



## 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



Čj. UOOU-01892/18-35  
Praha 14. září 2018

### Protokol o kontrole

#### Kontrolní orgán:

**Úřad pro ochranu osobních údajů**, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, IČ: 70837627, (dále jen „Úřad“).

Pravomoc kontrolního orgánu k výkonu kontroly vyplývá z § 2 odst. 2 a 3 zákona č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů a o změně některých zákonů, ve znění pozdějších předpisů, a dále 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). K aplikaci zákona č. 101/2000 Sb., je třeba dodat, že ačkoli protokol o kontrole byl vyhotoven až po účinnosti nařízení (EU) 2016/679, posuzované jednání kontrolovaného spadá do období účinnosti zákona č. 101/2000 Sb. Z tohoto důvodu se na posouzení jednání kontrolovaného nařízení (EU) 2016/679 neaplikuje.

#### Kontrolující:

**Mgr. et Mgr. Božena Čajková** – inspektorka Úřadu, průkaz inspektora č.

**Mgr. Iva Tomášková** – pověřená zaměstnankyně v Úřadu, průkaz pověřeného zaměstnance č.

**Josef Polák** – pověřený zaměstnanec v Úřadu, průkaz pověřeného zaměstnance č.

(dále jen „kontrolující“).

#### Kontrolovaná osoba:

(dále jen „kontrolovaný“).

## **Předmět kontroly:**

Předmětem kontroly je dodržování povinností stanovených zákonem č. 101/2000 Sb. v souvislosti se zpracováním osobních údajů klientů při poskytování úvěru.

## **První kontrolní úkon:**

Oznámení o zahájení kontroly čj. UOOU-01892/18-2, doručené kontrolovanému dne 22. března 2018.

## **Poslední kontrolní úkon:**

Vyhodnocení podkladů zaslaných kontrolovaným, čj. UOOU-01892/18-34, doručené Úřadu dne 17. srpna 2018.

## **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. Kontrolní plán Úřadu pro rok 2018, čj. UOOU-01892/1, 4 listy;
2. Protokol z ústního jednání ze dne 3. dubna 2018, čj. UOOU-01892/18-3, 2 listy, s přílohami:
  - a. Souhlas se zněním protokolu, 1 list,
  - b. Plná moc k zastupování kontrolovaného udělená dne 6. března 2015, 2 listy;
3. Vyjádření kontrolovaného, čj. UOOU-01892/18-4, doručené Úřadu dne 19. dubna 2018, 5 listů, s přílohami:
  - a. Smlouva o zprostředkování spotřebitelského úvěru – vázaný zástupce, 2 listy;
  - b. Smlouva o spolupráci – samostatný zprostředkovatel, 2 listy,
  - c. Seznam shromažďovaných osobních údajů klientů, 1 list,
  - d. Organizační řád, 15 listů,
  - e. Pracovní řád, 14 listů,
  - f. , 8 listů,
  - g. , 3 listy,
  - h. , 25 listů,
  - i. , 21 listů,
  - j. 4 listy,
  - k. Klient I - žádost o podání informace o zpracování osobních údajů, 1 list,
  - l. Odpověď na žádost - univerzální, 2 listy,
  - m. Klient II – stížnost na zpracování osobních údajů, 3 listy,
  - n. Klient – rámcová smlouva, 2 listy,
  - o. Klient – souhlas se zpracováním osobních údajů, 3 listy,
  - p. Klient – prováděcí smlouva, 4 listy,

- q. Klient – předsmuvní formulář, 3 listy,
  - r. Organizační struktura, 13 listů;
4. Protokol z ústního jednání ze dne 14. května 2018, čj. UOOU-01892/18-6, 2 listy, s přílohami:
- a. Kontrolní dotazník, 1 list,
  - b. Souhlas se zněním protokolu, 2 listy;
5. Vyjádření kontrolovaného, doručené Úřadu dne 5. června 2018, čj. UOOU-01892/18-7, 3 listy;
6. Prováděné kontroly – identifikace klientů, doručené Úřadu dne 5. června 2018, čj. UOOU-01892/18-8, 5 listů, s přílohami:
- a. Formuláře – zápis z hovoru/jednání s klientem, 3 listy,
  - b. Politika čistého stolu, 3 listy,
  - c. Kontrola obchodního místa – , 1 list,
  - d. Kontrola obchodního místa – , 1 list,
  - e. Kontrola obchodního místa – , 1 list,
  - f. Kontrola obchodního místa – l , 1 list,
  - g. Kontrola obchodního místa – , 3 listy;
7. Smlouva o poskytování online služeb – (překlad), 2001, doručeno Úřadu dne 5. června 2018, čj. UOOU-01892/18-9, 3 listy, s přílohami:
- a. Smlouva o poskytování online služeb, originál (AJ), 7 listů,
  - b. Smlouva po poskytování online služeb (překlad), 2002, 2 listy,
  - c. Smlouva po poskytování online služeb, originál (AJ), 32 listů,
  - d. Smlouva o zpracování osobních údajů – , 4 listy,
  - e. Smlouva o zpracování osobních údajů – , 4 listy,
  - f. Smlouva o zpracování osobních údajů – , 4 listy,
  - g. , 5 listů,
  - h. , 8 listů,
  - i. , 25 listů,
  - j. , 8 listů;
8. Odpověď kontrolovaného na žádost o informace o zpracování osobních údajů, doručeno Úřadu dne 5. června 2018, čj. UOOU-01892/18-10, 1 list, s přílohami:
- a. Informace o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního tajemství, 1 list,
  - b. Odvolání souhlasu se zpracováním osobních údajů, 5 listů,
  - c. Vyjádření k neoprávněnému zpracování osobních údajů, 1 list,
  - d. Klientský spis – žádost o úvěr na pobočce kontrolovaného, 11 listů;
  - e. Klientský spis – žádost o úvěr online, Rámcová smlouva, 1 list, s přílohami:
    - i. , 6 listů,
    - ii. Kopie občanského průkazu, 1 list,
    - iii. Kopie řidičského průkazu, 1 list,
    - iv. Výpis z bankovního účtu, 2 listy;
  - f. Klientský spis – žádost o úvěr prostřednictvím prodejce, Rámcová smlouva, 2 listy, s přílohami:
    - i. Souhlas se zpracováním osobních údajů, 3 listy,
    - ii. Prováděcí smlouva, 4 listy,
    - iii. Předsmuvní dokumentace 3 listy,
    - iv. Kopie občanského průkazu;

