

# Prohlášení o ochraně osobních údajů klientů ING

## Obsah

1. O tomto prohlášení.....	3
2. Typy údajů, které o vás shromažďujeme.....	3
3. Co s vašimi osobními údaji děláme .....	4
4. S kým sdílíme vaše osobní údaje a proč.....	6
5. Jaká máte práva a jak je respektujeme.....	9
6. Vaše povinnost poskytovat nám své osobní údaje.....	11
7. Jak vaše osobní údaje chráníme.....	11
8. Co můžete udělat vy, abyste nám pomohli uchovat vaše data v bezpečí.....	11
9. Jak dlouho vaše osobní údaje uchováváme .....	12
10. Kontaktujte nás .....	12
11. Rozsah tohoto Prohlášení o ochraně osobních údajů .....	12

## 1. O tomto prohlášení

Toto prohlášení o ochraně osobních údajů se snaží jednoduchým a transparentním způsobem vysvětlit, jaké osobní údaje o vás shromažďujeme a jak je zpracováváme. Týká se těchto osob:

- Všech minulých, současných i potenciálních klientů ING. Ze zákona jsme povinni dodržovat zásadu „know your customer“ (poznaj svého klienta), a tudíž uchovávat vaše osobní údaje, a to i po určitou dobu od ukončení našeho vzájemného vztahu.
- Každého, kdo provádí transakci prostřednictvím naší banky, ať už jako soukromá osoba nebo jako zástupce právnické osoby (například manažer společnosti, zástupce, právní zástupce, UBO, provozní pracovník apod.).
- Klientů mimo ING, jako jsou například příjemci plateb nebo kontaktní osoby firemních klientů.

Osobními údaji jsou všechny informace, ze kterých se dozvídáme něco o vás nebo které si můžeme spojit s vaší osobou. Patří k nim vaše jméno, adresa, datum narození, číslo účtu, IP adresa nebo informace o platbách, které jste učinili ze svého bankovního účtu. Zpracováváním myslíme vše, co s těmito údaji můžeme provést. Je to například jejich shromažďování, zaznamenávání, uchovávání, upravování, uspořádání, používání, zpřístupňování, předávání nebo vymazání.

Své osobní údaje nám sdělujete, jakmile se stanete naším klientem, zaregistrujete se v našich online službách, vyplníte online formulář, podepíšete s námi smlouvu, použijete naše produkty a služby nebo nás kontaktujete prostřednictvím některého z našich kanálů.

Používáme také údaje, které jsou legálně přístupné z veřejných zdrojů, jako jsou registry dlužníků, katastr nemovitostí, obchodní rejstřík, spolkové rejstříky a sdělovací prostředky, nebo které legitimně poskytnou ostatní společnosti skupiny ING Group či třetí strany, jako například ratingové agentury.

## 2. Typy údajů, které o vás shromažďujeme

K osobním údajům, které shromažďujeme, patří:

- **Identifikační údaje**, jako je vaše jméno, příjmení, datum a místo narození, identifikační číslo, e-mailová adresa či IP adresa vašeho počítače nebo mobilního zařízení

- **Transakční údaje**, například číslo bankovního účtu, údaje o vkladech, výběrech a převodech souvisejících s vaším účtem
- **Finanční údaje**, jako jsou faktury, dobropisy, platební doklady, platební chování, hodnota vašeho majetku či jiných aktiv, vaše úvěrová historie, úvěrová kapacita, finanční produkty ING, které používáte, informace o tom, zda jste registrováni v registru úvěrů, o vašich prodleních s placením a o vašich příjmech
- **Údaje o vašem chování online a o vašich preferencích**, jako je například IP adresa vašeho mobilního zařízení či počítače a stránky, které navštěvujete na webu a v aplikacích ING
- **Audiovizuální údaje**, například záznamy bezpečnostních kamer na pobočkách ING nebo nahrávky telefonních hovorů s našimi zákaznickými centry.

### Citlivé údaje

Pokud to není nezbytně nutné, nezaznamenáváme citlivé údaje týkající se vašeho zdraví, etnického původu a náboženského či politického přesvědčení. Tyto údaje zaznamenáváme pouze ve specifických případech, například pokud nám zadáte pokyn k zaplacení poplatku za členství v politické straně. Ze zákona jsme povinni uchovávat kopii vašeho cestovního pasu.

