



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-03074/20-15

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:

Ing. Zdeňka Filová - pověřená zaměstnankyně Úřadu, č. služebního průkazu: [REDAKCE], jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ke kontrole ze dne 20. července 2020;

Mgr. Marta Lásiková - pověřená zaměstnankyně Úřadu, číslo průkazu: [REDAKCE] na základě pověření ke kontrole ze dne 31. srpna 2020;

Kontrolovaná osoba:

[REDAKCE]
[REDAKCE] (dále také „kontrolovaný“)

Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování povinností stanovených nařízením (EU) 2016/679 a zákonem č. 110/2019 Sb. v souvislosti se zpracováním osobních údajů, v souvislosti se zpracováním osobních údajů klientů/potencionálních klientů.

První kontrolní úkon:

Oznámení o zahájení kontroly ze dne 23. července 2020, Čj. UOOU-03074/20-9, které bylo doručeno kontrolované osobě týž den.

Poslední kontrolní úkon:

Úřední záznam - pořízení dokumentace ze dne 3. září 2020, Čj. UOOU-03074/20-14.

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. *Stížnosti z 31. ledna 2020, 9. a 12. března 2020.* UOOU-03074/20-2, 4, 5, 6 a 7. 20 listů.
2. *Oznámení o zahájení kontroly.* Čj. UOOU-03074/20-9, doručené kontrolované osobě dne 23. července 2020. 2 s. 1 příloha. (1 s.).
3. *Poskytnutí součinnosti v rámci kontroly u jiného subjektu.* 25. června 2020. UOOU-03074/20-1. 21. příloh. 34 listů.
4. *Doplnění informací k poskytnutí součinnosti v rámci kontroly.* 6. srpna 2020. UOOU-03074/20-11. 2 s.
5. *Poskytnutí vyžádaných podkladů.* 13. srpna 2020. UOOU-03074/20-12. 9 listů.
6. *Úřední záznam - pořízení dokumentace ze dne 3. září 2020.* Čj. UOOU-03074/20-14. 1 s. 2 přílohy.
 - 6.1. *Výpis z obchodního rejstříku, vedeného Městským soudem v Praze oddíl vložka . 9. června 2020. 2 s.*
 - 6.2. *Souhlas se zpracováním osobních údajů.*

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly, pokud není níže uvedeno jinak, 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 stížností a oprávnění vyplývajícího z čl. 58 odst. 1 písm. b) nařízení (EU) 2016/679 ve spojení s § 50 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

III. Kontrolní zjištění:

Skutečnosti zjištěné z veřejných zdrojů a ze stížností

1. [redacted] vznikla a je zapsána od [redacted] v obchodním rejstříku, vedeném Městským soudem v Praze. Předmětem podnikání je výroba, obchod a služby neuvedené v přílohách 1 až 3 živnostenského zákona (I.6.1.).

2. Úřad obdržel stížnosti paní [redacted] a paní [redacted]. Stěžovatelé shodně uvádějí, že byli kontaktováni společností [redacted] bez toho, aby jí poskytli své osobní údaje. Podle stěžovatelů měli kontaktující osoby k dispozici minimálně jejich jméno, telefonní číslo, rodné číslo a číslo účtu, informace o provizích. Někteří stěžovatelé se nejdříve obrátili na společnost [redacted] jejíž klienty byli/jsou (I.1.).

3. Dne 23. července 2020 byl na webové stránce kontrolovaného [redacted] nalezen dokument *Souhlas se zpracováním osobních údajů*, obsahující mimo jiné informace o správci, rozsahu osobních údajů (*jméno a příjmení, bydliště, datum narození, e-mail, telefonní číslo, u podnikatele i obchodní firmu, IČO a sídlo, dále informace o využívání produktů a služeb, informace z objednávek produktů a služeb, informace ze záznamů telefonických hovorů*), účelech zpracování, době uchování souhlasu, informace o právech subjektu údajů (I.6.2.).

