



## ÚŘAD PRO OCHRANU OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7  
tel.: 234 665 111, fax: 234 665 444  
posta@uouu.cz, www.uouu.cz

Č.j. UOOU-00343/21-21  
Praha 20. května 2021

### Protokol o kontrole

#### Kontrolní orgán:

Úřad pro ochranu osobních údajů, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7 (dále jen „Úřad“).  
Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z čl. 58 odst. 1 písm. b) nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 ze dne 27. dubna 2016 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES (obecné nařízení o ochraně osobních údajů) ve spojení s § 50 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

#### Kontrolující:

MVDr. František Bartoš – inspektor Úřadu, číslo průkazu inspektora XXXXXXXXXXXX.  
JUDr. Roman Recman – pověřený zaměstnanec Úřadu, číslo služebního průkazu XXXXXXXX.  
JUDr. Michal Jelínek – pověřený zaměstnanec Úřadu, číslo služebního průkazu XXXXXXXXXXXX.

#### Kontrolovaná osoba:

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXXXXXXXXXXXX

XXXXXXXXXX – XXXXXXXXXXXXXXXX

IČ: XXXXXXXXXXXX

Zastoupená ve věci kontroly XXXXXXXXXXXXXXXX, pověřencem pro ochranu osobních údajů.  
(dále jen „XXX nebo kontrolovaná osoba“)

#### Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností správce osobních údajů podle čl. 5, čl. 6., čl. 1222, čl. 24–28 a čl. 30 a 32 nařízení (EU) 2016/679, při zpracování osobních údajů v souvislosti s registrací pojištěnců XXX.

### **První kontrolní úkon:**

Kontrola byla zahájena Oznámením o zahájení kontroly č.j. UOOU-00343/21-15, ze dne 1. dubna 2021, které bylo kontrolované osobě doručeno do datové schránky téhož dne.

### **Poslední kontrolní úkon:**

Posledním úkonem předcházejícím vyhotovení protokolu je písemné vyjádření kontrolované osoby k oznámení o zahájení kontroly č.j. UOOU-00343/21-16, ze dne 15. dubna 2021.

### **I. Přehled podkladů:**

Protokol o kontrole se opírá o následující podklady a dokumenty, které byly pořízeny před zahájením kontroly a v jejím průběhu, popř. o dokumenty a skutečnosti, které jsou kontrolnímu orgánu známy z jeho úřední činnosti:

1) Oznámení o přestupku – šetření Policie ČR – XXXXXXXXXXXX, č.j. UOOU-00343/21-1.

#### Přílohy:

- Úřední záznam o podání vysvětlení – XXXXXXXXXXXX, ze dne 2. listopadu 2020.
- Úřední záznam – XXXXXXXXXXXX, ze dne 2. listopadu 2020.
- Zrušení registrace pojištěnce, ze dne 2. listopadu 2020 – XXXXXX
- Zápis z osobního jednání na pobočce XXX – XXXXXXXXXXXX, ze dne 2. listopadu 2020. □  
Kopie přihlášky k registraci pojištěnce k XXXX, ze dne 25. října 2020 – XXXXXX.
- Poučení klienta k povinným a nepovinným údajům a poučení o podmínkách přeregistrace k jiné pojišťovně.
- Sdělení XXX, ze dne 9. listopadu 2020 k žádosti Policie ČR.
- Požadavek Policie ČR, ze dne 14. listopadu 2020 na zaslání výsledku pana XXXXXX, který za XXX provedl přeregistraci pana XXXXX.
- Úřední záznam o podání vysvětlení, ze dne 14. listopadu 2020 – XXXXXX.
- Žádost Policie ČR o výslech osoby XXXXXXXXXXXX, ze dne 12. listopadu 2020.
- 1. Úřední záznam, ze dne 27. listopadu 2020 – lustrace osoby XXXXXXXXXXXX.
  - Úřední záznam Policie ČR, ze dne 23. listopadu 2020 – XXXXXX.
  - Úřední záznam, ze dne 11. prosince 2020 – XXXXXX.
  - Žádost o výslech, ze dne 13. prosince 2020 – XXXXXX.
  - Podání zprávy Policii ČR k osobě XXXXXXXXXXXX, ze dne 23. prosince 2020.
  - Úřední záznam policie ČR, ze dne 11. ledna 2021 – postoupení podnětu Policií ČR Úřadu pro ochranu osobních údajů.

2) Žádost Úřadu o součinnost kontrolované osoby, ze dne 2. února 2021, č.j. UOOU00343/21-

- 3) Sdělení kontrolované osoby k žádosti o součinnost, ze dne 12. února 2021, č.j. UOOU00343/21-3.
- 4) Postoupení spisu inspektorovi Úřadu, ze dne 22. února 2021, č.j. UOOU-00343/21-4
- 5) Stížnost pana XXXXXXXX, podaná k Úřadu dne 27. listopadu 2020 č.j. UOOU-00343/215

Přílohy:

- Formulář pro podávání stížností.
  - Přihláška k registraci pana XXXXXX + poučení XXX, s datem 26. září 2020.
  - Vyjádření XXX ke zrušení registrace pana XXXXX, ze dne 13. listopadu 2020.
- 6) Dopis Úřadu panu XXXXXX, ze dne, ze dne 22. prosince 2020, č.j. UOOU-00343/21-6
  - 7) Stížnost pana XXXXXXXX – formulář pro podávání stížností, ze dne 15. března 2021, č.j. UOOU-00343/21-7.
  - 8) Oznámení o přestupku Policii ČR, dne 16. února 2021 – poškozený pan XXXXXXXX, č.j. UOOU-00343/21-8

