



## **Samoregulační standardy**

**České asociace pojišťoven k uplatňování  
obecného nařízení o ochraně osobních údajů  
(GDPR) v pojišťovnictví**

**Přijaté dne 4. dubna 2019**

# Obsah

<b>A</b>	<b>Obecná ustanovení</b>	<b>3</b>
	Preambule	3
	Seznam definic a zkratk	4
<b>B</b>	<b>Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví</b>	<b>5</b>
1	Základní požadavky zpracování osobních údajů	5
1.1	Základní principy zpracování osobních údajů	5
1.2	Kategorie osobních údajů	6
1.3	Účely zpracování v pojišťovnictví	7
1.4	Právní základy zpracování	9
1.5	Zvláštní případy zpracování	14
1.6	Předávání osobních údajů ve skupině podniků	16
1.7	Předávání osobních údajů do třetích zemí	16
1.8	Informování o zpracování	17
2	Doba zpracování	20
2.1	Doba zpracování	20
3	Práva subjektu údajů	23
3.1	Práva subjektu údajů	23
3.2	Právo na přístup	23
3.3	Právo na opravu	24
3.4	Právo na výmaz	24
3.5	Právo na přenositelnost	24
3.6	Právo na námitku	25
3.7	Automatizované rozhodování a profilování	25
4	Technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů a postavení zpracovatelů	27
4.1	Technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů	27
4.2	Pseudonymizace a anonymizace osobních údajů	28
4.3	Využití zpracovatelů	28
4.4	Porušení zabezpečení osobních údajů	29
5	Pověřenec pro ochranu osobních údajů a posouzení vlivu na ochranu osobních údajů	31
5.1	Pověřenec pro ochranu osobních údajů	31
5.2	Posouzení vlivu na ochranu osobních údajů	32
<b>C</b>	<b>Správa a monitorování Standardů</b>	<b>33</b>
1	Přihlášení se ke Standardům a soulad se Standardy	33
2	Správa Standardů	34
	<b>Přílohy</b>	
	Příloha č. 1: Oznámení členské pojišťovny ČAP o přistoupení	35
	Příloha č. 2: Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR	36

## A

# Obecná ustanovení

## Preambule

Pojišťovny pro řádný a korektní výkon své činnosti potřebují velké množství osobních údajů, jež jsou v rámci jejich činnosti zpracovávány. I když je pojišťovací odvětví vysoce legislativně regulovaným oborem, členské pojišťovny ČAP se rozhodly zdůraznit význam připisovaný ochraně soukromí a bezpečnosti osobních údajů přijetím těchto Samoregulačních standardů ČAP (dále jen „Standardy“) k aplikaci 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 „GDPR“).<sup>1</sup>

Za tímto účelem ČAP ve spolupráci se svými členy vypracovala a přijala následující Standardy, které přispívají k řádnému uplatňování GDPR a zároveň reflektují specifickou povahu pojišťovnictví a konkrétní potřeby členů ČAP při zpracovávání osobních údajů. Tyto Standardy jsou koncipovány jednotně pro všechny přistoupivší členy s cílem upřesnit uplatňování GDPR. Standardy představují obecně pojatou minimální míru ochrany subjektů údajů, kdy není bráněno jednotlivým členům zvolit si v konkrétních případech vyšší míru ochrany zpracování osobních údajů na základě jejich specifických potřeb a postupů.

Jejich účelem není nahradit právní úpravu GDPR ani doporučené postupy a výkladová stanoviska Úřadu

pro ochranu osobních údajů (dále jen „ÚOOÚ“), Pracovní skupiny čl. 29 (WP29) či Evropského sboru pro ochranu osobních údajů (EDPB). Standardy mají sloužit jako jejich doplněk a obecné interpretační vodítko při aplikaci jednotlivých zásad ochrany osobních údajů a jednotlivých povinností upravených GDPR v prostředí pojišťovnictví.

Standardy jsou určeny členům ČAP, kteří ke Standardům přistoupili, a jejich zaměstnancům, kteří zpracovávají osobní údaje. Dobrovolné přistoupení ke Standardům je vyjádřením závazku kompatibility s jejich obsahem a zároveň je vyjádřením dobré vůle zúčastněných pojišťoven, jež veřejně proklamují respekt k ochraně osobnosti, důvěrnosti a bezpečnosti osobních údajů, plné míře informovanosti klienta, zvýšení jeho ochrany a rozvoji finančního trhu. Pojišťovny, které ke Standardům přistoupily, o této skutečnosti vhodným způsobem informují své klienty.