10. Smlouva o poskytování služeb – (překlad), doručené Úřadu dne 19. června 2018, čj. UOOU-01892/18-15, včetně originálu, 86 listů;
11. Protokol z ústního jednání a místního šetření ze dne 20. června 2018 → (překlad), čj. UOOU-01892/18-16, včetně souhlasu se zněním protokolu, 3 listy;
12. Protokol z ústního jednání ze dne 20. června 2018, čj. UOOU-01892/18-17, včetně souhlasu se zněním protokolu, 4 listy;
13. Smlouva o poskytování služeb – (překlad), doručené Úřadu dne 21. června 2018, čj. UOOU-01892/18-18, 5 listů, s přílohami:
- a. Smlouva o poskytování služeb – (originál), 27 listů,
  - b. Smlouva o poskytování hostingových služeb - (překlad), 8 listů,
  - c. Smlouva o poskytování hostingových služeb - (originál), 110 listů;
14. – vyjádření, doručené Úřadu dne 28. června 2018, čj. UOOU-01892/18-19, 1 list, s přílohami:
- a. Fotodokumentace – zabezpečení I, 1 list,
  - b. Fotodokumentace – zabezpečení II, 1 list,
  - c. PrintScreen – přihlašovací obrazovka, 1 list,
  - d. Pověření k zastupování, 1 list;
15. Podnět stěžovatele, doručené Úřadu dne 29. května 2018, čj. UOOU-01892/18-20, 10 listů;
16. Vyjádření kontrolovaného k podnětu ze dne 29. května 2018, doručené Úřadu dne 10. července 2018, čj. UOOU-01892/18-25, 1 list;
17. Odpověď stěžovateli – neoprávněné zpracování osobních údajů, doručené Úřadu dne 10. července 2018, čj. UOOU-01892/18-26, 1 list, s přílohami:
- a. PrintScreen – online žádost o běžný účet, identifikační formulář, 2 listy,
  - b. Všeobecné obchodní podmínky, 2 listy;
18. Vyjádření kontrolovaného, doručené Úřadu dne 11. července 2018, čj. UOOU-01892/18-27, 2 listy;
19. Znalecký posudek – biometrický podpis, doručené Úřadu dne 12. července 2018, čj. UOOU-01892/18-28, 11 listů, s přílohami:
- a. Návrh na vyřazení dokumentů – 2014, 2015, 2017, 2018, 2 listy,
  - b. Návrh na vyřazení dokumentů – 2016, 1 list,
  - c. Údaje a informace vyžadované po klientech ( ), 2 listy,
  - d. PrintScreen – online formulář, 1 list,
  - e. Politika Cookies, 2 listy;

20. Vyjádření kontrolovaného – logování, doručené Úřadu dne 13. července 2018, čj. UOOU-01892/18-29, 6 listů.
21. Vyjádření kontrolovaného, doručené Úřadu dne 25. července 2018, čj. UOOU-01892/18-31, 2 listy.
22. Vyjádření kontrolovaného, doručené Úřadu dne 10. srpna 2018, čj. UOOU-01892/18-33, 1 list.
23. Vyjádření kontrolovaného, doručené Úřadu dne 17. srpna 2018, čj. UOOU-01892/18-34, 1 list.

## II. Kontrolní zjištění:

Kontrola byla zahájena na základě Kontrolního plánu Úřadu pro rok 2018. Do kontroly byl dále zařazen podnět doručený Úřadu dne 29. května 2018 týkající se podezření z neoprávněného zpracování osobních údajů stěžovatele kontrolovaným, resp. zpracování osobních údajů po uplynutí lhůty určené k jejich likvidaci (viz Kontrolní zjištění č. 8.).

### Kontrolní zjištění č. 1

Kontrolující předně posuzovali, zda informace, které kontrolovaný v souvislosti s poskytováním úvěrů zpracovává, jsou osobními údaji, případně citlivými údaji ve smyslu § 4 písm. a) a b) zákona č. 101/2000 Sb., podle kterého se osobním údajem rozumí „*jakákoliv informace týkající se určeného nebo určitého subjektu údajů. Subjekt údajů se považuje za určený nebo určitelný, jestliže lze subjekt údajů přímo či nepřímo identifikovat zejména na základě čísla, kódu nebo jednoho či více prvků, specifických pro jeho fyzickou, fyziologickou, psychickou, ekonomickou, kulturní nebo sociální identitu*“. Citlivým údajem je pak „*osobní údaj vypovídající o národnostním, rasovém nebo etnickém původu, politických postojích, členství v odborových organizacích, náboženství a filozofickém přesvědčení, odsouzení za trestný čin, zdravotním stavu a sexuálním životě subjektu údajů a genetický údaj subjektu údajů; citlivým údajem je také biometrický údaj, který umožňuje přímou identifikaci nebo autentizaci subjektu údajů*“.

Kontrolovaný je \_\_\_\_\_, která je právním nástupcem společnosti \_\_\_\_\_ a od listopadu 2017 nabízí své služby pod obchodní značkou \_\_\_\_\_. Hlavní činností kontrolovaného je zejména přijímání vkladů, poskytování úvěrů a platebních služeb (podklad č. 2).

Kontrolou bylo zjištěno, že klienti mohou zažádat o úvěr osobně, a to na pobočce kontrolovaného, příp. též při nákupu zboží na splátky u smluvního partnera kontrolovaného (dále jen „prodejce“) na pobočce prodejce, nebo online prostřednictvím webového portálu kontrolovaného či prodejce (podklad č. 3).

Rozsah informací o klientech, požadovaný v souvislosti se sjednáním úvěru, je shodný bez ohledu na skutečnost, zda je tato žádost činěna osobně na pobočce nebo online (podklad č. 12).

V rámci žádosti o úvěr je ze strany klienta vyžadováno vyplnění a podpis těchto dokumentů:

- Smlouva o klasickém úvěru (dále jen „prováděcí smlouva“, podklad č. 8.f.ii), jejíž přílohou je dokument Údaje pro posouzení žádosti o klasický a/nebo revolvingový úvěr, podklad č. 8.d).
- Rámcová smlouva o poskytování bankovních produktů a služeb (dále jen „rámcová smlouva“, podklad č. 8.f).

V souvislosti s uzavřením smlouvy je od klienta vyžadováno poskytnutí následujících údajů (podklad č. 3.a):

1. Identifikační údaje – jméno, příjmení, datum a místo narození, rodné číslo, pohlaví,
2. Kontaktní údaje – adresa trvalého bydliště, korespondenční adresa, způsob bydlení, telefonní číslo, emailová adresa, kontakt do zaměstnání,
3. Údaje o dokladu totožnosti – druh, číslo, datum a místo vydání, platnost,
4. Ostatní údaje – rodinný stav, počet a věk vyživovaných dětí, zaměstnání, údaje o zaměstnavateli, základní mzda, čistá mzda, výdaje, typ bydlení, informace o bankovním účtu, informace o dalších příjmech klienta (sociální dávky, příjmy z pronájmu včetně celkového příjmu domácnosti).

Dále jsou k danému klientovi shromažďovány informace z registrů klientských informací, tj. údaje vypovídající o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klienta.

Kontrolovaný v souvislosti s uzavřením smlouvy pořizuje také kopii občanského průkazu klienta, kterou dále uchovává (podklady č. 3.c a 3.o).

V případě sjednání úvěru na dálku (online) kontrolovaný, vedle kopie občanského průkazu, shromažďuje a dále uchovává i kopii dalšího průkazu totožnosti. V případě sjednání úvěru na pobočce (kontrolovaného či prodejce) není druhý doklad totožnosti vyžadován (podklady č. 8.e.ii, 8.e.iii a 7.i).

Kontrolovaný se podílí na vytváření registrů sloužících ke vzájemnému informování o identifikačních údajích spotřebitelů a o záležitostech, které vypovídají o bonitě, platební morálce a důvěryhodnosti spotřebitelů. Konkrétně je kontrolovaný účastníkem SOLUS, zájmového sdružení právnických osob (dále jen „SOLUS“) a Bankovního registru klientských informací (dále jen „BRKI“), prostřednictvím kterého pak kontrolovaný získává informace i z Nebankovního registru klientských informací (dále jen „NRKI“, podklad č. 3.o).

Kontrolou bylo dále zjištěno, že kontrolovaný pořizuje a uchovává zvukové záznamy telefonických hovorů s klienty (podklady č. 3.o a 12).