4. Úřad si dne 6. srpna 2020 vyžádal od [redacted] (dále také „[redacted]“), se sídlem [redacted] kopie smluv, na základě kterých spolupracovala s paní [redacted] a panem [redacted]

Společnost [redacted] dne 13. srpna 2020 písemně uvedla, že *od roku 2013 do roku 2016 spolupracovala paní [redacted] se společností [redacted] výhradně prostřednictvím společnosti [redacted], ve které je paní [redacted] jedinou jednatelkou a jediným společníkem. Spolupráce mezi společností [redacted] a společností [redacted] probíhala na základě [redacted]. V roce 2016 byla spolupráce mezi společností [redacted] a společností [redacted] ukončena, v důsledku čehož došlo k celkovému ukončení spolupráce i s paní [redacted]*

Od roku 2014 do roku 2016 spolupracoval pan [redacted] se společností [redacted] výhradně prostřednictvím společnosti [redacted] (dříve společnost [redacted] ve které je pan [redacted] jediným jednatelkou a jediným společníkem. Spolupráce mezi společností [redacted] a společností [redacted] probíhala na základě [redacted]. V roce 2016 byla spolupráce mezi společností [redacted] a společností [redacted] ukončena, v důsledku čehož došlo k celkovému ukončení spolupráce i s panem [redacted]

To [redacted] doložila kopiemi obou *Smluv o spolupráci pro podřízeného pojišťovacího zprostředkovatele obchodní sítě*. Smlouvy v Čl. VI. *Konkurenční doložka* obsahují mimo jiné závazek, že se spolupracovník ([redacted], [redacted]) *zavazuje, že nebude po dobu 12 měsíců po zániku smluvního vztahu na území České republiky vykonávat činnost, která je shodná s činností podle této smlouvy.*

Dále pak v Čl. VII. *Ochrana informací, obchodní tajemství*, odstavci VII.1. je uvedeno, že spolupracovník ([REDACTED], [REDACTED] *nesmí bez písemného souhlasu firmy poskytnout třetím osobám, nebo pro sebe či třetí strany použít, žádné informace získané při výkonu činnosti podle této smlouvy, resp. v souvislosti s touto činností, včetně údajů o klientech firmy, pokud by to bylo v rozporu se zájmy firmy, obchodních partnerů nebo zájemců nebo ostatních spolupracovníků.*

Podle Čl. VII.5. se smluvní strany zavazují, že ustanovení tohoto článku budou dodržovat i po zániku tohoto závazkového vztahu (resp. zániku této smlouvy) z jakéhokoliv důvodu a v kterékoliv době.

Za porušení vybraných ustanovení smlouvy jsou v Čl. IX. stanoveny smluvní pokuty (I.5.).

Skutečnosti zjištěné u kontrolovaného

5. Kontrolovaný společně s [REDACTED] dne 25. června 2020 písemně uvedl, že [REDACTED] je pouze holdingová společnost. Činnosti, které jsou předmětem kontroly, provádí společnost [REDACTED] se sídlem [REDACTED] která je dceřinou společností [REDACTED]

Z toho důvodu byla zahájena kontrola [REDACTED] (I.3.).

6. Kontrolovaný dne 25. června 2020 písemně uvedl, že obecně jsou zdrojem osobních údajů jeho klienti.

V rámci osobního jednání s klientem *např. na seminářích, které naše společnost pořádá, předložíme každému klientovi k prostudování Souhlas se zpracováním osobních údajů*. Pokud klient udělí souhlas se zpracováním osobních údajů, jsou jeho osobní údaje v rozsahu uděleného souhlasu zařazeny do databáze kontrolovaného.

V případě online jednání s klientem, *je mu Souhlas se zpracováním osobních údajů předložen online na našich webových stránkách na adrese* [REDACTED]

[REDACTED]
[REDACTED]
[REDACTED]

Pokud klient udělí souhlas se zpracováním osobních údajů, jsou jeho osobní údaje v rozsahu uděleného souhlasu zařazeny do databáze kontrolovaného.