Standardy se vztahují na zpracování osobních údajů klientů a pojišťovacích zprostředkovatelů, které pojišťovny zpracovávají při výkonu pojišťovací činnosti a souvisejících činností na území ČR. Jiná zpracování, která jsou vlastní v zásadě každému správci (např. zpracování osobních údajů zaměstnanců), nejsou předmětem těchto Standardů. Kde je ve Standardech uváděna pojišťovna, uvedená práva a povinnosti se obdobně použijí i na členské zajišťovny při zajišťovací činnosti.

<sup>1</sup> <http://eur-lex.europa.eu/legal-content/CS/TXT/PDF/?uri=CELEX:32016R0679&from=CS>.

## Seznam definic a zkratek

Ve Standardech jsou používány příslušné termíny s následujícím významem:

- 1) **„citlivé údaje“**: osobní údaje, které tvoří zvláštní kategorii osobních údajů dle čl. 9 odst. 1 GDPR;
- 2) **„dozorový úřad“**: nezávislý orgán veřejné moci zřízený členským státem podle čl. 51 GDPR; v ČR ÚOOÚ;
- 3) **„EU“**: Evropská unie;
- 4) **„EHP“**: Evropský hospodářský prostor;
- 5) **„GDPR“**: 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);
- 6) **„plně automatizované rozhodování“**: rozhodnutí založené výhradně na automatizovaném zpracování (zpracování bez lidského zásahu), včetně profilování, které má pro subjekt údajů právní nebo obdobné účinky a které tak spadá pod čl. 22 GDPR;
- 7) **„přímý marketing“**: cílená a adresná komunikace spočívající v přímém kontaktu mezi pojišťovnou a klientem, na základě které je učiněna nabídka produktů nebo služeb. Jedná se např. o aktivní telemarketing, odpovědní zásilky či e-mail a SMS;
- 8) **„skupina podniků“**: skupina zahrnující řídicí podnik a jím řízené podniky, kdy podnikem je jakákoli fyzická nebo právnická osoba vykonávající hospodářskou činnost bez ohledu na její právní formu, včetně osobních společností nebo sdružení, která běžně vykonávají hospodářskou činnost, tj. např. i pojišťovna. Tradičně se jedná o finanční skupiny, jichž je pojišťovna součástí;
- 9) **„správce“**: obecně jakákoli fyzická nebo právnická osoba naplňující znaky čl. 4 bodu 7 GDPR. V případě Standardů se za správce vesměs považuje příslušná pojišťovna;
- 10) **„subjekt údajů“**: fyzická osoba, jejíž osobní údaje jsou zpracovávány. Pro účely těchto Standardů a pojišťovací činnosti se většinou bude jednat o pojištěného, pojistníka, obmyšleného, poškozeneho anebo zájemce o pojištění;
- 11) **„třetí země“**: stát, který není členem EHP;
- 12) **„zákon č. 480/2004 Sb.“**: zákon č. 480/2004 Sb., o některých službách informační společnosti, jenž transponoval směrnici Evropského parlamentu a Rady 2000/31/ES ze dne 8. června 2000, o určitých aspektech služeb informační společnosti, zejména elektronického obchodního styku v rámci vnitřního trhu. Přijetím GDPR není uplatňování této úpravy dotčeno. Obě úpravy existují vedle sebe. Zákon č. 480/2004 Sb. se nedotýká tzv. „živých telefonických hovorů“. V případě zaslání obchodních sdělení pojišťovna musí naplnit současně požadavky zákona č. 480/2004 Sb. a též mít k takovému zpracování osobních údajů potřebný účel a právní základ dle GDPR. Případný souhlas dle zákona č. 480/2004 Sb. však není souhlasem dle GDPR a nemusí naplnit podmínky GDPR;
- 13) **„zákon o AML“**: zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;
- 14) **„zákon o distribuci pojištění a zajištění“**: zákon č. 170/2018 Sb., o distribuci pojištění a zajištění;
- 15) **„ZOOÚ“**: zákon č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů.

