



## 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

\*UOOUX00EN7PC\*

Čj. UOOU-02977/20-18  
Praha 23. března 2021

### Protokol o kontrole

#### Kontrolní orgán:

**Úřad pro ochranu osobních údajů**, se sídlem Pplk. Sochora 27, 170 00 Praha 7, IČO 70837627, (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), dále jen nařízení (EU) 2016/679 ve spojení s § 50 odst. 1 zákona č. 110/2019 Sb., o zpracování osobních údajů.

#### Kontrolující:

**JUDr. Jiřina Rippelová** – inspektorka Úřadu, průkaz inspektorky č. 97, jako vedoucí kontrolní skupiny na základě pověření ke kontrole ze dne 12. března 2020.

**Ing. Milan Švajcr** – pověřený zaměstnanec Úřadu, č. služebního průkazu 166023056, na základě pověření ke kontrole ze dne 12. března 2020.

#### Kontrolovaná osoba:

XXXXX.

V kontrole zastoupená: XXXXXX.

#### Předmět kontroly:

Předmětem kontroly je dodržování zásad zpracování osobních údajů a práv subjektů údajů v rozsahu a zejména dle čl. 5, 6, 12 odst. 1, čl. 13, 14, 28, čl. 32 a 37 nařízení (EU) 2016/679 při plnění závazků vyplývajících z pojistných smluv týkajících se cestovního pojištění.

#### První kontrolní úkon:

Oznámení o zahájení kontroly čj. UOOUU-02977/20-12, doručené kontrolované osobě dne 13. ledna 2021. Přílohou oznámení o zahájení kontroly bylo pověření ke kontrole čj. UOOU-02977/20-11 ze dne 13. ledna 2021.

#### Poslední kontrolní úkon:

Na žádost Úřadu poskytnutá součinnost kontrolované osoby písemností ze dne 26. února 2021, písemnosti evidovány pod č.j. UOOU-02977/20-16.

#### 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. Stížnost XXXX ze dne 9.7.2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-1, 3 listy. Podklad č. 1
  - 1) Email z 21. února 2020, ze dne 6. a 21. února 2020, 2 listy.
  - 2) XXXX, Informační memorandum o nakládání s osobními údaji ze dne 1. října 2018, 5 listů.
  - 3) XXXX, Cestovní pojištění ke zlatým kartám ze dne 25.5.2018, 13 listů.
2. Sdělení Úřadu stěžovateli, ze dne 28. srpna 2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-2, 2 listy. Podklad č. 2
3. Upozornění Úřadu správci osobních údajů ze dne 3. září 2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-3, 1 list. Podklad č. 3
4. Odpověď stěžovatele, ze dne 18. září 2020, na vyrozumění Úřadu, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-4, 3 listy. Podklad č. 4
5. Sdělení Úřadu stěžovateli, ze dne 29. září 2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-5, 1 list. Podklad č. 5
6. Žádost Úřadu o informaci od XXXX ze dne 1. října 2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-6, 2 listy. Podklad č. 6
7. Usnesení o postoupení věci pro nepříslušnost Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost (část stížnosti XXXX), ze dne 29. září 2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-7, 1 listy. Podklad č. 7
8. Sdělení XXXX, ze dne 22. září 2020, na „Upozornění správci osobních údajů...“, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-8, 1 list. Podklad č. 8
9. Sdělení informace XXXX k žádosti Úřadu, dne 6. listopadu 2020, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-9, 3 listy. Podklad č. 9
10. Oznámení o zahájení kontroly č.j. UOOU-02977/20-12, ze dne 13. ledna 2021. Podklad č. 10
11. Vyjádření kontrolované osoby k oznámení o zahájení kontroly, ze dne 28. ledna 2021, č.j.: UOOU-02977/20-13, 3 listy. Podklad č. 11
12. XXXXX: Směrnice o minimalizaci osobních údajů, ze dne 2. dubna 2019, č.j.: UOOU-02977/20-14, 5 listů. Podklad č. 12

Přílohy:

- 1) XXXXX: Směrnice o ochraně osobních údajů, ze dne 2. dubna 2019, 9 listů. Příloha č. 1
- 2) XXXXX Směrnice o uchování, výmazu a anonymizaci osobních údajů, ze dne 20. dubna 2019, 6 listů. Příloha č. 2
- 3) XXX: Časová osa komunikace se stěžovatelem, 2 listy. Příloha č. 3
- 4) Dodatek č. 12: K Smlouvě o kolektivním pojištění k platebním kartám č. XXXXXX, (XXXXX – pojistitel, potvrzení pojistných podmínek cestovního pojištění ke zlatým kartám ve verzi z 25. května 2018), 15 listů. Příloha č. 4
- 5) XXXX: Informace pro zájemce o cestovní pojištění ke zlatým kartám, ke dni 1. prosince 2018, 4 listy. Příloha č. 5
- 6) XXXX: Informační memorandum o nakládání s osobními údaji, platné ke dni 15. října 2020, 6 listů. Příloha č. 6
- 7) XXXX: Informační memorandum o zpracování osobních údajů v souvislosti s šetřením pojistné události, 2 listy. Příloha č. 7

- 8) XX: Ověření pojistné smlouvy, postup při zjišťování pojistné události (KT manuál XXXX.xls), platnost kontraktu od 3. ledna 1999, 7 listů. Příloha č. 8
- 9) XXX: Přehled pojistného plnění – pojištění ke zlatým PK, 37 listů. Příloha č. 9
- 10) XXX: Metodický pokyn Asistence klientů XXXX s cestovním pojištěním a likvidace pojistných událostí, platné od 18. listopadu 2019, respektive od 26. srpna 2020, 8 listů. Příloha č. 10
- 11) XXX: Smlouva o společném správcovství při zpracování osobních údajů, mezi XXXX x XXXX, odsouhlaseno 11. prosince 2018, 4 listy. Příloha č. 11
- 12) XXX: Smlouva o zpracování osobních údajů, mezi XXXXX, ze dne 21. května 2018, 3 listy. Příloha č. 12
13. Žádost o součinnost ze dne 17. února 2021, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-15, 1 list. Podklad č. 13
14. Odpověď na žádost o součinnost ze dne 26. února 2021, vedeno pod č.j. UOOU-02977/20-16, 1 list. Podklad č. 14
  - 1) Přepis hovoru č. 1. Příloha č. 1
  - 2) Přepis hovoru č. 2. Příloha č. 2
  - 3) Přepis hovoru č. 3 - 4. Příloha č. 3
15. Informace Úřadu o změně pověřence pro ochranu osobních. Evidováno pod PID: UOOUX00D2OLN, 1 list. Podklad č. 15

V rámci kontroly je posuzováno výhradně zpracování osobních údajů v rozsahu stanoveném v předmětu kontroly, a ledaže je 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 údaje.

## **II. Důvod kontroly**

Kontrola byla zahájena na základě podnětu fyzické osoby, 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.

Kontrola měla za úkol prověřit tvrzení stěžovatele uvedené v doručeném podnětu, kde tvrdí, že byl nucen komunikovat skrze monitorované telefonické hovory u kterých nešlo odmítnout nahrávání hovoru a byl nucen zasílat údaje zvláštní povahy skrze nezabezpečené komunikační kanály.

Podklad č. 1 a 4

## **III. Kontrolní zjištění:**

### **Kontrolní zjištění č. 1:**

Kontrolující se v rámci kontroly zaměřili a posuzovali, zejména zpracování osobních údajů klientů plynoucích z Pojistného programu držitelů Zlatých karet a Zlatých firemních karet vydaných XXXX, pro kterou XXXXX, (kontrolovaná osoba, pojistitel), zajišťuje pojištění na základě zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě, zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník a Smlouvy o kolektivním pojištění k platebním kartám č.XXXXXXXXXX, ve smyslu Pojistných podmínek Cestovního pojištění ke zlatým kartám (pojistný program).

Tedy stanovenými postupy, vázanými na vydání a užívání Zlaté karty jsou získávány a dále zpracovávány osobní údaje klientů v rámci podnikatelské činnosti kontrolované osoby. Kontrolující předně posuzovali, zda zpracováváné osobní údaje jsou osobními údaji ve smyslu čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679, a dále, zda jsou tyto údaje zpracovávány ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679.

