

INFORMÁCIA O SPRACOVANÍ OSOBNÝCH ÚDAJOV určená pre Našich klientov a potencionálnych klientov

Prevádzkovateľ:

Monal a. s., so sídlom: Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad,
IČO: 54 584 248, zapísaná v OR SR Okresného súdu Prešov,
Oddiel: Sa, vložka č. 10600/P
Kontakt na zodpovednú osobu pre ochranu osobných údajov:
zodpovednaosoba@monal.sk

Relevantné právne predpisy:

Nariadenie Európskeho parlamentu a Rady (EÚ) 2016/679
o ochrane fyzických osôb pri spracúvaní osobných údajov
a o voľnom pohybe týchto údajov (tzv. GDPR)
Zákon č. 18/2018 Z. z. o ochrane osobných údajov a o zmene
a doplnení niektorých zákonov

Úvod:

Monal a. s. je spoločnosťou zaoberajúcou sa poskytovaním
spotrebiteľských úverov. Ako spoločnosť podnikajúca na
území Slovenskej republiky sa snažíme dbať a dodržiavať
všetky vnútroštátne, ako aj európske právne predpisy, ktoré
sa na náš predmet činnosti vzťahujú.

Medzi hlavné ciele Našej spoločnosti patrí dodržiavanie
zásad ochrany osobných údajov. V tejto súvislosti
prostredníctvom nášho webového sídla plníme našu
informačnú povinnosť voči dotknutým osobám, ktorých
osobné údaje spracúvame. Nižšie nájdete všetky dôležité
informácie o spracovaní osobných údajov v súvislosti
s poskytovaním našich služieb.

Obsah:

1. Vymedzenie základných pojmov
2. Zásady spracúvania osobných údajov
3. Charakteristika spracúvaných osobných údajov
4. Účel spracúvania osobných údajov
5. Spôsob spracúvania osobných údajov
6. Rozsah spracúvania osobných údajov
7. Vymedzenie zdrojov spracúvaných osobných údajov
8. Vymedzenie príjemcov spracúvaných osobných údajov
9. Dĺžka uchovávanía osobných údajov
10. Práva súvisiace so spracúvaním osobných údajov
11. Informácia o spracúvaní osobných údajov v Nebankovom
registri klientskych informácií
12. Cezhraničný prenos osobných údajov
13. Prehľad súhlasov so spracovaním osobných údajov
14. Účinnosť

1. Vymedzenie základných pojmov

Osobné údaje - sú akékoľvek informácie týkajúce sa
identifikovanej alebo identifikovateľnej fyzickej osoby (ďalej
len „dotknutá osoba“); identifikovateľná fyzická osoba je
osoba, ktorú možno identifikovať priamo alebo nepriamo,

najmä odkazom na identifikátor, ako je meno, identifikačné
číslo, lokalizačné údaje, online identifikátor, alebo odkazom
na jeden či viaceré prvky, ktoré sú špecifické pre fyzickú,
fyziologickú, genetickú, mentálnu, ekonomickú, kultúrnu
alebo sociálnu identitu tejto fyzickej osoby;

Spracúvanie - je operácia alebo súbor operácií s osobnými
údajmi alebo súbormi osobných údajov, napríklad získavanie,
zaznamenávanie, usporadúvanie, štruktúrovanie,
uchovávanie, prepracúvanie alebo zmena, vyhľadávanie,
prehliadanie, využívanie, poskytovanie prenosom, šírením
alebo poskytovanie iným spôsobom, preskupovanie alebo
kombinovanie, obmedzenie, vymazanie alebo likvidácia, bez
ohľadu na to, či sa vykonávajú automatizovanými alebo
neautomatizovanými prostriedkami;

Obmedzenie spracúvania - je označenie uchovávaných
osobných údajov s cieľom obmedziť ich spracúvanie v
budúcnosti;

Profilovanie - je akákoľvek forma automatizovaného
spracúvania osobných údajov, ktoré pozostáva z použitia
týchto osobných údajov na vyhodnotenie určitých osobných
aspektov týkajúcich sa fyzickej osoby, predovšetkým analýzy
alebo predvídania aspektov dotknutej fyzickej osoby
súvisiacich s výkonnosťou v práci, majetkovými pomermi,
zdravím, osobnými preferenciami, záujmami,
spolahlivosťou, správaním, polohou alebo pohybom;

Pseudonymizácia - je spracúvanie osobných údajov takým
spôsobom, aby osobné údaje už nebolo možné priradiť
konkrétnej dotknutej osobe bez použitia dodatočných
informácií, pokiaľ sa takéto dodatočné informácie
uchovávajú oddelene a vzťahujú sa na ne technické a
organizačné opatrenia s cieľom zabezpečiť, aby osobné údaje
neboli priradené identifikovanej alebo identifikovateľnej
fyzickej osobe;

Informačný systém - je akýkoľvek usporiadaný súbor
osobných údajov, ktoré sú prístupné podľa určených kritérií,
bez ohľadu na to, či ide o systém centralizovaný,
decentralizovaný alebo distribuovaný na funkčnom alebo
geografickom základe;

Prevádzkovateľ - je fyzická alebo právnická osoba, orgán
verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorý sám alebo
spoločne s inými určí účely a prostriedky spracúvania
osobných údajov; v prípade, že sa účely a prostriedky tohto
spracúvania stanovujú v práve Únie alebo v práve členského
štátu, možno prevádzkovateľa alebo konkrétne kritériá na
jeho určenie určiť v práve Únie alebo v práve členského štátu;

Sprostredkovateľ - je fyzická alebo právnická osoba, orgán
verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorý spracúva
osobné údaje v mene prevádzkovateľa;

Príjemca - je fyzická alebo právnická osoba, orgán verejnej
moci, agentúra alebo iný subjekt, ktorému sa osobné údaje
poskytujú bez ohľadu na to, či je treťou stranou.

