás využíváte a jakým způsobem. Pracujeme také s údaji, které se dozvíme z toho, jak spolu jednáme, voláme si nebo píšeme. Dále pak s charakteristickými údaji, což je například Váš věk. Pracujeme jen s takovými osobními údaji, které potřebujeme k tomu, abychom Vám mohli poskytovat naše služby. Kompletní seznam účelů, pro které Vaše data zpracováváme, jakož i upřesnění konkrétních údajů pro daný účel, naleznete v části „Proč tedy pracujeme s Vašimi osobními údaji“. Chceme, abyste věděli, že zpracováváme zejména tyto údaje:

Identifikační a kontaktní údaje

Identifikační údaje, jako jsou Vaše jméno, příjmení, pohlaví, datum narození, rodné číslo, číslo průkazu totožnosti, kopie průkazu totožnosti, adresa bydliště, státní příslušnost, národnost a podoba Vašeho podpisu, jsou součástí rámcové smlouvy nebo dalších smluvních dokumentů, které spolu uzavíráme. Identifikační údaje shromažďujeme v takovém rozsahu, jaký nám nařizují právní předpisy. Těmi jsou třeba zákon o bankách nebo zákon proti praní špinavých peněz. Zjišťování rodného čísla nám umožňuje přímo zákon o bankách.

Dále pracujeme s Vašimi kontaktními údaji, mezi které patří především Váš e-mail a telefonní číslo, bez nichž bychom Vám naše služby ani nemohli poskytnout. Abyste mohli využívat naše služby v internetovém a mobilním bankovníctví v aplikaci My Air, spravujeme Vaše přístupové údaje – bezpečnostní prvky, zejména přihlašovací jména, hesla, PIN a další zabezpečovací prvky. Všechny tyto údaje potřebujeme k tomu, abychom si mohli ověřit, že to jste skutečně Vy.

Údaje z naší komunikace a interakce

K tomu, abychom Vám mohli nabídnout vhodné služby a dobře plnit své závazky ze smlouvy s Vámi, využíváme informace, které získáme, když spolu jednáme, a informace související s tím, jak využíváte naše služby. Mezi tyto údaje patří také údaje vyplývající z používání našeho internetového nebo mobilního bankovníctví, dále pak informace o našem vzájemném kontaktu, včetně řešení stížností a servisních požadavků. Tak třeba abychom mohli odeslat peníze podle Vašeho příkazu, potřebujeme od Vás vědět údaje nutné k platbě, jako jsou částka, příjemce a další platební údaje. Pracujeme s údaji, jako jsou čísla Vašich účtů, platebních karet, údaje o využívání našich služeb, platební údaje, uzavřené smlouvy, údaje o příjmech a výdajích, projevený zájem nebo příležitosti v oblasti bankovních služeb. Pro Vaši bezpečnost uchováváme také informace o tom, z jakých zařízení naše služby využíváte. Tyto informace nám pomáhají i při úpravách a dalším vývoji našeho internetového a mobilního bankovníctví. Údaje pro toto využívané jsou IP adresa a informace o prohlížeči a hardwaru zařízení. Zároveň v této souvislosti dochází k ukládání takzvaných cookies do Vašeho zařízení. S pomocí cookies můžete například využívat internetové bankovníctví a zůstat v něm přihlášení po celou dobu užívání. Díky zpracování údajů z naší komunikace a interakce můžeme rovněž vylepšovat naše služby a nabízet Vám služby, které jsou Vám šité na míru. Jako osobní údaje zpracováváme i data, která od Vás získáme jako zpětnou vazbu nebo v rámci průzkumů, třeba průzkumu spokojenosti zákazníků.

Charakteristické údaje

Zpracováváme Vaše základní charakteristiky (věk), sociálně-ekonomické a sociálně-demografické charakteristiky (manželství/partnerství, počet dětí, informace o bydlení a domácnosti, o zaměstnání a vzdělání), obchodní informace a riziková data (hodnocení úvěrových a jiných rizik). Tyto údaje nám umožní nabídnout Vám služby podle Vašich potřeb a zajistit naši i Vaši bezpečnost (kybernetickou i jinou).

Abychom Vám mohli odpovědně půjčit peníze, zjišťujeme údaje o tom, jak jste na tom s penězi, nebo o Vaši důvěryhodnosti.

Další údaje

Je naším oprávněným zájmem pořizovat a uchovávat záznamy telefonních hovorů pro účely obsluhy a kvalitního klientského servisu, hlavně pak pro vyřizování Vašich přání a podnětů. Když s Vámi z nějakého důvodu potřebujeme mluvit, nechceme marnit Váš čas zbytečným natahováním hovoru. Proto pokaždé, když Vám voláme a jste náš klient, neříkáme, že náš hovor nahráváme. Pokud nám ale zazvoní telefon na příchozí lince, nevíme, kdo volá, a proto musíme volajícího na nahrávání hovoru upozornit. Telefonní záznamy uchováváme také proto, že mohou být použity jako důkazní prostředek v případě sporu. Nahrávání telefonických rozhovorů nám také nařizují některé právní předpisy.