Další výrazy použité v textu Standardů odpovídají svým významem významu, který je jim přisuzován GDPR.

# B

## Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

### 1 Základní požadavky zpracování osobních údajů

#### 1.1 Základní principy zpracování osobních údajů

**1.1.1** Pojišťovna se při zpracování osobních údajů řídí následujícími principy:

- a) veškeré osobní údaje pojišťovna zpracovává vždy zákonně, korektně, transparentně a odpovědně (uvedené principy jsou blíže vysvětleny v bodech 1.1.2–1.1.4 Standardů);
- b) zpracování je účelově omezené, což znamená, že pojišťovna zpracovává osobní údaje pouze pro určité, výslovně vyjádřené a legitimní účely, přičemž osobní údaje nejsou dále zpracovávány způsobem, který je s těmito účely neslučitelný (viz bod 1.3 Standardů);
- c) v rámci zásady minimalizace údajů pojišťovna zpracovává přiměřené, relevantní a na nezbytný rozsah omezené osobní údaje ve vztahu k účelu, pro který jsou zpracovávány;
- d) pojišťovna zpracovává přesné a aktualizované osobní údaje. Pokud jsou osobní údaje nepřesné, pojišťovna zajistí jejich opravu či příp. výmaz, k čemuž může požadovat nezbytnou součinnost (viz bod 1.1.5 Standardů);
- e) pojišťovna nezpracovává osobní údaje, na základě kterých je možné identifikovat

subjekt údajů, po dobu delší, než je nezbytné pro účely, pro které jsou zpracovávány (viz kapitola 2 oddílu B Standardů);

- f) pojišťovna zpracovává osobní údaje způsobem, který zajistí náležité zabezpečení a ochranu osobních údajů (viz kapitola 4 oddílu B Standardů).

#### 1.1.2 Princip zákonnosti

Aby bylo zpracování zákonné, musí pojišťovna zpracovávat osobní údaje na základě některého z právních titulů uvedených v čl. 6 GDPR a pouze v odpovídajícím rozsahu pro stanovený účel zpracování. Pro pojišťovací činnosti jsou relevantní zejména právní základy zpracování nezbytné pro splnění smlouvy či její uzavření, zpracování nezbytné pro splnění zákonné povinnosti správce, zpracování nezbytné pro účely oprávněného zájmu anebo zpracování na základě souhlasu subjektu údajů (jejich přehled viz bod 1.4. Standardů). V případě citlivých údajů je vedle stanovení právního základu dle čl. 6 GDPR potřeba zároveň naplnit i jednu z podmínek uvedených v čl. 9 GDPR (jejich přehled viz bod 1.5 Standardů).

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

### 1.1.3 Princip korektnosti a transparentnosti

Pojišťovna transparentně informuje subjekt údajů, které osobní údaje o něm zpracovává, v jakém rozsahu a jakým způsobem a jaká práva má v souvislosti se zpracováním těchto osobních údajů, a napomáhá výkonu těchto jeho práv. Subjekt údajů by měl být dále informován o provádění automatizovaného rozhodování a o jeho důsledcích. Pojišťovna upozorní subjekt údajů na rizika, pravidla a záruky zpracování osobních údajů a na práva subjektu údajů, která je možno v této souvislosti uplatnit. Všechny informace určené subjektu údajů poskytuje pojišťovna stručně, snadno přístupným způsobem a srozumitelně (k informační povinnosti viz bod 1.8 Standardů).

### 1.1.4 Princip odpovědnosti

Pojišťovna odpovídá za dodržení principů uvedených v bodu 1.1.1 Standardů při zpracování osobních údajů a je schopna soulad s nimi doložit. Za tímto účelem pojišťovna zavede vhodná opatření, která pravidelně aktualizuje a je schopna demonstrovat jejich existenci a aplikaci. Taková opatření jsou uvedena v kapitolách 4 a 5 oddílu B Standardů.

Pojišťovna jako správce osobních údajů je odpovědná za újmu, kterou způsobí zpracováním, jež je v rozporu s GDPR. Zpracovává-li pojišťovna osobní údaje v pozici zpracovatele, je za újmu způsobenou

zpracováním odpovědná pouze v případě, že nesplní povinnosti stanovené právními předpisy pro zpracovatele nebo pokud jednala nad rámec zákonných pokynů správce či v rozporu s nimi. Pojišťovna může být odpovědnosti za újmu zproštěna, pokud prokáže, že nenese žádným způsobem odpovědnost za událost, která ke vzniku újmy vedla.