Tretia strana - je fyzická alebo právnická osoba, orgán
verejnej moci, agentúra alebo iný subjekt než dotknutá osoba,
prevádzkovateľ, sprostredkovateľ a osoby, ktoré sú na

základe priameho poverenia prevádzkovateľa alebo sprostredkovateľa poverené spracúvaním osobných údajov;

Súhlas dotknutej osoby - je akýkoľvek slobodne daný, konkrétny, informovaný a jednoznačný prejav vôle dotknutej osoby, ktorým formou vyhlásenia alebo jednoznačného potvrdzujúceho úkonu vyjadruje súhlas so spracúvaním osobných údajov, ktoré sa jej týka;

Porušenie ochrany osobných údajov - je porušenie bezpečnosti, ktoré vedie k náhodnému alebo nezákonnému zničeniu, strate, zmene, neoprávnenému poskytnutiu osobných údajov, ktoré sa prenášajú, uchovávajú alebo inak spracúvajú, alebo neoprávnený prístup k nim;

2. Zásady spracúvania osobných údajov

Naša spoločnosť sa v čo najväčšej miere snaží zachovávať štandard ochrany svojich klientov a postupovať tak, aby boli naplnené všetky zákonom ustanovené podmienky pre spracúvanie osobných údajov. Za účelom zabezpečenia uvedeného, Naša spoločnosť dodržiava najmä nasledujúce zásady:

- a) **zásada zákonnosti a zásada obmedzenia účelu** – Vaše osobné údaje spracúvame vždy zákonným spôsobom za účelom dosiahnutia jasne a zrozumiteľne stanoveného účelu, stanovenými prostriedkami, stanoveným spôsobom po dobu, ktorá je nevyhnutná pre naplnenie stanoveného účelu.
- b) **zásada minimalizácie osobných údajov** – osobné údaje spracúvame vždy iba v nevyhnutnom rozsahu na dosiahnutie účelu ich spracovania.
- c) **zásada integrity a dôvernosti** – Vaše osobné údaje spracúvame prostredníctvom technických a organizačných opatrení, ktoré zaručujú bezpečnosť ich spracúvania, vrátane ochrany pred neoprávneným zásahom, poškodením, či stratou týchto údajov. Všetky osoby, ktoré prichádzajú do kontaktu s Vašimi osobnými údajmi majú povinnosť dodržiavať mlčanlivosť o informáciách, ktoré v súvislosti so spracovaním osobných údajov nadobudnú.
- d) **zásada minimalizácie uchovávania** – Vaše osobné údaje spracúvame a uchovávame len na nevyhnutnú dobu, ktorá je potrebná na dosiahnutie účelu ich uchovávania v súlade s príslušnými ustanoveniami právnych predpisov.
- e) **zásada informovanosti** – vždy Vás zrozumiteľne informujeme o spracovaní Vašich osobných údajov, ako aj o Vašich právach, či povinnostiach, ktoré pre Vás v súvislosti so spracovaním osobných údajov vzniknú.

3. Charakteristika spracúvaných osobných údajov

Ako spoločnosť poskytujúca spotrebiteľské úvery spracúvame nasledujúce údaje:

Osobné údaje – údaje slúžiace k jednoznačnej a nezameniteľnej identifikácii klienta. Patria sem najmä: meno, priezvisko, rodné priezvisko, dátum narodenia, rodné číslo, adresa trvalého pobytu, číslo OP alebo iného preukazu.

Profilové údaje - za účelom splnenia povinnosti vyplývajúcej pre Nás z § 7 Zákona č. 129/2010 Z. z. (Posúdenie schopnosti spotrebiteľa splácať spotrebiteľský úver) spracúvame údaje týkajúce sa Vášho osobného, rodinného, či finančného zázemia, t. j. najmä údaje týkajúce sa Vášho zamestnania, veku, počtu detí, informácie o bývaní, príjmy a výdavky, pracovné zaradenie, ako aj údaje vypovedajúce o Vašej bonite a dôveryhodnosti (platobná morálka, úverová história, výpisy z účtu).

Kontaktné údaje – údaje umožňujúce s Vami nadviazať kontakt. Patria sem najmä: korešpondenčná adresa, tel. číslo, e-mail.

Údaje týkajúce sa pohľadávky – najmä meno alebo názov pôvodného veriteľa, údaje týkajúce sa spoludlžníkov, ručiteľov, výšky úveru, celkových nákladov, číslo účtu na poskytnutie úveru a pod.

4. Účel spracúvania osobných údajov

Vaše osobné údaje spracúvame z viacerých dôvodov, pričom každý z nich má svoj právny základ, tzn. musí byť založený na Vašom súhlase a smerovať k dosiahnutiu niektorého z účelov ich spracovania. Spracúvanie Vašich osobných údajov pritom musí smerovať k:

- uzatvoreniu alebo plneniu zmluvy;
- splneniu právnej povinnosti, napr. posudzovanie spôsobilosti splácať poskytnutý úver, archivačná povinnosť a pod.
- ochrane nášho oprávneného záujmu.

V súlade s vyššie uvedeným Vaše osobné údaje spracúvame z nasledujúcich dôvodov:

a) **uzatváranie, plnenie a správa zmluvy o spotrebiteľskom úvere a splnenie zákonných povinností prevádzkovateľa v súvislosti s informovaním klienta pri poskytovaní spotrebiteľského úveru** – v rámci procesu uzatvárania, plnenia a správy uzatvorenej spotrebiteľskej zmluvy je potrebné za účelom získania identifikačných údajov zmluvných strán spracúvať niektoré Vaše osobné údaje. Tieto údaje sú potrebné aj pre proces uzatvorenia a plnenia spotrebiteľskej zmluvy, ku ktorému patrí aj Naše rozhodnutie o tom, či Vám požadovaný spotrebiteľský úver poskytneme alebo neposkytnem vrátane rozhodovania o jeho zmene. V rámci procesu uzatvárania zmluvy o spotrebiteľskom úvere Vám zároveň poskytneme základné informácie vzťahujúce sa k poskytovanému spotrebiteľskému úveru, a to najmä v rozsahu: druh úveru, výška a mena v ktorej sa úver poskytuje, doba jeho trvania, výška úrokovej sadzby, výška RPMN, následky nesplácania úveru, možnosť jeho predčasného zosplatnenia, či právo na odstúpenie od zmluvy. Dotknuté údaje spracúvame v súlade s čl. VI, ods. 1, písm. b) Nariadenia. Všetky vyššie uvedené údaje tvoria súčasť zmluvnej dokumentácie, ak dôjde k poskytnutiu spotrebiteľského alebo iného ako

spotrebiteľského úveru, príp. súčasť dokumentácie, v ktorej je okrem žiadosti o poskytnutie úveru archivované aj posúdenie tejto žiadosti, a sú v našej spoločnosti spracúvané po dobu trvania zmluvy a 10 rokov od zániku záväzkov voči našej spoločnosti vyplývajúcich zo zmluvy. V prípade, ak bol udelený súhlas so spracovaním osobných údajov, ale nedošlo k uzatvoreniu zmluvného vzťahu je doba spracovania a uchovávaní osobných údajov 5 rokov od poskytnutia súhlasu.