K tomu kontrolovaný předložil bílko formulář pro udělení souhlasu, obsahující mimo jiné informaci o správci, rozsahu osobních údajů (*jméno a příjmení, bydliště, datum narození, e-mail, telefonní číslo, u podnikatele i obchodní firmu, IČO a sídlo, dále informace o využívání produktů a služeb, informace z objednávek produktů a služeb, informace ze záznamů telefonických hovorů*), účelech zpracování, době uchování souhlasu, informace o právech subjektu údajů (I.3.).

7. K získání osobních údajů stěžovatelů kontrolovaný dne 25. června 2020 písemně uvedl, že stěžovatelé v minulosti využili služby našich obchodníků, a proto měli naši obchodníci uloženy jejich kontakty. Tento typ kontaktů však nezařazujeme do naší standardní databáze a využívali jsme je výhradně pro účely přímého marketingu (telefonického nabízení služeb). Stěžovatelé své osobní údaje sdělili svému obchodníkovi přímo při uzavírání pojistných nebo finančních smluv v době, kdy tito obchodníci vykonávali činnost pro [REDACTED] [REDACTED] to v období zhruba do roku 2016.

Dále uvedl, že společnost [REDACTED] vznikla poté, co se naši obchodníci rozhodli odejít od společnosti [REDACTED] [REDACTED], která také poskytuje poradenství a zprostředkování v oblastech financí a pojištění. Všichni stěžovatelé v minulosti využívali služeb našich obchodníků a uzavírali s nimi smlouvy, a to i pod hlavičkou [REDACTED] [REDACTED].

Po vzniku společnosti [REDACTED] zůstaly tyto kontakty i nadále živé. Protože v našem podnikání si zákazníci budují vztahy s konkrétním obchodníkem-poradcem a je pro ně jen málo relevantní, v rámci jaké právnické osoby je obchodník činný, podstatná část zákazníků se pravidelně obracela a obrací na naše obchodníky i po jejich přechodu k [REDACTED] [REDACTED]. Naši obchodníci považují za zcela přirozené, že uchovávají starší kontakty na své zákazníky. Rozsah uchovávaných kontaktních údajů je výrazně menší než u naší standardní databáze.

Obchodníci využívají tyto starší kontakty za účelem přímého marketingu, a to formou telefonického oslovování zákazníků. Takovým zákazníkům bývají nabízeny finanční a pojišťovací produkty obdobné těm, které zákazníci využívali v minulosti. Pokud o ně zákazník projeví zájem, sjedná si s ním obchodník obvykle osobní setkání.

Naším obchodníkům je také známá praxe společnosti [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] kdy zákazníci dostávali za nakoupené produkty a služby kredity. Z těchto kreditů zákazníci posléze mohli získat „provize“. Provizí se v tomto smyslu rozuměl nárok na výplatu určité finanční částky, jejíž výše se odvíjela od počtu nakoupených produktů. [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] však o možnosti výplaty provizí zákazníky příliš neinformovala, a proto se často stávalo, že zákazníci o svých nárocích ani nevěděli.

Naši obchodníci ve svých telefonátech (tedy v rámci přímého marketingu) upozorňují historické zákazníky i na možnost výplaty kreditů od [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED]. Pokud je taková informace pro zákazníka relevantní, obchodník zákazníkovi poradí i s postupem, jak docílit výplaty kreditů. Naprostá většina oslovovaných zákazníků tyto informace vítá. Tímto způsobem jsme s výplatou provizí radili například i stěžovatelům [REDACTED].

Obchodníci společnosti [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] získali osobní údaje přímo od stěžovatelů, a to v rámci dříve poskytovaného poradenství a uzavírání smluv s těmito stěžovateli. Tyto kontaktní údaje jsme následně použili pro účely přímého marketingu.

V případě, že kdokoliv ze zákazníků uvedl, že si nadále nepřeje být kontaktován, obchodník osobní údaje zákazníka vymazal a již jej nadále nekontaktoval. Až dosud jsme na tento způsob oslovování nezaznamenali negativní ohlasy, naopak značná část zákazníků se rozhodla využít naše služby. Protože stížnosti stěžovatelů byly nyní podány najednou, domníváme se, že jsou spíše projevem konkurenčního boje ze strany [REDACTED] [REDACTED] [REDACTED] dalších subjektů, které se od této společnosti oddělily (I.3.).