Kontrolou bylo dále zjištěno, že při podpisu smlouvy v elektronické formě používá kontrolovaný (resp. prodejci) zařízení \_\_\_\_\_ které v rámci vytvoření elektronického podpisu, kromě grafické podoby podpisu klienta, zaznamená

Tyto prvky mohou být následně využity k porovnání podpisů za účelem určení jejich pravosti. Takto vzniklý biometrický podpis je nedílnou součástí podepisované smluvní dokumentace, a to ve formě (podklady č. 3.o, 8.e.iii, 8.f.iv, 13 a 23).

Na základě výše uvedeného rozsahu údajů, které kontrolovaný v souvislosti s poskytováním úvěru shromažďuje a zpracovává (tj. uchovává, příp. dále využívá), kontrolující konstatují, že kontrolovaný je schopen identifikovat klienty, kteří u něj zažádají o poskytnutí úvěru. Ostatně přesná identifikace klienta je povinnou náležitostí smlouvy. Veškeré informace, které kontrolovaný k těmto osobám shromáždí, jsou tak informacemi, které lze vztáhnout k určité (identifikované osobě) a jedná se tedy o **osobní údaje** ve smyslu § 4 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb.

V případě, kdy je při podpisu dokumentace využit biometrický podpis, dochází dále ke zpracování (shromáždění a uchování) **citlivých údajů** dle § 4 písm. b) zákona č. 101/2000 Sb.

Co se týče informací vyplývajících z nahrávek telefonního hovoru, dospěli kontrolující po zvážení všech podkladů k závěru, že v tomto případě ke zpracování citlivých údajů nedochází, neboť kontrolovaný pořizuje pouze standardní zvukový záznam, aniž by k němu pořizoval a uchovával další datové soubory, popř. využíval nástroje umožňující rozpoznání biometrických specifík řeči. V tomto případě tak dochází ke zpracování osobních, ale nikoli citlivých údajů klientů (viz také podklad č. 22).

Na základě příslušných právních předpisů a dále dle vnitřních předpisů kontrolovaného (viz podklady č. 3.f a 7.j) kontrolovaný výše uvedené osobní a citlivé údaje zejména shromažďuje, ukládá na nosiče informací, dále používá, předává a likviduje. Popsané úkony kontrolovaného s osobními údaji naplňují definici **zpracování osobních údajů** dle § 4 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na výše uvedené zpracování aplikovalo nařízení (EU) 2016/679, pouze s tím rozdílem, že biometrické údaje nejsou v tomto právním předpise označovány za citlivé údaje, ale za zvláštní kategorie osobních údajů.

## **Kontrolní zjištění č. 2**

Kontrolující následně posoudili postavení kontrolovaného ve vztahu k § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb., tedy zda je správcem osobních údajů klientů zpracovávaných v souvislosti s poskytováním úvěru, přičemž správcem osobních údajů je dle citovaného ustanovení *„každý subjekt, který určuje účel a prostředky zpracování osobních údajů, provádí zpracování a odpovídá za něj“*.

Vzhledem ke skutečnosti, že kontrolovaný je bankou, resp. pobočkou zahraniční banky, je při poskytování úvěrů klientům povinen postupovat podle zvláštní právní úpravy, zejména zákona č. 21/1992 Sb., o bankách, zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, a zákona č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu. Těmito právními předpisy je pak kontrolovanému v souvislosti s poskytováním

úvěrů uloženo zpracování některých kategorií osobních údajů klientů. Účelem tohoto zpracování je pak zejména řádná identifikace a ověření totožnosti klienta, posouzení jeho úvěruschopnosti, uzavření a plnění smlouvy, plnění povinností v oblasti účetnictví, předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti aj. Uvedené právní předpisy rovněž částečně stanoví způsob předmětného zpracování osobních údajů.

Kontrolovaný dále vymezuje (upřesňuje) účel zpracování osobních údajů klientů zejména v dokumentech Souhlas se zpracováním osobních údajů a Informace o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního tajemství (podklad č. 3.o), dále ve Všeobecných obchodních podmínkách (podklad č. 17.b) a vnitřních předpisech, zejména v předpisu :

Na základě uvedených právních a interních předpisů jsou osobní údaje klientů u kontrolovaného zpracovávány v listinné i elektronické podobě. Způsob a prostředky zpracování kontrolovaný dále upravuje ve vnitřních předpisech.

Z výše uvedeného vyplývá, že způsob a prostředky zpracování osobních údajů v souvislosti s poskytováním úvěrů tak primárně stanovil kontrolovaný (v návaznosti na rozsah své podnikatelské činnosti), přičemž zohlednil výše uvedené právní předpisy, jimiž je poskytování úvěrů regulováno. Podrobněji jsou pak způsob a prostředky zpracování upraveny vnitřními předpisy a dokumentací kontrolovaného (blíže viz také Kontrolní zjištění č. 6).

Kontrolující s ohledem na výše uvedené konstatují, že kontrolovaný je v postavení **správce osobních údajů** podle § 4 písm. j) zákona č. 101/2000 Sb., neboť určil (resp. specifikoval) účel, způsob a prostředky předmětného zpracování osobních údajů, které mu byly z části též uloženy zvláštním zákonem.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 3**

Kontrolující dále zjišťovali, zda byl zpracováním osobních údajů klientů při poskytování úvěrů pověřen také zpracovatel osobních údajů dle § 4 písm. k) zákona č. 101/2000 Sb. Dle citovaného ustanovení je zpracovatelem osobních údajů *„každý subjekt, který na základě zvláštního zákona nebo pověření správcem zpracovává osobní údaje podle tohoto zákona.“*

Jak již bylo řečeno (viz Kontrolní zjištění č. 1.), klienti mohou zažádat o úvěr osobně, a to na pobočce kontrolovaného, příp. též při nákupu zboží na splátky na pobočce prodejce, nebo online prostřednictvím webového portálu kontrolovaného či prodejce.

Možnost zprostředkování úvěru prostřednictvím prodejce pak vychází z § 16 zákona č. 257/2016 Sb. V souvislosti se zprostředkováním úvěru vystupuje prodejce v postavení samostatného zprostředkovatele nebo vázaného zástupce. Za tímto účelem kontrolovaný uzavírá s prodejci smlouvy o spolupráci dle § 17 odst. 2 písm. a) a § 27 odst. 2 zákona č. 257/2016 Sb. (viz podklady č. 3.a a 3.b). V současné době se jedná přibližně o prodejců (podklad č. 21).



Skutečnost, zda prodejce bude zpracovávat osobní údaje konkrétního klienta, se odvíjí od způsobu zprostředkování úvěru, resp. způsobu uzavření smlouvy (písemná či elektronická forma).

Z podkladů shromážděných v průběhu kontroly (podklady č. 2, 3, 4, 11 a 14.c) vyplývají v tomto směru následující zjištění:

Z uvedeného vyplývá, že smlouvy v elektronické formě u sebe prodejce neuchovává, ani k nim nemá přístup. Ze strany kontrolovaného je mu pouze zaslána informace s kódem objednávky, která může být vyexpedována.

Je-li smlouva uzavírána v listinné formě, má klient možnost smlouvu sám vytisknout a zaslat poštou přímo kontrolovanému.

Klient má dále možnost uzavřít smlouvu v listinné formě prostřednictvím (na pobočce) prodejce. V takovém případě prodejce vyhotoví smlouvu trojmo, přičemž jeden výtisk obdrží klient, jeden je odeslán kontrolovanému a jeden zůstává ve spisovně prodejce za účelem případného vymáhání právních nároků v budoucnu, a to po dobu dvou měsíců od úplného splacení úvěru klientem.