K tomu kontrolující přikládají definici osobních údajů a též definici pojmu zpracování dle článku 4 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679 a pojmu zpracování dle čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679:

*„osobními údaji (se 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.“*

*„zpracováním (se 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.“*

Kontrolou bylo z Pojistného programu držitelů Zlatých karet a Zlatých firemních karet vydaných XXXX zjištěno, že kontrolovaná osoba primárně zpracovává osobní údaje pojištěnce, držitele Zlaté karty. Pouze v případě uplatnění pojistné události jsou zpracovávány osobní údaje rozšířeny o osobní údaje vztahující se k pojistné události a dále osobní údaje osoby uplatňující plnění ze vztahu k držiteli Zlaté karty pojištěnce.

Rozsah osobních údajů:

jméno, příjmení, datum narození (rodné číslo), číslo Zlaté karty, kontaktní údaje: adresu zákazníka, kontaktní telefon, email, číslo účtu a další informace mající vliv na plnění z pojistné události (škodné události, včetně zdravotnické informace). V případě uplatnění pojistného plnění i dalších osob s vazbou na držitele Zlaté karty (Cestovní pojištění ke Zlatým kartám odst. 1.3), osobní údaje v potřebném rozsahu i těchto osob. (Podklad č. 12)

Vlastní likvidaci pojistné události a následné pojistné plnění je zajištěno asistenční společností XXXXX (dále jen „asistenční společnost“), která zpracovává výše uvedené osobní údaje zákazníků samostatně.

V návaznosti na definici pojmu osobní údaj a definici zpracování osobních údajů, kontrolovaná osoba osobní údaje subjektů údajů zpracovává, a to s ohledem na předmět kontroly, minimálně v rozsahu jejich shromáždění, uložení, pozměňování, vyhledávání, uspořádání a zpřístupnění.

Kontrolující na základě výše uvedeného konstatují, že kontrolovaná osoba zpracovává ve smyslu čl. 4 odst. 2 nařízení (EU) 2016/679 osobní údaje ve smyslu čl. 4 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 2 – „správce“**

Kontrolující dále posuzovali, zda je kontrolovaná osoba v postavení správce osobních údajů. Za tím účelem kontrolující citují čl. 4 odst. 7 nařízení (EU) 2016/679:

*„správcem (se rozumí) fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování*

*osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení.“*

K postavení kontrolované osoby ve vztahu k osobním údajům, které kontrolovaná osoba zpracovává, kontrolující konstatují, že pro určení postavení správce osobních údajů je podstatné, zda osoba nakládající s osobními údaji určila účel a prostředky zpracování osobních údajů sama, či zda jí byl účel zpracování osobních údajů určen normou vnitrostátního práva, či právem Evropské unie.

Jak vyplývá z definice uvedené v úvodu tohoto kontrolního zjištění, pro určení role správce osobních údajů je rozhodující skutečností určení účelu a prostředku zpracování osobních údajů.

Z výpisu z Obchodního rejstříku kontrolující zjistili, že předmětem podnikání kontrolované osoby je „Pojišťovací činnost dle § 13 odst. 1 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví“, konkrétně pak kontrolním šetřením byla zjištěna činnost (pojistitele) prostřednictvím asistenční společnosti (IČ: XXX) směřující k likvidaci pojistné události plynoucí z pojistného plnění cestovního připojištění ke Zlatým kartám XXXX a.s. (pojistníka).

Za tohoto stavu kontrolovaná osoba určila účel zpracování osobních údajů i prostředky zpracování osobních údajů.

Asistenční společnost pak zpracovávající osobní údaje samostatně rozšířila o postupy a prostředky zajišťující ověření nároků na plnění pro pojištěného ze Zlaté karty (týká se i dalších osob s vazbou na držitele Zlaté karty dle obchodních podmínek uvedených v Cestovním pojištění ke Zlatým kartám odst. 1.3). Tedy samostatně realizuje likvidaci pojistných událostí a za tím účelem uzavřela ve smyslu čl. 26 obecného nařízení, dne 11. prosince 2018, s kontrolovanou osobou Smlouvu o společném správcovství při zpracování osobních údajů, mezi XXXXX, kterou na území České republiky zastupuje od 21. května 2018, na základě Smlouvy o zpracování osobních údajů XXXX. Podklad č. 12, Přílohy č. 11 a 12

Kontrolou bylo prokázáno, že kontrolovaná osoba v pozici správce zpracovává osobní údaje držitelů zlaté karty v listinné i elektronické podobě a v případě uplatnění pojistné události ze vztahu k držiteli Zlaté karty i osobní údaje dalších oprávněných osob např. dcery stěžovatele („smluví ujednání, telefonická, emailová i poštovní komunikace, zdravotnická dokumentace, finanční podklady k likvidaci pojistné události apod.“).

Kontrolovaná osoba doloženými interními podklady prokázala, že osobní údaje klientů (subjektů údajů) zpracovává stanovenými prostředky, ve stanoveném rozsahu a za stanoveným účelem.

Podklad č. 8, 9, 10 a 12

Kontrolující tak konstatují, že kontrolovaná osoba se nachází v postavení správce osobních údajů ve smyslu čl. 4 odst. 7 nařízení (EU) 2016/679, neboť určila účel a prostředky zpracování osobních údajů za účelem plnění povinnosti pojistitele na základě Smlouvy o kolektivním pojištění k platebním kartám č. XXXXX, ve smyslu Pojistných podmínek Cestovního pojištění ke zlatým kartám (pojistný program) ve smyslu zákona č. 37/2004 Sb., o pojistné smlouvě.

### **Kontrolní zjištění č. 3 – právní titul**

Vzhledem k závěru kontrolního zjištění č. 2 (kontrolovaná osoba je správcem osobních údajů, neboť určila účel a prostředky zpracování osobních údajů), se kontrolující zaměřili též na právní titul, který je pro zpracování osobních údajů nezbytný. K tomu kontrolující citují znění čl. 6 odst. 1 nařízení (EU) 2016/679:

*„Zpracování je zákonné, pouze pokud je splněna nejméně jedna z těchto podmínek a pouze v odpovídajícím rozsahu:*

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

*První pododstavec písm. f) se netýká zpracování prováděného orgány veřejné moci při plnění jejich úkolů.“*

K právnímu titulu pro zpracování osobních údajů kontrolující uvádí, že právní titul musí být zajištěn před samotným zpracováním osobních údajů. Pokud by právní titul nebyl dán před započítáním zpracování osobních údajů, bylo-li by takové zpracování osobních údajů nelegální.

Kontrolující konstatují, že uzavřením smluvního vztahu mezi držitelem Zlaté karty XXXX (pojistník), je smluvní klient (pojištěná osoba - stěžovatel) oprávněna využít cestovní pojištění ke Zlatým kartám ve smyslu Pojistných podmínek Cestovního pojištění ke zlatým kartám (pojistný program), které smluvně zajišťuje kontrolovaná osoba jako pojistitel.

Smluvní vztah, jakožto jeho prodloužení, je podmíněno svobodným, konkrétním, informovaným a vážně míněným souhlasem subjektu údajů, tedy projevem vůle ve smyslu čl. 4 odst. 11 nařízení (EU) 2016/679. Uzavřením smluvního vztahu dává subjekt údajů právo zpracovávat jeho osobní údaje ve smlouvě uvedené a následně osobní údaje nezbytné pro zajištění řádného plnění z pojistné události ve smyslu pojistných podmínek, pokud není smluvně stanoveno jinak. Kontrolovaná osoba zajišťuje plnění z pojistné události, a to i u osob ve smlouvě stanoveném vztahu k držiteli Zlaté karty, tedy osob, které jsou před uplatněním pojistné události kontrolované osobě neznámé, např. dcera stěžovatele.

Kontrolou bylo zjištěno, viz podklad č. 8, že kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje klientů ve smyslu čl. 6 odst. 1 písm. b) popřípadě ve smyslu písm. c) a f) nařízení (EU) 2016/679.

Osobní údaje klientů (pojištěných) zpracovává kontrolovaná osoba (pojistitel) za účelem poskytování služby, cestovního pojištění a z něho plynoucího zajištění plnění ze smlouvy o cestovním pojištění držiteli Zlaté karty XXXXX. Účelem zpracování osobních údajů zákazníků

je řádná likvidace pojistné události ve smyslu uzavřené smlouvy mezi klientem a XXXX, jako pojistníkem. Kontrolovaná osoba dále zpracovává osobní údaje za účelem splnění svých právních povinností, např. v oblasti vedení účetnictví, v oblasti daní aj.

