



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-01172/21-19

PŘÍKAZ

Úřad pro ochranu osobních údajů, jako příslušný správní orgán podle § 64 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů, a podle čl. 58 odst. 2 písm. i) 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), vydává v souladu s § 150 odst. 1 zákona č. 500/2004 Sb., správní řád, a § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb., o odpovědnosti za přestupky a řízení o nich, tento příkaz:

Společnost



- I. se uznává vinnou ze spáchání přestupku podle § 62 odst. 1 písm. c) zákona č. 110/2019 Sb., neboť na žádosti  o poskytnutí kopií nahrávek telefonických hovorů, o které žádal opakovaně jak telefonicky dne 19. září 2019, tak písemně dne 11. února 2021, 25. února 2021, 1. března 2021 a 15. dubna 2021, neposkytla sdělení o tom, že nepřijala opatření, o které požádal a o důvodech jeho nepřijetí,

čímž porušila právo subjektu údajů stanovené čl. 12 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679, tedy povinnost správce při nepřijetí opatření, o něž subjekt údajů požádal, informovat jej bezodkladně a nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti informovat subjekt údajů o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a žádat o soudní ochranu,

- I. za což se jí podle § 35 písm. b) ve spojení s § 41 zákona č. 250/2016 Sb. a v souladu s čl. 83 odst. 5 písm. a) a b) nařízení (EU) 2016/679 ukládá

pokuta ve výši 20.000 Kč
(slovy dvacet tisíc korun českých)

splatná do 30 dnů ode dne nabytí právní moci tohoto příkazu bezhotovostním převodem na účet vedený u ČNB, č. ú. 19-5825001/0710, variabilní symbol IČO obviněné, konstantní symbol 1148.

Odůvodnění

Podkladem pro vydání tohoto příkazu je podnět a jeho doplnění, které Úřad pro ochranu osobních údajů (dále jen „Úřad“) obdržel od [redacted] (dále jen „stěžovatel“), týkající se námitek proti způsobu zpracování jeho osobních údajů ze strany obviněné společnosti. Dále je podkladem pro vydání tohoto příkazu komunikace Úřadu s obviněnou společností v souvislosti s obdrženým podnětem a nahrávky hovorů ze dne 18. března 2019 a 19. března 2019, které pořídil stěžovatel při komunikaci se zaměstnanci obviněné společnosti.

Ze spisového materiálu vyplývá, že stěžovatel byl klientem obviněné společnosti, která se zabývá investováním. V rámci telefonických hovorů několikrát požadoval ukončení smluvního vztahu s obviněnou společností. Dne 19. září 2019 v rámci telefonického rozhovoru s [redacted], zaměstnancem obviněné společnosti, požadoval jak ukončení smluvního vztahu, vyplacení zbylé části svých investovaných finančních prostředků a současně žádal o poskytnutí záznamů nahrávek telefonických hovorů, které s ním byly v průběhu smluvního vztahu uskutečněny. Zaměstnancem společnosti byl stěžovatel informován, že předá tyto jeho požadavky na příslušné oddělení. Ze strany obviněné společnosti nebyl následně žádným způsobem kontaktován. Uvedený telefonický hovor doložil stěžovatel nahrávkou, která je součástí spisového materiálu.

Dopisem ze dne 11. února 2021 stěžovatel mimo jiné požadoval od obviněné společnosti poskytnutí nahrávek svých hovorů a vymazání svých osobních údajů, která obviněná společnost zpracovávala. V reakci na svůj dopis byl stěžovatel dne 23. února 2021 informován, že jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, e-mailový kontakt, telefonický kontakt a adresa, byly vymazány ze systému [redacted], který slouží pro komunikaci obviněné společnosti se zákazníky. Obviněná společnost v dopise dále uvedla, že i nadále bude zpracovávat osobní údaje stěžovatele s ohledem na její zákonné povinnosti vést evidenci zákazníků apod., jak to vyplývá ze zákona č. 256/2004 Sb., o podnikání na kapitálovém trhu. Osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, telefonický kontakt, bankovní účet, údaje sdělené v investičním dotazníku a údaje o provedených obchodech s cennými papíry, tak bude obviněná společnost nadále zpracovávat z důvodu, že se jedná o údaje nezbytné pro plnění smlouvy a údaje, které musí zpracovávat pro plnění právní povinnosti.