S ohledem na výše uvedené kontrolující konstatují, že na základě smlouvy s kontrolovaným prodejce zpracovává osobní údaje klientů, s nimiž uzavírá pro kontrolovaného smlouvy o spotřebitelském úvěru v listinné formě.

Z kontrolních zjištění dále vyplývá, že kontrolovaný v oblasti poskytování úvěrů spolupracuje i s dalšími externími subjekty – dodavateli informačních technologií (systémů/aplikací), v nichž kontrolovaný zpracovává osobní údaje klientů (dále jen „dodavatelé“).

Kontrolou bylo tedy zjištěno, že předmětného zpracování osobních údajů se účastní také subjekty v postavení **zpracovatele osobních údajů** dle § 4 písm. k) zákona č. 101/2000 Sb. Také v tomto případě by se na postavení uvedených subjektů aplikovalo nařízení (EU) 2016/679 obdobně.

#### **Kontrolní zjištění č. 4**

S ohledem na předchozí kontrolní zjištění kontrolující dále hodnotili, zda kontrolovaný uzavřel se zpracovatelem smlouvu o zpracování osobních údajů, jak je jeho povinností dle § 6 zákona

č. 101/2000 Sb. Dle citovaného ustanovení musí mít smlouva o zpracování osobních údajů písemnou formu a musí v ní být zejména výslovně uvedeno, v jakém rozsahu, za jakým účelem a na jakou dobu se uzavírá. Dále musí obsahovat záruky zpracovatele o technickém a organizačním zabezpečení ochrany osobních údajů.

Jak již bylo uvedeno (viz Kontrolní zjištění č. 3.), účastní se předmětného zpracování osobních údajů u kontrolovaného dva druhy zpracovatelů, a to prodejci a dodavatelé. Kontrolující se zaměřili na vzájemnou úpravu práv a povinností v oblasti ochrany osobních údajů mezi kontrolovaným a jednotlivými druhy zpracovatelů zvlášť. Za tímto účelem si kontrolující vyžádali kontrolní vzorek v podobě smluv uzavřených mezi kontrolovaným a jednotlivými druhy zpracovatelů.

#### 1. Prodejci

Předmětem smlouvy o zpracování je zpracování osobních údajů klientů prodejcem v souvislosti s plněním smlouvy o spolupráci (zprostředkování spotřebitelského úvěru) pro kontrolovaného.

Smlouva o zpracování stanoví povinnosti prodejce v souvislosti se zabezpečením ochrany osobních údajů klientů, a to zejména:

-

#### 2. Dodavatelé

Součástí uvedené smlouvy jsou požadavky na zajištění ochrany osobních údajů ze strany , a to zejména:

Vzhledem k uvedeným skutečnostem kontrolující konstatují, že kontrolovaný povinnosti vyplývající mu jako správci osobních údajů z § 6 zákona č. 101/2000 Sb. **neporušil**, neboť se zpracovateli osobních údajů uzavřel smlouvu, která naplňuje požadavky smlouvy o zpracování osobních údajů dle citovaného ustanovení.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 5**

Kontrolující dále hodnotili, zda je pro zpracování osobních a citlivých údajů klientů v souvislosti s poskytováním úvěru dán právní titul, jak je požadován v § 5 odst. 2 č. 101/2000 Sb. a ve vztahu k citlivým údajům v § 9 tohoto zákona (obě citovaná ustanovení shodně jako primární právní titul uvádí souhlas subjektu údajů, resp. výslovný souhlas se zpracováním citlivých údajů, a dále taxativně vymezují situace, kdy lze zpracování realizovat i bez souhlasu).

Zpracování osobních údajů klientů při poskytování úvěrů vychází ze zvláštních právních předpisů, zejména zákona č. 21/1992 Sb., zákona č. 253/2008 Sb., zákona č. 257/2016 Sb., o spotřebitelském úvěru, zákona č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele a zákona č. 480/2014 Sb., o některých službách informační společnosti.

Vzhledem ke skutečnosti, že poskytování úvěru je obchodním vztahem dle § 4 odst. 2 zákona č. 253/2008 Sb., vztahuje se na kontrolovaného, jako na banku, povinnost provádět identifikaci klientů dle § 7 odst. 2 písm. b) citovaného zákona. Základními identifikačními údaji klienta (fyzické osoby) se pak rozumí údaje v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo, datum a místo narození, místo trvalého pobytu a státní občanství (§ 5 odst. 1 zákona č. 253/2008 Sb.). Povinnost uvést identifikační a kontaktní údaje ve smlouvě o spotřebitelském úvěru dále vyplývá z § 106 zákona č. 257/2016 Sb. Dle § 8 odst. 2 písm. a) zákona č. 253/2008 Sb.

kontrolovaný předmětné údaje ověřuje z průkazu totožnosti, přičemž zároveň zaznamená druh a číslo tohoto průkazu, jeho platnost a orgán, který jej vydal. Z ustanovení § 8 odst. 9 zákona č. 253/2008 Sb. dále vyplývá oprávnění kontrolovaného pořizovat kopie z předložených dokladů totožnosti k naplnění účelu citovaného zákona.

V případě uzavření smlouvy bez fyzické přítomnosti klienta (tj. sjednání úvěru online) kontrolovaný shromažďuje kopie dvou dokladů totožnosti, resp. občanského průkazu a dalšího podpůrného dokladu. Tato povinnost mu vyplývá z § 11 odst. 7 zákona č. 253/2008 Sb.

Kontrolovaný dále, v souladu § 86 zákona č. 257/2016 Sb., posuzuje úvěruschopnost (schopnost splácet spotřebitelský úvěr) každého klienta (resp. potenciálního klienta). V této souvislosti kontrolovaný zpracovává zejména osobní údaje v rozsahu rodinný stav, počet a věk vyživovaných dětí, zaměstnání, údaje o zaměstnavateli, základní mzda, čistá mzda, příjmy a výdaje, typ bydlení a informace o bankovním účtu (podklady č. 3.c a 19.c).

Při podpisu smlouvy je klientovi dále předložen dokument Souhlas se zpracováním osobních údajů (podklad č. 3.o). Prostřednictvím tohoto dokumentu může klient udělit souhlas se zpracováním nad rámec údajů vyžadovaných zvláštními právními předpisy, konkrétně souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem:

- ověřování identity či posouzení úvěruschopnosti klienta, např. u zaměstnavatele klienta,
- získání informací o bonitě klienta, jeho platební morálce a důvěryhodnosti ze SOLUS,
- vzájemné informovanosti oprávněných uživatelů BRKI a NRKI,
- pořízení a uchování kopie dokladu totožnosti i v případech, kdy to neukládá zákon,
- vytvoření a uchování biometrického podpisu,
- pořízení a uchování zvukových záznamů telefonních hovorů,
- zasílání obchodních sdělení ve smyslu zákona č. 480/2004 Sb., včetně nabídek produktů třetích osob, a to v rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště, číslo mobilního telefonu a e-mailová adresa klienta.