### Údaje o dětech

Údaje o dětech shromažďujeme pouze v případě, že užívají nějaký produkt ING, nebo pokud nám vy sami poskytnete informace o svých dětech v souvislosti s produktem, který od nás kupujete.

## 3. Co s vašimi osobními údaji děláme

Vaše osobní údaje používáme pouze pro legitimní obchodní účely. Mezi tyto účely patří:

- **Správa.** Když si otevřete účet u ING, jsme ze zákona povinni shromažďovat osobní údaje, které slouží k ověření vaší totožnosti a k posouzení, zda vás můžeme přijmout jako klienta. Potřebujeme znát také vaši adresu nebo telefonní číslo, abychom vás mohli kontaktovat.
- **Poskytování produktů a služeb.** Informace o vás používáme k posouzení toho, zda máte nárok na určité produkty a služby, jako je například běžný či spořicí účet, hypotéka, úvěr nebo investice.
- **Řízení vztahů se zákazníky.** Můžeme vás požádat o ohodnocení našich produktů a služeb a o poskytnutí této zpětné vazby určitým členům našeho týmu, abychom mohli pracovat na zlepšení naší nabídky. Můžeme rovněž využít informací, které zmíníte v rozhovorech s našimi zaměstnanci online, telefonicky či osobně, abychom vám mohli ušít naše produkty a služby na míru.

- **Analýza úvěrového rizika a chování.** Abychom mohli posoudit vaši schopnost splácet úvěr, používáme statistické modely rizik vycházející z vašich osobních údajů.
- **Personalizovaný marketing.** Můžeme vám zasílat dopisy, e-maily nebo textové zprávy s nabídkou produktů či služeb odpovídajících vašim osobním poměrům, nebo se vám taková nabídka může zobrazit po přihlášení na naše webové stránky nebo do našich mobilních aplikací. Ze zaslání těchto personalizovaných nabídek se můžete odhlásit. Máte právo vyjádřit svůj nesouhlas či vznést námitku proti tomuto personalizovanému přímému marketingu a obchodním aktivitám i proti profilování, které s těmito činnostmi souvisí.
- **Poskytování nejvhodnějších produktů a služeb pro vás.** Ve chvíli, kdy navštívíte naše webové stránky, zavoláte do našeho zákaznického centra nebo navštívíte naši pobočku, **shromažďujeme o vás informace.** Tyto **informace** analyzujeme, abychom identifikovali vaše **možné potřeby** a vyhodnotili, které produkty nebo služby jsou pro vás vhodné. Můžeme vám tak například navrhnout investiční příležitosti odpovídající vašemu profilu. Analyzujeme vaše **platební chování**, například vyšší finanční obnosy přicházející na váš účet nebo odcházející z něj. Vyhodnocujeme vaše potřeby v souvislosti s **klíčovými momenty vašeho života**, kdy pro vás může začít být relevantní konkrétní finanční produkt či služba, například když nastupujete do svého prvního zaměstnání nebo kupujete dům. Na základě simulací, které si spustíte na našich webových stránkách, vyhodnocujeme vaše **zájmy**.
- **Zlepšování a vývoj produktů a služeb:** Analyzování toho, jak používáte naše produkty a služby, nám pomáhá vás lépe poznat a ukazuje nám, v čem se můžeme zlepšit. Například
  - když si otevřete účet, měříme, jak dlouho trvá, než uskutečníte svou první transakci, abychom zjistili, jak rychle jste schopni svůj účet používat.
  - analyzujeme údaje o transakcích mezi vámi a našimi firemními klienty, abychom mohli našim firemním klientům nabídnout informace nebo radu, jak lépe využít produktů a služeb ING. Když ING zpracovává osobní údaje za tímto účelem, smí firemnímu klientovi poskytnout pouze souhrnné údaje. Firemní klient vás na základě těchto souhrnných údajů nemůže identifikovat.
  - analyzujeme výsledky našich marketingových činností, abychom zjistili jejich efektivitu a relevanci pro naše kampaně.
  - někdy můžeme k analýze vašich osobních údajů použít automatizované procesy, například algoritmus pro zrychlení rozhodování při poskytování úvěrů a hypoték.
  - můžeme použít vaše osobní údaje k zasílání personalizovaných nabídek poštou, e-mailem nebo prostřednictvím našich webových stránek či mobilních aplikací. Máte právo vyjádřit svůj nesouhlas či vznést námitku

proti tomuto personalizovanému přímému marketingu a obchodním aktivitám i proti profilování, které s těmito činnostmi souvisí.