Stěžovatel v dopise ze dne 25. února 2021 adresovaném obviněné společnosti se opět dožadoval poskytnutí všech nahrávek telefonických hovorů a osobních schůzek a rovněž požadoval vymazání veškerých svých osobních údajů. Dne 27. února 2021 obdržel stěžovatel od obviněné společnosti SMS s přáním k narozeninám. Následně dopisem ze dne 1. března 2021 stěžovatel tuto skutečnost vytknul obviněné společnosti a opět požadoval poskytnutí všech nahrávek telefonických hovorů, které byly bez dalšího ze strany obviněné opomenuty, a rovněž opět požadoval výmaz všech svých osobních údajů. Svoje žádosti opakoval také v dopise ze dne 15. dubna 2021.

Obviněná společnost se k podnětu [redacted] vyjádřila dopisem ze dne 18. května 2021, ve kterém uvedla, že v roce 2018 přijala veškerá standardně používaná opatření při správě osobních údajů v souladu s požadavky nařízení (EU) 2016/679 a tuto skutečnost doložila

kopíí vnitřního předpisu „Pravidla zpracování a ochrany osobních údajů [REDACTED] ze dne 23. května 2018. K pořizování nahrávek hovorů obviněná uvedla, že zákazník je na takové skutečnosti upozorňován automaticky, a to v úvodu hovoru, kdy zazní sdělení „Dovolali jste se do společnosti [REDACTED]. Dovolujeme si vás upozornit, že obsah hovoru je dle zákonných požadavků nahráván.“ O zpracování osobních údajů je pak každý zákazník informován rovněž na trvalém nosiči dat, který je mu předán při podpisu smlouvy. Obchodník s cennými papíry uchovává záznamy komunikace se zákazníkem po dobu 5 let od okamžiku poskytnutí služby. Obviněná společnost řešila stížnost stěžovatele podle reklamačního řádu v prosinci 2014, kdy tato byla vyřešena dopisem dne 22. prosince 2014. Tudíž se u předmětného případu jedná o záznamy komunikace o investiční službě z let 2013 až 2014, tj. starší více než 6 let. I v této době postupovala společnost v souladu s platnými právními předpisy vztahujícími se k nakládání s osobními údaji, tj. se směrnicí 95/46/ES a zákonem č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů. V průběhu vyřizování reklamace, dle vyjádření obviněné společnosti, stěžovatel poskytnutí nahrávek hovorů nepožadoval a následně po dobu více než 6 let ve vztahu ke společnosti nijako nejednal.

Ve výše uvedeném dopise se obviněná společnost vyjádřila také k žádosti stěžovatele o výmaz jeho osobních údajů. Ukončení smluvního vztahu na žádost stěžovatele z února 2021 a vypořádání majetkových zůstatků bylo provedeno vzhledem k běhu výpovědních lhůt k 1. dubnu 2021. Rovněž byl stěžovatel informován, že jeho osobní údaje ze systému [REDACTED] byly na jeho žádost vymazány již v únoru 2021. Vzhledem ke skutečnosti, že požadavek na výmaz byl zadán 24. února 2021, ale aktualizace systému proběhla až na konci měsíce, bylo dne 27. února 2021 stěžovateli zasláno přání k narozeninám prostřednictvím SMS. Za tuto skutečnost se společnost stěžovateli následně omluvila, a to dopisem ze dne 12. dubna 2021.

Interní předpis obviněné společnosti ze dne 23. května 2018 týkající se zpracování a ochrany osobních údajů obsahuje komplexní informace týkající se účelů zpracování osobních údajů, zásad, ze kterých toto zpracování vychází, informace o základních povinnostech při zpracování osobních údajů, bezpečnosti, pověřenci pro ochranu osobních údajů, oznamování případů porušení atd. Článek 13 zmiňovaného interního předpisu upravuje komunikaci se subjekty údajů v případě výkonu jejich práv ve vztahu ke zpracování jejich osobních údajů. Podle bodu 13.2. každý pracovník, který obdrží v jakékoliv formě jakoukoliv žádost, stížnost či podnět fyzické osoby, který se týká nebo by se mohl týkat ochrany osobních údajů, oznámí tuto skutečnost neprodleně Compliance a předá mu veškeré podklady a informace, které se takové žádosti týkají. Dále pak uvedený článek obsahuje dobu (1 měsíc, maximálně pak 2 měsíce) na vyřízení žádosti a způsob jejího vyřízení.

K předmětu řízení lze konstatovat, že dle čl. 4 bodu 1 nařízení (EU) 2016/679 se osobním údajem 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. Informace, které zpracovává obviněná o svých klientech v rozsahu jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa bydliště, e-mailová adresa, telefonický kontakt, informace z investičního dotazníku, bankovní účet a nahrávky hovorů, jsou nepochybně osobními údaji ve smyslu čl. 4 bod 1 nařízení (EU) 2016/679, neboť se jedná o informace o identifikovaných osobách.