Kontrolovaná osoba dále zpracovává osobní údaje klientů, krom výše uvedeného, rovněž za účelem prověření oprávněnosti a rozsahu pojistného plnění, pro prevenci podvodů, případně při vzniklém právním sporu. Pokud jde o osobní údaje poskytnuté zákazníkem prostřednictvím komunikačních kanálů v rámci pojistné události, spravuje je kontrolovaná osoba pouze za účelem plnění z pojistné smlouvy, vyřízení reklamace či stížnosti, popř. vyřízení dotazu subjektu údajů.

Podklad č. 12, Přílohy č. 6.

Tedy kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba zpracovává osobní údaje klientů ve smyslu čl. 6. bod 1, písm. b) popřípadě písm. c) a f) nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 4 – práva subjektu údajů**

K plnění informační povinnosti kontrolující citují čl. 12 nařízení (EU) 2016/679:

##### *„Článek 12*

##### *Transparentní informace, sdělení a postupy pro výkon práv subjektu údajů*

- 1. Správce přijme vhodná opatření, aby poskytl subjektu údajů stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem za použití jasných a jednoduchých jazykových prostředků veškeré informace uvedené v člancích 13 a 14 a učinil veškerá sdělení podle článků 15 až 22 a 34 o zpracování, zejména pokud se jedná o informace určené konkrétně dítěti. Informace poskytne písemně nebo jinými prostředky, včetně ve vhodných případech v elektronické formě. Pokud si to subjekt údajů vyžádá, mohou být informace poskytnuty ústně, a to za předpokladu, že identita subjektu údajů je prokázána jinými způsoby.*
- 2. Správce usnadňuje výkon práv subjektu údajů podle článků 15 až 22. V případech uvedených v čl. 11 odst. 2 správce neodmítne vyhovět žádosti subjektu údajů za účelem výkonu jeho práv podle článků 15 až 22, ledaže doloží, že nemůže zjistit totožnost subjektu údajů.*
- 3. 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 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.*
- 4. Pokud správce nepřijme opatření, o něž subjekt údajů požádal, informuje bezodkladně a nejpozději do jednoho měsíce od přijetí žádosti subjekt údajů o důvodech nepřijetí opatření a o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a žádat o soudní ochranu.*

5. *Informace podle článků 13 a 14 a veškerá sdělení a veškeré úkony podle článků 15 až 22 a 34 se poskytují a činí bezplatně. Jsou-li žádosti podané subjektem údajů zjevně nedůvodné nebo nepřiměřené, zejména protože se opakují, může správce buď:
  - a) uložit přiměřený poplatek zohledňující administrativní náklady spojené s poskytnutím požadovaných informací nebo sdělení nebo s učiněním požadovaných úkonů; nebo
  - b) odmítnout žádosti vyhovět.Zjevnou nedůvodnost nebo nepřiměřenost žádosti dokládá správce.*
6. *Aniž je dotčen článek 11, pokud má správce důvodné pochybnosti o totožnosti fyzické osoby, která podává žádost podle článků 15 až 21, může požádat o poskytnutí dodatečných informací nezbytných k potvrzení totožnosti subjektu údajů.*
7. *Informace, které mají být subjektům údajů poskytnuty podle článků 13 a 14, mohou být doplněny standardizovanými ikonami s cílem poskytnout snadno viditelným, srozumitelným a jasným způsobem přehled o zamýšleném zpracování. Pokud jsou ikony prezentovány v elektronické formě, jsou strojově čitelné.*
8. *Komisi je svěřena pravomoc přijímat akty v přenesené pravomoci v souladu s článkem 92 za účelem určení informací, které mají být sděleny pomocí ikon, a postupů pro poskytování standardizovaných ikon.“*

Ke znění čl. 12 nařízení (EU) 2016/679 kontrolující konstatují, že se jedná o obecná ustanovení, která uvozují informační povinnost správce osobních údajů. Čl. 12 obecně zmiňuje transparentnost, korektnost zpracování, klade důraz na stručnost, srozumitelnost, snadný přístup k poskytovaným informacím, způsob poskytování těchto informací, upravuje též lhůty, ve kterých je nutné informace poskytnout.

Kontrolovaná osoba sdělila, že každý klient obdrží při sjednávání kolektivního pojištění dokument „Informace pro zájemce o pojištění držitelů Zlatých karet“, ve kterém jsou transparentně popsány role pojistitele (kontrolované osoby jako správce), pojistníka XXXX a asistenční společnosti XXX, a současně poskytuje informace o nakládání s osobními údaji včetně odkazu na veřejné úložiště, kde je aktuální znění „Informačního memoranda“ dostupné.

Stejně informace obsahuje „Informační memorandum XXXX - likvidace“, které je dostupné i na webové stránce asistenční společnosti (XXXX).

Dále klient obdrží písemnost „Cestovní pojištění ke Zlatým kartám“, vlastní „Pojistný program držitelů Zlatých karet a Zlatých firemních karet vydaných XXXX“, který je rovněž dostupný na webových stránkách kontrolované osoby.

Tedy lze shrnout, že klient již při sjednávání cestovního pojištění byl seznámen s podmínkami cestovního pojištění, jeho rozsahu a účelem a rozsahem zpracování osobních údajů.

Skutečností, že byl stěžovatel s těmito písemnostmi seznámen, dokládá fakt, že sám při hlášení pojistné události postupoval vůči asistenční společnosti i kontrolované osobě ve smyslu obsahu těchto dokumentů (kontaktní údaje). Tvzení stěžovatele, že kontrolovaná osoba nemůže doložit splnění informační povinnosti tak není na místě.



Ostatně „Informační memorandum“ dostupné na webové stránce XXXX a „Pojistné podmínky platné k datu 5. února 2020...“ byly i součástí podané stížnosti stěžovatelem.

V té samé souvislosti nelze přijmout tvrzení stěžovatele, že by byl nucen k nezákonnému předání osobních údajů své dcery (zaslání kopie pasu emailem) či zdravotnické dokumentace. Dále, že byly jeho telefonáty protiprávně zaznamenány a v rámci telefonního hovoru nebyl řádně ve smyslu čl. 12 odst. 1 (EU) 2016/679 informován. Rovněž, že absentovaly informace o zpracování osobních údajů určené jeho dceři, a to v souvislosti s žádostí stěžovatele o její repatriaci ze zahraničí.

Je skutečností, že ze Zlaté karty držitele jsou pojištěny dle bodu 1.3 „Cestovního pojištění ke Zlatým kartám“ osoby v konkrétním vztahu k držiteli (např. dcera), a nikoliv konkrétní fyzické osoby (osoby známé pojistiteli před pojistnou událostí).

V případě stěžovatele jednal za dceru sám stěžovatel, jako její zákonný zástupce, který se domáhal plnění ze smlouvy o cestovním pojištění ze Zlaté karty, ale odmítal přiměřeným způsobem prokázat své tvrzení asistenční společnosti. Je logické, že bylo v jeho vlastním zájmu prokázat oprávněnost svého požadavku, tedy svého vztahu k připojištěné osobě a v případě dcery i jejího věku.

Povinností asistenční společnosti je věrohodným a přiměřeným způsobem prověřit případný nárok pojištěného na plnění z pojistné události, popřípadě v zájmu kontrolované osoby i asistenční společnosti, předejít například pojišťovacímu podvodu.

Za konkrétních podmínek, v krizové situaci, se pak zaslání emailem kopie cestovního dokladu ze zahraničí jeví jako postup operativně rychlý, relativně průkazný a schůdný.

Současně je třeba konstatovat, že „Informační memorandum o nakládání s osobními údaji“ kontrolované osoby pojištěnému sděluje, cituji: **...„V případech, kdy s námi komunikujete emailem, vezměte prosím na vědomí, že se jedná o nezabezpečený komunikační kanál a odpovědnost za zaslání osobní údaje přebíráme až jejich přijetím na náš poštovní server.“**

Bylo tedy jen na svobodné vůli stěžovatele, zda využije k zaslání žádané kopie dokladu email nebo využije jiné možnosti k prokázání věku dcery, např. průkazem pojištěnce, případně nárok na úhradu nákladů na repatriaci osoby blízké uplatní až po návratu do ČR, čímž by odpadl problém ověření věku dítěte elektronickým zasláním dokladu.

