



DÍL XII. GDPR

(ochrana osobních údajů klientů ČSOB)

	Obsah	
Úvod	_____	2
Informační povinnost	_____	2
Přijetí žádosti	_____	3
Dodatečné doplnění požadavku	_____	5
Reklamace	_____	5
Modifikace souhlasu se zpracováním osobních údajů	_____	5

Od 1. 1. 2025 Banka v souladu s aktuální legislativou vyžaduje při prvotní fyzické identifikaci klienta pořízení kopie dokladu totožnosti (občan ČR se může prokazovat i eDokladem tj. digitálním stejnopisem občanského průkazu).

Úvod

- 7324** GDPR = obecné nařízení o ochraně osobních údajů, které nabylo účinnosti 25. 5. 2018. Jedná se o legislativu EU ke zvýšení ochrany osobních dat občanů. Nařízení je závazné pro všechny členské státy EU. Týká se všech subjektů pracujících s osobními daty.
- 7325** Mezi obecné osobní údaje se řadí jméno, pohlaví, věk, datum narození, osobní stav, dále např. e-mailová adresa, telefonní číslo, biometrické údaje atd.
- 7326** GDPR se vztahuje na fyzické osoby, fyzické osoby-podnikatele a fyzické osoby jednající za právnickou osobu (statutární zástupce).
Zpracovávat osobní údaje mohou subjekty pouze pokud:
- Subjekt údajů (klient) udělil souhlas se zpracováním osobních údajů
 - Zpracování dat je nezbytné pro uzavření smlouvy
 - Jedná se o splnění povinnosti ze zákona
 - Je zpracování nezbytné ke splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci
 - Zpracováním chráníme oprávněný zájem zpracovatele dat (např. ochrana majetku/kamerový systém)
 - Zpracování je nezbytné k ochraně životně důležitých zájmů (např. lékařská pohotovost).
- 7327** Subjekt údajů (klient) má právo na přístup k osobním údajům, opravu, výmaz (právo být zapomenut), právo na omezení zpracování, přenositelnost údajů a vznést námitku. Svůj požadavek může uplatnit prostřednictvím GDPR žádosti v internetovém bankovníctví, na pobočkách ČSOB a na specializované přepážce České pošty. Odpověď klient obdrží buď prostřednictvím internetového bankovníctví, nebo doporučeným dopisem.

Informační povinnost

- 7328** Zaměstnanec je povinen před každým vložením osobních údajů klienta do APOST, či vyplněním papírového formuláře ke službě informovat klienta o tom, za jakým účelem bude banka zpracovávat jeho osobní údaje (např. vznik smluvního vztahu, aktualizace osobních údajů, identifikace klienta při jednorázovém vkladu hotovosti apod.).

Pokud klient požaduje více informací o způsobu zpracování osobních údajů, zaměstnanec postupuje takto:

- odkáže klienta k nahlédnutí na dokument „Informace o zpracování osobních údajů“, do desek Informace ČSOB Poštovní spořitelny umístěných v prostoru pro veřejnost a zároveň klienta upozorní na to, že informace jsou dostupné na webových stránkách ČSOB
- v případě, že klient požaduje elektronickou verzi dokumentu, odkáže klienta na webové stránky ČSOB: www.csob.cz/portal/csob/ochrana-osobnich-udaju
- v případě požadavku klienta na zaslání elektronické verze do e-mailu, zašle klientovi e-mail s odkazem na web ČSOB nebo staženou informaci. Tento postup platí pouze pro specializované přepážky. Dokument je rovněž uložen na sdíleném disku R:\PostaPoint\GDPR\zpracování osobních údajů,
- v případě, že zaměstnanec nemůže doručit klientovi elektronickou verzi dokumentu nebo klient požaduje tištěnou verzi dokumentu, zaměstnanec bude kontaktovat poradenské pracoviště banky na tel. č. 800 188 088, provolba 1 a požádá o zaslání dokumentu na klientem udanou adresu. Tento postup platí pro všechny pošty bez specializované přepážky.

Klient (pouze fyzická osoba) může na kterékoliv pobočce České pošty uplatnit svá práva v oblasti osobních údajů a žádat o tyto úkony:

- a) podat stížnost nebo reklamaci na zpracování osobních údajů, například nesouhlasí s některými informacemi, které o něm zpracováváme,
- b) chce vědět, jaká data o něm máme,
- c) chce si svá data odnést, např. do jiné banky,
- d) chce tato data vymazat,
- e) nesouhlasí se zpracováním svých osobních údajů.

V případě, že klient požaduje uplatnit stížnost nebo reklamaci **dle bodu a)** vůči ČSOB bance na to, jak jsou jeho osobní údaje zpracovány nebo nesouhlasí se zpracováním svých údajů, zaměstnanec s klientem vyplní **Reklamační list (kód 859) dle p. př. 7058- 7061**.

V případě, že klient požaduje uplatnit svá práva **dle bodů b) - e)** a nejedná se o poštu se specializovanou přepážkou, pak zaměstnanec žadatele odkáže na nejbližší pobočku pošty se **specializovanou přepážkou nebo na konkrétní společnost**, u které chce GDPR práva uplatnit.