Dle čl. 4 bodu 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. Obviněná v rámci své činnosti zpracovává osobní údaje klientů, se kterými uzavřela smlouvu o poskytování investičních služeb, neboť je shromažďuje, uchovává a dále používá v souvislosti s poskytovanými službami, a to za účelem investování svěřených prostředků a jejich zhodnocení. Současně je tedy v této souvislosti i správcem osobních údajů výše uvedených subjektů ve smyslu čl. 4 bodu 7 nařízení (EU) 2016/679, neboť v rámci své činnosti určila účel a prostředky zpracování.

Správní orgán k předmětu řízení uvádí, že jednou ze základních povinností správce je vyjádřena v zásadě zákonnosti stanovené v čl. 5 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679, podle které musí být osobní údaje zpracovávány ve vztahu k subjektu údajů korektně a zákonným a transparentním způsobem. Na tuto zásadu pak navazuje čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679, dle kterého je zpracování zákonné, pouze pokud je splněna nejméně jedna z podmínek stanovených v písm. a) až f) tohoto ustanovení a pouze v odpovídajícím rozsahu. Obviněná při zpracování osobních údajů stěžovatele jednala v souladu s čl. 6 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 neboť mezi ní a stěžovatelem byl platný smluvní vztah. Po jeho ukončení ze strany stěžovatele má však obviněná společnost i nadále povinnost zpracovávat osobní údaje stěžovatele, neboť jí to stanoví právní předpisy týkající se obchodování na kapitálovém trhu, daňové předpisy apod. Tudíž postupuje dle ustanovení čl. 6 odst. 1 písm. c) nařízení (EU) 2016/679.



Podle čl. 21 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 má subjekt údajů právo kdykoli vznést námitku proti zpracování osobních údajů, které se jej týkají. Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Podle čl. 17 nařízení (EU) 2016/679 má subjekt údajů právo, aby správce bez zbytečného odkladu vymazal osobní údaje, které se daného subjektu údajů týkají, a správce má povinnost osobní údaje bez zbytečného odkladu vymazat, mj. pokud subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování podle čl. 21 odst. 1 a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování.

Podle čl. 12 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 je správce povinen přijmout vhodná opatření, aby poskytl subjektu údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v článcích 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. Dle čl. 12 odst. 3 nařízení (EU) 2016/679 správce poskytne subjektu údajů na žádost podle článků 15 až 22 informace o přijatých opatřeních, a to bez zbytečného odkladu a v každém případě do jednoho měsíce od obdržení žádosti. Tuto lhůtu je možné v případě potřeby a s ohledem na složitost a počet žádostí prodloužit o další dva měsíce, správce však informuje subjekt údajů o jakémkoliv takovém prodloužení do jednoho měsíce od obdržení žádosti spolu s důvody pro tento

odklad. Jestliže subjekt údajů podává žádost v elektronické formě, poskytnou se informace v elektronické formě, je-li to možné, pokud subjekt údajů nepožádá o jiný způsob. Dále je nutno upozornit na ustanovení čl. 12 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679, ze kterého vyplývá, že pokud správce nepřijme opatření, o něž subjekt údajů požádal, informuje o tom subjekt údajů bezodkladně a nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti jej informuje o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a žádost o soudní ochranu.

V této souvislosti tak obviněná společnost postupovala v souladu s žádostí stěžovatele učiněné podle čl. 17 nařízení (EU) 2016/679, když odstranila jeho osobní údaje v rozsahu jméno, příjmení, adresa bydliště, telefonický kontakt a e-mailová adresa z tzv. CRM systému. Stěžovateli byla v mezidobí od zadání tohoto požadavku na odstranění jeho osobních údajů, do jeho faktického provedení, zaslána SMS s přáním k narozeninám. Tady však lze s ohledem na fakt, že se jednalo o řádově několik dnů, vzít v úvahu argumentaci obviněné společnosti týkající se aktualizace systému ke konci kalendářního měsíce a skutečnost, že stěžovatel byl následně o této nesrovnalosti srozuměn a obviněná společnost se za své jednání omluvila.



Ve vztahu k požadavku na poskytnutí nahrávek telefonických hovorů správní orgán konstatuje, že tento požadavek stěžovatel prokazatelně ve vztahu k obviněné společnosti vznesl. Učinila tak telefonicky, a to v době, kdy ještě nahrávkami z let 2013 až 2014 mohla disponovat (neuplynula lhůta 5 let pro jejich odstranění), přičemž zaměstnanec byl povinen dle vnitřního předpisu účinného již v době telefonátu postoupit tuto žádost na příslušné oddělení obviněné společnosti. Následně pak o poskytnutí nahrávek žádal subjekt údajů v rámci své komunikace s obviněnou vedené od února 2021. Obviněná však na jeho žádosti žádným způsobem nereagovala, přičemž z ustanovení čl. 12 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679 jasně vyplývá, že správce je povinen informovat subjekt údajů také o tom, že nepřijal opatření na základě jeho žádosti a také o důvodech, proč k tomu nedošlo, tj. že mu neposkytne nahrávky osobních údajů, neboť takové nahrávky již nebyly v dispozici obviněné společnosti.