Za nezletilou dceru jednal její zákonný zástupce, držitel Zlaté karty, který se domáhal bez poskytnutí součinnosti asistenční společnosti její repatriace do České republiky. Následně stěžovatel, po návratu do České republiky, neuplatnil žádné vlastní náklady na repatriaci dcery, ačkoliv tak mohl učinit dle emailové informace pověřence ze dne 21. února 2020 zpětně.

Podklad č. 1, 3, 5, 6, 10, 12 (Příloha č. 6) a 14

*Pozn.: podezření stěžovatele na nebezpečnost komunikačního kanálu (emailu) pro zpracování osobních údajů jeho i jeho dcery, byla předána k posouzení a přijetí vlastních opatření Národnímu úřadu pro kybernetickou a informační bezpečnost. Podklad č. 7*

Kontrolovaná osoba, což dokládají záznamy telefonních hovorů operátorů asistenční společnosti, měla snahu problém stěžovatele řešit a vyřešit. Naopak stěžovatel nebyl vstřícný, byl hrubý k operátoru a neposkytl žádanou součinnost k naplnění smluvního vztahu. V daném případě, protože se jednalo o individuální dovolenou, nebyl jiný dokument či subjekt, který by byl schopen přiměřeně garantovat tvrzení stěžovatele o věku dítěte a jeho vztahu k držiteli Zlaté karty, např. cestovní kancelář.

Doložení věku dítěte a jeho vztahu k držiteli Zlaté karty jinými doklady, např. rodným listem, je možné i později, po návratu do České republiky, a to společně s uplatněním vynaložených nákladů na likvidaci pojistné události samotnou osobou pojištěného, tak jak uvedeno výše. Stěžovatel osobní údaje své dcery asistenční službě nepředal, a ani po návratu do České republiky neuplatnil pojistnou událost ve vztahu osoby blízké držiteli Zlaté karty dle čl. 1.3 pojistných podmínek.

Podklad č. 14

Kontrolou bylo zjištěno, že se stěžovatel prvotně obrátil, dne 5. února 2020, na telefonní linku (č. XXX) pro klienty pojištěné u XXXXX, organizační složka, která je stejně jako XXX součástí skupiny XXXX Group (u této společnosti je stěžovatel rovněž pojištěn, ale pojistnou událost zde neuplatnil, hovory uskutečněné na této lince nejsou žádným způsobem navázané na pojistné produkty kontrolované osoby). Následně volal na telefonní linku pro klienty asistenční společnosti XXX pro klienty kontrolované osoby č. XXXX. Na této telefonní lince byla také pojistná událost Stěžovatele zaregistrována pod číslem 7120520074 a řešena.

Stěžovatel byl informován o účelu zpracování osobních údajů před započítáním všech telefonních hovorů ze dne 5. února 2020, a to prostřednictvím hlasového automatu. Znění hlásky je následující:

- na lince XXXX

„Dobrý den, dovolali jste se do společnosti XXX assistance. Vaše osobní údaje pečlivě chráníme. Přesvědčte se sami na našich webových stránkách v sekci ochrana osobních údajů. Před přepojením na operátora bychom Vás rádi upozornili, že všechny hovory jsou v rámci zkvalitňování našich služeb zaznamenávány.“

- na lince XXXXX (pojištění kontrolované osoby)

„Dobrý den, dovolali jste se do asistenční služby k platebním a kreditním kartám XXXXX. Dovolujeme si Vás upozornit, že hovor je nahráván a monitorován za účelem řízení kvality a poskytování našich služeb. Podrobné informace týkající se zpracování Vašich osobních údajů včetně účelu monitoringu hovorů jsou uvedené v Informačním memorandu, které naleznete na webových stránkách XXX.“

S ohledem na výše uvedené plnění informační povinnosti kontrolovanou osobou při sjednání cestovního pojištění a veřejně přístupného „Informačního memoranda“ jak na webu kontrolované osoby, tak asistenční společnosti a hlasového automatu příslušné telefonní linky (určená pouze pro klienty cestovního pojištění kontrolované osoby), mají kontrolující na rozdíl od stěžovatele za to, že je nadbytečné před přijetím hovoru na předem určenou telefonní linku sdělovat v krizové situaci všechny účely zpracovávání osobních údajů, plnění informační povinnosti může být vícevrstvé a nemusí být v celém rozsahu uvedeno na počátku telefonického hovoru, pokud je uveden i odkaz na „Informační memorandum“.

Podklad č. 14

Kontrolovaná osoba řádně informuje subjekty údajů o zpracování osobních údajů při realizaci cestovního pojištění ze Zlaté karty, tedy o právech subjektů údajů spojených se zákonným zpracováním jejich osobních údajů ve smyslu čl. 6 obecného nařízení a následujících. Rovněž „Informace pro zájemce o cestovní pojištění ke Zlatým kartám“ i „Informační memorandum“ obsahují stanovené informace, kde je podrobně rozepsáno, k jakému účelu zpracování svých osobních údajů dává klient souhlas a jak bude s jeho osobními údaji nakládáno.

S ohledem na výše uvedené informace a sdělení, postupovala kontrolovaná osoba, respektive asistenční společnost, vůči stěžovateli transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem, tedy kontrolovaná osoba nepostupovala v rozporu s čl. 12. odst. 1 nařízení (EU) 2016/679.

### „Článek 13

*Informace poskytované v případě, že osobní údaje jsou získány od subjektu údajů*

1. *Pokud se osobní údaje týkající se subjektu údajů získávají od subjektu údajů, poskytne správce v okamžiku získání osobních údajů subjektu údajů tyto informace:*
  - a) *totožnost a kontaktní údaje správce a jeho případného zástupce;*
  - b) *případně kontaktní údaje případného pověřence pro ochranu osobních údajů;*
  - c) *účely zpracování, pro které jsou osobní údaje určeny, a právní základ pro zpracování;*
  - d) *oprávněné zájmy správce nebo třetí strany v případě, že je zpracování založeno na čl. 6 odst. 1 písm. f);*
  - e) *případné příjemce nebo kategorie příjemců osobních údajů;*
  - f) *případný úmysl správce předat osobní údaje do třetí země nebo mezinárodní organizaci a existenci či neexistenci rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně nebo, v případech předání uvedených v člancích 46 nebo 47 nebo čl. 49 odst. 1 druhém pododstavci, odkaz na vhodné záruky a prostředky k získání kopie těchto údajů nebo informace o tom, kde byly tyto údaje zpřístupněny.*
  
2. *Vedle informací uvedených v odstavci 1 poskytne správce subjektu údajů v okamžiku získání osobních údajů tyto další informace, jsou-li nezbytné pro zajištění spravedlivého a transparentního zpracování:*
  - a) *doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá pro stanovení této doby;*
  - b) *existence práva požadovat od správce přístup k osobním údajům týkajícím se subjektu údajů, jejich opravu nebo výmaz, popřípadě omezení zpracování, a vznést námitku proti zpracování, jakož i práva na přenositelnost údajů;*
  - c) *pokud je zpracování založeno na čl. 6 odst. 1 písm. a) nebo čl. 9 odst. 2 písm. a), existence práva odvolat kdykoli souhlas, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním;*
  - d) *existence práva podat stížnost u dozorového úřadu;*
  - e) *skutečnost, zda poskytování osobních údajů je zákonným či smluvním požadavkem, nebo požadavkem, který je nutné uvést do smlouvy, a zda má subjekt údajů povinnost osobní údaje poskytnout, a ohledně možných důsledků neposkytnutí těchto údajů;*
  - f) *skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, uvedenému v čl. 22 odst. 1 a 4, a přinejmenším v těchto případech smysluplné informace týkající se použitého postupu, jakož*

*i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro subjekt údajů.*

- 3. Pokud správce hodlá osobní údaje dále zpracovávat pro jiný účel, než je účel, pro který byly shromážděny, poskytne subjektu údajů ještě před uvedeným dalším zpracováním informace o tomto jiném účelu a příslušné další informace uvedené v odstavci 2.*
- 4. Odstavce 1, 2 a 3 se nepoužijí, pokud subjekt údajů již uvedené informace má, a do té míry, v níž je má.“*

#### *„Článek 14*

*Informace poskytované v případě, že osobní údaje nebyly získány od subjektu údajů*