b) posudzovanie žiadosti o poskytnutie spotrebiteľského úveru alebo iného úveru, vrátane posudzovania schopnosti klienta splácať splátky spotrebiteľského úveru alebo iného úveru – V zmysle zákona č. 129/2010 Z. z. je Našou povinnosťou pred uzatvorením zmluvy o spotrebiteľskom úvere skúmať Vašu schopnosť poskytnutý spotrebiteľský úver splácať. Za účelom riadneho posúdenia Vašej bonity berieme do úvahy najmä dobu, na ktorú sa spotrebiteľský úver poskytuje, jeho výšku, Váš príjem, či iné okolnosti, ktoré môžu mať na posúdenie schopnosti vplyv. Splnenie zákonnej povinnosti vzťahujúcej sa k ochrane osobných údajov odvodzujeme od čl. VI, ods. 1, písm. c) Nariadenia. Nad rámec uvedeného zákona spracúvame Vaše osobné údaje v súlade s čl. VI, ods. 1, písm. f) Nariadenia, teda na právnom základe nášho oprávneného záujmu. Naším oprávneným záujmom je v tomto prípade dôkladné posúdenie Vašej schopnosti poskytnutý úver splácať, ak na toto posúdenie nie sú postačujúce údaje uvedené v zákone č. 19/2010 Z. z. Zároveň je Naším oprávneným záujmom zhodnotenie úverového rizika, ktoré pre Nás z uzatvorenej úverovej zmluvy vyplýva. Za účelom dosiahnutia uvedeného overujeme Vami poskytnuté údaje vo viacerých registroch ako sú: elektronický register údajov o spotrebiteľských úveroch, spoločný register bankových informácií („SRBI“), register exekúcií, register úpadcov, databáza stratených a odcudzených dokladov. V každom jednotlivom prípade sa jedná o verejné registre, ktoré na podklade žiadostí poskytujú požadované informácie, resp. ktorých informácie sú verejne prístupné na príslušnej internetovej stránke. Predmetné údaje Naša spoločnosť ďalej neposkytuje. Tieto osobné údaje budeme o Vás spracúvať po dobu 10 rokov odo dňa zániku záväzkov voči našej spoločnosti vyplývajúcich zo zmluvy, v súvislosti s ktorou bolo poistenie schopnosti splácať splátky spotrebiteľského úveru uzatvorené.

c) zistenie a overenie totožnosti klienta a plnenie iných povinností podľa zákona č. 297/2008 Z. z. o ochrane pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a o ochrane pred financovaním terorizmu - v rámci tohto účelu spracúvame aj tzv. biometrické údaje (jedná sa o osobné údaje, ktoré sú výsledkom osobitného technického spracúvania, ktoré sa týka fyzických, fyziologických alebo behaviorálnych charakteristických znakov fyzickej osoby, a ktoré umožňujú alebo

potvrdzujú jedinečnú identifikáciu tejto fyzickej osoby), konkrétne biometriu tváre na základe vyhotovenej fotografie tváre v rámci použitia aplikácie Web NFINITY Application od spoločnosti SOFTEC, s.r.o. Tieto osobné údaje budeme o Vás spracúvať po dobu trvania zmluvného vzťahu s našou spoločnosťou a v prípade, ak nedôjde k uzatvoreniu zmluvy s Prevádzkovateľom, po dobu 30 dní od jeho udelenia.

d) uzatváranie a plnenie Rámcovej zmluvy o elektronickej komunikácii, vrátane vedenia virtuálneho konta v tzv. klientskej zóne - v rámci tohto účelu o Vás spracúvame osobné údaje, ktoré sú nevyhnutne potrebné na dojednanie, prípravu a vedenie zmluvnej dokumentácie týkajúcej sa poskytovania elektronických služieb, t.j. vstupu klienta do tzv. klientskej zóny (a to vrátane prideleného prihlasovacieho mena, resp. kódu – v tomto prípade sa jedná o tzv. pseudonymizovaný údaj; čo sa týka hesla, klient obdrží počiatočné heslo, ktoré si však neskôr musíte zmeniť, a ku ktorému už nebudeme mať prístup). Poskytnutie týchto osobných údajov nie je povinné, ale v prípade, ak o poskytovanie elektronických služieb máte záujem, je potrebné ich pre účely plnenia zmluvy poskytnúť, a teda v tomto prípade budeme Vaše osobné údaje spracúvať na právnom základe uvedenom v Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia, t. j. ak je spracovanie nevyhnutné na plnenie zmluvy, ktorej zmluvnou stranou je dotknutá osoba, alebo aby sa na základe žiadosti dotknutej osoby vykonali opatrenia pred uzatvorením zmluvy. Tieto osobné údaje budeme o Vás spracúvať po dobu trvania Zmluvy o elektronickej komunikácii a 5 rokov po jej ukončení.

e) spracovanie a vybavenie požiadavky prostredníctvom e-mailu/telefonického hovoru - v prípade, ak nás s Vašou požiadavkou alebo otázkou, prípadne podnetom kontaktujete prostredníctvom e-mailu alebo telefonického hovoru, v rámci ktorých nám oznámite Vaše osobné údaje, tieto osobné údaje budeme spracúvať dôverne výhradne za účelom vybavenia tejto Vašej požiadavky. Vaša e-mailová adresa sa považuje za osobný údaj len v prípade, ak nie je všeobecná a ste na základe nej identifikovateľný/á, a to najmä v súvislosti s Vaším menom a priezviskom. Vaše osobné údaje poskytnuté týmto spôsobom budeme spracúvať po dobu vybavenia žiadosti/na účely spätného kontaktovania, následne sú osobné údaje likvidované. V prípade, ak mala komunikácia s našou spoločnosťou slúžiť k plneniu už uzatvorenej zmluvy, resp. k informáciám o už uzatvorenej zmluve, ak sa takéto údaje nachádzajú v písomnej podobe, sú ďalej uchovávané spolu so zmluvnou dokumentáciou.

f) evidencia a vybavovanie súdnych sporov a s tým súvisiacich exekúcií alebo konkurzných konaní - Naším oprávneným záujmom je uchovávať údaje, ktoré môžu byť v budúcnosti použité s cieľom preukázania Našich nárokov alebo poskytnutia súčinnosti v súdnych, či iných konaniach pred príslušnými orgánmi. Uvedené

údaje uchovávame len po nevyhnutnú dobu, ktorá je viazaná najmä na plynutie premlčacích dôb.