Přílohy:

- Přihláška k registraci u XXX, ze dne 11. září 2020.
  - Informace XXX k žádosti Policie ČR – XXXXXX
  - Informace XXX o zaslání nového Evropského průkazu zdravotního pojištění, bez uvedení data – XXXXXXXX.
  - Úřední záznam o podání vysvětlení, ze dne 21. ledna 2021.
  - Úřední záznam Policie ČR, ze dne 15. února 2021, ve věci – XXXXXXXX.
  - Žádost o storno registrace, zaslaná XXX dne 12. ledna 2021 – XXXXXXXX.
- 9) Pověření ke kontrole, ze dne 18. března 2021, č.j. UOOU-00343/21-9.
  - 10) Oznámení o zahájení kontroly, ze dne 1. dubna 2021, č.j. UOOU-00343/21-15
  - 11) Vyjádření kontrolované osoby k oznámení o zahájení kontroly, ze dne 15. dubna 2021, č.j. UOOU-00343/21-16.

Přílohy:

Jmenování pověřence XXX pro ochranu osobních údajů.

Směrnice 10/2021 – Získávání a registrace nových pojištěnců k XXXX, zdravotní pojišťovna, ze dne 27. března 2021.

Směrnice č. 41/2020 – Metodika pro práci s klienty, ze dne 22. ledna 2020.

Dohoda o zápočtu pohledávek. Dohoda o provedení práce.

- 12) Metodický pokyn 16/1921 – pro zpracování přihlášek k registraci, č.j. UOOU-00343/21-17.

Přílohy:

Formulář přihlášky k registraci pojištěnce.

Formulář plné moci k podání přihlášky k registraci pojištěnce.

Pravidla pro evidenci budoucích pojištěnců

Seznam osob, které spolupracují s XXX v souvislosti se získáváním nových klientů (348 osob)

Dohoda o provedení práce 4 x.

Etický kodex Svazu zdravotních pojišťoven.

- 13) Dodatek č. 1 k Dohodě o provedení práce 4x a jedna Dohoda o provedení práce, č.j. UOOU00343/21-18.

- 14) Dohoda o provedení práce 1x, č.j. UOOU-00343/21-19.

Přílohy:

Dohoda o provedení práce.

Seznam registrací a jejich storna.

Zrušení registrace pojištěnce k ZP, ze dne 4. března 2021 –XXXXXXX.

Sdělení XXX panu XXXXXXXX o stornování registrace, ze dne 13. března 2021.

Připojení k trestnímu řízení, ze dne 1. dubna 2021.

Vyčíslení škody, která XXXX vznikla v souvislosti s neoprávněnými registracemi panem XXXXXXXX, ze dne 30. března 2021.

V rámci kontroly bylo posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly, ledaže je níže uvedeno jinak, a v čase provedení kontroly. Z výše uvedených podkladů jsou pro kontrolní zjištění v protokolu o kontrole výslovně vyhodnoceny pouze ty podklady, případně jejich části, v nichž jsou uvedeny relevantní informace.

## II. Důvod kontroly:

Kontrola byla provedena na základě podnětů pana XXXXXXXX a pana XXXXXXXX, které byly Úřadu postoupeny Policií ČR a na základě podnětů pana XXXXXXXX a pana XXXXX, které byly doručeny přímo Úřadu. Všechny výše uvedené osoby uvedly, že byly neoprávněně, bez jejich vědomí přihlášeny k registraci pojištěnce u XXXX, zdravotní pojišťovny

Oznámení o zahájení kontroly ze dne ze dne 1. dubna 2021, bylo kontrolované osobě doručeno do datové schránky téhož dne, kdy se do datové schránky XXX přihlásila pověřená osoba. V oznámení o zahájení kontroly byla kontrolovaná osoba požádána o zaslání následujících informací a dokumentů:

- 1) Předložte všechny vnitřní předpisy, kterými upravuje pracovní postupy při registraci nových pojištěnců XXX, a to včetně informace o pracovních pozicích, které se na těchto pracovních postupech podílejí s vyznačením jejich odpovědnosti.
- 2) Předložte kopie všech smluv, které byly uzavřeny s osobami za účelem náboru a registrace nových pojištěnců XXX.
- 3) Předložte písemnou informaci:
  - a) celkový počet pojištěnců,
  - b) celkový počet nově registrovaných pojištěnců v roce 2020 a v roce 2021 doposud,
  - c) celkový počet pojištěnců, které XXX eviduje jako neoprávněně registrované v roce 2020 a v roce 2021 doposud,
  - d) celkový počet pojištěnců, kteří na základě své žádosti z důvodu neoprávněné registrace bylo registrováno zpět ke své původní pojišťovně v roce 2020 a v roce 2021 doposud,
  - e) numerický přehled zpětně registrovaných pojištěnců dle jednotlivých zdravotních pojišťoven v roce 2020 a v roce 2021 doposud,
- 4) Předložte kopie všech záznamů a protokolů, které se týkají vlastního šetření XXX ve věci neoprávněné přeregistrace nových pojištěnců v roce 2020 a v roce 2021 doposud, včetně přijatých opatření.
- 5) Předložte dle vlastního uvážení další informace, které se vztahují k předmětu smlouvy.