8. Kontrolovaný dále dne 25. června 2020 písemně uvedl, že zpracovává/val osobní údaje stěžovatelů v rozsahu: jméno a příjmení, tel. číslo a e-mailová adresa.

Tyto osobní údaje byly použity pouze pro účely přímého marketingu. Výše uvedené osobní údaje nebyly předávány dalším subjektům ani do zahraničí. Tyto osobní údaje nebyly ani vedeny ve standardní databázi našich klientů, kteří nám výslovně udělili souhlas se zasíláním marketingových sdělení. Zpracování osobních údajů stěžovatelů proto probíhalo výlučně za účelem kontaktování s nabídkou produktů obdobných těm, které stěžovatelé od našich obchodníků zakoupili již v minulosti.

K tvrzení některých stěžovatelů, že při telefonických hovorech k dispozici kromě výše uvedených údajů také informace o čísle účtu a informace o provizích kontrolovaný popírá.

██████████ nemá informace o číslech bankovních účtů stěžovatelů a ani v minulosti jsme s těmito informacemi nepracovali. Pouze stěžovatelé ██████████ našemu obchodníkovi sami sdělili číslo svého účtu, aby pro ně zajistil výplaty jejich kreditů od ██████████ ██████████, ani v tomto případě jsme však číslo účtu dále neuchovávali ani nepoužívali. Totéž platí ohledně informací o provizích. Informace o výši kreditů u ██████████ ██████████ ani o tom, zda stěžovatelé již zažádali o výplatu provizí, nemáme a neuchovááme. Takové údaje by pro nás ani nebyly využitelné. Stěžovatelům jsme pouze radili, jak mohou u ██████████ ██████████ zjistit množství svých kreditů a zajistit výplatu provizí.

Stěžovatelé manželé ██████████ sami požádali obchodníka kontrolovaného, aby jejich jménem kontaktoval ██████████ ██████████ ohledně provizí. ██████████ ██████████ následně obchodníkovi sdělila informace o výši provizí těchto stěžovatelů. Obchodník tyto informace pouze předal manželům ██████████ a nijak je nezaznamenával (I.3.).

9. Kontrolovaný dále dne 25. června 2020 písemně uvedl, že osobní údaje stěžovatelů zpracovává pro účely přímého marketingu.

Šlo o kontaktování stěžovatelů pomocí osobních údajů sdělených našim obchodníkům v minulosti při uzavírání smluv. Osobní údaje byly použity za účelem nabídky obdobných produktů, které si stěžovatelé od obchodníků zakoupili již v minulosti a dále za účelem sdělení, že je možné, že tyto osoby mají nárok na výplatu provizí od ██████████ ██████████ ██████████

Při provádění přímého marketingu vycházíme z profesní zkušenosti a pozitivních ohlasů našich zákazníků (včetně dřívějších). Máme za to, že pro zákazníky je tato forma oslovení očekávatelná. K tomu kontrolovaný doložil písemné záznamy o uskutečněných telefonních hovorech se stěžovateli - paní ██████████ ██████████ (I.3.).

10. Kontrolovaný dále dne 25. června 2020 předložil:

- záznamy o činnostech zpracování (přímý marketing), obsahující mimo jiné popis kategorií subjektů údajů a osobních údajů, kategorie příjemců, účel zpracování, právní důvod, lhůty pro výmaz a popis technických a organizačních bezpečnostních opatření,

V dokumentu je dále uvedeno, že osobní údaje jsou zpracovávány pouze pro účely přímého marketingu jsou evidovány výhradně jako osobní kontakty obchodníků, kterým klienti sdělili své osobní údaje.

- záznamy o činnostech zpracování (kamerové záznamy) (I.3.).

11. Kontrolovaný dále dne 25. června 2020 předložil interní dokument *Zásady zpracování osobních údajů* (nedatováno), se kterým byli seznámeni vedoucí zaměstnanci kontrolovaného v rámci školení, týkajícího se ochrany osobních údajů. K tomu kontrolovaný dne 6. srpna 2020 doplnil, že vnitřní předpis je v aktuálním znění přístupný všem zaměstnancům, spolupracovníkům a vedení společnosti. Tito jsou s obsahem předpisu pravidelně seznamováni (1.3. a 4.).