Klient může na specializované přepážce uplatnit práva dle GDPR podáním samostatné žádosti vůči:

- ČSOB bance
- ČSOB Pojišťovně
- ČSOB Penzijní společnosti
- ČSOB Stavební spořitelně

Klientovi se nenabízejí všechny žádosti pro uvedené společnosti, pokud si to klient sám nepřeje. Ostatní společnosti skupiny ČSOB nebudou využívat pro podání GDPR žádostí obchodní místa ČP (specializované přepážky). V případě požadavku vůči Hypoteční bance nebo ČSOB Leasingu zaměstnanec klienta odkáže na níže uvedený kontakt:

- Hypoteční banka – <https://www.hypotecnibanka.cz/ochrana-osobnich-udaju/>, nebo kteroukoli pobočku Hypoteční banky nebo tel. 224 116 333;
- ČSOB Leasing – <https://www.csobleasing.cz/informace/informace-pro-zakazniky/ochrana-osobnich-udaju>, nebo kteroukoli pobočku ČSOB leasingu nebo tel. 800 023 003

7329 GDPR žádost ČSOB nelze použít pro uplatnění výkonu práv vůči České poště, s. p.

7330 Pošta neposkytuje informace o stavu vyřizování GDPR žádostí. Vyřízení ze strany ČSOB trvá do 1 měsíce od podání žádosti, pokud klient nebude informován příslušnou společností, že se termín prodlužuje, nejpozději do 3 měsíců.

Přijetí žádosti

(postup pro pošty se specializovanou přepážkou)

7331 Žádost o uplatnění práva k osobním údajům může požádat:

1. fyzická osoba zletilá, plně svéprávná, občan ČR i cizinec
2. zákonný zástupce za nezletilého klienta
3. zmocněnec – osoba na základě jednorázové plné moci (přikládá se k žádosti odesílané do banky).

Opatrovník uplatní právo dle GDPR prostřednictvím pobočky ČSOB, nebo na obchodním místě ČSOB Stavební spořitelny.

7332 Požádá-li klient o vyhotovení Žádosti o uplatnění práva k osobním údajům (dále jen „žádost“), požádá zaměstnanec o prokázání totožnosti (předkládá se pouze 1 doklad):

* Občan ČR – platný občanský průkaz ČR (přípustný je i OP s platností 1 měsíc), i ve formě eDokladu

* Cizinec – cestovní doklad, nebo národní průkaz totožnosti, nebo Průkaz o povolení k pobytu.

Je-li žadatelem **zákonný zástupce**, předkládá doklad, kterým doloží vztah k nezletilému klientovi:

* rodný list nezletilce, nebo

* v OP zákonného zástupce jsou zapsány údaje nezletilého klienta, nebo

* soudní rozhodnutí o stanovení zákonného zástupce (nezaměňovat s opatrovníkem).

Je-li žadatelem **zmocněná osoba**, zaměstnanec si vyžádá jednorázovou plnou moc, která obsahuje údaje dle p. př. 7017 (údaje zmocnitele, zmocněnce, účel zastoupení „podání žádosti o výkon GDPR“, úředně ověřený podpis zmocnitele – potvrzení orgánem, který plnou moc ověřil).

7333 Zaměstnanec předložené doklady zkontroluje, ověří totožnost předložitele dle p. př. 7014 díl I. Všeobecná ustanovení. Neshledá-li překážky pro zpracování žádosti, zahájí v bankovním počítači proces:

- **Na sdíleném disku R:\GDPR** se zobrazí 4 soubory PDF se šablonami žádostí
- Zaměstnanec rozklikne šablonu společnosti, pro kterou bude žádost zpracovávat
- Podle průkazu totožnosti doplní údaje žadatele
- V případě cizince, který předloží cestovní doklad bez uvedení trvalé adresy, požádá zaměstnanec o její ústní sdělení, které do formuláře doplní
- Bude-li klient požadovat zaslání odpovědi na zaslací adresu, zaměstnanec v žádosti vyplní údaje.

Pokud bude klient požadovat přenos svých dat zpracovávaných v bance /společnosti k jinému správci dat (může se jednat i o subjekt mimo bankovní sektor), musí v žádosti uvést kompletní adresu včetně názvu (jména a příjmení) zamýšleného správce dat.

- Klienta požádá o kontaktní údaje (zaměstnanec doporučí uvedení alespoň jednoho kontaktu s ohledem na možnost kontaktovat ho ze strany zpracovatele žádosti)
- Dále požádá klienta o sdělení požadavku, který požaduje od dané společnosti (požadavek by si měl klient naformulovat sám)
- Do formuláře doplní místo a datum zpracování žádosti a vytiskne **2 vyhotovení** – obě předloží klientovi k podpisu
- Následně žádosti ručně opatří otiskem denního razítka, připojí svůj podpis a doplní své osobní číslo.

Vyplňování žádosti musí zaměstnanec věnovat zvýšenou pečlivost, protože v aplikaci není funkční kontrola na správnost doplňovaných údajů.