Takto uchovávané údaje môžu byť v nevyhnutnom prípade, napríklad v prípade sporu, či porušenia Vašich povinností postúpené na vymáhanie (i) advokátskej kancelárii (ii) inkasnej spoločnosti.

V súvislosti s procesom vymáhania pohľadávok môžeme poskytnúť Vaše osobné údaje aj týmto subjektom: úverovým registrom, súdom, súdnym úradníkom, súdnym exekútorom, notárom, správcom konkurznej podstaty, úradu na ochranu osobných údajov a pod. Pre tieto účely však spracúvame len bežnú kategóriu Vašich osobných údajov na základe z. č. 160/2015 Z. z. Civilný sporový poriadok v znení neskorších právnych predpisov, z. č. 233/1995 Z. z. Exekučný poriadok v znení neskorších právnych predpisov, z. č. 7/2005 Z. z. o konkurze a reštrukturalizácii v znení neskorších právnych predpisov, t.j. v súlade s Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia.

Naším oprávneným záujmom je ďalej postupovať pohľadávky na tretie osoby alebo realizovať iné formy ich prevodu alebo prechodu. V rámci týchto aktivít dochádza k spracovaniu osobných údajov a ich zdieľaniu s tretou osobou.

g) evidencie prihlášok do dedičského konania a evidencie právnych nástupcov po zosnulom dlžníkovi - v prípade smrti poručiťľa je možné, aby sme si ako veriteľ prihlásili svoje pohľadávky do dedičského konania na základe uznesenia súdu v súlade s § 199 z. č. 161/2015 Z. z. Civilného mimosporového poriadku (ďalej len ako „CMP“), resp. v prípade, ak bol nariadená likvidácia dedičstva v súlade s § 205 a nasl. CMP. V takom prípade spracúvame osobné údaje o poručiťľovi ako o dotknutej osobe na právnom základe vyššie uvedeného zákona, a teda v súlade s Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia. Prevádzkovateľ následne v súvislosti s výsledkami dedičského konania vedie aj osobitnú evidenciu právnych nástupcov po zosnulom dlžníkovi na právnom základe zmluvy uzatvorenej s poručiťľom v súlade s Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia, ako aj v súlade s § 470 a nasl. Z. z. 40/1964 Zb. Občianskeho zákonníka o prechode dlhov z poručiťľa na jeho dedičov ako právnych nástupcov, a teda aj na právnom základe Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia. Osobné údaje v rámci tohto účelu spracovania uchovávame po dobu 10 rokov odo dňa zániku zmlúv, vo vzťahu ku ktorým došlo k zmene subjektov zmluvného vzťahu (t.j. k právnemu nástupníctvu) na strane dlžníka z dôvodu smrti dlžníka.

h) mimosúdne uplatňovanie nárokov zo zmluvného vzťahu vrátane vymáhania a správy pohľadávok - v rámci tohto účelu spracúvame o Vás osobné údaje potrebné pre mimosúdne uplatňovanie Našich nárokov, vrátane správy Našich pohľadávok, ktoré sú predmetom vymáhania, pričom pod mimosúdnym uplatňovaním nárokov je potrebné rozumieť vymáhanie Našich splatných pohľadávok (t.j. ak ste svoj dlh neuhradili v

lehote splatnosti) mimo súdneho konania prostredníctvom Našich vlastných zamestnancov alebo prostredníctvom spolupracujúcich partnerov, ktorí voči Vám vystupujú ako Naši sprostredkovatelia pri spracovaní osobných údajov. Tieto osobné údaje o Vás spracúvame v súvislosti s tým, že máme s Vami uzatvorený zmluvný vzťah, a teda spracúvanie osobných údajov vykonávame v súlade s Čl. 6 ods. 1 písm. b) Nariadenia. Osobné údaje v rámci tohto účelu spracovania uchovávame po dobu, kým z našej strany nedôjde k uplatneniu nášho nároku na súde alebo k postúpeniu pohľadávky, najneskôr však do 3 rokov od splatnosti pohľadávky.

i) evidencia uplatnených práv dotknutých osôb - v prípade, ak si uplatníte svoje práva ako dotknutá osoba, čiže osoba, o ktorej spracúvame osobné údaje, vedíme o tom evidenciu, nakoľko takýto Váš dopyt evidujeme a tiež evidujeme aj naše odpovede na vami zaslané otázky, resp. žiadosti, a to na základe Čl. 15, 16, 17, 18, 20, 21 a 22 Nariadenia. V rámci tohto účelu spracúvame o Vás všetky kategórie osobných údajov, a to po dobu 5 rokov.

