

Vážená paní, vážený pane,

ve jménu celé Skupiny BNÚ, s.r.o. (dále jen „Skupina BNÚ“) Vám děkujeme za Vaši důvěru, kterou jste projevila/ udělením Vašeho souhlasu se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely společností Skupiny BNÚ. V následujícím textu Vám přinášíme podrobné informace, které jsou důležité pro správné pochopení uděleného souhlasu. Společnosti skupiny BNÚ zpracovávají osobní údaje klientů na základě Marketingového souhlasu. Vaše osobní údaje potřebujeme, abychom Vám mohli zajistit tu nejlepší nabídku služeb a produktů a v nejlepší kvalitě. Osobní údaje zpracováváme v souladu s evropskou legislativou pro oblast ochrany osobních údajů (Nařízení EU č. 2016/679). Souhlas od Vás potřebujeme, abychom Vám mohli zajistit nabídku našich služeb a produktů, které jsou pro Vás optimální, a naopak Vás nezahlcovali nabídkami, které by Vás nemusely zaujmout.

V dokumentu je vysvětleno:

1. Jaké informace zpracováváme pro marketingové účely Skupiny BNÚ
2. Z jakých zdrojů tyto informace pocházejí
3. Pro jaké účely tento souhlas udělujete
4. Komu souhlas udělujete
5. Kdo může Vaše údaje zpracovávat
6. Jak dlouho osobní údaje uchováváme
7. Jak můžete souhlas udělit
8. Jak můžete svůj souhlas odvolat
9. Jaká máte zákonná práva při zpracování osobních údajů

1. Jaké informace zpracováváme pro marketingové účely Skupiny BNÚ?

Ve Skupině BNÚ jsme k Vám otevření, a proto je pro nás důležité, abyste věděli/a, jak Vaše osobní údaje zpracováváme a k jakým účelům je využíváme. Údaje, které budeme na základě Vašeho souhlasu zpracovávat, zahrnují: jméno a příjmení, rodné číslo (u podnikatele i obchodní firmu, identifikační číslo a sídlo), datum narození, kontaktní údaje, informace o bonitě a důvěryhodnosti, sociodemografická data, informace o využívání produktů a služeb, informace ze žádostí o produkty a služby, informace ze záznamů telefonických hovorů nebo jiné interakce mezi Vámi a námi, zůstatky na účtech, transakční údaje, geolokační údaje, informace z internetového prohlížeče, který používáte a údaje, které zpracováváme pro splnění naší právní povinnosti nebo za účelem našich oprávněných zájmů. Jde o údaje, které získáváme přímo od Vás, z veřejných zdrojů (včetně informací ze sociálních sítí a internetu, které o sobě sami zveřejníte), z průzkumů a uživatelských testování nebo od spolupracujících třetích stran.

V následující části Vám přiblížíme, o jaké osobní údaje jde, včetně příkladů:

Základní identifikační údaje

Zejména jméno, příjmení, rodné číslo a datum nebo místo narození (v případě, že vedete svůj vlastní podnik, to může být i IČ a adresa podnikání) jsou pro nás důležité, abychom měli jistotu, že kontaktujeme skutečně tu správnou osobu. Navíc bychom Vás rádi i nadále oslovovali Vaším jménem.

Kontaktní údaje

Zejména poštovní adresa, telefon nebo e-mail jsou nezbytné k tomu, abychom Vám byli schopni naši komunikaci doručit. Jinak byste se nemuseli o naši nabídce dovědět, a to by byla škoda.

Sociodemografická data

Jde o klasické statistické údaje, například věk, místo pobytu, pohlaví, stav (svobodný/á, rozvedený/á...), vzdělání, příjem atp. Tyto údaje nám o sobě sdělujete při otevírání produktů nebo si je odvozujeme z jiných dat, která o Vás máme.

Vazby s jinými subjekty

Při žádosti o úvěr, popř. jiný obdobný produkt, se vyžaduje uvést zdroj svých příjmů – pokud jste zaměstnaný, je to zaměstnavatel, pokud podnikáte, uvedete název své společnosti apod. Pokud jsme s Vámi dosud nikdy nejednali, nevíme s jistotou, kde pracujete nebo jestli podnikáte. Snažíme se také najít optimální řešení, které komplexně zahrnuje Vaši situaci, včetně Vaší manželky nebo Vašeho manžela, dětí nebo jiných příbuzných. Snažíme se pro Vás najít nabídky, které jsou výhodné pro všechny členy Vaší rodiny.