Požadavky na souhlas se zpracováním osobních údajů obecně stanoví § 4 písm. n) zákona č. 101/2000 Sb., kde jsou de facto vyjádřeny obecné požadavky pro závazné právní jednání, jak vyplývají i ze zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník (svoboda, vážnost, srozumitelnost a určitost úkonu). Další požadavky na souhlas se zpracováním osobních údajů pak vyplývají z § 5 odst. 4 zákona č. 101/2000 Sb., podle kterého musí být subjekt údajů (klient) při udělení souhlasu informován o tom, pro jaký účel zpracování a k jakým osobním údajům je souhlas dáván, jakému správci a na jaké období. Současně je dle citovaného ustanovení povinností správce osobních údajů takový souhlas prokázat po celou dobu předmětného zpracování. V případě citlivých údajů jsou tyto další požadavky vyjádřeny v § 9 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb., a to včetně požadavku na výslovnost souhlasu. Obsahem této povinnosti je zajistit, aby si subjekt údajů byl vědom toho, že poskytované osobní údaje spadají do kategorie citlivých údajů. Informace o citlivém charakteru údajů tedy musí být v procesu shromažďování těchto údajů a poskytování souhlasu s jejich zpracováním výslovně uvedena. Správce je dále vždy povinen předem subjekt údajů poučit o jeho právech podle § 12 a 21 zákona č. 101/2000 Sb.

Kontrolou bylo zjištěno, že informace o zpracování osobních údajů získává klient kontrolovaného prostřednictvím dokumentu Informace o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního tajemství (podklad č. 3.o). Tento dokument je součástí informační

brožury, kterou má klient k dispozici při podpisu smlouvy na pobočce kontrolovaného nebo prodejce. Pro případy žádosti o úvěr online je tento dokument dostupný na internetovém portálu kontrolovaného. Informační brožuru klient obdrží také na svoji emailovou adresu (podklad č. 3).

Dokument Informace o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního tajemství obsahuje informace o účelu, rozsahu a době zpracování osobních údajů, včetně citlivých údajů (jimiž jsou dle tohoto dokumentu biometrický podpis a zvukový záznam telefonních hovorů s klientem). Dále jsou zde uvedeny osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny. Součástí předmětného dokumentu je dále poučení o právu na přístup k osobním údajům, jejich opravu a likvidaci.

Podpisem smlouvy klient stvrzuje, že byl s uvedeným dokumentem seznámen.

Z výše uvedeného vyplývá, že identifikační údaje klienta, údaje nezbytné k ověření úvěruschopnosti ve výše uvedeném rozsahu a, v případě uzavření smlouvy online, také kopie občanského průkazu a dalšího podpůrného dokladu totožnosti, kontrolovaný zpracovává za účelem plnění své právní povinnosti. Uvedené osobní údaje tedy kontrolovaný zpracovává dle § 5 odst. 2 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb. Ostatní osobní a citlivé údaje, které kontrolovaný v rámci poskytování úvěrů shromažďuje, pak zpracovává na základě souhlasu, resp. výslovného souhlasu se zpracováním osobních a citlivých údajů dle § 5 odst. 2 a § 9 písm. a) zákona č. 101/2000 Sb. Kontrolovaný tak povinností vyplývající z § 5 odst. 2 a § 9 tohoto zákona **neporušil**.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 6.**

Kontrolující dále hodnotili, zda kontrolovaný určil účel, prostředky a způsob zpracování osobních údajů klientů, jak je jeho povinností dle § 5 odst. 1 písm. a) a b) zákona č. 101/2000 Sb.

Jak již bylo uvedeno (viz Kontrolní zjištění č. 2.), účel zpracování některých kategorií osobních údajů klientů je stanoven zvláštními právními předpisy, a to zejména zákonem č. 21/1992 Sb., zákonem č. 257/2016 Sb. a zákonem č. 253/2008 Sb.

Kontrolovaný dále vymezuje (upřesňuje) účel zpracování osobních údajů klientů zejména v dokumentech Souhlas se zpracováním osobních údajů a Informace o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního tajemství (podklad č. 3.o), ve Všeobecných obchodních podmínkách (podklad č. 17.b) a vnitřních předpisech, zejména v předpisu (podklad č. 3.f).

Účelem zpracování osobních údajů je dle uvedených dokumentů zejména plnění zákonných povinností kontrolovaného dle zvláštních předpisů, zejména pak zákona č. 253/2008 Sb. Osobní údaje jsou dále zpracovávány za účelem posuzování žádostí o poskytnutí finanční služby, uzavření a plnění smlouvy s klientem, ochrany práv a oprávněných zájmů

kontrolovaného, činnosti v pojišťovnictví (šetření pojistných událostí), vytvoření souboru informací v rámci registrů klientských informací vypovídajících o bonitě, důvěryhodnosti a platební morálce klienta a marketingové účely.

Při sjednání úvěru on-line klient vyplňuje osobní údaje samostatně do internetové aplikace na webových stránkách kontrolovaného nebo prodejce, ze které jsou přeneseny do bankovní aplikace

. Je-li úvěr sjednáván přímo na pobočce kontrolovaného, jsou osobní údaje klienta zadávány do této aplikace zaměstnancem kontrolovaného.

Z výše uvedeného vyplývá, že kontrolovaný stanovil účel zpracování osobních údajů a zároveň určil způsob a prostředky tohoto zpracování. Kontrolující proto konstatují, že kontrolovaný povinnosti dle § 5 odst. 1 písm. a) a b) **neporušil**.

#### **Kontrolní zjištění č. 7.**

Kontrolující dále hodnotili, zda kontrolovaný zpracovává osobní údaje v souvislosti s poskytováním úvěrů v souladu s požadavkem vyjádřeným v § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb. Dle citovaného ustanovení je správce povinen shromažďovat osobní údaje pouze v rozsahu nezbytném pro naplnění stanoveného účelu tohoto zpracování.

Jak bylo uvedeno již výše (Kontrolní zjištění č. 2. a 6.) účelem, pro který kontrolovaný osobní údaje klientů zpracovává, je obecně poskytování úvěrů klientům. V rámci tohoto účelu je pak určitý rozsah osobních údajů kontrolovanému přímo stanoven zvláštními právními předpisy, tj. zpracování konkrétních osobních údajů je zákonnou povinností kontrolovaného jakožto banky. Osobními údaji, které kontrolovaný zpracovává v tomto režimu, jsou identifikační údaje v rozsahu jméno, příjmení, rodné číslo, datum a místo narození, místo trvalého pobytu, státní občanství, druh, číslo a platnost průkazu totožnosti a orgán, který jej vydal. Dále sem patří osobní údaje uvedené na kopiích dvou dokladů totožnosti, pořizovaných a uchovávaných v případě uzavření smlouvy online, a údaje nezbytné k posouzení úvěruschopnosti klienta (rodinný stav, počet a věk vyživovaných dětí, údaje o zaměstnavateli, výše příjmů a výdajů aj.).

Nad rámec těchto osobních údajů pak kontrolovaný dále zpracovává:

1. Kopie občanského průkazu (v případech, kdy to nevyžaduje zákon)

Oprávnění pořizovat kopie dokladů předložených klientem vyplývá kontrolovanému z § 8 odst. 9 zákona č. 253/2008 Sb. Účelem tohoto zpracování je řádná identifikace klientů a

předcházení legalizace výnosů z trestné činnosti. Postup dle citovaného ustanovení je nicméně pouze obecným oprávněním kontrolovaného, nikoli jeho zákonnou povinností. Kontrolovaný proto před pořízením kopie dokladu totožnosti (mimo případy výslovně stanovené zákonem) vyžaduje informovaný souhlas klienta.

K tomu kontrolující konstatují, že osobní údaje získané pořízením kopie občanského průkazu (příp. jiného průkazu totožnosti) jsou, mimo fotografii klienta, identifikačními údaji, jejichž zpracování je v souvislosti s poskytováním úvěrů vyžadováno zvláštními právními předpisy. V této souvislosti tedy mají kontrolující za to, že pořízením kopie osobního dokladu kontrolovaný neshromažďuje osobní údaje ve větším rozsahu, než vyžaduje účel tohoto zpracování.