- 1. Jestliže osobní údaje nebyly získány od subjektu údajů, poskytne správce subjektu údajů tyto informace:*
  - a) totožnost a kontaktní údaje správce a případně jeho zástupce;*
  - b) případně kontaktní údaje případného pověřence pro ochranu osobních údajů;*
  - c) účely zpracování, pro které jsou osobní údaje určeny, a právní základ pro zpracování;*
  - d) kategorie dotčených osobních údajů;*
  - e) případné příjemce nebo kategorie příjemců osobních údajů;*
  - f) případný záměr správce předat osobní údaje příjemci ve třetí zemi nebo mezinárodní organizaci a existence či neexistence rozhodnutí Komise o odpovídající ochraně nebo, v případech předání uvedených v člancích 46 nebo 47 nebo v čl. 49 odst. 1 druhém pododstavci, odkaz na vhodné záruky a prostředky k získání kopie těchto údajů nebo informace o tom, kde byly tyto údaje zpřístupněny.*
- 2. Kromě informací uvedených v odstavci 1 poskytne správce subjektu údajů tyto další informace, jsou-li nezbytné pro zajištění spravedlivého a transparentního zpracování ve vztahu k subjektu údajů:*
  - a) doba, po kterou budou osobní údaje uloženy, nebo není-li ji možné určit, kritéria použitá pro stanovení této doby;*
  - b) oprávněné zájmy správce nebo třetí strany v případě, že je zpracování založeno na čl. 6 odst. 1 písm. f);*
  - c) existence práva požadovat od správce přístup k osobním údajům týkajícím se subjektu údajů, jejich opravu nebo výmaz anebo omezení zpracování a práva vznést námitku proti zpracování, jakož i práva na přenositelnost údajů;*
  - d) pokud je zpracování založeno na čl. 6 odst. 1 písm. a) nebo čl. 9 odst. 2 písm. a), existence práva odvolat kdykoli souhlas, aniž je tím dotčena zákonnost zpracování založená na souhlasu uděleném před jeho odvoláním;*
  - e) existence práva podat stížnost u dozorového úřadu;*
  - f) zdroj, ze kterého osobní údaje pocházejí, a případně informace o tom, zda údaje pocházejí z veřejně dostupných zdrojů;*

g) skutečnost, že dochází k automatizovanému rozhodování, včetně profilování, uvedenému v čl. 22 odst. 1 a 4, a přinejmenším v těchto případech smysluplné informace týkající se použitého postupu, jakož i významu a předpokládaných důsledků takového zpracování pro subjekt údajů.

3. Správce poskytne informace uvedené v odstavcích 1 a 2:

- a) v přiměřené lhůtě po získání osobních údajů, ale nejpozději do jednoho měsíce, s ohledem na konkrétní okolnosti, za nichž jsou osobní údaje zpracovávány;
- b) nejpozději v okamžiku, kdy poprvé dojde ke komunikaci se subjektem údajů, mají-li být osobní údaje použity pro účely této komunikace; nebo
- c) nejpozději při prvním zpřístupnění osobních údajů, pokud je má v úmyslu zpřístupnit jinému příjemci.

4. Pokud správce hodlá osobní údaje dále zpracovat pro jiný účel, než pro který byly získány, poskytne subjektu údajů ještě před uvedeným dalším zpracováním informace o tomto jiném účelu a příslušné další informace uvedené v odstavci 2.

Kontrolovaná osoba (pojistitel), získala osobní údaje stěžovatele (osobní údaje dcery stěžovatele nezískala) na základě smlouvy o cestovním pojištění ke Zlaté kartě XXXXX a.s. (pojistníka) za účelem zajištění vedlejšího produktu (služby) cestovního pojištění po klienta pojistníka ve smyslu čl. 6 písm. b) obecného nařízení.

Asistenční společnost XXXX získala osobní údaje od společného správce, kontrolované osoby (pojistitele) dle čl. 26 obecného nařízení a pojištěné osoby za účelem vyřízení pojistné události oznámení události do ukončení likvidace pojistné události. Osobní údaje dcery stěžovatele asistenční společnost rovněž nezískala, byť byla oprávněna se s nimi dle čl. 6 písm. b) obecného nařízení seznámit, a proto nemohla pojistnou událost ve vztahu k dceři stěžovatele likvidovat.

Povinnosti poskytovat informace uvedené v čl. 13 a čl. 14 obecného nařízení plní kontrolovaná osoba i asistenční společnost veřejně přístupnými informačními memorandy o nakládání s osobními údaji a rovněž XXX již při vydání Zlaté karty, respektive pojistnými podmínkami k poskytnuté službě Cestovního pojištění ke Zlaté kartě. Pojistné podmínky cestovního pojištění se v čase průběžně mění, s čímž je držitel Zlaté karty obeznámen, přičemž aktuální pojistné podmínky (včetně informačního memoranda o nakládání s osobními údaji) jsou veřejně přístupné na webové adrese kontrolované osoby XXX.

Na veřejně přístupné Informační memorandum o nakládání s osobními údaji odkazuje asistenční společnosti na telefonní lince speciálně určené k vyřizování pojistných událostí kontrolované osoby.

Podklad č. 1, 5, 6 a 14

S ohledem na výše uvedené informace, sdělení a zjištění, nepostupovala kontrolovaná osoba ani asistenční společnost, vůči stěžovateli v rozporu s čl. 13 a 14 nařízení (EU) 2016/679.

#### **Kontrolní zjištění č. 5 – zabezpečení osobních údajů**

Na závěr kontrolující posuzovali, zda kontrolovaná osoba naplňuje formálně požadavek na zabezpečení osobních údajů. Za tím účelem kontrolující citují čl. 32 nařízení (EU) 2016/679:

## Zabezpečení zpracování

1. „S přihlédnutím ke stavu techniky, nákladům na provedení, povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování i k různě pravděpodobným a různě závažným rizikům pro práva a svobody fyzických osob, provedou správce a zpracovatel vhodná technická a organizační opatření, aby zajistili úroveň zabezpečení odpovídající riziku, případně včetně:
  - a) Pseudonymizace a šifrování osobních údajů:
  - b) Schopnosti zajistit neustálou důvěrnost, integritu, dostupnost a odolnost systémů a služeb zpracování:
  - c) Schopnost obnovit dostupnost osobních údajů a přístup k nim včas, případně fyzických či technických incidentů.
  - d) Procesu pravidelného testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření pro zajištění bezpečnosti zpracování.
2. Při posuzování vhodné úrovně bezpečnosti se zohlední zejména rizika, která představuje zpracování, zejména náhodné nebo protiprávní zničení, ztráta, pozměňování, neoprávněné zpřístupnění předávaných, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů, nebo neoprávněný přístup k nim.
3. Jedním z prvků, jimiž lze doložit soulad s požadavky stanovenými v odstavci 1 tohoto článku, je dodržování schváleného kodexu chování uvedeného v článku 40 nebo uplatňování schváleného mechanismu pro vydávání osvědčení uvedeného v článku 42.
4. Správce a zpracovatel přijmou opatření pro zajištění toho, aby jakákoliv fyzická osoba, která jedná z pověření správce nebo zpracovatele a má přístup k osobním údajům, zpracovávala tyto osobní údaje pouze na pokyn správce, pokud jí jejich zpracování již neukládá právo Unie nebo členského státu.“

Kontrolovaná osoba kontrolujícím doložila následující interní dokumenty, blíže viz Podklad č. 12 a jednotlivé přílohy:

1. **„Směrnice o minimalizaci osobních údajů“, XXXX, ze dne 2.4.2019.**
  - Směrnice deklaruje závazek chránit soukromí osobních údajů získaných v rámci obchodních činností a dodržování platných zákonů a předpisů týkajících se zpracování osobních údajů a citlivých údajů.  
Ve výše uvedeném je tato směrnice a postup minimalizace osobních údajů součástí hlavní politiky s názvem „Směrnice o ochraně osobních údajů“, která stanoví společná pravidla používaná XXXX Partners v souladu s GDPR a která má za cíl určit situace, v nichž platí zásada minimalizace zpracování osobních údajů.
  - Obsahuje kapitoly:
    - (a) Rozsah, vztahuje se na nové i dosavadní zpracování osobních údajů (má zajistit zpracování minimálního rozsahu osobních údajů za správným účelem.
    - (b) Definice zásad minimalizace údajů (adekvátní, důležité, omezené na nezbytnost.