Přímé kanály, data z internetového prohlížeče a aplikací

Kromě návštěvy našich obchodních míst a míst našich spolupracujících třetích stran či telefonického kontaktu můžete své produkty obsluhovat i prostřednictvím dalších kanálů, například internetových aplikací nebo dalších aplikací společností Skupiny BNÚ („další aplikace“). Když se přihlašujete do těchto služeb a provádíte transakce nebo jiné úkony, automaticky odesíláte IP adresu svého počítače. Umíme tedy detekovat číslo sítě a podsítě, ve které se nachází Váš počítač. Pokud jste ve svém prohlížeči povolili ukládání tzv. cookies, jejich prostřednictvím k nám posíláte další informace, například o stránkách, které navštěvujete, o uživatelských předvolbách na Vašem počítači apod. Z logů, kde se také z bezpečnostních důvodů zaznamenávají informace o Vaší aktivitě, umíme odečíst délku jednoho přihlášení, úkony, které jste v aplikacích prováděl/a, a také informace o údajích vyplněných do formulářů. Pro optimální zobrazení našich web stránek a služeb využíváme informaci o Vašem operačním systému (například Windows nebo macOS), jeho verzi a technická data o zařízeních, ze kterých se přihlašujete. To nám pomáhá neustále vylepšovat naše služby a přizpůsobovat je Vaším technickým možnostem.

Informace o využívání produktů a služeb

Pro lepší cílení v našich kampaních využíváme informace o tom, jaké produkty už máte u nás sjednané, kdy jste si je sjednal/a, s jakými podmínkami, zda je pořád využíváte, nebo jste je zrušil/a. Pokud máte sjednaný úvěr, využíváme informace o výši a termínu splátky, nebo o tom, zda jste splátku někdy zpozdila/a. Pokud máte sjednané stavební spoření, víme, v jaké výši a jak často zasíláte příspěvky na svůj účet stavebního spoření.

Interakce s členy Skupiny BNÚ

Abychom předešli tomu, že Vás budeme kontaktovat vícekrát ze stejného důvodu, zaznamenáváme si informace o kontaktech mezi Vámi a námi. Jde zejména o údaje, jako je datum (případně čas) kontaktu, jeho důvod, a jestli jste kontakt inicioval Vy sám, nebo my. Týká se to kontaktů přes všechny kanály – telefon, SMS, chat, pošta, e-mail, datová schránka, osobní setkání s finančním poradcem na pobočce / obchodním místě nebo přes další aplikace. Pokud šlo o nějakou nabídku z naší strany, zaznamenáváme si Vaši reakci – jestli se Vám nabídka líbila, či nikoliv. Je to z toho důvodu, abychom Vám produkt, který Vás neoslovil, nenabízeli znovu. V aplikaci k tomu určené si děláme i poznámky z rozhovorů mezi Vámi a našimi poradci, abychom se lépe orientovali ve Vašich potřebách.

Záznamy z telefonických rozhovorů

Když nám zavoláte, nebo my Vám, v úvodu hovoru Vás můžeme požádat o dodatečný souhlas s nahráváním hovoru. V jiných případech zase musíme hovory s Vámi nahrávat, abychom dostali naší zákonné povinnosti nebo abychom dokázali doložit, že jsme postupovali přesně podle Vašich pokynů nebo že skutečně došlo k platnému uzavření smlouvy (popř. z jiných důvodů spadajících do kategorie „oprávněné zájmy správce“, viz dále). O tomto nahrávání Vás vždy předem informujeme. Na základě Vašeho marketingového souhlasu pak můžeme tyto nahrávky zpracovávat i pro marketingové účely. Tyto záznamy využíváme následujícím způsobem – jednak okamžitě víme, s kým hovoříme, a též například umíme odhadnout, jakou máte náladu. Nahrávky také přepisujeme do textové podoby a následně podrobujeme tzv. analýze textu. Z analýzy si ukládáme strukturované poznámky, například to, o čem jsme se spolu bavili nebo jak jste reagoval/a na nabídku produktu – ať nám to nemusíte příště znovu opakovat.