Pokud nás o zavolání požádáte na našem webu, budeme zpracovávat pouze údaje zadané do formuláře, což jsou jméno, příjmení a telefon. Tyto údaje budeme mít 1 měsíc kvůli tomu, abychom Vám mohli zavolat na Vaši žádost zpět a splnit tak tento závazek.

Z bezpečnostních důvodů pořizujeme obrazové záznamy našich obchodních prostor a prostor před našimi bankomaty.

Zpracování osobních údajů

Zpracování osobních údajů laicky řečeno znamená jakoukoliv práci s osobními údaji, a to jak na počítači, tak v papírové podobě. Podle právních předpisů zahrnuje pojem zpracování osobních údajů jakoukoliv akci ve vztahu k osobním údajům, ať pomocí automatizovaných postupů, nebo bez nich. Jedná se zejména o shromažďování a zaznamenávání údajů, jejich ukládání na nosiče dat, zpřístupňování, úpravu nebo pozměňování, vyhledávání, používání, předávání, šíření, zveřejňování, uchovávání, výměnu, uspořádání, třídění, strukturování nebo kombinování, omezení, vymazání nebo zničení osobních údajů.

Proč a jak tedy pracujeme s Vašimi osobními údaji

Jednoduše proto, že jsme bankou a chceme Vám poskytovat naše služby a bez dat to zkrátka nejde. Osobní údaje potřebujeme, když spolu uzavíráme smlouvu. Stejně tak když plníme to, k čemu jsme se Vám už ve smlouvě zavázali, ať už sami, nebo prostřednictvím třetích osob. Chceme Vám ale také nabízet jen takové služby, které se pro Vás hodí. Chceme se zlepšovat a hledat nové služby, které by se Vám mohly líbit. Nechceme Vás zatěžovat spamem, a proto každou nabídku před jejím rozesláním klientům pečlivě zvažujeme a k tomu využíváme analytické postupy a počítačové programy tak, aby naše nabídka nejlépe vyhovovala Vaším přáním, očekáváním nebo potřebám. Pro účely těchto cílených nabídek provádíme vyhodnocení osobních údajů na základě různých postupů, které hodnotí služby, které dnes nabízíme, a způsob, frekvenci a okolnosti, za kterých je využíváte. Proto potřebujeme s analýzami a daty pracovat při běžné provozní činnosti. Dalším účelem může být ochrana práv a právem chráněných zájmů Air Bank nebo povinnost archivace. A konečně, u některých operací s osobními údaji to po nás zkrátka jen vyžaduje zákon a další právní předpisy. Jednotlivé účely se mohou lišit u konkrétních akcí s osobními údaji, nicméně Vaše údaje vždy zpracováváme v rozsahu nezbytném pro příslušný účel. Zpracování z titulu oprávněného zájmu vždy pečlivě posuzujeme.

Osobní údaje zpracováváme v souladu s platnými právními předpisy. Když nám osobní údaje vyžadované zákonem nebo nezbytné pro poskytnutí služby nesdělíte, nebudeme Vám moci požadovanou službu poskytnout.

Příklady toho, jak pracujeme s Vašimi osobními údaji

Situace	Necháte nám na sebe kontakt na webu, abychom Vám zavolali zpět.	Sjednávejte si s námi rámcovou smlouvu.	Zasíláme Vám obchodní nabídku na e-mail.	Zadáváte u nás platební příkaz.	Chráníme Vás a Vaše peníze před riziky.	Potřebujete půjčit peníze.	Hlídáme pobočky kamerovým systémem.
---------	---	---	--	---------------------------------	---	----------------------------	-------------------------------------

S jakými údaji pracujeme	Jméno, příjmení a telefonní číslo.	Údaje, které o sobě uvedete v žádosti.	Údaje nezbytné pro provedení správného výběru adresátů, např. údaje o tom, jak používáte svůj účet.	Údaje, které uvedete do platebního příkazu, a údaje požadované zákonem o platebním styku.	Prověřujeme podezřelé platby, např. odesílání peněz v neobvyklé výši.	Ověřujeme, jaké půjčky už máte a jak je splácíte. Tyto informace kontrolujeme i v registru dlužníků.	Záznamy archivujeme po nezbytně nutnou dobu a přístup k nim mají jen vybraní pracovníci, případně policie.
Proč to děláme	Plníme Vaš požadavek, abychom Vám zavolali.	Abychom spolu mohli uzavřít smlouvu.	Chceme Vás oslovit jen s nabídkou, která by se Vám mohla hodit, a nezatěžovat Vás nevyžádanou poštou.	Plníme smlouvu s Vámi.	Zákony nám přikazují bojovat s podvody a praním špinavých peněz, předcházet kybernetickým útokům a jednat obezřetně.	Ověřujeme, zda půjčku zvládnete splácet.	Kamerový systém slouží jako prevence, ale i jako důkaz při objasňování trestných činů.
Můžete to omezit?	Ne.	Ne.	Ano.	Ne.	Ne.	Ne.	Ne.