Žádný subjekt XXXX nesmí shromažďovat, ukládat, používat nebo zveřejňovat osobní údaje které nejsou relevantní nebo nezbytné k dosažení účelu, pro které byly shromážděny nebo pro které jsou uchovávány.

- Maximální seznam: je seznam určující maximální počet kategorií osobních údajů s příslušnou kategorií nezbytnou k dosažení požadovaného cíle. Maximální seznam je zaznamenán v Registru zpracování osobních údajů.
  - (a) Osobní údaje musí být adekvátní.
  - (b) Osobní údaje musí být důležité.
  - (c) Používání a shromažďování Osobních údajů musí být omezeno na nezbytné.
- Každodenní obchodní činnost.
- Ukončení používání postupu minimalizace údajů.
- Postup pro použití zásad anonymizace údajů (graficky vyvedeno).
- Metodologie (zodpovědná, dohlížející, informovaná osoba a osoba plnící roli konzultanta).
- Hlavní kroky při vytváření nového zpracování...
  - (a) Jaké osobní údaje jsou zpracovávány (maximální seznam)
  - (b) Zda jsou osobní údaje v maximálním seznamu jinde? (již jsou shromážděny pro jiný účel nebo proces; cíl nového zpracování nemůže být dosazen v rámci probíhajícího procesu)
    - (i) Osobní údaje nejsou k dispozici jinde.
    - (ii) Osobní údaje jsou k dispozici plně jinde (prověřit souhlas subjektu údajů, vyplnit registr ochrany osobních údajů)
    - (iii) Osobní údaje jsou částečně k dispozici

Podklad č. 12

## 2. „Směrnice o ochraně osobních údajů“, XXXX, ze dne 2.4.2019.

- Směrnice mimo jiné obsahuje:
  - (a) Zásady ochrany osobních údajů,
  - (b) Správu osobních údajů,
  - (c) Dokumenty, které mají za cíl zajistit dodržování zákonů a předpisů o ochraně údajů,
  - (d) Oznamovací povinnost v případě porušení ochrany osobních údajů.
- Rozsah aplikace: Směrnice se vztahuje na jakoukoli činnost zpracování osobních údajů, která zahrnuje shromažďování, ukládání nebo používání osobních údajů nebo citlivých údajů v rámci obchodních linek nebo funkcí podpory.
- Zásady týkající se osobních údajů:
  - (a) Zpracování v souladu se zákonem, spravedlivě a transparentně vůči subjektům údajů.
  - (b) Shromažďovány pro explicitně vyjádřené a dle zákona legitimní účely.
  - (c) Přiměřené, relevantní a omezené na minimum nezbytné pro účely zpracování.
  - (d) V případě potřeby přesné a aktualizované.
  - (e) Uchovávány v podobě, která umožňuje identifikaci subjektu údajů, a to po dobu, která je nezbytná pro účely, pro něž jsou osobní údaje zpracovávány.
  - (f) Zpracovány způsobem, který zajistí jejich odpovídající zabezpečení.
- Model správy osobních údajů.
  - (a) Ve směrnici je graficky znázorněn.

- (b) Klíčoví účastníci. Seznam oprávněných k přístupu k osobním údajům dle funkce a pracovního zařazení.
- Úkoly a odpovědnosti hlavních účastníků od pověření pro ochranu osobních údajů přes organizační složky asistenční společnosti, podle jednotlivých funkcí a pracovního zařazení.
- Dokumentace. Obsahuje seznam směrnic a postupů pro ochranu osobních údajů. (Směrnice o právech subjektů údajů, Směrnice o přenosu údajů, Směrnice o uchovávání, výmazu a anonymizaci údajů, Směrnice o postupech při porušení ochrany osobních údajů, Směrnice souhlasu subjektu údajů, Směrnice o ochraně osobních údajů zaměstnanců a uchazečů, Směrnice o minimalizaci osobních údajů).
- Seznam šablon.
  - (a) Záznam o zpracovatelské činnosti. Seznam všech činností zpracování v případě správce i zpracovatele.
  - (b) Smlouvy o zpracování osobních údajů.
  - (c) Informační memoranda. Dokumenty, které naplňují zákonnou informační povinnost o zpracování osobních údajů a podrobně informují subjekt údajů o způsobu zpracování osobních údajů.
  - (d) Posouzení vlivu na ochranu osobních údajů „DPIA“. Nástroj používaný k posouzení ohrožení práv a svobod subjektu údajů.

Podklad č. 12, Příloha č. 1

3. **„Směrnice o uchovávání, výmazu a anonymizaci osobních údajů“**, ze dne 18. května 2018, poslední aktualizace 20. dubna 2019.

- Pod bodem 2.3. jsou uvedeny Externí požadavky, které ovlivňují dobu uchovávání (předpisy o ochraně osobních údajů, pojišťovací normy, daňové normy)
  - (a) Ochrana údajů, zákon č. 110/2019 Sb.
  - (b) Pojištění, zákon č. 277/2009 Sb., o pojištění,
  - (c) Ochrana spotřebitele, zákon č. 634/1992 Sb., o ochraně spotřebitele,
  - (d) Finanční a daňové zákony, zákon č. 563/1991 Sb., o účetnictví,
- Stanoví zásady formou požadavků od 1 do 8 (od přiřazení rolí a odpovědnosti spojené se správou údajů až po podání 1x ročně zprávy o dodržování směrnice). Uvedené je zpracováno do přehledu s uvedením odpovědné osoby, schvalovatele postupu, osoby konzultanta a informované osoby.
- Zálohování.
  - (a) Zálohování systému pomocí technologie snapshot – plný obraz serveru (1 měsíc)
  - (b) Souborový server – export do úložiště.
    - (i) Denní zálohování (30 dní)
    - (ii) Měsíční záloha (3 měsíce)
  - (e) Server STEP – měsíční zálohování na páskách a export do úložiště.
    - (iii) Denní zálohování (30 dní)
    - (iv) Měsíční záloha (12 měsíců)
  - (f) Server SQL – měsíční zálohování na páskách a export do úložiště.
    - (v) Denní zálohování (30 dní)
    - (vi) Měsíční záloha (12 měsíců)



- Uchovávání papírového archivu podléhá vnitřní směrnici s názvem „Směrnice o archivu a archivované dokumentaci v AACZ“.  
Podklad č. 12, Příloha č. 2

4. **„Dodatek č. 12 k Smlouvě o kolektivním pojištění k platebním kartám č. XXXXXX.**  
Dodatek upravuje smluvní podmínky k cestovnímu pojištění mezi pojistníkem (XXXX) a pojistitelem – kontrolovanou osobou.

*Obsahuje zejména informace:*

- *že nadále asistenční společností zůstává společnost XXXX.*
  - *Dle bodu 1.2. se deklaruje, že předmětem kolektivního pojištění je náhrada nákladů vynaložených asistenční společností v souvislosti s poskytnutím neodkladné pomoci pojištěnému v zahraničí do výše limitů uvedených pro příslušný pojistný program v této smlouvě.*
  - *Dle bodu 1.3. se deklaruje cestovní pojištění držitelů Zlatých karet.*
  - *Dle bodu 3.1. se deklaruje, že pojistník je povinen kontrolované osobě poskytnout údaje o pojištěných, předání dat je automatické.*
  - *Dle bodu 3.2. se deklaruje, že kontrolovaná osoba je povinna poskytnout pojistníku (XXXX) data specifikovaná v příloze č. 3.*
  - *Dle bodu 4.1. ke zpracování osobních údajů smluvní strany (pojistník a pojistitel) uvádí, že se zavazují dodržovat povinnosti vyplývající ze Smlouvy o spolupráci (Co-operation Agreement).*
- Příloha č. 1 – Pojistné programy*  
*Příloha č. 2 – Struktura databází*  
*Příloha č. 3 - struktura a specifikace dat přenášených z XXX (kontrolovaná osoba) do XXX.*

Příloha č. 1 obsahuje mimo jiné,

- limity pojištění pojistného nebezpečí a souvisejících asistenčních služeb, včetně lékařského převozu a repatriace.
- Výčet pojištěných „osob“ jako držitel platební karty, děti držitele nezaopatřené do 21 let, včetně vyživovaných dětí, adoptovaných, osvojených a svěřených do opatrovnické nebo pěstounské péče.  
Děti jsou pojištěny pouze, pokud cestují s držitelem karty.  
Podklad č. 1, 12, Příloha č. 4

5. **„Informace pro zájemce o cestovním pojištění ke Zlatým kartám“, vydáno XXXXX a.s., – kontrolovanou osobou ke dni 1. 12. 2018.**

*Krom dalšího obsahuje*

- *Informaci o postupu při uplatnění práva na pojistné plnění (nahlášení pojistné události). „Dojde-li ke škodné události, musíte bez zbytečného odkladu kontaktovat formou telefonického hovoru centrálu asistenční společnosti v Praze na tel. č. XXXXX. Tato služba je dostupná po celý rok 24 hodin denně.*
- *Doklady k prokázání pojistné události. Krom specifických dokladů podle druhu pojistné události to jsou zpravidla i jiné vyžadované dokumenty a informace (pozn.: tedy i kopie cestovního dokladu).*
- *Informace o nakládání s osobními údaji. Informace o zpracování Vašich osobních údajů, jeho rozsahu, účelu a době jejich zpracování naleznete*

v Informačním memorandu, s kterým Vás seznámil pojistník před zařazením do pojištění, a které je k dispozici na internetových stránkách XXX.