### 1.1.5 Přesnost a aktuálnost zpracování osobních údajů

Pro řádný výkon pojišťovací činnosti je maximálně podstatné, aby pojišťovna disponovala přesnými a aktuálními osobními údaji subjektů údajů. Objeví-li se při nebo po uzavření smlouvy konkrétní indikace, že byly poskytnuty nepřesné či nekompletní osobní údaje nebo došlo k jejich změně, pojišťovna učiní nezbytný výmaz nebo opravu za účelem odstranění nedostatků. K tomuto pojišťovna může vyžadovat maximální součinnost subjektu údajů.

#### PŘÍKLAD

Neohlášení změny příjmení např. z důvodu změny osobního stavu klienta může mít vliv na rychlost a efektivnost pojistného plnění a řešení pojistné události, neboť pojišťovna bude nejprve muset provést identifikaci subjektu údajů, a to např. cestou dožádání oddacího listu.

## 1.2 Kategorie osobních údajů

1.2.1 V rámci pojišťovací činnosti pojišťovny zpracovávají různé kategorie osobních údajů. Těmito kategoriemi jsou zejména:

- a) identifikační a kontaktní údaje (např. jméno, příjmení, datum narození, rodné číslo, adresa, telefon, e-mail, státní příslušnost);
- b) osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestných činů (např. údaje o trestní bezúhonnosti pojišťovacího zprostředkovatele);
- c) údaje pro účely underwritingu (např. povolání, vzdělání, provozované sporty a koníčky);
- d) údaje vztahující se k předmětu pojištění (např. velký technický průkaz pojištěného vozidla);
- e) údaje pro zjištění potřeb a požadavků klienta (na základě § 77 zákona o distribuci pojištění a zajištění je pojišťovna povinna před sjednáním anebo podstatnou změnou pojištění získat od klienta informace týkající se jeho požadavků, cílů a potřeb, zejména informace o okolnostech vedoucích klienta ke sjednání pojištění a nastavení jeho konkrétních parametrů);
- f) údaje potřebné pro test vhodnosti (na základě § 78 zákona o distribuci pojištění a zajištění je pojišťovna povinna před sjednáním anebo podstatnou změnou rezervotvorného pojištění poskytnout klientovi radu týkající se vhodnosti těchto právních jednání pro klienta).

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

Mezi požadované údaje patří: finanční situace klienta, znalosti a zkušenosti klienta v oblasti investic, riziková tolerance klienta a jeho schopnost nést ztráty, právní vztahy klienta týkající se dalších produktů finančního trhu);

g) citlivé údaje sloužící především k provedení underwritingu. Pro účely Standardů půjde v rámci pojišťovací činnosti zejména o tyto citlivé údaje:

- „genetické údaje“: osobní údaje týkající se zděděných nebo získaných genetických znaků fyzické osoby, které poskytují jedinečné informace o její fyziologii či zdraví a které vyplývají zejména z analýzy biologického vzorku dotyčné fyzické osoby;
- „biometrické údaje“: osobní údaje vyplývající z konkrétního technického zpracování a týkající se fyzických či fyziologických znaků nebo znaků chování fyzické osoby, které umožňují nebo potvrzují jedinečnost

identifikaci, např. zobrazení obličeje nebo daktyloskopické údaje;

- „údaje o zdravotním stavu“: osobní údaje týkající se tělesného nebo duševního zdraví fyzické osoby, včetně údajů o poskytnutí zdravotních služeb, které vypovídají o jejím zdravotním stavu;
- h) údaje z monitoringu (např. údaje získané na základě záznamů z jednání, záznamů telefonických hovorů, záznamů o využívání on-line služeb, záznamů o komunikaci s klienty a prohlížení webu pojišťovny, údaje o zasílaných obchodních sděleních, údaje z mobilních aplikací);
- i) údaje zpracovávané v souvislosti s plněním pojistné smlouvy a využíváním služeb (např. údaje o sjednání a využívání služeb či o nastavení smluv a parametrech pojištění, předané informace k řešení pojistné události, údaje získané během likvidace).