j) evidencia a vybavovanie sťažností a v rámci účelu postúpenie nesprávne adresovanej sťažnosti dotknutej osoby vo veciach finančného sprostredkovania na sprostredkovateľa ako samostatného finančného agenta - v rámci tohto účelu spracúvame o Vás osobné údaje, ktoré uvádzate v zaslanej sťažnosti a to z dôvodu jej evidencie a následného vybavenia. V zmysle § 26 zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve v znení neskorších právnych predpisov sú finančný agent a finančný poradca povinní zaviesť a uplatňovať účinné a prehľadné postupy riadneho preverenia a včasného vybavovania sťažností klientov alebo potenciálnych klientov a viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie. V tomto prípade spracúvame o Vás osobné údaje na právnom základe vyššie uvedeného zákona v súlade s Čl. 6 ods. 1 písm. c) Nariadenia. V prípade, ak ste nám doručili sťažnosť v zmysle vyššie uvedeného zákona, ale po jej preštudovaní zistíme, že v zmysle zákona nie sme oprávneným subjektom na jej vybavenie, pretože mala byť adresovaná tzv. samostatnému finančnému agentovi, ktorý Vám sprostredkoval financovanie nami poskytnutého finančného produktu, o tejto skutočnosti Vás upovedomíme. Na zistenie toho, či sme alebo nie sme oprávneným subjektom na vybavenie tejto sťažnosti, však musíme takúto sťažnosť, ak nám bola doručená, riadne zaevidovať, preskúmať a následne zaujať takéto stanovisko, a to v súlade s § 26 ods. 1 zákona o finančnom sprostredkovaní, v zmysle ktorého sme povinní viesť záznam o každej sťažnosti a opatreniach prijatých na jej vybavenie. V tomto prípade spracúvame o Vás osobné údaje na právnom základe zákona č. 186/2009 Z. z. o finančnom sprostredkovaní a finančnom poradenstve v znení neskorších právnych predpisov v súlade s Čl. 6 ods.

l písm. c) Nariadenia a tieto údaje o Vás uchováваме po dobu 10 rokov odo dňa odo dňa zániku záväzkov voči našej spoločnosti vyplývajúcich zo zmluvy, ktorej sťažnosť týka.

k) klientska administratíva – za tým účelom, aby sme pre Vás zabezpečili, čo najjednoduchšie a najpohodlnejšie využívanie Našich služieb a za účelom bezstarostnej komunikácie je Naším oprávneným záujmom, resp. Našou povinnosťou spracovávať také Vaše osobné údaje, ktoré sú k tomu nevyhnutné. Osobné údaje v rámci tohto účelu spracováваме po dobu trvania zmluvného vzťahu.

l) analýza dát – za účelom neustálej inovácie a zlepšenia poskytovania Našich služieb, rozvíjania poskytovaných produktov, či zlepšenia Našich interných procesov je Naším oprávneným záujmom spracovanie analýz, výskumov, štatistík, či reportov. Na to, aby sme pre Vás boli stále zaujímavým a konkurenciaschopným partnerom uskutočňujeme aj prieskumy Vašej spokojnosti s Našimi službami.

Pokiaľ je to možné, pracujeme s pseudonymizovanými osobnými údajmi, pričom Vaše osobné údaje používame len v nevyhnutných prípadoch. Vaše osobné údaje uchováваме na tento účel maximálne po dobu 5 rokov odo dňa zániku zmluvného vzťahu s prevádzkovateľom.

m) marketingový účel – Naším oprávneným záujmom je pre Vás zabezpečiť, čo najvýhodnejšie produkty a služby. Za týmto účelom Vám môžeme zasielať e-mailové správy, listy, SMS, newslettery, rovnako Vám môžeme telefonovať s ponukou Našich produktov a služieb. V rámci marketingového oslovovania vykonáваме analýzy, prieskumy spokojnosti, či iné aktivity, ktorých účelom je zistiť Váš názor na Naše služby. Za účelom ušitia ponuky Vám priamo na mieru, spracováваме pri vytváraní ponuky aj informácie o Vašej bonite. Na zabezpečenie uvedeného účelu využíváme predovšetkým kontaktné údaje, ktoré ste Nám poskytli. Vaše osobné údaje uchováваме na tento účel maximálne po dobu 5 rokov odo dňa zániku zmluvného vzťahu s prevádzkovateľom.

n) archívacia a účtovníctvo – Našou zákonnou povinnosťou je viesť archív dokumentov, a to či už v listinnej alebo elektronickej podobe. V súlade s príslušnými ustanoveniami právnych predpisov, napríklad zákon o účtovníctve, zákon o DPH, či ďalšie účtovné a daňové zákony je Našou povinnosťou zhromažďovať a spracovávať Vaše identifikačné a transakčné údaje. Vaše osobné údaje v rámci tohto účelu spracováваме po dobu plynutia tzv. archivačných lehôt.

5. Spôsob spracúvania osobných údajov

Spôsob akým spracováваме Vaše osobné údaje, zahŕňa manuálne aj automatizované spracovanie v informačných systémoch. Naša spoločnosť pristupuje k spracovaniu osobných údajov aj formou automatizovaného vyhodnocovania, profilovania, či „ľudského preskúmania“.

Profilovaním sa rozumie vytváranie určitých profilov, ktoré Nám pomáhajú predvídať a hodnotiť niektoré pre Nás dôležité aspekty. Profilovanie je spojené s **automatizovaným vyhodnocovaním**.

Ľudské preskúmanie – uplatňuje sa na základe Vašej žiadosti/sťažnosti a v praxi to znamená, že automatizované spracované údaje sú následne preskúmané zo strany niektorého z Našich pracovníkov.

6. Rozsah spracúvania osobných údajov

Vaše osobné údaje spracováваме v rozsahu nevyhnutne potrebnom na naplnenie účelu ich spracovania v súlade s čl. 4 tejto informácie.

7. Vymedzenie zdrojov spracúvaných osobných údajov

Ak ste našim klientom alebo máte s nami uzatvorenú akúkoľvek zmluvu, vo väčšine prípadov máme osobné údaje priamo od Vás, čo súvisí s našou zákonnou povinnosťou identifikovať a overiť si klienta a zmluvnú stranu. Avšak, Vaše osobné údaje môžeme získať aj z iných zdrojov, a to najmä ak ide o spracúvanie v postavení spoločných prevádzkovateľov. Existujú aj ďalšie situácie, kedy osobné údaje nezískavame priamo od Vás ako dotknutej osoby, a to vždy iba ak nám to umožňujú príslušné právne predpisy:

- osobné údaje o odosielateľovi a príjemcovi platby získavame v rámci realizovaného platobného styku od druhej strany platobnej operácie;
- pri overovaní identity čerpáme dáta z verejných registrov (ako napr. register obyvateľov alebo register právnických osôb);
- v rámci poskytovania finančných produktov a služieb prípadne aj v rámci prispôsobenia marketingovej komunikácie získavame údaje aj z verejných zdrojov;
- v rámci poskytovania finančných produktov a služieb si niektoré údaje o Vás vytvárame samy pozorovaním Vášho správania (tzv. spozorované údaje);
- v prípade firemných klientov, Vaše osobné údaje Nám môže poskytnúť právnická osoba, v ktorej pôsobíte prípadne môžeme Vaše údaje získať z verejných registrov (napr. obchodný register, živnostenský register, kataster nehnuteľností, register dlžníkov a pod.);
- v prípade priamej marketingovej komunikácie môžeme Vaše osobné údaje získať aj s verejných zdrojov (zverejnené kontaktné údaje podnikateľov), verejných registrov (napríklad FinStat) alebo od prevádzkovateľov sociálnych sietí (napr. Facebook/Meta);
- v rámci preukazovania, uplatňovania a obhajovania právnych nárokov Vaše osobné údaje môžeme získať aj od štátneho / verejného orgánu, ktorý vedie dané konanie alebo kontrolu;
- v rámci poskytovania finančných produktov a služieb môžeme Vaše osobné údaje získať aj od finančného sprostredkovateľa, ktorý danú službu sprostredkoval;

Zákon Vám ďalej ukladá povinnosť získavať Vaše osobné údaje o totožnosti z dokladu totožnosti jeho kopírovaním alebo skenovaním aj bez Vášho súhlasu. V súvislosti s uzatvorením zmluvy potrebujeme, v závislosti od typu produktu, aj Vaše socio-demografické údaje či údaje o používaní produktov a služieb. Ak sa získanie osobných údajov týka zmluvného vzťahu, najčastejšie ide o zmluvnú požiadavku alebo požiadavkou, ktorá je potrebná na uzavretie zmluvy.

Akékoľvek náhodne získané osobné údaje v žiadnom prípade ďalej systematicky nespracúvame na žiadny nami vymedzený účel spracúvania osobných údajov. Osobné údaje, ktoré o Vás spracúvame na základe súhlasu, nám poskytujete dobrovoľne.

8. Vymedzenie príjemcov spracúvaných osobných údajov

Vaše osobné údaje neposkytujeme iným subjektom okrem prípadov, ak ste na takéto poskytnutie udelili súhlas, písomný pokyn alebo ak existuje iný právny základ na ich poskytnutie, napríklad v prípade, ak ide o plnenie Našej zákonnej povinnosti.

Poskytovanie Vašich osobných údajov iným subjektom v rámci plnenia zákonnej povinnosti môže prebiehať iba v prípadoch stanovených príslušnými právnymi predpismi v rámci všeobecnej povinnosti na poskytnutie súčinnosti.

Naša spoločnosť môže tiež bez Vášho súhlasu poskytnúť osobné údaje iným subjektom v rámci plnenia zákonných povinností:

- v oblasti prevencie pred legalizáciou príjmov z trestnej činnosti a pred financovaním terorizmu v zmysle AML zákona,
- v súvislosti s oznamovaním orgánom činným v trestnom konaní o podozrení, že sa pripravuje, že je páchaný alebo že bol spáchaný trestný čin,
- v súvislosti s posudzovaním schopnosti splácať spotrebiteľský úver podľa zákona č. 129/2010 o spotrebiteľských úveroch a iných úveroch a pôžičkách pre spotrebiteľov,
- v súvislosti s plnením oznamovacej povinnosti voči Národnému bezpečnostnému úradu v oblasti kybernetickej bezpečnosti podľa zákona 69/2018 Z.z. o kybernetickej bezpečnosti.

Naša spoločnosť môže v určitých prípadoch spracúvať vaše osobné údaje aj prostredníctvom sprostredkovateľov. Sprostredkovateľ je subjekt, ktorého Naša spoločnosť poverila spracúvaním osobných údajov v súlade s článkom 28 GDPR. Na poverenie spracúvaním vašich údajov prostredníctvom sprostredkovateľa sa nevyžaduje váš súhlas, prípadne iný právny základ, ako je to v prípade poskytovania údajov iným prevádzkovateľom. Sprostredkovateľ v takomto prípade spracúva Vaše osobné údaje v mene Našej spoločnosti ako prevádzkovateľa.

V tomto smere si Vás dovoľujeme upozorniť, že Naša spoločnosť využíva len sprostredkovateľov poskytujúcich primerané technické, organizačné a ďalšie opatrenia tak, aby spracúvanie spĺňalo požiadavky GDPR a aby bola v plnom rozsahu zabezpečená ochrana práv dotknutej osoby.

Osobné údaje nie sú predmetom cezhraničného prenosu do tretích krajín neposkytujúcich primeranú úroveň ochrany osobných údajov s výnimkou prípadov špecifikovaných platnými právnymi predpismi alebo osobitných situácií, kedy o takomto prenose musí byť Klient vopred informovaný.

Zoznam kategórií Našich sprostredkovateľov:

- finanční agenti, ktorí vykonávajú finančné sprostredkovanie
- osoby, ktoré pre nás zbierajú Vaše kontaktné osobné údaje na základe Vášho súhlasu a tieto údaje nám následne odovzdávajú
- iné subjekty, ktoré spoločnosť Ahoj poverila ako sprostredkovateľov z dôvodu, že nám dodávateľským spôsobom poskytujú služby, ktorých súčasťou môže byť spracúvanie osobných údajov (napr. IT služby, archivačné služby, webhostingové služby)
- spoločnosti vymáhajúce naše pohľadávky mimo súdneho konania (inkasné spoločnosti)
- spoločnosti, ktoré nám zabezpečujú marketingový prieskum a analýzy vyplnených dotazníkov

Pri spracúvaní osobných údajov dochádza tiež vo viacerých prípadoch k využitiu cloudových riešení, resp. služieb podobného technického charakteru. Využitie takýchto riešení je napríklad v mnohých prípadoch nevyhnutné ako súčasť implementácie najmodernejších softwareových nástrojov, resp. ich využitie prispieva k efektívnosti a hospodárnosti. V neposlednom rade takéto riešenia tiež prispievajú k zachovaniu integrity spracúvaných dát a prispievajú k bezpečnosti spracúvania.