### III. Kontrolní zjištění:

#### Kontrolní zjištění č. 1:

**A.** Požadované informace a dokumenty zaslala kontrolovaná osoba Úřadu v dopise ze dne 15. dubna 2021, včetně příloh.

Kontrolovaná osoba kontrolujícím sdělila, že v případě, že dochází k přeregistraci pojištěnce mimo kontaktní místo XXX na základě činnosti zaměstnance XXX, může zaměstnanec XXX zájemci o přeregistraci při vyplňování přihlášky asistovat a poskytnout nutnou součinnost. Zaměstnanec je také povinen ověřit, že všechny údaje na přihlášce jsou správné a přesné. Po vyplnění přihlášky doručí pojištěnec prostřednictvím zaměstnance XXXX nebo sám vyplněnou přihlášku XXX.

Přihláška je následně zavedena do Centrálního registru pojištěnců (dále jako „CRP“) vedeného dle § 27 zákona č. 592/1992 Sb., o pojistném na veřejné zdravotní pojištění, ve znění pozdějších předpisů. Centrální registr pojištěnců obsahuje tyto údaje o pojištěncích: rodné číslo, případně jiné číslo pojištěnce, jméno, příjmení, popřípadě rodné příjmení, adresu pobytu, datum vzniku a zániku pojistného vztahu u příslušné zdravotní pojišťovny. U pojištěnců, za které je plátcem pojistného stát, je uvedeno časové období, v němž je plátcem pojistného stát, označení skupiny pojištěnců, datum odhlášení se ze zdravotního pojištění a přihlášení se do zdravotního pojištění v České republice.

V rámci ověření údajů uvedených na přihlášce prostřednictvím CRP, registr upozornil na chybu pouze v případě některých chybně uvedených typů osobních údajů pojištěnce, jako je např. rodné číslo.

Po ověření údajů v CRP (údaje v přihlášce pojištěnce odpovídají údajům vedeným v CRP), dochází k přeregistraci pojištěnce k XXX, resp. jakékoliv jiné zdravotní pojišťovně, pro kterou se pojištěnec rozhodl.

Následně odesílá XXX svým novým pojištěncům tzv. ověřovací dopis, kterým pojištěncům oznamuje, že se stali pojištěnci XXX a sděluje jim základní informace související se vztahem k XXX. Smyslem tohoto ověřovacího dopisu je mimo jiné umožnit pojištěncům informovat XXX v případě, že přeregistrace ve skutečnosti nebyla provedena ze strany pojištěnce.

V případě, že X následně obdrží od pojištěnce informaci, že neprojevil zájem o přeregistraci k XXX, XXX ji zruší. XXX uvedla, že hodlá nad rámec stávajícího postupu při registraci nových pojištěnců zavést opatření kdy v případě, že dojde k přeregistraci prostřednictvím zaměstnance mimo prostory XXX, bude odeslán novému pojištěnci ověřovací dopis, který bude opatřen čárovým kódem. Dopis bude odeslán na kontaktní adresu uvedenou v přihlášce.

**B.** Za rok 2020 řešila XXX celkem 264 případů neoprávněných registrací k XXX a celkem 204 případů neoprávněných registrací od XXX. Ke dni odeslání vyjádření k oznámení o zahájení kontroly, eviduje XXX XXXXXX pojištěnců.

V příloze k vyjádření s názvem „storna XXXX návraty zpět“ je uveden seznam klientů, u kterých byla registrace k XXX stornována. V prvním listě této sestavy je uvedena kontingenční tabulka, ze které je zřejmý počet stornovaných registrací a obnovení pojistného vztahu u jednotlivých zdravotních pojišťoven a příslušného registračního období. Druhý list této sestavy obsahuje seznam pojištěnců, číslo pojištěnce, jméno, příjmení, adresu trvalého bydliště, datum

registrace, kód zdravotní pojišťovny, evidenční číslo spolupracující osoby, datum provedeného storna.

K neoprávněným přeregistracím XXX dále uvádí, že veškeré takové přeregistrace jsou XXX neprodleně řešeny a je zajištěno zpětvzetí k původní zdravotní pojišťovně. Po potvrzení obnovení pojistného vztahu příslušné zdravotní pojišťovny je registrace u XXX stornována. Následně odchází klientovi potvrzení o provedeném stonu s informací, že je i nadále pojištěncem původní zdravotní pojišťovny.

Žádosti o zrušení přeregistrace nebo zpětvzetí musí splňovat tyto podmínky:

- musí být podány písemně,
- u plnoleté osoby musí být uveden vlastnoruční podpis,
- při omezení způsobilosti žadajícího musí být zastupování doloženo k žádosti písemně, musí obsahovat identifikační údaje pojištěnců, kontaktní adresa.

Pokud je žádost o storno registrace oprávněná, XXX, zdravotní pojišťovna zasílá příslušné zdravotní pojišťovně žádost o zpětvzetí. Po potvrzení obnovení pojistného vztahu je registrace u XXX stornována a klientovi je zasláno písemné vyjádření na uvedenou korespondenční adresu, případně e-mailem nebo datovou schránkou.

Pokud se klient obrátí na XXX, zdravotní pojišťovnu s žádostí o zpětvzetí s informací, že byl přeregistrován k jiné zdravotní pojišťovně neoprávněně, je příslušné zdravotní pojišťovně zaslána žádost o storno registrace s tím, že se u klienta v případě souhlasného stanoviska obnoví pojistný vztah u původní pojišťovny. Pojištěnec je o této skutečnosti informován.

K postupu při evidenci nových pojištěnců XXX uvedla, že poté, co je přihláška navedena a prošla CTP, XXX informuje pojištěnce o tom, že se stal jejím pojištěncem. V případě, že pojištěnec s touto přeregistrací nesouhlasí, kontaktuje XXX. Kontakt může proběhnout různými způsoby, např. telefonicky nebo e-mailem. Podle způsobu, kterým pojištěnec XXX kontaktuje, je pak XXX zpětně informována o tom, jakým způsobem byla jeho žádost o storno registrace zpracována.