## 1.3 Účely zpracování v pojišťovnictví

**1.3.1** Pojišťovna zpracovává osobní údaje a jejich kategorie pro účely vyplývající z její činnosti. Pojišťovna se zavazuje stanovit účely zpracování osobních údajů v souladu s právními předpisy a takto stanovené účely respektovat.

Pojišťovna zpracovává osobní údaje pro různé účely, jejichž obecný přehled je uveden dále, přičemž pro každý účel potřebuje právní základ zpracování osobních údajů (právní základy použitelné v pojišťovnictví jsou uvedeny v bodu 1.4 Standardů). Pojišťovna může jedny osobní údaje či jednu kategorii osobních údajů zpracovávat pro různé účely. Pojišťovna stanoví již v okamžiku shromažďování nebo nakládání s osobními údaji konkrétní, jednoznačné a legitimní účely, pro které budou osobní údaje zpracovávány.

a) V souladu se zásadou minimalizace údajů pojišťovna zpracovává osobní údaje pouze v rozsahu přiměřeném, relevantním a omezeném na to, co je nezbytné z hlediska účelů jejich zpracování.

### PŘÍKLAD

Není důvodné od klienta vyžadovat předložení výpisu z trestního rejstříku pro účely sjednání smlouvy o havarijním pojištění.

b) Pojišťovna zpracovává osobní údaje pro stanovený účel/účely. Osobní údaje poskytnuté pro jeden účel nelze v souladu s principem účelového omezení dle bodu 1.1.1 Standardů bez dalšího užívat k jinému účelu.

Pokud pojišťovna zjistí, že potřebuje zpracovávat osobní údaje i pro jiné účely, než jsou ty, pro které osobní údaje původně shromáždila, může tak učinit pouze:

- pokud to umožňuje právní předpis EU nebo ČR,
- byl-li k tomu udělen souhlas subjektu údajů anebo
- je zpracování pro jiný účel slučitelné s účely, pro které byly osobní údaje shromážděny. V takovém případě pojišťovna vždy mj.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

zohlední jakoukoli vazbu mezi těmito účely, povahu osobních údajů (zejména zda se nejedná o citlivé údaje), okolnosti, za nichž byly údaje shromážděny, možné důsledky zamýšleného dalšího zpracování pro subjekty údajů a existenci vhodných záruk, např. šifrování nebo pseudonymizace.

### PŘÍKLAD I

E-mailová adresa klienta (anebo telefonní číslo pro SMS komunikaci), která byla klientem pojišťovně poskytnuta při uzavření smlouvy pro účely jejího plnění, nesmí být bez dalšího užitá k takovém marketingovém účelům, u kterých je vyžadován jako právní základ souhlas (tedy se nejedná o přímý marketing, neboť tam je právním základem oprávněný zájem a souhlas klienta není třeba). Pojišťovna musí v takovém případě obdržet předchozí souhlas klienta se zpracováním osobních údajů – e-mailové adresy – pro účely těchto nepřímých marketingových a obchodních sdělení (např. nabídek služeb třetích stran).

### PŘÍKLAD II

Skutečnost, že pojišťovna některé údaje získá z veřejně dostupných zdrojů, neznamená automaticky, že účel jejich dalšího zpracování je slučitelný s účelem, pro který byly osobní údaje původně zveřejněny. Vždy je nezbytné pečlivě zvážit veškeré výše uvedené podmínky slučitelnosti zpracování.

V případech důvodného podezření pojišťovny na podvodné či protiprávní jednání bude nový účel – prevence a vyšetřování pojistných podvodů a jiné protiprávní činnosti – zpracování osobních údajů získaných z veřejných zdrojů s největší pravděpodobností vyhodnocen jako slučitelný s původním účelem, jímž bylo jejich zveřejnění k zpracování nezbytnému pro účely oprávněných zájmů pojišťovny či třetí strany spočívajících zejména v ochraně právních nároků. To však platí kromě případů, kdy před těmito zájmy mají přednost zájmy nebo základní práva a svobody subjektu údajů vyžadující zvýšenou ochranu osobních údajů, především pokud je subjektem údajů dítě.

Před uvedeným dalším zpracováním pojišťovna poskytne subjektu údajů informace o tomto jiném účelu a jeho právech, ledaže již subjekt údajů takové informace má.