Informace ze sociálních sítí

Při realizaci našich marketingových kampaní pracujeme například i s Facebookem („FB“). Data, která zveřejňujete na svojí hlavní stránce, u nás neskladujeme, ale využíváme je k lepšímu zacílení našich kampaní prostřednictvím služby od FB, tj. FB je pro nás jen kanálem k oslovení s přidanou službou zacílení. Pro lepší představu to funguje asi takto: do aplikace FB předáme e-mailové adresy našich klientů a spárujeme je s e-mailovými adresami, které uvádějí uživatelé na svých FB profilech. Pokud nastane shoda, na tyto klienty se aplikují další filtry, které si v aplikaci nadefinujeme (například „má dítě“, „rád cestuje“, „má mnoho přátel“ apod.). Výsledkem je, že těmto FB uživatelům se na jejich stránce zobrazí naše reklama. Podobně to funguje i s jinými sítěmi, například LinkedIn nebo Skype.

Geolokační údaje

Jde o údaje, které přesně identifikují GPS souřadnice (nebo adresní bod). Z logů do internetové aplikace odečítáme Vaši polohu při přihlášení. Geolokační údaje také můžeme využívat při návštěvě našich internetových stránek, abychom Vám podle Vaší aktuální polohy nabídli kontakt na finančního poradce ve Vaší blízkosti.

Informace o bonitě a důvěryhodnosti

V případě, že naším prostřednictvím žádáte o úvěrový produkt, resp. financování, zákon naše partnery zavazuje ověřovat si Vaši bonitu a důvěryhodnost v příslušných registrech a hodnotit Vaše příjmy a s tím související údaje. Tyto informace spolu s informacemi uloženými v našich systémech (například Vaše transakční údaje) jsou podkladem pro výpočet Vaší bonity, resp. schopnosti splácet své závazky. Mimoto si na základě těchto údajů umíme spočítat výšku tzv. úvěrového limitu, tj. maximální částku, kterou Vám budeme moci zprostředkovat. Na základě toho Vám pak nabízíme možnost vzít si naším prostřednictvím úvěr a Vy víte, o jakou částku můžete požádat.

Externí zdroje

Občas nám naše vlastní data pro vhodné cílení nepostačují. Proto, abychom si byli zcela jistí, že je naše nabídka pro Vás vhodná, využíváme i informace z externích zdrojů. Jedná se zejména o veřejně dostupné rejstříky, například obchodní rejstřík, registr ekonomických subjektů, registr dlužníků, profesní registry apod.

Průzkumy a uživatelské testování

Když připravujeme nový produkt nebo chceme znát názor na naše stávající produkty a reklamy nebo chceme zjistit, jaké služby by se líbily, ptáme se přímo vás, našich klientů, v různých výzkumech. Výstupem z nich jsou průměrné výsledky pro celou skupinu respondentů, ale také se inspirujeme konkrétními výroky. U vývoje nových služeb je to trochu jiné – kromě toho, že se respondentů ptáme, jak se jim nové návrhy aplikace líbí, provádíme s nimi tzv. uživatelské testování. Tyto testy nám umožní zjistit, zda je aplikace nejenom líbivá, ale že je také jednoduše ovladatelná.

Údaje, které o Vás zpracováváme za účelem plnění naší právní povinnosti

Jedná se o údaje, které primárně musíme sbírat, vyhodnocovat a uchovávat po stanovenou dobu, protože jde o plnění naší legislativní povinnosti. Jedná se např. o archivační povinnost podle různých zákonů regulujících oblast našeho podnikání, získávání a vyhodnocování údajů pro potřeby plnění povinností při předcházení praní špinavých peněz a celé řady dalších zákonů. Příkladem jsou: zdroje a původ příjmu, kapitálová provázanost, státní příslušnost, místo pobytu, předmět činnosti, politická příslušnost apod. Na základě Vašeho marketingového souhlasu tyto údaje budeme moci zpracovávat i pro marketingové účely.

Údaje, které o Vás zpracováváme za účelem našich oprávněných zájmů

Typicky jde o údaje sloužící k zajištění bezpečného používání našich produktů a služeb, řízení našich rizik, posuzování důvěryhodnosti a solventnosti, předcházení a vyhodnocování možných podvodných jednání apod. Na základě Vašeho souhlasu tyto údaje budeme moci zpracovávat i pro marketingové účely.

Údaje zpracováváné na základě marketingového souhlasu skupiny BNÚ

Naše dceřiné společnosti provozují různou činnost (mimo jiné obchodní). Abychom Vám mohli doplnit celé portfolio služeb, můžeme Vám nabídnout i další doplňující služby a nabídky v rámci celé naší skupiny. Pro tuto činnost například shromažďujeme a posuzujeme údaje o Vaší platební morálce, používaných službách, včetně apod.