Proč a v jakých oblastech s Vašimi osobními údaji pracujeme

Zpracování osobních údajů, které nám přikazuje zákon

Jako banka máme mimo jiné za povinnost řídit všechna rizika a mít systém vnitřní kontroly. Dále vykonávat naši činnost obezřetně, dbát zájmů klientů a požadavků orgánů dohledu. Zpracování osobních údajů nezbytné pro plnění zákonných povinností vyplývajících ze zvláštních zákonů provádíme zejména pro tyto účely:

- provádění identifikace a dalších povinností dle zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti,
- vzájemné informování o bankovním spojení, identifikačních údajích a záležitostech, které vypovídají
- o důvěryhodnosti klientů Air Bank a jejich schopnosti splácet v rámci Bankovního a Nebankovního registru klientských údajů podle zákona o bankách. Bližší informace o obou registrech lze nalézt na www.cbcb.cz,
- plnění povinností plynoucích ze zákona č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní a o změně dalších souvisejících zákonů, a souvisejících mezinárodních smluv,
- plnění povinností plynoucích ze zákona 300/2016 Sb., o centrální evidenci účtů,
- plnění povinností plynoucích ze zákona č. 370/2017 Sb., o platebním styku,
- plnění povinností plynoucích ze zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru,
- uskutečňování bankovních obchodů bez nepřiměřených právních a věcných rizik dle požadavků zákona č. 21/1992 Sb., o bankách,
- vedení účetnictví,
- uchování a archivování údajů podle zákonných požadavků.

Obsluha a poskytování služeb

Identifikace a ověření klienta

Abychom s Vámi mohli uzavřít smlouvu a poskytovat naše služby, potřebujeme o Vás znát základní údaje. Vaši identifikaci nám taky nařizují zákony. Vzhledem k tomu, že naše služby je možné využívat především online, spravujeme Vaše bezpečnostní prvky, které slouží k bezpečnému ověření toho, že s námi jednáte právě Vy.

Pro podepsání smluvních dokumentů na našich pobočkách je možné využít zařízení SignPad, které elektronicky zaznamenává vizuální podobu Vašeho podpisu. Vedle toho uchováváme i údaje o rychlosti, tlaku a způsobu provedení podpisu a ukládáme je v zašifrované podobě tak, aby je nešlo rozklíčovat. Výjimkou by byl případ sporu, kdy máme právo použít klíč k rozšifrování takových údajů, a to proto, abychom mohli obhajovat naše právní nároky. Až po použití šifrovacího klíče je možné tyto údaje považovat za citlivé.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění smlouvy,
- plnění povinností z právních předpisů.

Uzavření a plnění smlouvy

Shromažďujeme a zpracováváme pouze údaje, které jsou potřebné a nezbytné pro návrh a plnění Vaší smlouvy. Abychom s Vámi mohli smlouvu uzavřít, potřebujeme znát identifikační a kontaktní údaje. Další okruh údajů závisí na charakteru služby, která je předmětem smlouvy. Tak například pro to, abychom Vám mohli půjčit, musíme zjistit i údaje o tom, jak jste na tom s penězi a se splácením. Údaje až do podpisu smlouvy používáme pouze k přípravě návrhu smlouvy na Vaši žádost. Po podpisu smlouvy zpracováváme údaje k tomu, abychom ji mohli plnit.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění smlouvy,
- plnění povinností z právních předpisů,
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Řízení vztahů s klienty

Chceme být bankou, která slouží klientům, a ne oni jí. Jsme bankou pro klienty, kteří chtějí využívat moderní bankovníctví. Takoví klienti si zasílají do Air Bank výplatu, platí platební kartou, využívají internetové a mobilní bankovníctví, jsou otevřeni moderním technologiím, jako například NFC platbám. Když potřebují půjčit peníze, využijí půjčku, kontokorent nebo hypotéku. Jsme bankou pro klienty, kteří chtějí mít banku, která se k nim bude chovat otevřeně a pravdivě a která je bude považovat za zákazníky, ne za čísla. Banka je služba a jako taková by měla být srozumitelná, přehledná a přístupná. Nasloucháme Vám a měníme se podle toho, co opravdu potřebujete, a jsme vstřícní.

Jsme moderní bankou, která funguje především v online prostředí. Chceme ale, abyste se při jednání s námi necítili tak, jako by s Vámi mluvil stroj. Stejně tak jako když Vám prodavač v obchodě říká, které zboží by pro Vás mohlo být vhodné, snažíme se i my uhodnout, co by se Vám mohlo hodit.

K hledání vhodných nabídek jsme se zavázali. Abychom v tom mohli být úspěšní, zjišťujeme, jak se při návštěvě našich stránek a internetového a mobilního bankovníctví chováte, jaké služby a jakým způsobem využíváte a jakou nám dáváte zpětnou vazbu. Díky tomu Vám můžeme poradit nebo nabízet to, co byste mohli potřebovat, a služby, jaké jsou pro Vás nejvhodnější.