- **Zamezování a odhalování podvodů a bezpečnost údajů:** Máme povinnost vaše osobní údaje chránit a předcházet porušení jejich bezpečí, případně taková porušení odhalovat a potírat. Tato povinnost se vztahuje i na ty informace, které jsme povinni shromažďovat ze zákona, například v souladu s předpisy proti praní špinavých peněz, financování terorismu a daňovým podvodům.
  - Vaše osobní údaje můžeme zpracovávat také proto, **abychom chránili vás a váš majetek** před podvodnými aktivitami, například když se stanete obětí krádeže identity či hackerského útoku nebo když jsou vaše osobní údaje vyzrazeny.
  - Určité informace o vás můžeme použít k profilování (např. jméno, číslo účtu, věk, národnost, IP adresu apod.), abychom rychle a efektivně odhalili konkrétní trestný čin a osobu, která za ním stojí.
  - Pro zabezpečení transakcí a komunikací přes dálkové kanály používáme kontaktní a bezpečnostní údaje (např. čtečky karet nebo hesla). Tyto údaje můžeme použít, abychom vás upozornili například na to, že vaše debetní či kreditní karta byla použita na neobvyklém místě.
- **Interní a externí vykazování:** Vaše údaje zpracováváme také kvůli našim bankovním operacím a proto, abychom našemu managementu pomohli činit lepší rozhodnutí o našich operacích a službách. Také z důvodu dodržování řady právních předpisů a povinností (například zákonů proti praní špinavých peněz či daňových zákonů).

Údaje, které zpracováváme z jakéhokoli jiného důvodu, jsou anonymizovány, nebo z nich odstraníme co největších množství informací o vaší osobě.

#### 4. S kým sdílíme vaše osobní údaje a proč

Abychom byli schopni nabídnout vám nejlepší možné služby a udrželi si konkurenceschopnost ve svém oboru, sdílíme některé údaje s určitými osobami jak v rámci skupiny ING, tak mimo ni. K těmto osobám patří:

## Subjekty ING

Všechny subjekty a pobočky skupiny ING si mezi sebou předávají údaje z provozních, regulačních či vykazovacích důvodů, například při prověřování nových klientů, z důvodu dodržování určitých zákonů, pro zabezpečení IT systémů nebo při poskytování určitých služeb. (Úplný seznam naleznete v kapitole „Co s vašimi osobními údaji děláme“.)

Můžeme také převádět údaje do centralizovaných úložných systémů nebo je kvůli větší efektivitě zpracovávat globálně. Všechny přenosy interních dat probíhají v souladu s našimi Globálními zásadami ochrany osobních údajů.

## Nezávislí zástupci

Informace sdílíme s nezávislými zástupci, kteří jednají našim jménem. Tito zástupci jsou registrováni v souladu s místními zákony a působí na základě řádného povolení regulačních orgánů. Více informací o naší spolupráci s těmito nezávislými zástupci si můžete přečíst ve smluvních podmínkách k vašemu bankovnímu produktu.

## Státní orgány

V rámci plnění svých regulačních povinností můžeme poskytovat vaše osobní údaje příslušným státním orgánům, například úřadům pro boj proti praní špinavých peněz nebo financování terorismu.

V některých případech jsme **ze zákona povinni** sdílet vaše údaje s externími stranami, včetně následujících:

- **Veřejné orgány, regulační orgány a orgány dohledu**, jako jsou například národní banky zemí, v nichž působíme.
- **Finanční úřady** od nás mohou požadovat hlášení o vašich aktivech (např. o zůstatcích na vkladovém, běžném či spořicímu účtu nebo peněžních prostředcích na investičním účtu). Za tímto účelem můžeme zpracovávat také vaše číslo sociálního pojištění.
- **Orgány činné v trestním řízení**, například policie, státní zastupitelství, soudy a rozhodčí/mediační orgány, a to na jejich výslovnou a zákonnou žádost.
- **Právníci**, například v případě úpadku, **notáři**, například při poskytování hypotéky, **správci majetku**, kteří se starají o zájmy třetích osob, a **auditoři společnosti**.