Podklad č. 1, 12, Příloha č. 5

6. „Informační memorandum o nakládání s osobními údaji“, vydáno XXXX a.s., – **kontrolovanou osobou.**

Obsahuje podrobné sdělení o zpracovávání osobních údajů v 11-ti kapitolách zejména:

- Základní informace o správci a pověřenci osobních údajů, včetně kontaktních údajů.
- Které a z jakých zdrojů jsou osobní údaje pojištěného zpracovávány.  
Identifikační údaje, kontaktní údaje, údaje o sjednaných produktech a službách, údaje o zdravotním stavu, ze společné komunikace (včetně telefonní komunikace), transakční údaje, profilové údaje a ostatní údaje.
- Na základě čeho, a pro jaké účely jsou údaje zpracovávány, a to ze smlouvy, se souhlasem a bez souhlasu subjektu údajů.

Je zde poskytnuta informace: **„V případech, kdy s námi komunikujete emailem, vezměte prosím na vědomí, že se jedná o nezabezpečený komunikační kanál a odpovědnost za zaslání osobní údaje přebíráme až jejich přijetím na náš poštovní server.“**

(a) Zákonné právní tituly (bez souhlasu subjektu údajů)

Pro poskytnutí služby ze smlouvy.

Plnění právních povinností. (např. oznamovací povinnost)

Výkon oprávněných zájmů. (řízení kvality poskytování služeb, předcházení poškození svěřeného majetku a vzniku škod na straně kontrolované osoby, předcházení vzniku pojistných podvodů a zabránění škod na majetku kontrolované osoby a další...)

(b) Na základě předchozího souhlasu.

Zdravotní stav pro účely posouzení, zhodnocení a ocenění pojistného rizika v životním pojištění a přípravy nabídky.

Identifikační, kontaktní, profilové, transakční údaje a údaje o sjednávaných produktech a službách ...

Údaje ze společné komunikace, profilové údaje a ostatní údaje pro účely zajištění Vašeho pohodlí při využívání našich elektronických kanálů (zejména cookies).

Bližší informace ve zvláštní sekci:

XXX

- Musíte nám své osobní údaje poskytnout?
  - (c) Např o zdravotním stavu. Tyto údaje jsou potřeba pro posouzení a ocenění pojistného rizika, resp. Přípravy nabídky Jejich poskytnutí lze odmítnout, ale v takovém případě nebude připravena nabídka a pojištění nebude poskytnuto.
  - (d) Osobní údaje jsou potřebné k plnění závazků z pojistné smlouvy, plnění povinností kontrolované osoby nebo k ochraně oprávněných zájmů kontrolované osoby. Bez získání těchto osobních údajů není kontrolovaná osoba schopna uzavřít pojištění nebo poskytnout jiné plnění.
- Jak dlouho budeme osobní údaje uchovávat

Stran telefonického záznamu komunikace kontrolovaná osoba sděluje.

„Je-li účelem zaznamenání hovoru posouzení poskytovaných služeb, budeme případný záznam telefonické komunikace zpracovávat maximálně po dobu 1 měsíce od příslušného hovoru. **Za účelem plnění pojistné smlouvy a obhajoby našich právních nároků však budeme záznamy telefonické komunikace zpracovávat po dobu, která koresponduje s maximálními promlčecími lhůtami podle občanského zákoník.**“

- Komu mohou být Vaše osobní údaje poskytnuty, respektive kdo k nim má přístup? (celkem se jedná o cca 11 možností pro předávání osobních údajů)
  - (a) Subjektům v roli zpracovatelů.
  - (b) Subjektům v roli správců.

Zde je zařazena informace pojištěné osobě k předávání osobních údajů asistenční společnosti a externím likvidátorům pojistných událostí.

**„Pro účely poskytování sjednaných asistenčních služeb a řešení pojistných událostí (především z cestovních pojištění, pojištění majetku a různých typů kolektivních pojištění) můžeme rovněž s některými asistenčními společnostmi a externími likvidátory pojistných událostí Vaše osobní údaje zpracovávat společně jako tzv. společní správci (tj. tyto subjekty vystupují ve vztahu k Vám rovněž v roli správců).“**

- Jsou Vaše osobní údaje předmětem automatizovaného rozhodování, a jaká máte práva?

Kontrolovaná osoba informaci shrnuje do tří oblastí.

1. Online sjednání pojistných produktů.
2. Profilování pro účely marketingu.
3. Práva spojená s automatizovaným rozhodováním.

Následuje ozřejmění čl. 22 obecného nařízení.

- Jaká jsou Vaše další práva související s námi prováděným zpracováním osobních údajů.

Bližší informace na adrese XXX

Následuje ozřejmění čl. 15 až 21 obecného nařízení.

- Kam se můžete obrátit s případnou stížností ohledně námi prováděného zpracování osobních údajů?

Zde kontrolovaná osoba sděluje ve třech oddílech možnosti uplatnit svou stížnost, vznést námitku, odvolat svůj souhlas, popř. uplatnit jiná svá práva nebo se je na něco zeptat na zpracování osobních údajů a to.

Přímo u správce kontrolované osoby, pověřence pro ochranu osobních údajů a í u Úřadu.

- Jaké jsou pojmy z oblasti ochrany osobních údajů?

Následuje ozřejmění vybraných pojmů zejména z čl. 4 obecného nařízení.

- Ve kterých zákonech můžete nalézt problematiku osobních údajů.

Následuje výčet klíčových právních předpisů v oblasti ochrany Vašich osobních údajů.

Podklad č. 1, 11, 12. Příloha č. 6

## 7. „Informační memorandum o zpracování osobních údajů v souvislosti s šetřením pojistné události“, vydáno XXX – asistenční společnost.

- Memorandum v 11-ti kapitolách informuje subjekt údajů o zpracování jeho osobních údajů. Jedná se o kapitoly; Správce osobních údajů; Pověřenec pro

ochranu osobních údajů; Účel zpracování osobních údajů; Kategorie shromážděných osobních údajů; Příjemci nebo kategorie příjemců osobních údajů; Předávání osobních údajů do třetích zemí; Doba, po kterou budou vaše osobní údaje uchovávány; Práva subjektů údajů; Poskytování osobních údajů ze zákona nebo ze smlouvy; Existence automatického rozhodování; Zdroje, ze kterých osobní údaje pocházejí.

Podklad č. 12. Příloha č. 7

#### **8. „Metodický pokyn XXXX s cestovním pojištěním a likvidace pojistných událostí“**

Metodický pokyn stanoví základní pravidla pro řešení případů cestovního pojištění klientů kontrolované osoby, se zaměřením na postupy při asistenci a likvidaci pojistných událostí, s výjimkou likvidace škodných událostí z úrazového pojištění – poškození úrazem (dále jen „poškození úrazem“), pojištění zavazadel a pojištění nevyužité dovolené, které vzniknou klientům během tuzemské dovolené. Pravidla pro likvidace škodných událostí z úrazového pojištění, pojištění zavazadel a pojištění nevyužité dovolené vzniklé klientům během tuzemské dovolené jsou popsány v samostatném materiálu.

Metodický pokyn obsahuje 15 kapitol, a podle problematiky i několika podkapitolami.