7334 **Podává-li žádost zákoný zástupce nebo zmocněná osoba**, zaměstnanec ve formuláři doplní jako první osobu žadatele nezletilce nebo zmocněnce dle předloženého dokladu / plné moci. U nezletilého žadatele uvede druh průkazu totožnosti buď „Rodný list“ nebo „záznam v OP zákon. zástupce“.

Údaje přítomného zákonného zástupce nebo zmocněnce se doplňují do spodního předtisku pro osobní údaje. Dále zaměstnanec označí typ zástupce žadatele.

Pro zpracování žádosti platí p. př. 7332 a 7333.

7335 Je-li žádost správně vyplněna, tzn., že ji žadatel podepsal, pak zaměstnanec **musí šablonu PDF uzavřít bez uložení doplněných dat.**

Pokud zaměstnanec vyhotovuje žádosti pro další společnosti, pak údaje vyplněné v jedné žádosti může kopírovat do další žádosti požadované společností. Po zpracování žádostí musí být šablony uzavřeny bez uložení dat.

- 7336** Jedno vyhotovení zpracované a potvrzené žádosti předá žadateli a může ho informovat o lhůtách pro obdržení odpovědi (dle p. př. 7330).
- 7337** Žádost odesílanou do banky (dceřiné společnosti) zapíše zaměstnanec **do APOST kódem 700**, z nabídky vybere společnost a doplní jméno a příjmení klienta (nezletilce, zmocnitele). APOST žádost zapíše do příslušného soupisu/ deníku (bezhotovostních) dokladů pro danou společnost. Pošta zajistí přiložení žádosti buď k Soupisu bezhotovostních dokladů pro banku, nebo k Deníku aliančního partnera pro příslušnou dceřinou společnost.

Dodatečné doplnění požadavku

- 7338** Dostaví-li se na poštu klient z důvodu dodatečného upřesnění či doplnění požadavku uvedeného v žádosti již odeslané do banky, nebo z důvodu chyby uvedené v původní žádosti, pak zaměstnanec s klientem vyhotoví novou žádost dle p. př. 7331–7334 (zmocněnec v tomto případě nedokládá novou plnou moc, byla-li přiložena k původní žádosti).
- V žádosti v poli pro uvedení požadavku musí být uvedeno, že se doplňuje původní žádost podaná dne....., ve které bylo chybně uvedeno....., nebo bylo opomenuto uvedení, nebo podobným způsobem specifikován důvod pro podání doplňující žádosti.

Reklamacce

- 7339** Pokud se na specializovanou přepážku dostaví klient s tím, že je nespokojený s vyřízením žádosti, která byla adresována bance, zaměstnanec s ním sepíše standardní Reklamační list, kde klient uvede důvod pro podání reklamacce. Zpracování Reklamačního listu se řídí p. př. 7058 – 7061.

Pokud bude klient uplatňovat reklamaci vůči ČSOB Pojišťovně, ČSOB Stavební spořitelně nebo ČSOB Penzijní společnosti, pak mu zaměstnanec doporučí využít on-line formulář na webových stránkách dané společnosti, nebo se obrátit přímo na její pracoviště telefonicky nebo elektronicky e-mailem:

1. Pojišťovna: tel. č. 466 100 777
e-mail: info@csobpoj.cz
2. Penzijní společnost: tel. č. 495 800 600
e-mail: csobps@csob.cz
3. Stavební spořitelna: tel. č. 225 225 225
e-mail: info@csobstavebni.cz

Modifikace souhlasu se zpracováním osobních údajů

- 7340** Dostaví-li se na poštu klient s tím, že chce modifikovat svůj souhlas (udělit nebo odvolat, popř. i konkretizovat společnost, vůči které chce modifikaci provést), doporučí mu zaměstnanec

telefonicky kontaktovat pracoviště banky Centrum skupinového souhlasu, kde s ním pracovník požadovanou změnu projedná.

Provozní doba Centra je od pondělí do pátku, od 7 8 do 19 hodin na tel. číslech:

1/ v rámci ČR +420 800 023 003

2/ ze zahraničí +420 499 900 044.

Pro elektronickou komunikaci je určena e-mailová adresa: osobni-data@csob.cz.

Modifikace je možná pro společnosti ve skupině ČSOB.

Na uvedených kontaktech může klient řešit i jiné otázky týkající se osobních údajů zpracovávaných společnostmi ve skupině ČSOB.

- 7341** Bude-li klient trvat na svém požadavku, že chce souhlas odvolat písemně prostřednictvím žádosti GDPR i poté, co mu zaměstnanec doporučí telefonicky kontaktovat výše uvedené pracoviště banky (komfortnější odbavení), pak žádost zpracuje standardním způsobem dle p. př. 7331 – 7337. Požadavek na odvolání souhlasu se uvede v poli pro uplatnění práv k osobním údajům.
- 7342** **GDPR žádost nelze použít pro udělení souhlasu** se zpracováním osobních údajů. V tomto případě je opět klientovi doporučen a předán telefonický kontakt na Centrum skupinového souhlasu.