## Finanční instituce

Při výběru hotovosti, platbě debetní platební kartou nebo platbě na účet u jiné banky se transakce vždy týká i další banky nebo specializované finanční společnosti. Aby mohly být platby zpracovány, musíme s druhou bankou sdílet vaše osobní údaje, například vaše jméno a číslo účtu. Informace sdílíme také s finančními odborníky, kteří nám pomáhají při poskytování finančních služeb, jako je:

- bezpečná výměna informací o finančních transakcích
- platební a kreditní transakce po celém světě
- zpracování elektronických transakcí po celém světě

- vyřizování domácích a přeshraničních bezpečnostních a platebních transakcí

Někdy sdílíme informace s bankami či finančními institucemi jiných zemí, například když odesíláte nebo přijímáte zahraniční platbu. Sdílíme také informace s obchodními partnery, jejichž finanční produkty prodáváme, například s pojišťovacími společnostmi.

### Poskytovatelé služeb

Když využíváme ostatních poskytovatelů služeb, sdílíme s nimi pouze ty osobní údaje, které jsou pro danou službu nezbytné. Poskytovatelé služeb pro nás zajišťují činnosti jako například:

- provádění určitých služeb a operací
- vytváření a správa internetových nástrojů a aplikací;
- marketingové činnosti a akce, řízení komunikace se zákazníky;
- příprava výkazů a statistik, tisk materiálů a navrhování produktů.
- umístování reklam do aplikací, na webové stránky a sociální média.

### Výzkumní pracovníci

Neustále se zajímáme o nové poznatky a přístupy, abychom vám pomohli jít s dobou v životě i v podnikání. Proto sdílíme vaše osobní údaje také s partnery, jako jsou inovátoři a univerzity, které tyto údaje používají při výzkumu. Výzkumní pracovníci, s nimiž takto spolupracujeme, musejí splňovat stejně přísné požadavky jako zaměstnanci ING. Vaše osobní údaje jsou přitom sdíleny jako souhrnné údaje a výsledky výzkumu jsou anonymní.

Ve všech těchto případech zajišťujeme, aby třetí osoby měly přístup pouze k těm osobním údajům, které jsou nezbytné pro jejich konkrétní úkoly.

Vždy, když sdílíme vaše osobní údaje interně či s třetími stranami v jiných zemích, zajišťujeme také nezbytná opatření na jejich ochranu. ING přitom dodržuje následující předpisy:

- Závazná podniková pravidla dle definice v nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679. Tato pravidla nazvaná Globální zásady ochrany osobních údajů společnosti ING (ING Global Data Protection Policy, GDPP) byla schválena orgány pro ochranu údajů ve všech členských státech EU.
- [Modelové klauzule EU](#), což jsou standardní smluvní doložky používané ve smlouvách s poskytovateli služeb s cílem zajistit, aby osobní údaje předávané mimo Evropský hospodářský prostor byly v souladu s legislativou EU na ochranu údajů.
- [Štít soukromí](#) - rámec, který chrání osobní údaje předávané do Spojených států.



## 5. Jaká máte práva a jak je respektujeme

Respektujeme vaše klientská práva rozhodovat o tom, jakým způsobem mohou být vaše osobní údaje používány. Mezi tato práva patří:

### Právo na přístup k informacím

Máte právo požádat nás o přehled vašich osobních údajů, které zpracováváme.

### Právo na opravu

Pokud jsou vaše osobní údaje uvedeny nesprávně, máte právo požádat nás o jejich opravu. Pokud jsme vaše osobní údaje, které byly později opraveny, sdíleli s třetí osobou, budeme o této opravě informovat také tuto třetí osobu.