12. Kontrolovaný dále dne 25. června 2020 písemně uvedl, že při zpracování osobních údajů nedochází k automatizovanému zpracování osobních údajů. Proto elektronické záznamy, které umožní určit a ověřit, kdy a kým byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovávány a důvody tohoto zpracování, nevede.

Osobní údaje stěžovatelů nejsou vedeny ve standardní zákaznické databázi, jedná se pouze o kontakty našich obchodníků. Tito obchodníci následně pověřili asistentku tím, aby stěžovatele telefonicky kontaktovala a nabídla jim finanční a pojišťovací produkty obdobné těm, které zákazníci využívali v minulosti a možnost schůzky s obchodníkem. Zároveň asistentka upozornila stěžovatele na to, že mohou mít nárok na výplatu kreditů od [REDACTED]

Dále uvedl, že k osobním údajům ve standardní zákaznické databázi (subjekty údajů, které udělily souhlas se zasíláním marketingových sdělení), mají přístup tři osoby, a to: ředitel marketingu, ředitel divize IT a marketingová manažerka (1.3.).

13. Kontrolovaný dne 25. června 2020 písemně uvedl, že disponuje osobními údaji zhruba 850 subjektů, které získali naši obchodníci ze své dřívější činnosti a které jsou využívány pro účely přímého marketingu. Toto jsou kontaktní údaje obdobné případu stěžovatelů (tedy jen jméno a příjmení, telefonní číslo a e-mailová adresa). Tato skupina údajů je vedena odděleně od standardní zákaznické databáze.

Naše standardní zákaznická databáze zahrnuje osobní údaje cca. 4200 našich zákazníků, kteří nám udělili souhlas se zpracováním jejich osobních údajů a se zasíláním marketingových sdělení. V této databázi však nebyli stěžovatelé zařazeni (1.3.).

14. Kontrolovaný dále dne 25. června 2020 předložil výčet přijatých technicko-organizačních opatření k ochraně zpracovávaných osobních údajů, a to mimo jiné používá kamerový systém, bezpečnostní systém s alarmem, napojený na bezpečnostní agenturu.

K tomu kontrolovaný dne 6. srpna 2020 doplnil, že zpracování osobních údajů neprobíhá v sídle zapsaném v obchodním rejstříku, ale v centrále společnosti umístěné na adrese [REDACTED]

Dokumenty v papírové podobě jsou uchovávány v samostatné, uzamčené místnosti bez přístupu veřejnosti. To doložil pořízenou dokumentací.

Webové stránky [REDACTED] jsou zabezpečeny proti sledování dat a možnostem jejich modifikace. Všechny webové stránky [REDACTED]

používají Hypertext Transfer Protocol Secure (https), čímž je umožněna zabezpečená komunikace v počítačové síti (l.3. a 4.).

15. Kontrolovaný dne 25. června 2020 písemně uvedl, že do zahájení kontroly obdržel žádost o informace o zpracování osobních údajů od paní Veroniky Fabian a společnou žádost pana [REDAKCE] a paní [REDAKCE]. *Na obě tyto žádosti jsme zpracovali odpovědi a odeslali je žadatelům jako přílohy e-mailových zpráv. V odpovědích jsme vysvětlili, že jsme stěžovatele kontaktovali z toho důvodu, že v minulosti spolupracovali s našimi obchodníky. Zároveň jsme stěžovatelům shrnuli podmínky ochrany osobních údajů v naší společnosti. To kontrolovaný doložil otisky příslušných e-mailových zpráv (l.3.).*

K vymezení pojmů osobní údaj, zpracování, správce, právní titul pro zpracování

16. k čl. 4 bodu 1 nařízení (EU) 2016/679

Ze skutečností popsaných v bodech 3., 6., 8. a 10. kontrolních zjištění vyplývá, že kontrolovaný pracuje s osobními údaji subjektů údajů (zaměstnanců, popř. návštěvníků) získanými v rámci své činnosti.