**C.** Kontrolovaná osoba dále uvedla, že v roce 2020, uzavřela dohodu o provedení práce s 348 osobami a v roce 2021 jich k 31. březnu 2021 uzavřela celkem 183. Dohoda obsahuje osobní údaje zaměstnance v rozsahu jméno, bydliště, a datum narození. Dále dohoda obsahuje ustanovení, dle kterého je zaměstnanec povinen předložit XXX jako „zaměstnavateli řádně vyplněné přihlášky k registraci, a to nejpozději do 5 kalendářních dnů po jejich podpisu. Souhrnný přehled o počtu nově registrovaných pojištěnců předkládá vždy při předání přihlášek na kontaktní místo zaměstnavatele. V přehledu bude čitelně uvedeno jméno a příjmení pojištěnce, číslo pojištěnce, datum, od kterého je pojištěn a kategorie pojištěnce.“

Dále je v dohodě uvedeno, že se zaměstnanec „zavazuje, že bude vykonávat sjednanou činnost osobně (bez účasti třetích osob), svědomitě, řádně a hospodárně v souladu s právními a ostatními předpisy vztahujícími se k výkonu této práce. Zaměstnanec se současně *zavazuje* dodržovat Etický kodex Svazu zdravotních pojišťoven ČR. Zaměstnanec podpisem této dohody prohlašuje, že se seznámil s Etickým kodexem XXX, zdravotní pojišťovny a Compliance Programem XXX zavazuje se je bezpodmínečně dodržovat.“

V dohodách je také uvedeno, že „zaměstnanec je především povinen zajistit, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, neoprávněným přenosům, jinému neoprávněnému zpracování, nebo k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů. Zaměstnanec je dále povinen při zajišťování předmětu dohody informovat, a nejpozději spolu s podpisem přihlášky, poskytnout pojištěnci informace dle článku 13 obecného nařízení o ochraně osobních údajů. Zaměstnanec bude zpracovávat osobní údaje pouze za podmínek a v rozsahu stanoveném touto dohodou, bude zachovávat mlčenlivost o osobních údajích i v době po skončení výkonu pracovní činnosti na základě této dohody.“

### **Kontrolní zjištění č. 2:**

**A.** Kontrolovaná osoba má zpracovanou **Směrnici č. 10/2021** - Získávání a registrace nových pojištěnců k XXX, zdravotní pojišťovně, která upravuje možnosti přípustného náboru nových pojištěnců a stanoví také zakázané formy náboru. V čl. 2 Směrnice je uvedeno, že XXX registruje nové pojištěnce prostřednictvím:

- zaměstnanců poboček,
- zaměstnanců poboček při reklamních akcích, které XXX pořádá nebo kterých se účastní,
- zaměstnanců marketingové podpory,
- oddělení mezinárodních vztahů,
- zaměstnanců pracujících na základě DPP,  elektronické aplikace XXXXX

Dále je ve Směrnici č. 10 uvedeno, že je zakázán jakýkoliv jiný způsob náboru nových pojištěnců, např. prostřednictvím právnických osob. Směrnice také upravuje možnosti uzavření pracovněprávního vztahu se zaměstnanci, kteří mají pro XXX zajišťovat nábor pojištěnců, způsoby ověřování přihlášek, zrušení přihlášek a konkrétní povinnosti jednotlivých zaměstnanců zodpovědných za nábor pojištěnců.

Podle čl. 4 Směrnice, zaměstnanci poboček využívají pro registraci nového pojištěnce elektronickou „Přihlášku k registraci pojištěnce“. Zaměstnanec pobočky provádí registraci nových pojištěnců nejen na svém pracovišti, ale i při různých akcích pořádaných XXX nebo jiným spolupracujícím subjektem, při dohodnutých návštěvách škol, poskytovatelů zdravotních služeb nebo zaměstnavatelů. V tomto případě je pro registraci nových pojištěnců použit tiskopis „Přihláška k registraci pojištěnce“ nebo „Plná moc k podání přihlášky k registraci pojištěnce“.

Podle čl. 5 Směrnice č. 10 využije zaměstnanec při registraci nového pojištěnce přímo na pobočce všechny doklady a dokumenty, které mu zájemce o přeregistraci doloží. Před zahájením přeregistrace si musí zaměstnanec ověřit zájemce na základě předložení osobního dokladu. Totéž platí v případě, že zájemce jedná za jinou osobu na základě zákonného zastoupení (rodný list dítěte, soudní rozhodnutí). Pokud zájemce nedoloží požadované doklady, zaměstnanec pobočky není oprávněn přihlášku zpracovat.

**B.** Ověřování a zpracování registrací k XXX na základě vyplněných tiskopisů je popsáno v **Metodickém pokynu č. 16/2021** - Metodický pokyn pro zpracování Přihlášek k registraci pojištěnce XXX, zdravotní pojišťovna (dále jen „Pokyn“). V čl. 1 Pokynu je uvedeno, že „veškeré

Přihlášky k registraci pojišťence (Plné moci k registraci pojišťence) získané ZDPP přebírá MNK (manažer nábory klientů) k zajištění jejich zpracování. MNK převzaté přihlášky k registraci pojišťence (plné moci k registraci), předá určeným zaměstnancům, kteří jsou odpovědní za navedení registrací od spolupracujících osob.“

Podle čl. 2. Pokynu využívají zaměstnanci poboček XXX pro registraci nového pojišťence elektronickou „Přihlášku k registraci pojišťence“ uvedenou v IS v aplikaci „Založení pojišťence“. V případě sepsání přihlášky zaměstnancem pobočky mimo své pracoviště je použit papírový tiskopis „Přihláška k registraci pojišťence XXX, zdravotní pojišťovna“ a na základě uvedených údajů navede pojišťence rovněž prostřednictvím aplikace „Založení pojišťence“.