### 1.3.2 Pojišťovna zpracovává osobní údaje zejména za následujícími účely:

- a) výkon pojišťovací a zajišťovací činnosti a činností z nich vyplývajících:
  - jednání o smluvním vztahu, které se týká kromě samotného uzavření pojistné smlouvy i přípravy modelací a návrhů;
  - zjišťování potřeb a požadavků klienta a dalších údajů potřebných pro test vhodnosti (např. finanční situace klienta, jeho znalosti a zkušenosti v oblasti investic); tyto údaje jsou nezbytné pro splnění zákonné povinnosti poskytnout doporučení, resp. radu klientovi, aby se mohl řádně rozhodnout, zda sjedná nebo změní pojištění a zda je to pro něj vhodné;
  - upisování a ocenění pojistného rizika a stanovení pojistného v odpovídající výši;
  - rozložení pojistného rizika formou sjednání zajištění či soupojištění a předávání osobních údajů zajišťovně;<sup>2</sup>
  - správa pojištění a ukončení pojistné smlouvy;
  - plnění závazků z pojistné smlouvy, šetření pojistných událostí, poskytování plnění z pojistných smluv a poskytování asistenčních služeb;
  - příprava statistik a pojistněmatematických studií pro potřebu cenotvorby;
  - hodnocení a řízení rizik různými metodami, včetně profilování a scoringu;
  - ověření podmínek rozhodných pro stanovení výše pojistného za pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla u České kanceláře pojistitelů;

<sup>2</sup> V případě rozložení pojistného rizika formou zajištění a předávání osobních údajů zajišťovně jsou aplikovány obdobné právní základy jako v případě zpracování osobních údajů pojišťovnami, a to v závislosti na okamžiku a účelu jejich zpracování. Pro předání osobních údajů zajišťovně není nezbytný samostatný souhlas subjektu údajů, neboť v právních základech použitých pro zpracování pojišťovnami je zahrnuto i případné předání příslušným zajišťovně. Obdobně se použije i v případě citlivých údajů (viz bod 1.5.1 Standardů).



## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

- b) plnění požadavků dozorových a jiných státních orgánů a plnění zákonných povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů;<sup>3</sup>
- c) ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny (např. vymáhání pohledávek a regresů);
- d) prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání;
- e) interní potřeby pojišťovny, tedy vnitřní administrativní potřeby pojišťovny;
- f) vznik, správa a ukončení vztahů se zprostředkovateli a obchodními partnery;
- g) nabízení vlastních služeb (přímý marketing);
- h) oslovování potenciálních klientů;
- i) nabízení produktů a služeb třetích stran a předávání osobních údajů třetím stranám (zejména v rámci skupiny podniků) pro tento účel;
- j) předávání osobních údajů v rámci skupiny podniků pro vnitřní administrativní účely;
- k) hodnocení kvality nabízených služeb.

### 1.4 Právní základy zpracování

**1.4.1** Zpracování je zákonné, pouze pokud je prováděno v odpovídajícím rozsahu za splnění nejméně jedné z podmínek (právních základů) zpracování dle čl. 6 odst. 1 GDPR. Pro účely v pojišťovnictví uvedené výše se zejména uplatní tyto právní základy:

- a) zpracování je nezbytné pro plnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů (čl. 6 odst. 1 písm. b) GDPR);
- b) zpracování je nezbytné pro plnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje (čl. 6 odst. 1 písm. c) GDPR);
- c) 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 (čl. 6 odst. 1 písm. f) GDPR);
- d) subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů (čl. 6 odst. 1 písm. a) GDPR).

Souhlas subjektu údajů je pouze jedním z právních základů použitelných pro zpracování osobních údajů. Pojišťovna využívá právní základ souhlasu pouze v případech, kdy nemůže využít žádný z dalších právních základů zpracování osobních údajů rozvedených dále.

**1.4.2** Zpracování nezbytné pro plnění smlouvy nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy:

**1.4.2.1** Pojišťovna zpracovává osobní údaje již od doby jednání o uzavření pojistné smlouvy s klientem a dále v případě uzavření smlouvy po celou dobu trvání pojištění. Tento právní základ se použije jenom pro zpracování osobních údajů subjektu údajů, který je smluvní stranou pojistné smlouvy, která s ním byla nebo má být uzavřena.