S tím souvisí i posílání zpráv, které Vám pomáhají při využívání našich služeb a k řešení Vašich požadavků, přání

i stížností na našich pobočkách, telefonní lince a v internetovém nebo mobilním bankovníctví. Kromě těchto zpráv Vám také můžeme posílat obchodní nabídky. Rovněž můžeme čas od času zjišťovat, jak jste s námi spokojeni nebo jak byste si představovali nové služby.

Podle toho, co se o Vás, klientech, dozvíme, upravujeme naše služby tak, aby Vám maximálně vyhovovaly. Posíláme Vám tipy na to, jak naše služby používat tím nejlepším způsobem. Nechceme Vás zavalovat informacemi, které Vás nezajímají, a proto se vždy snažíme oslovovat jen ty z Vás, pro které je informace užitečná. Zároveň vždy vybíráme nejvhodnější způsoby oslovení tak, aby Vám co nejvíce vyhovovaly. Pro potřeby správného výběru adresátů provádíme analýzu, seskupování, členění a hodnocení údajů o Vás, abychom předešli zaslání pro Vás nezajímavých nebo opakujících se nabídek. Kvůli tomu zpracováváme zejména údaje o službách, charakteristické údaje a údaje z naší komunikace.

Naše nabídky Vám posíláme e-mailem, zprávami do internetového nebo mobilního bankovníctví, ukazujeme Vám je v internetovém nebo mobilním bankovníctví a výjimečně posíláme SMS nebo poštu. V internetovém bankovníctví v sekci Nastavení si můžete vybrat, kterými cestami a o jakých službách Vám můžeme naše nabídky posílat. Když si odeberete všechny možnosti, jak Vám nabídky můžeme posílat, budeme to považovat za námitku proti přímému marketingu a další obchodní nabídky Vám už nepošleme. Pokud Vám to ale bude lépe vyhovovat, s námitkou proti zpracování osobních údajů se na nás obraťte přímo na info@airbank.cz nebo se ozvěte zprávou z internetového bankovníctví.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění smlouvy,
- plnění povinností z právních předpisů,
- oprávněné zájmy.

Přímý marketing na internetu

Při žádosti o rámcovou smlouvu prostřednictvím mobilní aplikace My Air, kterou nedokončíte, využíváme tzv. advertising ID Vašeho zařízení spolu s ID Vaší aplikace tak, abychom Vám mohli prostřednictvím internetu nebo vybraných sociálních sítí zobrazit nabídku našich produktů. Je naším oprávněným zájmem Vám tímto způsobem připomenout, že u nás máte rozpracovanou žádost o rámcovou smlouvu. Proti tomuto zpracování můžete podat námitku prostřednictvím tlačítka „Nepřeji si zasílat svá data ke statistickým a reklamním účelům“, které po dobu tohoto zpracování naleznete v menu mobilní aplikace v části, kde naleznete obchodní podmínky a informace o zpracování osobních údajů (Menu / O aplikaci / Obchodní podmínky a ochrana osobních údajů). Podáním námítky dané zpracování ukončíme. V případě, kdy rámcovou smlouvu prostřednictvím mobilní aplikace nesjednáte a aplikaci ze zařízení smažete nebo z nějakého důvodu dojde k ukončení žádosti o rámcovou smlouvu, lze pro podání námítky nebo pro ukončení zpracování použít návod uveřejněný na <https://www.airbank.cz/co-vas-nejvic-zajima/postup-pro-odhlaseni-z-personalizovanych-reklam>.

Zpracování Vašich osobních údajů způsobem uvedeným v tomto odstavci provádíme od okamžiku požádání o rámcovou smlouvu prostřednictvím mobilní aplikace My Air do účinnosti rámcové smlouvy dokončené v mobilní aplikaci. V případě podpisu rámcové smlouvy, o kterou jste požádali prostřednictvím mobilní aplikace, mimo prostředí mobilní aplikace, dojde k ukončení daného zpracování při prvním přihlášení do Vašeho mobilního bankovníctví s účinnou rámcovou smlouvou.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- oprávněné zájmy.

Vytváření analytických modelů

Při tvorbě analytických modelů spojujeme, porovnáváme a zkoumáme údaje, ze kterých není možné poznat, o koho jde (anonymizované údaje), nebo údaje pseudonymizované, dále údaje o využívání našich služeb i Vaše charakteristické údaje. Děláme to proto, aby bylo možné statistickými metodami správně odhadnout a poté oslovit vybranou část z Vás. Modely necílíme na konkrétní osoby. Data prozkoumáváme na plně anonymní úrovni, abychom tyto analýzy mohli uveřejnit. Díky tomu můžeme i pro Vás vytvářet různé datové analýzy a statistiky, které Vás mohou zajímat.