Podle čl. 3 Pokynu XXX ověří:

- zda jsou veškeré požadované údaje vyplněny,
- zda zájmová oblast uvedená v DPP odpovídá doručovací adrese uvedené na přihlášce,
- v případě, že byl klient registrován u XXX, porovná zpracovatel tyto údaje v registru a na přihlášce,
- kontrola správnosti OP, pasu – po zadání uvedeného OP je ověřena správnost jména, příjmení, trvalého bydliště v informačním systému v „Založení pojišťence pro verifikaci“ prostřednictvím základních registrů,
- kontrola shody podpisů na obou stranách vyplněné přihlášky, resp. shoda podpisů s podpisy na přihláškách k předcházející registraci.

Pokyn dále obsahuje konkrétní instrukce pro zaměstnance XXX k vyplnění jednotlivých údajů na přihláškách k registraci. XXX vypracovala také **Směrnici č. 41/2020**, která obsahuje pokyny pro zaměstnance při vyplňování tiskopisů přihlášek.

**C. XXX má zpracovanou Směrnici č. 8/2021 - Ochrana osobních údajů v XXX, zdravotní pojišťovně.**

Směrnice č. 8/2021 obsahuje základní definice pojmů ochrany osobních údajů. V další části Směrnice č. 8/2021 jsou rozvedeny zásady při ochraně osobních údajů podle čl. 5 nařízení (EU) 2016/679. Dále jsou ve Směrnici č. 8/2021 uvedeny povinnosti zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců při zpracování osobních údajů, zejména dodržování interních předpisů, povinnost zabezpečit osobní údaje tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému zpřístupnění těchto údajů, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. dodržovat mlčenlivost o osobních údajích klientů, používat IT prostředky XXX, včetně jejich užití k osobní potřebě, pouze způsobem, který je dovolen příslušnými interními předpisy, zabezpečení PC techniky přístupovými hesly, zabezpečení písennosti a digitálních záznamových médií tak, aby byly v uzamčených skříních, popř. na jiných místech, kde je možno zajistit jejich ochranu.

Dále Směrnice č. 8/2021 obsahuje povinnost vedoucího zaměstnance, aby při přípravě nového či změně stávajícího produktu či procesu posoudil, zda nové či změně zpracování osobních údajů bude toto zpracování představovat vysoké riziko pro práva dotčených osob. V daném



případě je zaměstnanec povinen provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů. Pokud z posouzení vlivu na ochranu osobních údajů vyplývá, že nové či změněné zpracování bude i po přijetí opatření ke snížení rizika představovat vysoké riziko pro práva dotčených osob, je DPO povinen dle svého uvážení:

- a) doporučit příslušnému vedoucímu zaměstnanci, aby zpracování buď nebylo zahájeno, nebo bylo změno tak, že bude možnost pomocí opatření snížit riziko na akceptovatelnou úroveň, nebo
- b) zajistit konzultaci zamýšleného zpracování, identifikovaných rizik a navržených opatření k jejich snížení s dozorovým úřadem.

Ve Směrnici č. 8/2021 jsou dále uvedeny právní tituly, na základě, kterých XXX jako správce zpracovává osobní údaje. Jedná se o tyto oprávnění tituly:

- a) souhlas subjektu údajů se zpracováním,
- b) plnění právní povinnosti organizace (plnění vyplývající ze zvláštních právních předpisů),
- c) oprávněný zájem správce či dalších subjektů (např. například ochranu majetku a osob, ochranu právních nároků),
- d) případě zpracování údajů zvláštní kategorie, je povinen vymezit výjimku pro zpracování dle nařízení (EU) 2016/679. Výjimkou je například výslovný souhlas subjektu údajů nebo nezbytnost z důvodů veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví.

Dále je ve Směrnici č. 8/2021 popsána informační povinnost XXX vůči subjektům údajů. Podle uvedené Směrnice musí informační povinnost obsahovat identifikační a kontaktní údaje pojišťovny, účely zpracování, právní tituly pro zpracování, výjimky pro zpracování údajů zvláštní kategorie, kategorie zpracovávaných údajů, zdroj údajů, pokud údaje nebyly získány od subjektu, osoby, kterým mají být údaje předány či zpřístupněny, případně úmysl předat osobní údaje mimo země EU a způsob ošetření tohoto předání, dobu uchování údajů nebo pravidla pro její určení, informace o právech dotčené osoby, skutečnost, zda je poskytnutí informací zákonným nebo smluvním požadavkem, a zda bude docházet k automatizovanému rozhodování. Poskytnutí informací by mělo být přiměřeně dokumentováno, např. zaznamenáním jakým způsobem a kdy byl subjekt údajů o zpracování informován. Podle dokumentu je Informování zapotřebí realizovat v okamžiku sběru osobních údajů od subjektu (před sběrem). Jestliže osobní údaje nejsou získávány od subjektu, je třeba informování provést do jednoho měsíce nebo při první komunikaci se subjektem, podle toho, co nastane dříve.

Ve Směrnici č. 8/2021 je dále uvedeno, že XXX vede písemné záznamy o činnostech zpracování osobních údajů. Záznamy o činnostech zpracování slouží pro vnitřní kontrolu XXX nad prováděnými činnostmi zpracování.