Kontrolovaný předložil záznamy o činnostech, ze kterých je zřejmé, že se jedná o osobní údaje podle ustanovení čl. 4 bodu 1 nařízení (EU) 2016/679.

17. k čl. 4 bodu 7 nařízení (EU) 2016/679

Z kontrolního zjištění 10. vyplývá, že kontrolovaný určuje rozsah osobních údajů, způsob jejich zpracovávání, tedy vystupuje v pozici správce osobních údajů.

Kontrolovaný je v postavení správce dle čl. 4 bodu 7 nařízení (EU) 2016/679.

18. k čl. 5 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679

Z kontrolních zjištění 7. a 8. vyplývá, že obchodníci/poradci využívají osobní údaje subjektů údajů získaných ze své předchozí činnosti v [REDAKCE] [REDAKCE] (do roku 2016), a to ve vztahu ke skupině subjektů údajů, která je předmětem kontroly. Jedná se o jméno, příjmení, telefonní číslo a e-mailová adresa.

Provedenou kontrolou bylo zjištěno, že obchodníci/poradci kontrolovaného minimálně v případě stěžovatelů paní [REDAKCE] [REDAKCE] využili k jejich kontaktování osobní údaje, které jim byly známy z jejich předchozí obchodní činnosti (do roku 2016) tak, jak je popsáno v bodech 4., 7., 10., 13. a 19. kontrolních zjištění, a to za účelem přímého marketingu

(telefonické hovory), čímž porušili *Smlouvu o spolupráci pro podřízeného zprostředkovatele obchodní sítě* uzavřenou se společností [REDACTED] a tudíž nešlo o zákonné zpracování ve smyslu čl. 5 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679.

Stejně tak kontrolovaný nezpracovává osobní údaje korektně, neboť není korektní zpracování osobních údajů získaných, resp. shromážděných, v rámci činnosti pro společnost, se kterou měli obchodníci/poradci kontrolovaného sjednanou smluvní spolupráci, spolupráci ukončili a zpracovávají tyto osobní údaje pro jiného správce.

Dále kontrolovaný porušuje povinnost zpracovávat osobní údaje transparentním způsobem, neboť není transparentním zpracováním zpracovávat osobní údaje subjektů údajů takto získaných, resp. shromážděných, bez vědomí a souhlasu těchto subjektů údajů v rámci obchodní činnosti pro jiného správce, když osobní údaje těchto subjektů údajů získal, resp. shromáždil za účelem provádění obchodní činnosti pro společnost, se kterou ukončil smlouvu o spolupráci.

Kontrolou bylo zjištěno porušení ustanovení čl. 5 odst. 1 písm. a) nařízení (EU) 2016/679.

19. k čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679

Pro to, aby mohl správce osobních údajů zpracovávat osobní údaje zákonným způsobem, musí disponovat legitimním právním titulem k takovému zpracování.

Obchodníci/poradci kontrolovaného minimálně v případě stěžovatelů paní [REDACTED] využili k jejich kontaktování osobní údaje, které jim byly známy z jejich předchozí obchodní činnosti (do roku 2016) tak, jak je popsáno v bodech 4., 7., 10., 13. a 19. kontrolních zjištění, a to za účelem přímého marketingu (telefonické hovory). Tím porušili *Smlouvu o spolupráci pro podřízeného zprostředkovatele obchodní sítě* uzavřenou se společností [REDACTED], a tudíž nedisponují žádným legitimním titulem pro další zpracování osobních údajů stěžovatelů. Zpracování takovýchto osobních údajů nemůže být nezbytným pro účely oprávněných zájmů příslušného správce (kontrolovaného) či třetí strany.

Kontrolovaný tedy zpracovával osobní údaje výše uvedených stěžovatelů ve smyslu čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 neoprávněně, tedy protizákonně, protože nedisponoval ani jedním legitimním titulem k takovému zpracování.

Kontrolou bylo zjištěno porušení ustanovení čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679.