Je naším oprávněným zájmem poskytovat a nabízet služby, které jsou pro Vás nejvhodnější. Stejně tak je jím i co nejpřesnější nastavení parametrů Vaší smlouvy nebo nabídky. K tomu všemu potřebujeme provádět analýzy Vašich charakteristických údajů. Tyto analýzy využíváme i pro účely přímého marketingu, například pro rozhodnutí o tom, jaké služby Vám nabídneme.

Takové cílené nabídky jsou založeny na automatickém zpracování. Nevyplývají z nich ale pro Vás jakékoliv závazky ani nepředstavují žádná právně závazná rozhodnutí. Pokud nabídku nevyužijete, nic to nemění na našem vzájemném vztahu.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Bezpečnost a řízení rizik

Posuzování úvěrového rizika

K řízení rizik vztahujících se k nabídce úvěrů se rozhodujeme na základě automatizovaného zpracování. Údaje o Vás využíváme k vytvoření individuálního profilu a k posouzení rizika, jestli třeba budete schopni splatit půjčku nebo hypotéku. Abychom Vám mohli poskytnout naše služby, například půjčku, musíme podle zákona o bankách a dalších právních předpisů postupovat obezřetně. Proto hodnotíme rizikovost úvěru i s pomocí Vašich údajů a využíváme úvěrové registry i interní databáze a databáze skupiny PPF, ve kterých jsou i negativní informace. Naše povinnost postupovat obezřetně se promítá i do řady dalších zpracování osobních údajů.

U údajů o tom, jak jste na tom s penězi, o Vaší důvěryhodnosti a platební morálce dochází k automatizovanému rozhodování a profilování při posuzování žádosti o poskytnutí půjčky, hypotéky nebo kontokorentu. Jednoduše řečeno, budete posouzeni automatickým procesem, který pracuje zejména na základě zkušeností se splácením úvěrů a půjček u předchozích žadatelů. Toto automatizované zpracování je nezbytné k uzavření smlouvy k těmto službám. Když s výsledkem automatizovaného posouzení nebudete spokojeni, můžete nás požádat o lidské přezkoumání rozhodnutí, stačí podat běžnou reklamaci.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů,
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Kontrola a prevence podvodného jednání

Vaše identifikační údaje, údaje o službách, charakteristické a další údaje analyzujeme, abychom mohli zabránit podvodným jednáním prováděným fyzicky i digitálně. Na základě informací vytváříme profilové ukazatele nebo jiné informace, díky kterým dokážeme rozpoznat možné podvody (například informace o ukradeném občanském průkazu nebo informace o tom, ve které zemi obvykle používáte online bankovníctví).

Náležitá odborná péče při výkonu naší činnosti zahrnuje i kontrolu a preventivní opatření. Jedná se o činnosti prevence, odhalování, vyšetřování a další plnění požadovaných kroků pro šetření možného podvodu nebo neetického chování. Díky tomuto zpracování Vašich údajů můžeme předcházet podvodnému jednání a odhalovat ho. Proto třeba, pokud se nám něco nezdá, můžeme prověřovat, zda jste o půjčku skutečně žádali Vy.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů,
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Kontrola, prevence praní špinavých peněz a financování terorismu, embargo

Podle zákona proti praní špinavých peněz vyhodnocujeme Vaše identifikační údaje, údaje o platbách, které provádíte, a další nezbytné údaje. Některé z těchto údajů přitom čerpáme i z našich interních databází. Vaše údaje kontrolujeme, abychom zabráňovali nezákonným praktikám, jako je praní špinavých peněz. K tomu využíváme například datový profil z procesu hodnocení rizik. Proto Vás třeba, pokud se nám něco nezdá, můžeme kontaktovat s tím, zda jste skutečně zadali platbu, kterou jindy nezadáváte, nebo od Vás požadovat doplňující informace k prokázání účelu plateb zaznamenaných na Vašem účtu a původu použitých prostředků, včetně poskytnutí příslušných dokladů. Odmítnutí požadované součinnosti pak může mít za důsledek omezení v poskytování dalších služeb nebo jejich ukončení.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů,
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Účetnictví a daně

Abychom mohli plnit naše daňové a účetní povinnosti, shromažďujeme a zpracováváme Vaše identifikační údaje a údaje o platbách. Povinnosti vůči regulačním a státním orgánům nám ukládá zákon o účetnictví, zákon o DPH a další české účetní a daňové zákony. Údaje slouží také k povinnému hlášení regulačním orgánům.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů,
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Bezpečnost

Chráníme jak fyzický majetek, například pomocí kamer na našich pobočkách, tak i data. Kamerové systémy jsme nainstalovali kvůli ochraně osob a majetku před protiprávním jednáním. Děláme to hlavně jako prevenci.