2. Z jakých zdrojů tyto informace pocházejí?

Údaje zpracováváné v rámci souhlasu pocházejí z různých zdrojů. Nejčastěji je poskytnete sám klient. V celé řadě případů si údaje k dalšímu zpracování vytvářejí společnosti Skupiny BNÚ (poměrové ukazatele, analýzy, reporty apod.). Využíváme i další informace, které získáme o klientovi v rámci naší činnosti, z veřejných zdrojů (například veřejné seznamy a rejstříky, internetové aplikace, sociální sítě, jiné veřejné informační zdroje) nebo od spolupracujících třetích stran. Všechny tyto údaje Skupina BNÚ zpracovává společně a mohou být i vzájemně předávány mezi správci. Znamená to např., že informace, kterou o sobě poskytnete našemu finančnímu poradci, je pro marketingové účely k dispozici i ostatním společným správcům, například BNÚ Capital, s.r.o.. Zároveň to znamená, že veřejně dostupné informace o Vás si rovněž sdílíme mezi všemi společnostmi Skupiny BNÚ.

3. Pro jaké účely tento souhlas udělujete?

Účelem zpracování osobních údajů se rozumí nabídka produktů a služeb poskytovaných členy Skupiny BNÚ a spolupracujícími třetími stranami, a to i prostřednictvím elektronických kanálů, dále marketingové zpracování, analýzy a profilování s cílem přizpůsobit naši nabídku Vaším potřebám a zkvalitnit poskytované služby.

Se souhlasem klienta zpracováváme jeho osobní údaje primárně s cílem vytvoření vhodné nabídky produktů a služeb poskytovaných členy Skupiny BNÚ a spolupracujícími třetími stranami. Naše klienty nechceme obtěžovat zbytečnou a nevhodnou komunikací, proto shromažďované osobní údaje využíváme k tomu, abychom lépe poznali jejich potřeby a byli jim schopni nabídnout vhodné řešení. Může to být prodejní nabídka úvěrových produktů, platebních nástrojů, servisní komunikace, průzkum spokojenosti nebo gratulace k narozeninám.

Ke komunikaci s Vámi využíváme široké spektrum kanálů – klasickou poštu, telefon, SMS, emailové zprávy, zprávy internetových aplikací.

Informace o využívání našich produktů a služeb nám pomáhají sledovat a neustále vylepšovat jejich kvalitu a udržet si přízeň našich klientů. Osobní údaje našich klientů dále zpracováváme pro podporu obchodních rozhodnutí a identifikaci obchodního potenciálu, posuzování rizikovitosti konkrétního klienta, jeho úvěrovatelnosti a stanovení investičního profilu, jakož i pro ověření správné funkčnosti klientům poskytnutých produktů a služeb v interních systémech.

Samotnému použití informací předchází jejich zpracování, jedná se zejména o tzv. marketingové zpracování dat. Pod tím si můžete představit statistické a matematické analýzy s cílem získat vhled do chování klienta a odhadnout jeho budoucí chování či obchodní potenciál, dále profilování klienta, různé segmentace, reporting apod. Zpracování může být jak manuální, tak automatizované.

Spolupracujícími třetími stranami se rozumí společnosti a jiné osoby nepatřící do Skupiny BNÚ, jejichž produkty Vám ve spolupráci s nimi nabízíme případně, jejichž prostřednictvím jsou vám nabízeny produkty Skupiny BNÚ.

4. Komu souhlas udělujete?

Váš souhlas udělujete těmto společnostem, které označujeme jako „Skupina BNÚ“:

- BNÚ, s.r.o. - IČ: 28337255,
- BNÚ Capital, s.r.o. - IČ:29365716,

Podle zákonné definice je správcem osobních údajů každý subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí za jím stanoveným účelem jejich shromažďování, zpracování a uchování.

Všechny výše vyjmenované společnosti vystupují jako tzv. společní správci Vašich osobních údajů. Pro účely uvedené v souhlasu si tedy údaje uvedené v souhlasu mohou sdílet a zpracovávat.

Při udělování souhlasu ani později nelze vybírat, které společnosti bude souhlas udělen a které nikoli. Váš případný nesouhlas se zahrnutím pouze některých z uvedených společných správců budeme proto považovat za neudělení, resp. odvolání, tohoto marketingového souhlasu.