Směrnice č. 8/2021 dále obsahuje ustanovení o zpřístupnění osobních údajů zpracovatelům osobních údajů, dalším správcům, včetně předávání osobních údajů do třetích zemí, které se může uskutečnit pouze v případě, určuje-li tak interní předpis. V závěru Směrnice č. 8/2021 je uvedena informace, že se bezpečnostní incidenty postupují dozorovému Úřadu.

**D.** Na webových stránkách XXX XXXXXXXXXX se nachází dokument Ochrana osobních údajů GDPR – Zpracování osobních údajů v XXX, zdravotní pojišťovně.

V dokumentu jsou uvedeny kontaktní údaje na XXX a na pověřence XXX pro ochranu osobních údajů.

Podle dokumentu zpracovává XXX osobní údaje v rozsahu:

identifikační údaje – jméno, příjmení, datum a místo narození, pohlaví, rodinný stav, rodné číslo, číslo pojištění, státní příslušnost, adresa trvalého bydliště, údaje týkající se oprávnění k *pobytu* v ČR, číslo a doba platnosti osobního dokladu;

kontaktní údaje – e-mailová adresa, telefonní číslo, korespondenční adresa;

zvláštní kategorie osobních údajů – informace týkající se tělesného a duševního zdraví klienta, včetně údajů o poskytnutých zdravotních službách (tj. údaje o zdravotním stavu), biometrické údaje v případě ověřování totožnosti pomocí fotografie v rámci XXXX;

popisné údaje – vzdělání, počet dětí, předchozí zaměstnání, údaj o předchozí zdravotní pojišťovně, bankovní spojení; údaje o využívaných službách – údaje v uživatelském účtu XXXX, zejména údaje o nastavení využívaných služeb a čerpání jednotlivých služeb (jako jsou preventivní a bonusové programy); údaje o jiné osobě – např. adresní a identifikační údaje člena rodiny, manžel/manželka, dítě, zákonný zástupce, zaměstnanec, pojištěnec registrovaný u lékaře apod.;

finanční údaje – číslo účtu, úhrady poskytovatelům zdravotních služeb, historie úhrad regulačních poplatků a doplatků, historie plátců pojistného, historie záloh na pojistném apod.; ostatní údaje – např. údaje o soudních sporech, dědických řízeních, exekučních řízeních, oddlužení, údaje související s plněním zákonných povinností dané osoby a videozáznamy z kamerového systému, audiozáznamy hovorů call-centra a videozáznamy hovorů virtuální pobočky a osobní data zpracovávaná v rámci on-line styku, např. IP adresy.

Dále jsou v dokumentu uvedeny účely zpracování a právní tituly zpracování osobních údajů, kterými jsou: zpracování osobních údajů na základě plnění smlouvy, zpracování osobních údajů na základě plnění právní povinnosti, zpracování osobních údajů na základě souhlasu, a zpracování z důvodů veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví, kdy XXX v rámci sekce „Zdraví“ zpracovává Vaše údaje o zdravotním stavu, když takové zpracování je nezbytné z důvodů veřejného zájmu v oblasti veřejného zdraví.

Dokument obsahuje informaci zpracování osobních údajů třetími osobami, kterými jsou:

- orgány státní správy a další orgány, které v rámci povinné součinnosti vymezuje právní řád ČR;

- smluvní partneři zajišťující pro XXX služby v pozici zpracovatele, především v následujících oblastech:

a) zajištění poštovních služeb,

a) zajištění výroby průkazů pojištěnce,

b) zajištění bonusových léčebných pobytů,

c) zajištění technického řešení služeb, které XXX poskytuje,

d) zajištění hromadného rozesílání zpráv prostřednictvím služby mailjet.com

Se zpracovateli a případně dalšími správci má XXX uzavřeny smlouvy o zpracování osobních údajů.

V dokumentu jsou dále uvedeny zdroje získávání osobních údajů, kterými jsou:

- orgány státní správy a další orgány, které v rámci povinné součinnosti vymezuje právní řád ČR;
- klientů/pojištěnců;
- poskytovatelů zdravotních služeb;

- příslušných registrů občanů ČR;
- osob, které projeví zájem o služby a aktivity XXX nebo využívají služby XXX; dále to jsou lékaři klientů a smluvní poskytovatele laboratorních služeb.

V závěru dokumentu jsou v jeho závěru uvedena práva subjektu údajů, včetně postupu při jejich uplatnění.

### **Kontrolní zjištění č. 3:**

Podle čl. 4 odst. 1) nařízení (EU) 2016/679 se pro účely tohoto nařízení osobními údaji rozumí „veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě (dále jen „subjekt údajů“); identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby“. Kontrolovaná osoba vede o svých klientech/pojištěncích údaje minimálně v rozsahu jméno, příjmení, datum a místo narození, pohlaví, rodinný stav, rodné číslo, číslo pojištěnce, státní příslušnost, adresa trvalého bydliště, údaje týkající se oprávnění k pobytu v ČR, číslo a doba platnosti osobního dokladu, e-mailová adresa, telefonní číslo, korespondenční adresa, údaje týkající se tělesného a duševního zdraví, včetně údajů o poskytnutých zdravotních službách (tj. údaje o zdravotním stavu), biometrické údaje v případě ověřování totožnosti pomocí fotografie v rámci XXX a další údaje.