Záběry z kamer nám také pomáhají objasnit loupežná přepadení, vandalismus i vloupání a krádeže všeho druhu. Pro ochranu Vašich dat máme nastaveny přísné mechanismy. V prevenci kybernetických rizik nám napomáhá zpracování Vašich charakteristických údajů.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Vnitřní správa

Výkon a obhajoba našich práv

Když na Vás musíme vymáhat naše pohledávky u soudu, použijeme v nezbytném rozsahu Vaše základní údaje, údaje o službách, údaje z naší komunikace, případně další údaje nezbytné k ochraně našich práv. Když jste s námi uzavřeli smlouvu pomocí biometrického podpisu nebo užíváte hlasovou biometrii, můžeme je rovněž použít a předat je pro zjištění Vaší totožnosti znalci. Samozřejmě jen tehdy, když je to nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu našich právních nároků nebo pro výkon soudní pravomoci.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Testování změn softwaru

V některých případech nelze nový software zavést bez účinného testování na datech našich klientů. Údaje o Vás, které jsou uloženy v příslušném softwaru, proto v nezbytných případech, kdy nejsou dostatečná testovací data, využíváme k testování softwaru, softwarových změn a školení našich zaměstnanců.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Vnitřní správa, podávání přehledových zpráv, statistiky, řízení informací, vylepšování procesů, školení

Naši zaměstnanci zpracovávají Vaše osobní údaje při plnění svých pracovních povinností. Například pro jednotlivé obchodní případy máme nastavený ucelený systém schvalování i systém podávání přehledových zpráv. Vaše údaje tak používáme pro plánování, vyhodnocování anebo pro dosažení větší efektivity. Například s jejich pomocí vyhodnocujeme, kolik klientů k nám volá, kdy klienti obvykle posílají platby nebo z jakého zařízení se k nám připojují přes mobilní bankovníctví. Pro tyto účely jsou seskupená velká množství dat a výsledkem je obecný profil, analýza, souhrnné číslo, které již nemá přímou vazbu ke konkrétní osobě. Na základě právních předpisů vypracováváme různé výkazy. Některé údaje si můžeme vzájemně předávat ve skupině PPF.

Důvody, proč údaje zpracováváme:

- plnění povinností z právních předpisů,
- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Výzkum a vývoj produktů/služeb a analýza vývoje trhu

Údaje o službách a charakteristické údaje využíváme k výzkumu služeb. Vyhodnocujeme s jejich pomocí situaci na trhu a zlepšujeme naše postavení nabídkou nových a lepších služeb. Chceme také znát vývojové trendy. Dále se Vás můžeme zeptat na názor nebo zpětnou vazbu na naše stávající nebo chystané služby.

Důvod, proč údaje zpracováváme:

- ochrana našich práv a oprávněných zájmů.

Jak s daty pracujeme a jak je chráníme

Abychom vše výše uvedené mohli dělat, potřebujeme mít data řádně evidovaná v našich systémech. Bez digitalizace a automatického zpracování bychom Vás nestihli obsloužit všechny. A hlavně, bez toho to už dneska zkrátka nejde.

S daty pracujeme tak, abychom vždy zajistili vysokou míru ochrany a bezpečí Vašich osobních údajů. Zpracování Vašich osobních údajů provádíme manuálně i v elektronických informačních systémech, které podléhají stálé fyzické, technické i procedurální kontrole. Používáme nejmodernější dostupné zabezpečovací technologie a přísně řídíme přístup pracovníků k Vaším údajům. Veškeré osoby, které mají při své práci s osobními údaji co do činění, jsou vázány mlčenlivostí. Analýzy děláme na pseudonymizovaných datech a jejich výstupy jsou anonymní. Spolupracujeme jen s partnery, kteří nám zajistí stejnou míru ochrany Vašich dat, jakou jsme si nastavili my sami. Veškeré informace o klientech, včetně osobních údajů, dále podléhají bankovnímu tajemství.

Odkud Vaše osobní údaje získáváme

V Air Bank zpracováváme osobní údaje, které nám poskytnete v souvislosti s jednáním o uzavření smluvního nebo jiného právního vztahu a v jeho průběhu. Své údaje nám můžete poskytovat jak aktivně, tak pasivně tím, že využíváte naše služby, například tak, že platíte kartou nebo používáte náš účet. Dále pracujeme s údaji, které jsme získali z veřejně přístupných rejstříků, seznamů a evidencí. Může jít třeba o insolvenční rejstřík, obchodní rejstřík, živnostenský rejstřík nebo katastr nemovitostí. Mimo to zpracováváme i osobní údaje, které získáme od dalších subjektů, pokud tak stanoví zvláštní předpis (například § 38a zákona o bankách), a osobní údaje oprávněně získané od dalších subjektů.

To, jestli nám své osobní údaje sdělíte, je jen na Vás. Bez některých údajů Vám ale službu nemůžeme poskytnout. V mnoha případech vyžadují poskytnutí údajů i právní předpisy.

Dříve udělené souhlasy

Před účinností nařízení GDPR jsme v Air Bank zpracovávali osobní údaje k některým účelům se souhlasem klientů. Takovým účelem byl například přímý marketing, který po účinnosti GDPR provádíme na základě takzvaného oprávněného zájmu tak, jak to popisujeme výše. U klientů, kteří odvolali souhlas se zpracováním osobních údajů pro účely marketingu, budeme toto jejich rozhodnutí nadále respektovat.