- Například kapitola 4.1.1. uvádí, *„Pokud je škodná událost hlášena na dítě držitele karty, tak asistenční společnost ověřuje datum narození, RČ dítěte, aby bylo možné ověřit, zda se jedná o pojištěnou osobu. Pojištěné jsou děti nezaopatřené a mladší než 21 let.“*
- Dále podle kapitoly 9 ověří podle okolností (podezření na zavádějící informace od pojištěného) počátek vycestování z České republiky, dle 9.1. požaduje Kontrolovaná osoba doklad o vycestování z České republiky, akceptuje například: *Lékařskou zprávu z ošetření v ČR, potvrzení ze zaměstnání/školy, letenku s odletem z ČR, výpis z účtu pojištěného s transakcemi provedenými na území ČR.“*
- Podle kapitoly 11.2. asistenční společnost informuje klienta, že potřebné doklady k likvidaci pojistné události může zaslat emailem:XXX nebo poštou na adresu: XXXXX.
- Podle kapitoly 12.1 asistenční společnost při nahlášení škodní události od nahlášovatele pojistné události vyžádá údaje o pojištěné osobě a pojistné události.
- Při registraci pojistné události podle kapitoly 13.1. asistenční společnost shromáždí osobní údaje o nahlášoviteli škody, vztahu k pojištěnému, údaje o pojištěném, pro kterého zajišťuje asistenci a kromě jména, příjmení, kontaktního telefonu a emailu i podrobný popis škodní události a informace relevantní k nahlášené události (*pozn. Cestovní doklad dítěte*).

Podklad č. 12. Příloha č. 10

#### **9. „Smlouva o společném správcovství při zpracování osobních údajů“, mezi XXX a XXXXX, ze dne 11.12.2018, jejíž součástí je „Smlouva o zpracování osobních údajů“ mezi XXXX, ze dne 21.5.2018. Tato smlouva svým obsahem splňuje náležitosti stanovené v čl. 26 odst. 1. Její obsah kromě jiného vymezuje a definuje pojmy, prohlášení smluvních stran týkající se společného správcovství, rozsah zpracování a zásady při zpracování osobních údajů, zabezpečení osobních údajů.**

Podklad č. 9, 11 a 12. Příloha č. 11 a 12

Kontrolou bylo ověřeno, že kontrolovaná osoba má vydány směrnice, opatření či nařízení postihující organizační a technické zabezpečení zpracovávání osobních údajů klientů ve smyslu čl. 32 obecného nařízení.

Na základě výše uvedeného kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba i asistenční společnost mají zpracovány technická a organizační opatření ve smyslu čl. 24 a kontrolou nebylo zjištěno porušení čl. 32 nařízení, kontrolovaná osoba postupovala v souladu s čl. 32 nařízení (EU) 2016/679.

### **Kontrolní zjištění č. 6 – pověřenec pro ochranu osobních údajů**

Kontrolující dále ověřovali, zda kontrolovaná osoba, v postavení správce osobních údajů, jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů a zda plní úkoly pověřence pro ochranu osobních údajů, zejména ve smyslu čl. 39 obecného nařízení. Za tím účelem kontrolující citují čl. 37 a 39 nařízení (EU) 2016/679:

#### *„Článek 37*

##### *Jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů*

1. *Správce a zpracovatel jmenují pověřence pro ochranu osobních údajů v každém případě, kdy:
  - a) *zpracování provádí orgán veřejné moci či veřejný subjekt, s výjimkou soudů jednajících v rámci svých soudních pravomocí;*
  - b) *hlavní činnosti správce nebo zpracovatele spočívají v operacích zpracování, které kvůli své povaze, svému rozsahu nebo svým účelům vyžadují rozsáhlé pravidelné a systematické monitorování subjektů údajů; nebo*
  - c) *hlavní činnosti správce nebo zpracovatele spočívají v rozsáhlém zpracování zvláštních kategorií údajů uvedených v článku 9 nebo osobních údajů týkajících se rozsudků v trestních věcech a trestných činů uvedených v článku 10.**
2. *Skupina podniků může jmenovat jediného pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud je snadno dosažitelný z každého podniku.*
3. *Je-li správce nebo zpracovatel orgánem veřejné moci či veřejným subjektem, může být s přihlédnutím k jejich organizační struktuře a velikosti jmenován jediný pověřenec pro ochranu osobních údajů pro několik takových orgánů nebo subjektů.*
4. *V jiných případech, než jaké jsou uvedeny v odstavci 1, mohou nebo, vyžaduje-li to právo Unie nebo členského státu, musí pověřence pro ochranu osobních údajů jmenovat správce nebo zpracovatel nebo sdružení a jiné subjekty zastupující kategorie správců či zpracovatelů. Pověřenec pro ochranu osobních údajů může jednat ve prospěch takovýchto sdružení a jiných subjektů zastupujících správce nebo zpracovatele.*
5. *Pověřenec pro ochranu osobních údajů musí být jmenován na základě svých profesních kvalit, zejména na základě svých odborných znalostí práva a praxe v oblasti ochrany údajů a své schopnosti plnit úkoly stanovené v článku 39.*
6. *Pověřenec pro ochranu osobních údajů může být pracovníkem správce či zpracovatele, nebo může úkoly plnit na základě smlouvy o poskytování služeb.*
7. *Správce nebo zpracovatel zveřejní kontaktní údaje pověřence pro ochranu osobních údajů a sdělí je dozorovému úřadu.*

## Článek 39

### Úkoly pověřence pro ochranu osobních údajů

1. *Pověřenec pro ochranu osobních údajů vykonává alespoň tyto úkoly:*
  - a) *poskytování informací a poradenství správcům nebo zpracovatelům a zaměstnancům, kteří provádějí zpracování, o jejich povinnostech podle tohoto nařízení a dalších předpisů Unie nebo členských států v oblasti ochrany údajů;*
  - b) *monitorování souladu s tímto nařízením, dalšími předpisy Unie nebo členských států v oblasti ochrany údajů a s koncepcemi správce nebo zpracovatele v oblasti ochrany osobních údajů, včetně rozdělení odpovědnosti, zvyšování povědomí a odborné přípravy pracovníků zapojených do operací zpracování a souvisejících auditů;*
  - c) *poskytování poradenství na požádání, pokud jde o posouzení vlivu na ochranu osobních údajů, a monitorování jeho uplatňování podle článku 35;*
  - d) *spolupráce s dozorovým úřadem a*
  - e) *působení jako kontaktní místo pro dozorový úřad v záležitostech týkajících se zpracování, včetně předchozí konzultace podle článku 36, a případně vedení konzultací v jakékoli jiné věci.*
2. *Pověřenec pro ochranu osobních údajů bere při plnění svých úkolů patřičný ohled na riziko spojené s operacemi zpracování a současně přihlíží k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování.“*

Ke jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba změnila osobu pověřence pro ochranu osobních údajů ke dni 1. února 2019. Nově byl jmenován XXXXX.

Jmenování nového pověřence kontrolovaná osoba oznámila Úřadu dne 31. ledna 2019. Evidováno pod PID: UOOUX00D2OLN.

Podklad č. 15

Pověřenec pro ochranu osobních údajů komunikoval se stěžovatelem, odůvodnil postup asistenční společnosti a poskytl Úřadu vyžádanou informaci, evidováno pod č.j. UOOU-2977/20-9 a zajistil vyžádané dokumenty.

Podklad č. 9, 12 a 13

Na základě výše uvedeného kontrolující konstatují, že kontrolovaná osoba jmenovala pověřence pro ochranu osobních údajů, který spolupracoval s dozorovým Úřadem ve smyslu čl. 39 písm. d) obecného nařízení a kontrolou nebylo zjištěno porušení čl. 37 nařízení, a proto kontrolovaná osoba postupovala v souladu s čl. 37 a čl. 39 nařízení (EU) 2016/679.

#### **IV. Poučení o opravném prostředku:**

Proti kontrolnímu zjištění uvedenému v protokolu o kontrole může kontrolovaný podat Úřadu pro ochranu osobních údajů ve lhůtě 15 dnů ode dne doručení protokolu o kontrole námítky.

Námítky 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

**JUDr. Jiřina Rippelová**

.....

titul jméno příjmení

inspektorka

.....

funkce

*(podepsáno elektronicky)*

.....

podpis

**Ing. Milan Švajcr**

.....

titul jméno příjmení

pověřený zaměstnanec Úřadu

.....

funkce

*(podepsáno elektronicky)*

.....

podpis