Správní orgán tedy konstatuje, že obviněná porušila právo subjektu údajů  , když nereagovala na jeho opakované žádosti o poskytnutí kopií nahrávek a neinformovala ho o nepřijetí opatření a důvodech, pro které je nepřijala, a to ve smyslu čl. 12 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679.

Podle § 5 zákona č. 250/2016 Sb. je přestupkem škodlivý protiprávní čin, který je v zákoně za přestupek výslovně označen a který vykazuje znaky stanovené zákonem, nejde-li o trestný čin. Podle § 62 odst. 1 písm. c) zákona č. 110/2019 Sb. správce nebo zpracovatel podle hlavy II se dopustí přestupku tím, že poruší některé z práv subjektu údajů podle čl. 12 až 22 nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 nebo hlavy II.

Při stanovení sankce postupuje správní orgán v souladu s čl. 83 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679, tudíž zohledňuje okolnosti každého jednotlivého případu, a to zejména povahu, závažnost a délku trvání porušení, rozsah či účel zpracování, počet dotčených subjektů, úmysl, kroky podniknuté ke zmírnění škod, míru odpovědnosti obviněné s přihlédnutím k technickým a organizačním opatřením, případná předchozí porušení při zpracování osobních údajů, kategorie dotčených osobních údajů, jakékoliv další přitěžující nebo polehčující okolnosti.

V případě obviněné správní orgán konstatuje, že její jednání spočívající v porušení povinnosti podle čl. 12 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679, je porušením vykazujícím vysokou míru závažnosti, neboť spočívalo v opakovaném ignorování požadavku na poskytnutí kopií nahrávek. Obviněná sice prostřednictvím vnitřních předpisů stanovila postupy pro vyřizování žádostí subjektů údajů a uplatnění jejich práva podle nařízení (EU) 2016/679, je však zřejmé, že obviněná společnost nemá správně nastavené podmínky pro jejich aplikaci a následnou kontrolu jejich dodržování. Jako okolnost snižující míru závažnosti jednání hodnotil správní orgán skutečnost, že jednáním obviněné byl dotčen pouze jeden subjekt údaj.

Dále při úvaze o výši sankce vychází správní orgán z finančních ukazatelů konkrétního obviněného, neboť uložená sankce má být účinná, přiměřená a odrazující. Dle výroční zprávy a účetní závěrky zveřejněné  ve Sbírce listin obchodního rejstříku činil čistý zisk obviněné společnosti za poslední účetní období .

Po souhrnném zhodnocení všech okolností byla nakonec pokuta uložena při samé dolní hranici sazby, kterou nařízení (EU) 2016/679 stanoví a která činí 20 000 000 EUR, nebo jedná-li se o podnik, až 4% celkového ročního obrátu celosvětově za předchozí finanční rok, podle toho, která hodnota je vyšší.

Správní orgán považuje ve smyslu § 150 odst. 1 správního řádu skutkové zjištění za dostatečné a na základě výše uvedeného považuje za prokázané, že obviněná porušila svým jednáním povinnost stanovenou v čl. 12 odst. 4 nařízení (EU) 2016/679, tedy právo na to, aby správce poskytl subjektu údajů na jeho žádost informace o nepřijetí opatření bez zbytečného odkladu, a o důvodech nepřijetí těchto opatření nejpozději do jednoho měsíce od obdržení žádosti, a proto rozhodl podle § 150 odst. 1 správního řádu ve spojení s § 90 odst. 1 zákona č. 250/2016 Sb. ve věci příkazem.

Poučení: V souladu s § 150 odst. 3 správního řádu lze u Úřadu pro ochranu osobních údajů proti tomuto příkazu podat ve lhůtě 8 dnů ode dne jeho doručení odpor, kterým se příkaz ruší a řízení pokračuje.

Příkaz je doručen dnem převzetí stejnopisu, nejpozději ale desátým dnem od jeho uložení na poště. V případě doručování do datové schránky je dnem doručení okamžik přihlášení oprávněné osoby do datové schránky, nejpozději ale desátý den ode dne dodání příkazu do datové schránky.

Praha 19. listopadu 2021

Mgr. Josef Mička
ředitel odboru dozoru
(podepsáno elektronicky)