Zpracování osobních údajů pro další účely, které jsme dříve prováděli na základě Vašeho souhlasu, nově provádíme na základě oprávněného zájmu anebo na základě plnění zákonné povinnosti. Tou může být třeba nahlížení do registrů klientských informací. Pokud máte obavu, že s Vašimi daty nepracujeme správně, můžete využít svých práv, o kterých píšeme dále, zejména práva na informace.

Zpracování osobních údajů po ukončení smluvního vztahu

Po ukončení smluvního vztahu s námi dojde automaticky k omezení zpracování osobních údajů pro veškeré účely, které nevyplývají z právních předpisů. V takovém případě budeme Vaše osobní údaje uchovávat jen a jen pro plnění našich zákonných povinností a budou přístupné pouze k tomu oprávněným osobám.

Lhůty

Naší povinností je uchovávat osobní údaje po zákonem stanovenou dobu. Tato doba činí 10 let následujících po konci kalendářního roku, ve kterém došlo k ukončení smluvního vztahu s námi. Po uplynutí zákonné lhůty pro zpracování osobních údajů veškeré osobní údaje z našich systémů nevratně smažeme.

Kamerové záznamy z našich poboček uchováваме po dobu 35 dní a záznamy z bankomatů zpracováváme 60 dní.

Vaše práva

Nařízení o ochraně osobních údajů Vám zaručuje celou řadu práv. Máte právo na přístup ke svým osobním údajům a dalším souvisejícím informacím. Kdykoliv budete chtít vědět, jaké Vaše osobní údaje zpracováváme, rádi Vám to řekneme. V tomto případě od nás dostanete informace o účelech zpracování, kategoriích, plánované době zpracování, zdroji těchto údajů, případných příjemcích těchto údajů a informace o svých právech.

Když se domníváte, že zpracováváme nepřesné nebo neaktuální osobní údaje, máte právo na jejich opravu nebo doplnění.

Dále nás můžete požádat o vymazání Vašich údajů. Mějte ale na paměti, že si vždy musíme ponechat ty údaje, které od nás vyžaduje zákon, a musíme je archivovat po stanovenou dobu.

Máte právo na omezení zpracování Vašich osobních údajů. Air Bank nabízí možnost omezit zpracování Vašich údajů v případě přímého marketingu. To znamená, že si můžete vybrat konkrétní typ produktu nebo komunikační kanál, kterým budete oslovováni. Dále můžete požádat o omezení zpracování osobních údajů tehdy, kdy nás žádáte o opravu Vašich osobních údajů, naše zpracování je protiprávní, pokud uplatňujete námitku proti zpracování založenému na našich oprávněných zájmech nebo pokud nás požádáte o ponechání Vašich údajů po uplynutí doby nezbytné ke zpracování, protože potřebujete své údaje k uplatnění nároku u soudu.

Máte rovněž právo na přenositelnost údajů. Domníváme se, že např. ve světě bankovníctví je lepší přenést identitu do jiné banky na základě bankovní mobility podle zákona o platebním styku.

Máte právo podat námitku proti zpracování osobních údajů, které provádíme na základě našeho oprávněného zájmu. Námitku proti přímému marketingu můžete provést ve svém internetovém bankovníctví v sekci Nastavení tak, že vypnete všechny způsoby, kterými Vám můžeme posílat obchodní nabídky.

Námitku můžete podat také zprávou ze svého internetového nebo mobilního bankovníctví, poslat mailem na info@airbank.cz nebo nám ji zavolat na 515 202 202.

Vždy Vám bez zbytečného odkladu, do jednoho měsíce od okamžiku, kdy ji od Vás dostaneme, dáme vědět o vyřízení Vaší žádosti. Tuto lhůtu můžeme v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce.

Také máte právo obracet se se svými podněty nebo stížnostmi na Úřad pro ochranu osobních údajů, Pplk. Sochora 727/27, 170 00 Praha 7 – Holešovice.

Je dobré vědět, že máme pověřence pro ochranu osobních údajů, který dohlíží na zpracování osobních údajů v Air Bank. V případě, že máte jakýkoliv dotaz, který se týká Vaší stížnosti, nebo pokud nemáte úplně jasno ve zpracování Vašich údajů, můžete ho kontaktovat písemně na následující adrese:

Beata Czubajová,
pověřenec pro ochranu osobních údajů,
Nové sady 996/25, PSČ 602 00, Brno,
e-mail: poverenec@airbank.cz.

Práva ostatních osob

Další osoby, které s námi mají smluvní vztah, jako jsou například disponenti, držitelé karet, spoludlužníci a ručitelé, mají stejná práva jako klienti. Jejich data zpracováváme v nezbytně nutném rozsahu pro účely plnění smlouvy a plnění zákonných povinností.