Současně je však nutno doplnit, že souhlas klienta s pořízením kopie dokladu totožnosti i mimo případy, než vyžaduje zákon, kontrolovaného zcela nezbavuje povinnosti dle § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 101/2000 Sb. – tj. zákonný požadavek na minimalizaci osobních údajů ve vztahu ke sledovanému účelu platí paralelně vedle povinnosti disponovat zákonným právním titulem. Pořízením kopie osobního dokladu se tak kontrolovaný může, i přes souhlas dotčeného klienta, vystavit riziku zpracování nadbytečných osobních údajů (např. jsou-li součástí občanského průkazu údaje o manželu či dětech klienta). V takových případech je pak nutné přijmout vhodná opatření, aby ke zpracování těchto nadbytečných údajů nedocházelo.

## 2. Zvukové záznamy z telefonních hovorů

Kontrolovaný dále zpracovává, na základě souhlasu klientů, zvukové záznamy z telefonních hovorů. Účelem tohoto zpracování je pak dle kontrolovaného zjednodušení identifikace klientů při telefonických hovorech (podklady č. 3.n a 3.o).

Z uvedeného vyplývá, že ačkoli kontrolovaný deklaruje, že záznam telefonního hovoru je zaznamenáván mimo jiné i za účelem zjednodušení identifikace klientů, v praxi k pořízování nahrávek, jejichž prostřednictvím by bylo možné tento účel naplnit, nedochází. V případě, že by kontrolovaný disponoval technologiemi umožňujícími přímou identifikaci klienta na základě záznamu hlasového projevu, jednalo by se o zpracování osobních údajů ve větším rozsahu, než je nezbytné k naplnění deklarovaného účelu – identifikace klienta. Kontrolující jsou toho názoru, že kontrolovaný disponuje dostatkem údajů, na jejichž základě je možné klienta identifikovat. Řádná identifikace klienta ze strany zaměstnance v průběhu telefonického hovoru je mimo jiné u kontrolovaného také předmětem pravidelných kontrol (viz Kontrolní zjištění č. 11.). Identifikace klienta pomocí biometrických specifik řeči na základě zvukového záznamu telefonního hovoru by pak dle kontrolujících byla nadbytečná, a to i s ohledem na citlivý charakter tohoto údaje.

## 3. Biometrický podpis

Kontrolovaný dále, v případě uzavření smlouvy v elektronické formě, zpracovává biometrický podpis klientů, kteří s tímto zpracováním vyslovili souhlas. Účelem tohoto zpracování je pak dle kontrolovaného zjednodušení identifikace klienta (viz podklad č. 3.o).

V případě, že klient v průběhu uzavírání smlouvy se zpracováním osobních údajů za účelem vytvoření biometrického podpisu nesouhlasí, je elektronická smlouva stornována a následně je uzavřena smlouva v listinné formě (podklady č. 11 a 12).

Smlouva uzavřená v listinné formě má pak stejné právní účinky a zavazuje kontrolovaného i klienta stejným způsobem a ve stejném rozsahu jako smlouva v elektronické formě opatřená biometrickým podpisem klienta.

Z uvedeného vyplývá, že pro uzavření smlouvy a plnění povinností z ní vyplývajících, jakož i dalších povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů, není zpracování biometrického podpisu při poskytování úvěrů u kontrolovaného nezbytné.

Současně kontrolovaný deklaruje, že tento postup směřuje ke zjednodušení identifikace klientů, přičemž je ale z výše uvedeného rozsahu osobních údajů, které kontrolovaný sám nebo prostřednictvím prodejců shromažďuje zřejmé, že klienti jsou vůči kontrolovanému identifikováni zcela dostačujícím způsobem. Využití biometrických charakteristik podpisu je pak dle kontrolujících na místě pouze pro případ zpochybnění pravosti podpisu smlouvy. Tento účel kontrolovaný nicméně nedefinoval a ani okolnosti předmětného zpracování pro tento účel nesvědčí.

K tomu je dále nutné uvést, že biometrický podpis je citlivým údajem, jehož případné zneužití by znamenalo značný zásah do soukromého a osobního života dotčené osoby. Vzhledem k charakteru citlivých údajů je pak obzvláště nutné zvážit, zda je pro naplnění stanoveného účelu jejich zpracování (byť postaveného na výslovném souhlasu subjektu údajů) nezbytné.

### Shrnutí

Kontrolující konstatují, že kontrolovaný **porušil** povinnost stanovenou v § 5 odst. 1 písm. d) zákona č. 11/2000 Sb., neboť zpracovává biometrický podpis klientů, přičemž zpracování tohoto údaje není pro naplnění deklarovaného účelu zpracování nezbytné.

V této souvislosti je nutno zopakovat již dříve uvedené, tedy že ani souhlas se zpracováním osobních údajů kontrolovaného zcela nezabývá povinností postupovat v souladu s citovaným ustanovením, neboť soulad sledovaného účelu a k němu se vztahujícího minimálního rozsahu osobních údajů je nutno hodnotit objektivně, nikoli subjektivně (tj. jako možný předmět dohody uzavřené mezi kontrolovaným a klientem).

Vhodným opatřením pro nápravu zjištěného nedostatku je dle kontrolujících opětovné vyhodnocení postupů kontrolovaného, zejména nezbytnosti pořizování biometrického podpisu, za situace, kdy kontrolovaný v praxi tyto podpisy k deklarovanému účelu fakticky nevyužívá. V návaznosti na tento postup je pak nutné uvést do souladu se skutečností informace uvedené v příslušných vnitřních předpisech a v podkladech prezentovaných klientům.



Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 8.**

Kontrolující dále hodnotili, zda kontrolovaný uchovává osobní údaje klientů pouze po dobu nezbytnou k účelu jejich zpracování, jak je jeho povinností dle § 5 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb.

- u klientů, s nimiž kontrolovaný uzavřel smluvní vztah, po 10 letech od ukončení tohoto vztahu,
- u nedokončených žádostí o úvěr po 3 měsících od pořízení údajů,
- u předběžných žádostí bez dotazů do registrů klientských informací po 6 měsících od pořízení údajů,
- v případě neposkytnutí finanční služby, kdy byl učiněn dotaz do registrů klientských informací, po uplynutí od 1 roku od pořízení údajů, a v případě, že klient uvedl nepravdivé informace, po uplynutí 5 let od pořízení údajů.

K uvedenému kontrolující konstatují, že dle § 16 zákona č. 253/2008 Sb. je kontrolovaný povinen uchovávat identifikační údaje klienta (včetně případných kopií dokladů předložených k identifikaci) po dobu 10 let od ukončení obchodního vztahu. Dle § 21 odst. 2 zákona č. 21/1992 Sb. je pak kontrolovaný povinen uchovávat doklady o uskutečněných obchodech rovněž po dobu nejméně 10 let.

S ohledem na výše uvedené, jakož i na povinnost uchování dokumentů a záznamů dle § 78 zákona č. 257/2016 Sb. považují kontrolující uvedenou dobu zpracování osobních údajů klientů za přiměřenou účelu tohoto zpracování.