5. Kdo může Vaše údaje zpracovávat

Regulace ochrany osobních údajů umožňuje, aby správce pověřil zpracováním osobních údajů zpracovatele. Zpracovatel osobních údajů je každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo pověření či zmocnění správcem zpracovává osobní údaje. Tento postup používají v některých případech i společnosti Skupiny BNÚ a její smluvní partneři (např. obchodníci a poradci s platnou smlouvou o spolupráci) při zpracování osobních údajů pro marketingové účely. V těchto případech je smluvně i regulací garantována stejná ochrana Vašich údajů, jako je tomu ze strany Skupiny BNÚ.

6. Jak dlouho osobní údaje uchováváme?

Souhlas udělujete společností Skupiny BNÚ jen jednou a zůstává v platnosti a účinnosti po dobu trvání smluvního vztahu aspoň s jednou ze společností Skupiny BNÚ nebo po dobu, na kterou byl původně sjednán zprostředkovaný produkt u smluvního vztahu partnera BNÚ, pro kterého BNÚ vykovává svou činnost a následující 2 roky nebo do doby, než souhlas odvoláte.

V případě, že se naším klientem nestanete, nebo Vám nebyl ze strany Skupiny BNÚ zprostředkován žádný produkt u smluvního partnera BNÚ, bude Váš souhlas platit 5 let od jeho udělení. Po skončení platnosti a účinnosti souhlasu budou Vaše osobní údaje vymazány nebo zpracovávány pouze v rozsahu a pro účely, ke kterým není dle právních předpisů nutný souhlas.

7. Jak můžete souhlas udělit?

Souhlas můžete udělit osobně při osobním jednání, při podepisování smluvních dokumentů k produktům společnosti Skupiny BNÚ. Souhlas obsahuje dvě políčka: „Souhlasím“ a „Nesouhlasím“.

Zaškrtnutím políčka „Souhlasím“ a podpisem dokumentu poskytujete souhlas se zpracováním Vašich osobních údajů k marketingovým účelům Skupině KB (viz 4. kapitola).

Zaškrtnutím políčka „Nesouhlasím“ a podpisem dokumentu vyjadřujete nesouhlas se zpracováním Vašich osobních údajů pro marketingové účely výše uvedenými společnostmi (viz 4. kapitola) v rozsahu definovaném dokumentem.

Pokud využíváte naše služby jako fyzická osoba-občan i jako fyzická osoba-podnikatel stačí nám od Vás jeden souhlas. Tento se vztahuje k oběma subjektům.

8. Jak můžete svůj souhlas odvolat?

Souhlas je dobrovolný, můžete jej odmítnout udělit nebo udělený souhlas kdykoli odvolat, a to u kterékoli společnosti Skupiny BNÚ. Neudělení souhlasu nebo jeho odvolání, nemá žádné důsledky na Váš smluvní vztah s jakoukoli společností Skupiny BNÚ ani na využívání jejich produktů a služeb, pro které není tento souhlas potřebný. Souhlas můžete odvolat na adrese sídla společnosti. Odvoláte-li souhlas v jedné ze společností Skupiny BNÚ, bude se toto odvolání vztahovat i na ostatní členy Skupiny BNÚ, což znamená, že žádná z nich nebude po tomto datu moct dál zpracovávat Vaše osobní údaje pro účely uvedené v souhlasu. V případě odvolání souhlasu budeme vycházet z předpokladu, že si již nepřejete, abychom nadále zpracovávali Vaše osobní údaje k marketingovým účelům, a to ani na základě případně dříve udělených marketingových souhlasů nebo případných specifických marketingových souhlasů. Tyto případné další marketingové souhlasy tedy rovněž budeme považovat za odvolané.

9. Jaká máte zákonná práva při zpracování osobních údajů?

Máte právo nás požádat o poskytnutí informace o osobních údajích o Vás zpracovávaných, účelu a povaze zpracování osobních údajů a o příjemcích osobních údajů. Pokud byste zjistil nebo se domníval, že provádíme zpracování Vašich osobních údajů v rozporu s ochranou Vašeho soukromého a osobního života nebo v rozporu s právními předpisy, jste oprávněn požadovat po nás vysvětlení, případně požadovat, aby člen Skupiny BNÚ odstranil takto vzniklý závadný stav. Máte rovněž právo obrátit se v případě porušení našich povinností na Úřad pro ochranu osobních údajů se žádostí o zajištění opatření k nápravě.