### Právo na vznesení námitky proti zpracování

Můžete vznést námitku proti tomu, aby ING používala vaše osobní údaje pro vlastní oprávněné zájmy. Námitku můžete vznést online, osobně na pobočce nebo telefonicky. Vaši námitku vezmeme v úvahu a zvážíme, zda zpracovávání vašich osobních údajů má na vás negativní dopad, kvůli němuž musíme tyto údaje přestat zpracovávat.

Můžete rovněž vznést námitku proti zasílání personalizovaných obchodních sdělení od nás. Když se stanete klientem ING, můžeme se vás zeptat, zda chcete dostávat personalizované nabídky. Pokud si to později rozmyslíte a nebudete chtít tyto zprávy dále dostávat, můžete ukončit jejich odběr kliknutím na **odkaz „Odhlásit odběr“**, které najdete na konci každého obchodního e-mailu.

Námitku proti tomu, abychom zpracovávali vaše osobní údaje, však nemůžete vznést v případech, kdy jsme povinni je zpracovávat ze zákona; když je to nezbytné pro plnění naší smlouvy s vámi; pokud v souvislosti s vaším účtem vystanou bezpečnostní problémy, například když máte zablokovanou kartu; a dokonce i v případě, že jste se odhlásili z odběru personalizovaných obchodních sdělení.

### Právo na vznesení námitky proti automatizovaným rozhodnutím

Pokud je to nezbytné k plnění naší smlouvy s vámi nebo pokud jste nám k tomu dali souhlas, používáme v některých případech systémy k vytváření automatizovaných rozhodnutí na základě vašich osobních údajů. Máte právo vznést proti těmto automatizovaným rozhodnutím námitku (například proti ceně, kterou si účtujeme za určitý produkt nebo službu) a požádat, aby rozhodnutí učinila skutečná osoba.

### Právo na omezení zpracování

Máte právo omezit používání vašich osobních údajů, pokud

- se domníváte, že údaje jsou uvedeny nesprávně
- zpracováváme údaje nezákonně
- ING tyto údaje již nepotřebuje, ale žádáte, abychom je uchovávali pro případ vymáhání právního nároku
- vznesli jste námitku proti tomu, abychom zpracovávali vaše osobní údaje pro vlastní oprávněné zájmy.

### Právo na přenositelnost údajů

Máte právo požádat nás o předání vašich osobních údajů přímo vám nebo jiné společnosti. Toto se vztahuje na osobní údaje, které zpracováváme pomocí automatizovaných postupů a s vaším souhlasem nebo na základě smlouvy s vámi. Pokud je to technicky možné, vaše osobní údaje takto převedeme.

### Právo na výmaz

Můžete nás požádat o výmaz vašich osobních údajů, pokud:

- je již nepotřebujeme k původnímu účelu,
- odvoláte svůj souhlas s jejich zpracováním
- vznášíte námitku proti tomu, abychom zpracovávali vaše osobní údaje pro své vlastní oprávněné zájmy nebo kvůli zaslání personalizovaných obchodních sdělení,
- ING zpracovává vaše osobní údaje nezákonně, nebo
- legislativa Evropské unie či členského státu Evropské unie vyžaduje, aby ING vaše osobní údaje vymazala.

### Právo na podání stížnosti

Nejste-li spokojeni se způsobem, jakým jsme vyřídili vaše záležitosti, máte právo podat stížnost. Pokud nejste spokojeni ani s tím, jak jsme vyřídili vaši stížnost, můžete dále postupovat tak, že případ předáte Pověřenci ING Bank pro ochranu osobních údajů. Můžete se také obrátit na příslušný úřad pro ochranu osobních údajů ve své zemi.

### Jak můžete uplatnit svá práva

Pokud chcete uplatnit svá práva nebo podat stížnost, kontaktujte nás. Na konci tohoto Prohlášení o ochraně osobních údajů naleznete seznam s kontaktními údaji příslušného oddělení ING ve vaší zemi.

Způsob uplatnění vašich práv závisí na vašem produktu od ING a na dostupnosti služeb ve vaší zemi. Je možné učinit tak prostřednictvím našich webových stránek, osobní návštěvou na naší pobočce nebo telefonicky. Naší snahou je reagovat na vaše požadavky co nejrychleji. V některých případech může vyřízení trvat až jeden měsíc

(pokud tak připouští zákon). Pokud bude vyřizování vašeho požadavku vyžadovat delší dobu, budeme vás informovat o tom, jak dlouho to ještě bude trvat, a vysvětlíme vám důvody zdržení.