Podle výše uvedených údajů se dá konkrétní fyzická osoba přímo nebo nepřímo identifikovat, jedná se tedy o osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1) nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 4:**

Podle čl. 4. odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 se zpracováním rozumí „jakákoliv operace nebo soubor operací, které jsou prováděny s osobními údaji nebo soubory osobních údajů pomocí či *bez pomoci automatizovaných postupů*, jako je shromáždění, zaznamenání, uspořádání, strukturování, uložení, přizpůsobení nebo pozměnění, vyhledání, nahlédnutí, použití, zpřístupnění přenosem, šíření nebo jakékoliv jiné zpřístupnění, seřazení či zkombinování, omezení, výmaz nebo zničení“

Kontrolovaná osoba shromažďuje, zaznamenává a ukládá osobní údaje systematicky, pomocí automatizovaných postupů i manuálně. Jedná se tedy o zpracování osobních údajů ve smyslu čl. 4. odst. 2 nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 5:**

Podle čl. 4 odst. 7) nařízení (EU) 2016/679 se správcem rozumí „fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho jmenování“.

Kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje zejména za účelem poskytování veřejného zdravotního pojištění a souvisejícími účely. Kontrolovaná osoba je vedena v obchodním rejstříku u Krajského soudu v Ostravě pod spisovou značkou XXXXXX, s předmětem činnosti: provádění veřejného zdravotního pojištění pro své pojištěnce, půjčování zdravotnických prostředků pojištěncům na základě indikace ošetřujícího lékaře v souladu s prováděcími právními předpisy

včetně vedení evidence těchto prostředků, v souladu s § 11 zákona č. 280/1992 Sb. v platném znění, hospodaření s vlastním majetkem a majetkem jí svěřeným, kontrola využívání a poskytování služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění v jejich objemu a kvalitě, včetně dodržování cen u smluvních poskytovatelů a pojištěnců, zprostředkování úhrad nákladů zdravotních služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění, které byly poskytnuty poskytovateli zdravotních služeb a jinými oprávněnými subjekty v souladu s platnými právními předpisy České republiky, Evropské unie a na základě platně uzavřených a účinných mezinárodních smluv, kterými je Česká republika vázána, zprostředkování dalšího smluvního pojištění a připojištění sjednávaného zejména v návaznosti na pojištění výloh zdravotních služeb přesahující rozsah služeb hrazených z veřejného zdravotního pojištění v souladu s platnými právními předpisy, výběr pojistného na zdravotní pojištění a kontrola tohoto výběru, včetně vymáhání pohledávek za pojistným, penále apod.

Kontrolovaná osoba má určeny účely zpracování osobních údajů, je tedy správcem osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7) nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 6:**

Podle čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679, je zpracování zákonné, „pokud je splněna nejméně jedna z níže uvedených podmínek a pouze v odpovídajícím rozsahu“

- a) Subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů;
- b) Zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů;
- c) Zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje;
- d) Zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby;
- e) Zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce;
- f) Zpracování je nezbytné pro účely oprávněných zájmů příslušného správce, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující ochranu osobních údajů, zejména pokud je subjektem údajů dítě.“

Kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje na základě:

- a) souhlasu pojištěnce se zpracováním osobních údajů podle čl. 6 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679),
- b) uzavření a plnění smluvního vztahu, případně přijetí opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost podle čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679),
- c) plnění právní povinnosti dle čl. 6 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679, zejména zákona č. 280/1992 Sb., o resortních, oborových, podnikových a dalších zdravotních pojišťovnách, v platném znění, zákona č. 48/1997 Sb., o veřejném
- d) zdravotním pojištění, v platném znění, zákona č. 592/1992 Sb., o pojistném na veřejné zdravotní pojištění, v platném znění, zákona č. 589/1992 Sb., o pojistném na sociální zabezpečení, v platném znění zákona č. 187/2006 Sb., o nemocenském pojištění, v platném znění právních předpisů upravujících oblast účetnictví a finanční kontroly, jako např. zákona č. 586/1992 Sb., o daních z příjmu, v platném znění,

- e) k zajištění ochrany práv a právem chráněných zájmů kontrolované osoby spočívajících zejména v nutnosti stanovení, výkonu nebo ochrany právních nároků v soudním či jiném řízení, v rámci mimosoudního jednání podle čl. 6 odst. 1 písm. f) nařízení (EU) 2016/679,
- f) kontrolovaná osoba zpracovává také se souhlasem zvláštní kategorie osobních údajů dle čl. 9 nařízení (EU) 2016/679, které vyplývá z charakteru činnosti kontrolované osoby.

Kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaná osoba provedla prokazatelně, bez souhlasu neoprávněnou přeregistraci pana XXXXXXXX a pana XXXXXX, které byly Úřadu postoupeny Policií ČR a pana XXXXXX (včetně jeho dětí) a pana XXXXXX, které byly doručené přímo Úřadu. Uvedené osoby se o přeregistraci dozvěděly až v době, kdy jim původní zdravotní pojišťovna oznámila, že jsou přeregistrováni k XXX nebo v době, kdy jim XXX zaslala písemnou informaci, že jsou nově registrováni u XXX. Spolu s uvedenou informací obdržely uvedené osoby také nový Evropský průkaz zdravotního pojištění. O přeregistraci výše uvedené osoby nevěděly a přihlášky k registraci u XXX nepodepsaly. Po intervencích uvedených osob u XXX, byly neoprávněné registrace ve všech uvedených případech zrušeny. Policií ČR bylo zjištěno, že přeregistraci provedli dva zaměstnanci XXX, s kterými měla XXX uzavřenou Dohodu o provedení práce.