Kontrolou bylo dále zjištěno, že kontrolovaný uchovává zvukové záznamy (telefonické hovory s klienty). Tyto záznamy jsou uchovávány v informačním systému kontrolovaného po dobu 1 roku ode dne pořízení záznamu. Je-li s klientem uzavřena smlouva, uchovává kontrolovaný tyto záznamy po dobu 10 let od ukončení smlouvy (splnění závazků klienta vůči kontrolovanému). Doba uchování zvukových záznamů pak kontrolovaný odvozuje od výše uvedené povinnosti dle § 21 odst. 2 zákona č. 21/1992 Sb., neboť předmětná komunikace může dle kontrolovaného obsahovat příkazy k transakcím (podklady č. 3.f a 3.o).

V této souvislosti jsou kontrolující toho názoru, že v případě záznamů telefonních hovorů (za předpokladu, že budou vyhodnoceny jako skutečně nezbytné k naplnění některého legálního účelu zpracování) je nutno odlišit jednotlivé typy hovorů a tomu odpovídající účel jejich dalšího uchování. Uvedená doba uchování v délce 10 let je pak relevantní pouze v případě, kdy je v rámci telefonního hovoru dán příkaz k transakci. Naopak např. u servisního poradenství je taková doba zjevně nepřiměřená. Co se týče běžných hovorů informativního charakteru, je nutné zvážit nezbytnost pořizování záznamů z těchto hovorů, případně pak adekvátně přizpůsobit dobu jejich dalšího uchování stanovenému účelu zpracování (např. řešení

případných stížností na zaměstnance, tj. v řádech týdnů či měsíců). Jednotlivé účely k pořízení zvukových záznamů, včetně délky jejich uchování, je pak vhodné upravit vnitřním předpisem a současně o tomto postupu informovat klienty.

V souvislosti s délkou doby uchování osobních údajů klientů se kontrolující dále zaměřili na podnět stěžovatele ze dne 19. května 2018 (podklad č. 15).

V podnětu stěžovatel uvádí, že u kontrolovaného podal v říjnu 2017 žádost o vytvoření běžného účtu, kterou následně dne 21. listopadu 2017 stornoval (účet nebyl aktivován). Současně stěžovatel požádal o výmaz svých osobních údajů, které v souvislosti s žádostí o běžný účet kontrolovanému poskytl.

Po vzájemné komunikaci byl stěžovatel dne 27. listopadu 2017 kontrolovaným upozorněn, že na základě § 5 odst. 2 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb. a zákona č. 257/2016 Sb. kontrolovaný uchovává osobní údaje klientů a žadatelů o platební účet po dobu tří měsíců a po uplynutí této doby dojde k jejich likvidaci.

Na žádost o sdělení data uplynutí uvedené tříměsíční doby kontrolovaný stěžovateli sdělil, že lhůta pro výmaz osobních údajů je počítána od data stornování/ukončení žádosti. Dle vyjádření kontrolovaného ze dne 27. prosince 2017 měly být osobní údaje stěžovatele z jeho databáze vymazány dne 1. března 2018.

Dne 25. dubna 2018, tedy v době, kdy kontrolovaný již neměl dle vlastního vyjádření disponovat osobními údaji stěžovatele, obdržel stěžovatel od kontrolovaného nevyžádaný email s přáním k svátku. Na opětovnou žádost o výmaz osobních údajů z databáze kontrolovaný stěžovateli sdělil, že za účelem vyřízení tohoto požadavku je nutné ověření údajů stěžovatele a požádal stěžovatele o poskytnutí následujících údajů:

- Jméno a příjmení,
- datum narození,
- jeden z těchto údajů:
  - poslední čtyři čísla kreditní karty,
  - číslo úvěrového účtu,
  - variabilní symbol,
  - číslo občanského průkazu.

Vzhledem ke skutečnosti, že stěžovatel nemá u kontrolovaného vedený účet ani úvěr, resp. o poskytnutí úvěru u kontrolovaného ani nikdy nežádal, odmítl kontrolovanému požadované údaje sdělit.

Kontrolou bylo zjištěno (podklad č. 16), že v tomto konkrétním případě došlo, pravděpodobně v důsledku úpravy automatizace výmazu klientských údajů v souvislosti s přechodem na nový , k chybnému zařazení osobních údajů stěžovatele do dávky klientských údajů automaticky smazaných až ke konci dubna 2018. Kontrolovaný tak uchovával osobní údaje stěžovatele i po uplynutí lhůty určené k jejich likvidaci (ke které mělo dojít dne 1. března 2018, viz podklad č. 15). Rozsah takto uchovávaných údajů již nemůže kontrolovaný přesně specifikovat, neboť tyto údaje byly na konci dubna 2018 z jeho databáze nenávratně vymazány. S ohledem na rozsah údajů vyžadovaných v rámci online žádosti o běžný účet lze však dovodit, že se jednalo o údaje v rozsahu jméno, příjmení, kontaktní údaje, adresa trvalého

bydliště, číslo a platnost občanského průkazu a některé údaje o jeho zaměstnání a finanční situaci (viz také podklad č. 17.a).

S ohledem na výše uvedené kontrolující konstatují, že kontrolovaný **porušil** povinnost stanovenou v § 5 odst. 1 písm. e) zákona č. 101/2000 Sb., neboť

1. zpracovával osobní údaje stěžovatele i v období po 1. březnu 2018 až do jejich likvidace v dubnu 2018 a
2. uchovává veškeré zvukové záznamy telefonních hovorů s klienty, s nimiž uzavřel smlouvu, po dobu 10 let.

Ve vztahu k podnětu stěžovatele je nutné doplnit, že kontrolovaný závadný stav již napravil, neboť osobní údaje stěžovatele byly z databáze kontrolovaného vymazány na konci dubna 2018. V době podání podnětu stěžovatelem tedy kontrolovaný již jeho osobní údaje nezpracovával.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 9.**

Kontrolující dále hodnotili, zda kontrolovaný postupoval při zpracování osobních údajů v souladu s § 11 odst. 1 a 2 zákona č. 101/2000 Sb., kdy dle odst. 1 je „*správce při shromažďování osobních údajů povinen subjekt údajů informovat o tom, v jakém rozsahu a pro jaký účel budou osobní údaje zpracovávány, kdo a jakým způsobem bude osobní údaje zpracovávat a komu mohou být osobní údaje zpřístupněny, nejsou-li subjektu údajů tyto informace známy. Správce musí subjekt údajů informovat o jeho právu přístupu k osobním údajům, právu na opravu osobních údajů, jakož i o dalších právech stanovených § 21 zákona č. 101/2000 Sb.*“ Dle odst. 2 pak „*v případě, kdy správce zpracovává osobní údaje získané od subjektu údajů, musí subjekt údajů poučit o tom, zda je poskytnutí osobního údaje povinné či dobrovolné. Je-li subjekt údajů povinen podle zvláštního zákona osobní údaje pro zpracování poskytnout, poučí jej správce o této skutečnosti, jakož i o následcích odmítnutí poskytnutí osobních údajů.*“

Kontrolou bylo zjištěno (podklad č. 3), že před uzavřením smluvního vztahu jsou klienti seznamováni s dokumentem Informace o zpracování osobních údajů a o ochraně bankovního

tajemství (podklad č. 3.o). Seznámení se s tímto dokumentem pak stvrzují v prováděcí a rámcové smlouvě (viz podklady č. 3.n a 3.p). Jeho aktuální verze je dále k dispozici na webovém portálu kontrolovaného.

Součástí informace o zpracování osobních údajů a o ochraně osobního tajemství jsou informace o správci (kontrolovaný) a o účelu, rozsahu, způsobu, prostředcích a době zpracování osobních údajů. Dále jsou zde uvedeny osoby, kterým mohou být osobní údaje zpřístupněny. Obsahem předmětného dokumentu je dále poučení o právu na přístup k osobním údajům, jejich opravu a likvidaci.