V některých případech můžeme váš požadavek zamítnout. Pokud to zákon dovoluje, dáme vám včas vědět, proč jsme požadavek zamítli.

## 6. Vaše povinnost poskytovat nám své osobní údaje

Určitě informace o vás musíme znát, abychom mohli plnit své bankovní povinnosti i povinnosti vyplývající ze smlouvy s vámi. Určité údaje jsme také povinni shromažďovat za zákona. Bez těchto údajů bychom vám nemohli otevřít účet nebo vykonávat určité bankovní činnosti.

## 7. Jak vaše osobní údaje chráníme

Abychom uchovali vaše údaje v bezpečí, uplatňujeme interní zásady a minimální normy napříč celou naší společností. Tyto zásady a normy jsou pravidelně aktualizovány v souladu s příslušnými nařízeními a vývojem trhu. Konkrétně přijímáme v souladu se zákonem vhodná technická a organizační opatření (zásady a postupy, bezpečnost IT apod.), abychom zajistili důvěrnost a neporušenost vašich osobních údajů i způsobu, jakým je zpracováváme.

Zaměstnanci ING jsou povinni zachovávat mlčenlivost a nesmějí poskytovat vaše osobní údaje neoprávněně, nebo pokud to není nezbytně nutné.

## 8. Co můžete udělat vy, abyste nám pomohli uchovat vaše data v bezpečí

Na ochranu vašich osobních údajů vynakládáme maximální úsilí, ale určitá opatření můžete přijmout i vy:

- Nainstalujte si antivirový program, program na odstranění spywaru a firewall. Pravidelně tyto programy aktualizujte.
- Neponechávejte svá zařízení a bezpečnostní tokeny (např. bankovní kartu) bez dozoru.
- Ztrátu bankovní karty okamžitě nahlase ING a ztracenou kartu zrušte.
- Pokud právě nepoužíváte internetové bankovníctví, odhlaste se z něj.
- Uchovávejte svá hesla v bezpečí a používejte silná hesla, tedy nepoužívejte snadno zjistitelné kombinace písmen a číslic.

- V prostředí online buďte vždy opatrní a naučte se rozeznávat neobvyklou aktivitu, například novou webovou adresu nebo podvodné e-maily, které od vás vyžadují osobní informace.

## 9. Jak dlouho vaše osobní údaje uchováváme

Vaše osobní údaje smíme uchovávat jen tak dlouho, jak je zapotřebí pro účely, pro které jsme je původně vyžadovali. Poté hledáme vhodná řešení, jako je například archivace údajů.

## 10. Kontaktujte nás

Chcete-li se dozvědět více o zásadách ING pro ochranu osobních údajů a o tom, jak vaše osobní údaje používáme, můžete nám poslat e-mail, zavolat nám nebo navštívit svou místní pobočku ING. Na konci tohoto Prohlášení o ochraně osobních údajů naleznete seznam kontaktních informací a úřadů pro ochranu osobních údajů pro každou zemi, kde ING působí.

## 11. Rozsah tohoto Prohlášení o ochraně osobních údajů

Toto je Prohlášení o ochraně osobních údajů ING Bank N. V. a společností skupiny ING (dále jen „ING“). Vztahuje se na všechny subjekty a pobočky ING v rozsahu, v jakém zpracovávají osobní údaje.

Toto Prohlášení o ochraně osobních údajů můžeme kdykoli pozměnit, aby zůstalo v souladu s případnými změnami legislativy a odráželo, jak naše společnost zpracovává osobní údaje. Tato verze byla vyhotovena k 1. 5. 2018. Aktuální verze je dostupná na adrese ING.com i na místní verzi webových stránek ING pro každou zemi, ve které působíme.

## 12. Kontakty

Země	Kontaktní údaje Pověřence pro ochranu osobních údajů	Úřad pro ochranu osobních údajů
Česká republika	dpo-cz@ing.com	Úřad pro ochranu osobních údajů www.uoou.cz