20. k čl. 21 nařízení (EU) 2016/679

Z bodu 3. kontrolních zjištění vyplývá, že dne 23. července 2020 byl na webové stránce kontrolovaného nalezen dokument *Souhlas se zpracováním osobních údajů*, obsahující mimo jiné informace o správcu, *rozsahu osobních údajů (jméno a příjmení, bydliště, datum narození, e-mail, telefonní číslo, u podnikatele i obchodní firmu, IČO a sídlo, dále informace o využívání produktů a služeb, informace z objednávek produktů a služeb, informace ze záznamů telefonických hovorů)*, účelech zpracování, době uchování souhlasu, informace o právech

subjektů údajů. Uvedený materiál obsahuje rovněž informace dle čl. 21 nařízení (EU) 2016/679, čili právo subjektu údajů vznést námitku proti zpracování jejich osobních údajů.

V bodě 7. kontrolních zjištění je popsána činnost obchodníků/poradců v případě klientů, jejichž osobní údaje tito obchodníci-poradci získali během svého předchozího zaměstnání. Jak bylo dále zjištěno (viz bod 5. kontrolních zjištění), je pro přímý marketing, tedy k telefonickému oslovování zákazníků využíváno pouze telefonní číslo. Obchodníci/poradci disponují dále kromě jména a příjmení zákazníka i emailovou adresou.

Při oslovování zákazníků jsou tito seznámeni s tím, že obchodníci-poradci, kteří je oslovují, jsou titíž, se kterými zákazníci jednali v předchozím angažmá poradců a předmětem jednání jsou nabídky služeb obdobným službám, které zákazníci využívali, případně pomoc při získávání nevyplacených kreditů.

V souladu s ustanovením čl. 21 nařízení (EU) jsou v případě, že oslovený zákazník již nereflkuje na pokračování služeb obchodníků-poradců, osobní údaje takových zákazníků vymazány a tito zákazníci tak již nejsou oslovováni. Tento postup byl dodržen kontrolovaným i v případě stěžovatelů uvedených v bodě 17. kontrolních zjištění.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení ustanovení čl. 21 nařízení (EU) 2016/679.

21. k čl. 30 nařízení (EU) 2016/679

Podle kontrolního zjištění 9. kontrolovaný dne 25. června 2020 vede *Záznamy o činnostech zpracování* v rozsahu splňujícím požadavky uvedeného ustanovení nařízení (EU) 2016/679.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení ustanovení čl. 30 nařízení (EU) 2016/679.

22. k čl. 32 nařízení (EU) 2016/679

V kontrolních zjištěních 10. až 12. jsou uvedena opatření, která kontrolovaný přijal jako technickoorganizační opatření pro zabezpečení ochrany osobních údajů.

Kontrolovaný zpracoval a postupuje podle *Zásad zpracování osobních údajů*, určil osoby, které mají k osobním údajům přístup (ředitel marketingu, ředitel divize IT a marketingová manažerka); k zabezpečení osobních údajů využívá kamerový systém a bezpečnostní systém s alarmem napojený na bezpečnostní agenturu.

Dokumenty v papírové podobě má kontrolovaný uchovávat v samostatné, uzamčené místnosti pod neustálým dohledem pověřené osoby bez přístupu veřejnosti. Vstup je zabezpečen regulovaným přístupem (pouze za doprovodu pověřené osoby).

Webové stránky má kontrolovaný zabezpečeny proti sledování dat a možnostem jejich modifikace, má rovněž zabezpečenu komunikaci v počítačové síti.

Z uvedeného je zřejmé, že kontrolovaný věnuje zabezpečení zpracování patřičnou pozornost.

Kontrolou nebylo zjištěno porušení ustanovení čl. 32 nařízení (EU) 2016/679.

Poučení o opravném prostředku:

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaná osoba podat Úřadu pro ochranu osobních údajů 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.

Podpisová doložka:

otisk
úředního
razítka

Ing. Zdeňka Filová	vedoucí kontrolní skupiny pověřená zaměstnankyně Úřadu	(podepsáno elektronicky) podpis
--------------------	--	------------------------------------

Mgr. Marta Lásiková	pověřená Úřadu	zaměstnankyně (podepsáno elektronicky) podpis
---------------------	-------------------	--