Príjemcami Vašich osobných údajov môžu byť podľa okolností Vášho vzťahu s Našou spoločnosťou:

- advokátske kancelárie a auditorské spoločnosti,
- súdni znalci,
- subjekty, ktoré nám poskytujú služby ako Slovenská pošta, kuriér, či prepravné spoločnosti,
- sociálna poisťovňa v rozsahu údajov o príjme dotknutej osoby, ktorých výšku následne na základe zákona potvrdzuje
- spolupracujúce poisťovne,
- osoby, na ktoré sme postúpili naše pohľadávky v súlade so zmluvou a zákonom,
- súdy v prípade uplatňovania našich nárokov (t.j. ak poskytujeme súdom Vaše osobné údaje mimo výkonu ich vyšetrovacích právomocí, t.j. mimo toho, ak nás o tieto údaje požiadajú),

- notári v prípade uplatňovania našich pohľadávok v dedičskom konaní.

9. Dĺžka uchovávania osobných údajov

Vaše osobné údaje spracovávame iba po dobu, ktorá je nevyhnutná vzhľadom na účely ich spracovania. Po uhradení pohľadávky, resp. po skončení procesu vymáhania pohľadávky kontrolujeme pre zachovanie zásady minimalizácie spracovania a minimalizácia uchovávania údajov po uplynutí lehoty troch rokov, či ešte stále potrebujeme Vaše údaje a ďalšie uchovávanie nie je v rozpore so zákonnými lehotami upravujúcimi dobu uchovávania osobných údajov.

Maximálna dĺžka uchovávania a archivácie údajov môže byť rôzna:

- pokiaľ sú Vaše osobné údaje spracúvané v rámci plnenia zákonnej povinnosti Prevádzkovateľa, príslušné právne predpisy bližšie určujú dobu, počas ktorej je Prevádzkovateľ povinný Vaše osobné údaje a súvisiacu dokumentáciu uchovávať.
- pokiaľ sú Vaše osobné údaje spracúvané na základe udeleného súhlasu, Prevádzkovateľom bude po odvolaní súhlasu alebo po uplynutí doby platnosti súhlasu osobné údaje uchovávať len po takú dobu, aká bude nevyhnutná na preukazovanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych nárokov Prevádzkovateľa.
- rovnako to platí aj v prípade spracúvania na základe zmluvy alebo oprávneného záujmu. Po ukončení účelu spracúvania dochádza k napĺňaniu časti účelu spracúvania s názvom: Archivácia údajov a dokumentácie pre potreby ochrany práv Prevádzkovateľa a preukazovania, uplatňovania alebo obhajovania právnych nárokov ako aj poskytovania súčinnosti príslušným orgánom. Právny základ spracúvania, na ktorom boli príslušné osobné údaje získané ostáva aj v takom prípade naďalej zachovaný.

Maximálna doba uchovávania údajov spojených s výkonom správy pohľadávok je 10 rokov od získania údajov, alebo od ukončenia zmluvného vzťahu, alebo od ukončenia prípadu.

Konkrétne dĺžky spracúvania osobných údajov sa vo vzťahu k jednotlivým účelom ich spracovania líšia, pričom jednotlivé dĺžky spracovania sú uvedené v čl. IV.

10. Práva súvisiace so spracúvaním osobných údajov

Dotknutá osoba má právo:

- **právo na prístup k údajom** – dotknutá osoba má právo získať od prevádzkovateľa potvrdenie o tom, či sa spracúvajú osobné údaje, ktoré sa jej týkajú a ak tomu tak je má právo získať prístup k týmto osobným údajom a tieto informácie: a) účely spracúvania; b) kategórie dotknutých osobných údajov; c) príjemcovia alebo kategórie príjemcov, ktorým boli alebo budú osobné údaje poskytnuté, najmä príjemcovia v tretích krajinách alebo medzinárodné organizácie; d) ak je to možné, predpokladaná doba uchovávania osobných údajov alebo,

ak to nie je možné, kritériá na jej určenie; e) f) g) existencia práva požadovať od prevádzkovateľa opravu osobných údajov týkajúcich sa dotknutej osoby alebo ich vymazanie alebo obmedzenie spracúvania, alebo práva namietať proti takémuto spracúvaniu; právo podať sťažnosť dozornému orgánu; ak sa osobné údaje nezískali od dotknutej osoby, akékoľvek dostupné informácie, pokiaľ ide o ich zdroj; h) existencia automatizovaného rozhodovania vrátane profilovania uvedeného v článku 22 ods. 1 a 4 a v týchto prípadoch aspoň zmysluplné informácie o použitom postupe, ako aj význam a predpokladaných dôsledkoch takéhoto spracúvania pre dotknutú osobu;

- **právo na opravu** - dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ bez zbytočného odkladu opravil nesprávne osobné údaje, ktoré sa jej týkajú. So zreteľom na účely spracúvania má dotknutá osoba právo na doplnenie neúplných osobných údajov, a to aj prostredníctvom poskytnutia doplnkového vyhlásenia;
- **právo na vymazanie** - dotknutá osoba má právo dosiahnuť u prevádzkovateľa bez zbytočného odkladu vymazanie osobných údajov, ktoré sa jej týkajú, a prevádzkovateľ je povinný bez zbytočného odkladu vymazať osobné údaje, ak je splnený niektorý z týchto dôvodov: a) osobné údaje už nie sú potrebné na účely, na ktoré sa získavali alebo inak spracúvali; b) dotknutá osoba odvolá súhlas, na základe ktorého sa spracúvanie vykonáva, podľa článku 6 ods. 1 písm. a) alebo článku 9 ods. 2 písm. a), a ak neexistuje iný právny základ pre spracúvanie; c) dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1 a neprevažujú žiadne oprávnené dôvody na spracúvanie alebo dotknutá osoba namieta voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 2; d) osobné údaje sa spracúvali nezákonne; e) osobné údaje musia byť vymazané, aby sa splnila zákonná povinnosť podľa práva Únie alebo práva členského štátu, ktorému prevádzkovateľ podlieha; f) osobné údaje sa získavali v súvislosti s ponukou služieb informačnej spoločnosti podľa článku 8 ods. 1;
- **právo namietať proti spracovaniu** svojich osobných údajov na marketingové účely alebo na základe, ktorý súvisí s konkrétnou situáciou – bližšia špecifikácia tohto práva je osobitne zverejnená na webovej stránke Našej spoločnosti;
- **právo na obmedzenie spracúvania** - dotknutá osoba má právo na to, aby prevádzkovateľ obmedzil spracúvanie, pokiaľ ide o jeden z týchto prípadov: a) dotknutá osoba napadne správnosť osobných údajov, a to počas obdobia umožňujúceho prevádzkovateľovi overiť správnosť osobných údajov; b) spracúvanie je protizákonné a dotknutá osoba namieta proti vymazaniu osobných údajov a žiada namiesto toho obmedzenie ich použitia; c) prevádzkovateľ už nepotrebuje osobné údaje na účely spracúvania, ale potrebuje ich dotknutá osoba na preukázanie, uplatňovanie alebo obhajovanie právnych

nárokov; d) dotknutá osoba namietala voči spracúvaniu podľa článku 21 ods. 1, a to až do overenia, či oprávnené dôvody na strane prevádzkovateľa prevažujú nad oprávnenými dôvodmi dotknutej osoby.;