Kontrolovaný dále na svém webovém portálu upozorňuje na používání cookies, a to včetně poučení, jaký typ cookies je zde využíván, k jakému účelu slouží, možnosti nastavení cookies ze strany uživatele a informace o způsobu zabezpečení elektronické dokumentace mezi uživatelem a serverem kontrolovaného. Dále jsou zde uvedeny obecné zásady bezpečného chování v prostředí internetu (podklad č. 3.j).

Na základě uvedených skutečností kontrolující konstatují, že kontrolovaný informační povinnost dle § 11 odst. 1 a 2 zákona č. 101/2000 Sb. **neporušil**.

Kontrolující nicméně doporučují úpravu informace o účelu zpracování zvukových záznamů a biometrického podpisu (viz Kontrolní zjištění č. 7.), neboť informace o účelu zpracování uvedených údajů neodpovídají ve stávající podobě zjištěnému stavu a jsou pro klienty zavádějící.

K tomu je dále nutné doplnit, že nařízení (EU) 2016/679 klade na informování subjektů údajů ze strany správce (v porovnání s požadavky stanovenými zákonem č. 101/2000 Sb.) výrazně vyšší nároky, a to zejména ve vztahu ke způsobu a prostředkům použitým v rámci informování subjektů osobních údajů, jakož i rozsahu poskytovaných informací.

#### **Kontrolní zjištění č. 10.**

Další skupinou povinností, které se na kontrolovaného jako na správce osobních údajů vztahují, jsou povinnosti odpovídající právům vyjádřeným v § 12 a § 21 zákona č. 101/2000Sb. Citovaná ustanovení upravují práva subjektů údajů na přístup k osobním údajům a právo požadovat vysvětlení k předmětnému zpracování, příp. opravu zpracovávaných údajů.

Kontrolou bylo zjištěno, že případné dotazy a stížnosti klientů jsou zpracovávány servisními útvary kontrolovaného, přičemž telefonické dotazy jsou zpravidla vyřizovány okamžitě, písemné do dvou pracovních dní.

Kontrolovaný doložil konkrétní případ klienta žádajícího o informace o zpracování svých osobních údajů (konkrétně hlasového záznamu), a to včetně vyřízení této žádosti (podklady č. 3.k a 8).

Dále byla doložena konkrétní žádost klientky o likvidaci osobních údajů dle § 21 zákona č. 101/2000 Sb., a to včetně následné komunikace s kontrolovaným (podklad č. 8.b). Předmětná žádost byla kontrolovaným prošetřena, přičemž klientka byla následně poučena o povinnosti kontrolovaného jako banky uchovávat osobní údaje klientů po dobu deseti let od ukončení smluvního vztahu dle zákona č. 253/2008 Sb. (podklad č. 8.c).

V této souvislosti se kontrolující zaměřili také na podnět stěžovatele ze dne 29. května 2018 (podklad č. 15), resp. vyřízení žádosti stěžovatele o výmaz osobních údajů z databáze kontrolovaného.

Kontrolou bylo zjištěno, že kontrolovaný žádost stěžovatele prošetřil. O příčině zpracování jeho osobních údajů po dobu delší, než která byla nezbytná k účelu tohoto zpracování (viz Kontrolní zjištění č. 8.) stěžovatele dopisem ze dne 21. května 2018 informoval, a to spolu s informací, že jeho osobní údaje byly z databáze kontrolovaného vymazány na konci dubna 2018 (podklad č. 17).

Kontrolující na základě podkladů shromážděných v průběhu kontroly konstatují, že kontrolovaný povinnosti uložené mu v § 12 a § 21 zákona č. 101/2000 Sb. **neporušil**.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 11.**

Kontrolující dále hodnotili, zda a do jaké míry kontrolovaný plní povinnosti spojené se zajištěním bezpečnosti osobních údajů klientů zpracovávaných při poskytování úvěrů, jak je jeho povinností podle § 13 odst. 1 až 4 zákona č. 101/2000 Sb.









## Shrnutí

Kontrolující výše popsaná kontrolní zjištění shrnují konstatováním, že kontrolovaný **neporušil** povinnosti, které mu v souvislosti se zabezpečením osobních údajů vyplývají z § 13 zákona č. 101/2000 Sb.

Uvedené závěry by pak dle kontrolujících byly beze změny i v případě, kdy by se na daný případ aplikovalo nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 12.**

Podle § 16 odst. 1 zákona č. 101/2000 Sb. je ten, kdo hodlá jako správce zpracovávat osobní údaje nebo změnit registrované zpracování podle tohoto zákona, povinen tuto skutečnost písemně oznámit Úřadu před zpracováním osobních údajů.

Kontrolovaný oznámil Úřadu pět zpracování osobních údajů subjektů údajů (potenciálních klientů, klientů, zaměstnanců). Oznamovanými účely zpracování osobních údajů jsou jednání o smluvním vztahu, plnění smlouvy, ochrana oprávněných zájmů subjektu údajů i kontrolovaného, nabízení obchodu a služeb ze strany kontrolovaného, vzájemná výměna informací mezi bankami a nebankovními věřitelskými subjekty o bonitě, důvěryhodnosti či platební morálce klienta. V oznámení v části kategorie osobních údajů jsou kromě (adresních, kontaktních, identifikačních, a jiných) uvedeny i citlivé osobní údaje (biometrické údaje), které jsou zpracovávány za účelem jednání o smlouvě a smluvním vztahu a oprávněných zájmů kontrolovaného jako správce. Z podaných oznámení vyplývá, že kontrolovaný zpracovává osobní údaje buď přímo od subjektu údajů na základě vyjádřeného souhlasu nebo v souvislosti s uzavřením smluvního vztahu, nebo z jiných zdrojů (věřitelské subjekty, SOLUS, obchodní partneři kontrolovaného).

S ohledem na předchozí kontrolní zjištění kontrolující konstatují, že kontrolovaný oznámil Úřadu veškerá zpracování, která jsou předmětem této kontroly a na něž se současně vztahovala povinnost dle § 16 zákona č. 101/2000 Sb. Kontrolovaný tak **neporušil** oznamovací povinnost podle § 16 zákona č. 101/2000 Sb.

Uvedená povinnost správce osobních údajů účinností nařízení (EU) 2016/679 zanikla a registr vedený Úřadem byl zrušen. Oznamovací povinnost do jisté míry nahradila povinnost dle čl. 30 citovaného nařízení (záznamy o činnostech zpracování).

### III. Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat kontrolnímu orgánu ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námitky. Námitky se podávají písemně, musí z nich být zřejmé, proti jakému kontrolnímu zjištění směřují, a musí obsahovat odůvodnění nesouhlasu s tímto kontrolním zjištěním.

Pokud kontrolující inspektor nevyhoví námitkám ve lhůtě 7 dnů ode dne jejich doručení, vyřídí je předsedkyně Úřadu ve lhůtě 30 dnů ode dne jejich doručení.

#### Podpisová doložka:

otisk  
úředního  
razítka

**Mgr. et Mgr. Božena Čajková**

titul jméno příjmení	inspektorka	.....
	funkce	podpis

**Mgr. Iva Tomášková**

titul jméno příjmení	pověřená zaměstnankyně Úřadu	.....
	funkce	podpis

**Josef Polák**

titul jméno příjmení	pověřený zaměstnanec Úřadu	.....
	funkce	podpis