Zpřístupnění

Získané osobní údaje můžeme bez Vašeho souhlasu zpřístupnit někomu dalšímu jen:

- v rámci plnění povinností stanovených Air Bank zvláštními právními předpisy, zejména v souladu se zákonem
- o bankách č. 21/1992 Sb., a to zejména soudům, orgánům činným v trestním řízení, správcům daně, soudním exekutorům, finančnímu arbitrovi, orgánům sociálního zabezpečení, orgánům dohledu v rámci výkonu jejich zákonných pravomocí, a dále v souladu se zákonem o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu č. 253/2008 Sb. ve znění pozdějších předpisů,

- v souladu se zákonem č. 21/1992 Sb., o bankách, jiným bankám, a to přímo nebo prostřednictvím třetích osob zřízených za účelem vedení klientských registrů,
- v souladu se zákonem č. 370/2017 Sb., o platebním styku, pro účely předcházení podvodům v oblasti platebního styku, jejich vyšetřování a odhalování,
- zpracovatelům, tedy osobám, se kterými má Air Bank uzavřenou smlouvu o zpracování osobních údajů a které poskytují dostatečné záruky technického a organizačního zabezpečení ochrany poskytnutých údajů,
- dalším osobám, pokud je to nezbytné pro ochranu práv a právem chráněných zájmů Air Bank, např. soudům, exekutorům, dražebníkům apod., v rozsahu nezbytném pro uplatnění nároků Air Bank,
- v souladu se zákonem č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní, Specializovanému finančnímu úřadu a dále příslušným správcům daně v zemích zapojených do spolupráce na základě mezinárodních smluv.

Dále Vaše osobní údaje můžeme zpřístupnit osobám, které pověříme plněním jejich smluvních a zákonných povinností, včetně realizace práv ze smluvních vztahů, třeba našim dodavatelům.

Pokud výkonem určité činnosti tvořící součást našich služeb pověříme někoho dalšího, může při této činnosti docházet ke zpracování příslušných osobních údajů. Někdy se tyto dodavatelé stávají zpracovatelem osobních údajů. Zpracovatel má právo nakládat s údaji výhradně pro účely výkonu činnosti, kterou byl příslušným správcem pověřený. V takovém případě není pro účely výkonu zpracovatelské činnosti vyžadován Váš souhlas, neboť takové zpracování umožňuje přímo právní předpis. Dodavatelé mohou být jak společnosti ze skupiny PPF, tak subjekty mimo tuto skupinu, zejména:

- poskytovatelé IT služeb,
- ostatní banky zajišťující platební styk,
- provozovatelé našeho webu,
- společnost spravující provoz bankomatové sítě a vydavatel karet,
- agentury zajišťující výzkumy,
- advokáti,
- pojišťovny,
- poskytovatelé tiskových a poštovních služeb, včetně kurýrů,
- odhadci nemovitostí pro hypotéky,
- subjekty spolupracující s námi na věrnostních programech.

Dále je naším oprávněným zájmem zpřístupňovat a vzájemně sdílet určité údaje v seskupené nebo pseudonymizované podobě v rámci skupiny PPF a mezi jejími akcionáři. Údaje jim poskytujeme a získáváme při podávání přehledových zpráv, pro vnitřní administrativní účely a kvůli řízení rizik a plnění povinností odpovědného půjčování. Seznam společností patřících do skupiny PPF naleznete na webové stránce www.ppf.eu, data však za tímto účelem vzájemně sdílíme pouze se společností Home Credit International a.s. (IČO 60192666) a Home Credit a.s. (IČO 26978636).

Za účelem plnění povinností odpovědného půjčování peněz se rovněž informujeme o záležitostech, které vypovídají o tom, jak jste na tom s penězi, o Vaší platební morálce a důvěryhodnosti v klientských registrech informací. Tyto údaje zpracováváme z databáze Bankovního registru klientských informací (BRKI) a Nebankovního registru klientských informací (NRKI). BRKI patří k systému, který shromažďuje informace o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klientů bank. BRKI provozuje akciová společnost CBCB (Czech Banking Credit Bureau), na jejíchž internetových stránkách www.cbcb.cz je možné získat veškeré informace ohledně registru. NRKI provozuje zájmové sdružení CNCB – Czech Non-Banking Credit Bureau. Pro účely sdílení dat v BRKI a NRKI není vyžadován Váš souhlas. Více informací se dočtete v Informačním memorandu Bankovního registru klientských informací (BRKI) a Nebankovního registru klientských informací (NRKI).

Pro úplnost dodáváme, že jsme neaktivním členem zájmového sdružení právnických osob SOLUS. Nedochozí tak tedy k žádnému zpracování osobních údajů registrům vedeným tímto sdružením ani k jejich předávání.

V rámci spolupráce v oblasti daní jsme povinni poskytovat příslušné informace o našich klientech Ministerstvu financí. Údaje jsou předávány na základě mezinárodních dohod ČR, resp. EU (např. dohody FATCA). Informace o mezinárodních dohodách jsou přístupné na www.mfcr.cz.

S Vaším souhlasem pak můžeme osobní údaje zpřístupnit nebo předat i někomu dalšímu.