- **právo dostať svoje osobné údaje** v strojovo čitateľnom formáte a/alebo požiadať o ich prenos inému prevádzkovateľovi;
- **právo kedykoľvek svoj súhlas odvolať** bez toho, aby to malo vplyv na zákonnosť spracúvania založeného na súhlase udelenom pred jeho odvolaním, ak takýto súhlas dotknutá osoba udelila;
- **právo požiadať**, aby rozhodnutia založené na automatizovanom spracúvaní, ktoré sa jej týkajú alebo ju výrazne ovplyvňujú, vychádzajúce z jej osobných údajov, vykonávali fyzické osoby a nie automatizovane technické prostriedky, ak sú osobné údaje takto spracúvané.
- **právo podať sťažnosť** dozornému orgánu, najmä v členskom štáte svojho obvyklého pobytu, mieste výkonu práce alebo v mieste údajného porušenia a právo na účinný súdny prostriedok nápravy, ak sa domnieva, že je spracúvanie jej osobných údajov v rozpore právnymi predpismi. Dozorným orgánom na území Slovenskej republiky je:

**Úrad na ochranu osobných údajov SR,
Hraničná 12
820 07 Bratislava 27**

- **právo podať žiadosť alebo sťažnosť** Našej spoločnosti v súvislosti s ochranou a spracúvaním jej osobných údajov. Každá dotknutá osoba, ktorá chce podať žiadosť alebo sťažnosť a uplatniť svoje si práva, môže tak vykonať:
 - písomne na adrese: **Monal a. s.**, so sídlom: Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad,
 - elektronicky na e-mailovú adresu: zodpovednaosoba@monal.sk
 - telefonicky na telefónnom čísle: 052/78 77 990

11. Cezhraničný prenos osobných údajov

Informujeme Vás tiež, že nedochádza k prenosu Vašich osobných údajov do tretej krajiny (mimo EÚ) alebo medzinárodnej organizácii s výnimkou prenosu vo vzťahu k spoločnosti Google LLC so sídlom Mountain View, USA, resp. Google Ireland Limited, spoločnosť založená a prevádzkovaná podľa právnych predpisov Írska (registračné číslo 368047), so sídlom na adrese Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Írsko (za predpokladu, že má svoje servery umiestnené aj mimo EÚ), nakoľko nám táto spoločnosť poskytuje služby dátového úložiska. Táto spoločnosť je však certifikovaná dohodou Privacy-Shield (ochrana súkromia) a ponúka v tomto smere záruku, že dodrží európske právo o ochrane osobných údajov, a teda

sa podľa rozhodnutia Komisie EÚ považuje za spoločnosť poskytujúcu primeranú ochranu osobných údajov ako v EÚ.

12. Prehľad súhlasov so spracovaním osobných údajov

Súhlas so spracovaním údajov pre overenie bonity v úverových registroch

Pokiaľ udelíte súhlas so spracovaním údajov pre overenie bonity v úverových registroch, súhlasíte, aby naša Spoločnosť spracovala, poskytla a sprístupnila Vaše osobné údaje získané v priebehu rokovania o uzavretí obchodu, a v prípade uzatvorenia zmluvy na základe žiadosti (ďalej len „Zmluva“) spracúvala, poskytovala a sprístupňovala Vaše osobné údaje v rozsahu údajov uvedených v Zmluve, údajov týkajúcich sa Vašich záväzkových vzťahov vyplývajúcich zo Zmluvy a údajov o jej plnení (ďalej len „Údaje“) prevádzkovateľovi NRKI, združeniu NBCB. Súhlasíte, aby NBCB poskytla a sprístupnila Údaje užívateľom NRKI a užívateľom SRBI uvedeným na www.nccb.sk resp. na www.sccb.sk, za účelom vzájomného informovania sa o bonite, dôveryhodnosti a platobnej disciplíne ich klientov, a štatutárnych orgánov ich klientov (dotknutých osôb), ochrany oprávnených hospodárskych záujmov nebankových veriteľských subjektov a prevencie pred úverovými podvodmi. Svoj súhlas udeľujete na dobu 12 mesiacov odo dňa poskytnutia osobných údajov v žiadosti, a v prípade uzatvorenia Zmluvy na dobu trvania Zmluvy a 5 rokov od zániku všetkých Vašich záväzkov voči Spoločnosti vyplývajúcich zo Zmluvy.

Súhlas so spracovaním osobných údajov spoločnosťou Zinc Euro, a.s.

Naša spoločnosť úzko spolupracuje so spoločnosťou Zinc Euro a.s., so sídlom: Karpatská 3256/15, 058 01 Poprad, IČO: 47 918 551, ktorá sa špecializuje na investovanie do spotrebiteľského financovania. V prípade, ak udelíte súhlas so spracovaním Vašich osobných údajov spoločnosťou Zinc Euro, a.s. budú Vaše údaje spracúvané za účelom posúdenia možnosti poskytnutia pôžičky zo strany tejto spoločnosti, a to v prípade zamietnutia žiadosti o poskytnutie spotrebiteľského úveru z Našej strany.

13. Účinnosť

Táto informácia o spracovaní osobných údajov nadobúda platnosť a účinnosť ku dňu 01.09.2025. Informácie o spracovaní osobných údajov budeme priebežne aktualizovať. Aktuálne znenie predmetnej informácie je uverejnené na webovej stránke Našej spoločnosti www.monal.sk.