Kontrolující v případě této kontroly konstatují, že kontrolovaná osoba přeregistrovala prokazatelně čtyři osoby od jiné pojišťovny do své evidence, aniž by k této přeregistraci měla oprávnění, podložené souhlasem těchto osob. Osoby obdržely od kontrolované osoby informaci, že jsou nově registrovány u XXX, zdravotní pojišťovny a byly tak postaveny před hotovou věc. V daném případě kontrolovaná osoba nekontaktovala dotčené osoby před přeregistrací, aby si souhlas s přeregistrací ověřila. Kontrolovaná osoba neměla před zahájením kontroly nastaveny kontrolní mechanismy k ověření totožnosti nových pojištěnců na základě obdržených přihlášek k registraci pojištěnce, zejména ověření jejich souhlasu se změnou zdravotní pojišťovny, který je v takovém případě zákonným předpokladem.

XXX jako správce osobních údajů odpovídá za zpracování osobních údajů svých klientů a budoucích klientů v plném rozsahu. Přeregistrace byly ze strany zaměstnanců XXX provedeny neoprávněně a bez udělení souhlasu výše uvedených osob, čímž XXX porušila čl. čl. 6 nařízení (EU) 2016/679, čímž porušil zásadu zákonnosti a korektnosti, tedy povinnost stanovenou čl. 5 nařízení (EU) 2016/679, zpracovávat osobní údaje korektně a zákonným způsobem,

#### **Kontrolní zjištění č. 7:**

Podle čl. 12 nařízení (EU) 2016/679), přijme správce „vhodná opatření, aby poskytl subjektu údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v člancích 13 a 14 a učinil veškerá sdělení podle článků 15 až 22 a 34 o zpracování, zejména pokud se jedná o informace určené konkrétně dítěti. Informace poskytne písemně nebo jinými prostředky, včetně ve vhodných případech v elektronické formě. Pokud si to subjekt údajů vyžádá, mohou být informace poskytnuty ústně, a to za předpokladu, že identita subjektu údajů je prokázána jinými způsoby

Informační povinnost vůči svým klientům a budoucím klientům je uvedena v interní Směrnici č. 8/2021 - Ochrana osobních údajů v XXX, zdravotní pojišťovně a v dokumentu Ochrana osobních údajů GDPR – Zpracování osobních údajů v XXX, zdravotní pojišťovně, který je zveřejněný na webových stránkách XXX. V tomto dokumentu jsou také podrobně uvedena jednotlivá práva

subjektů údajů v souvislosti se zpracováním jejich osobních údajů podle čl. 15 a násl. Prvotní informace o zpracování osobních údajů podávají zaměstnanci v souvislosti s přeregistrací pojištěnce. Tato povinnost je také uvedena v Dohodě o provedení práce, kterou uzavírá XXX se zaměstnancem.

#### **Kontrolní zjištění č. 8:**

Čl. 32 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 – „S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku.“

Čl. 32 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 – „Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.“

Kontrolovaná osoba má technicko-organizační ochranu osobních údajů zpracovanou ve Směrnici č. 8/2021, kde jsou uvedeny povinnosti zaměstnanců a vedoucích zaměstnanců při zpracování osobních údajů, zejména se jedná o dodržování interních předpisů, povinnost zabezpečit osobní údaje tak, aby nedošlo k neoprávněnému nebo nahodilému zpřístupnění těchto údajů, k jejich změně, zničení či ztrátě, neoprávněným přenosům či neoprávněnému zpracování, jakož i k jinému zneužití. dodržovat mlčenlivost o osobních údajích klientů, používat IT prostředky XXX, včetně jejich užití k osobní potřebě, a to pouze způsobem, který je dovolen příslušnými interními předpisy, zabezpečení PC techniky přístupovými hesly, zabezpečení písennosti a digitálních záznamových médií tak, aby byly v uzamčených skříních a prostorech, kde je možno zajistit jejich ochranu.

IT prostředky XXX, včetně jejich užití k osobní potřebě, pouze způsobem, který je dovolen příslušnými interními předpisy, zabezpečení PC techniky přístupovými hesly, zabezpečení písennosti a digitálních záznamových médií tak, aby byly v uzamčených skříních, popř. na jiných místech, kde je možno zajistit jejich ochranu.

Směrnice č. 8/2021 také obsahuje povinnost vedoucího zaměstnance, aby při přípravě nového či změně stávajícího produktu či procesu posoudil, zda nové či změně zpracování osobních údajů bude toto zpracování představovat vysoké riziko pro práva dotčených osob. V daném případě je zaměstnanec povinen provést posouzení vlivu na ochranu osobních údajů a posouzení rizik. Povinnost zaměstnance zabezpečit a chránit osobní údaje je také pravena v Dohodách o provedení práce, kde je uvedeno, že zaměstnanec je především povinen zajistit, aby nemohlo dojít k neoprávněnému přístupu k osobním údajům, k jejich změně, zničení, neoprávněným přenosům, jinému neoprávněnému zpracování, nebo k jinému zneužití osobních údajů. Tato povinnost platí i po ukončení zpracování osobních údajů.

#### **Poučení o opravném prostředku:**

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat k Úřadu pro ochranu osobních údajů ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námítky. Námítky se podávají písenně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

**Podpisová doložka:**

otisk  
úředního  
razítka

MVDr. František Bartoš  
Titul, jméno a příjmení

Inspektor Úřadu

(podepsáno elektronicky)

-----  
podpis

JUDr. Roman Recman  
Titul, jméno a příjmení

pověřený zaměstnanec Úřadu

(podepsáno elektronicky)

-----  
podpis

JUDr. Michal Jelínek  
Titul, jméno a příjmení

pověřený zaměstnanec Úřadu

(podepsáno elektronicky)

-----  
podpis