Ke zpracování osobních údajů na základě tohoto právního základu tak dochází zejména při:

- a) jednání o uzavření pojistné smlouvy a hodnocení pojistného rizika;
- b) uzavření pojistné smlouvy a její správy;
- c) zaznamenávání telefonických hovorů a elektronické komunikace pro účely uzavření smlouvy a plnění smluvních povinností z ní;

#### PŘÍKLAD

Hovory týkající se konkrétní smlouvy nebo pojistné události, stížnosti na postup pojišťovny ve věcech týkajících se uzavřené pojistné smlouvy, hovory potenciálních klientů k obdržení informací před uzavřením pojistné smlouvy apod.

<sup>3</sup> Jedná se především o zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla, zákon o AML, zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní, daňové předpisy, zákon o distribuci pojištění a zajištění apod.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

- d) šetření pojistných událostí;
- e) poskytování plnění z pojistné smlouvy.

**1.4.2.2** Na právním základě plnění smlouvy pojišťovna zpracovává zejména tyto kategorie údajů:

- a) identifikační a kontaktní údaje klienta (např. jméno, příjmení, rodné číslo, telefonní číslo, e-mail);
- b) osobní údaje vztahující se k předmětu pojištění (např. velký technický průkaz pojištěného vozidla);
- c) citlivé osobní údaje (např. údaje o zdravotním stavu), jejichž zpracování musí též naplnit podmínky čl. 9 GDPR (viz bod 1.5 Standardů);
- d) údaje pro účely underwritingu (např. povolání, vzdělání, provozované sporty a koníčky).

**1.4.3** Zpracování nezbytné pro splnění právní povinnosti:

**1.4.3.1** Pojišťovna při provozování pojišťovací činnosti musí zpracovávat osobní údaje pro plnění právních povinností, které jí ukládají právní předpisy ČR nebo EU.

Mezi zpracování osobních údajů na základě plnění právních povinností patří zejména:

- e) zjišťování požadavků a potřeb klienta a finančních údajů v rámci testu vhodnosti pro účely poskytování doporučení a rady;<sup>4</sup>
- f) uchovávání dokumentů a záznamů z jednání;<sup>5</sup>
- g) poskytování součinnosti České národní bance, soudům, orgánům činným v trestním řízení, exekutorům, notářům, insolvenčním správcům a dalším orgánům veřejné moci dle příslušných právních předpisů;<sup>6</sup>
- h) uplatňování opatření proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu za účelem zabránění zneužívání finančního systému pojišťovny;<sup>7</sup>

- i) plnění povinností vyplývajících z uplatňování mezinárodních sankcí;<sup>8</sup>
- j) zpracování osobních údajů pojišťovnou nebo Českou kanceláří pojistitelů v souvislosti s plněním povinností u pojištění odpovědnosti z provozu vozidla, včetně vedení zákonných evidencí údajů a souvisejícího předávání České kanceláří pojistitelů;<sup>9</sup>
- k) vzájemné informování a sdílení informací mezi pojišťovnami za účelem prevence a odhalování pojistného podvodu a dalšího protiprávního jednání;<sup>10</sup>
- l) shromažďování informací týkajících se osob, na které se v jiném státě vztahují daňové povinnosti, a předávání těchto údajů příslušným orgánům finanční správy.<sup>11</sup>

**1.4.4** Zpracování nezbytné pro účely oprávněných zájmů:

**1.4.4.1** Pojišťovna zpracovává osobní údaje na právním základě oprávněného zájmu pojišťovny či třetí strany, převažuje-li tento zájem pojišťovny nad oprávněnými zájmy, základními právy a svobodami subjektu údajů.

Ke zpracování osobních údajů na základě tohoto právního základu tak dochází zejména v následujících situacích:

- a) zpracování údajů nesmluvních stran,

### PŘÍKLAD

Pojišťovna zpracovává na tomto právním základě osobní údaje subjektů údajů, které nejsou stranou pojistné smlouvy. Jedná se zejména o pojištěné osoby, a to v rámci individuálního i skupinového pojištění, dále o osoby obmyšlené, oprávněné, poškozené a další osoby, jejichž osobní údaje jsou nezbytné k výkonu pojišťovací činnosti.

<sup>4</sup> Zákon o distribuci pojištění a zajištění.

<sup>5</sup> Zákon o distribuci pojištění a zajištění.

<sup>6</sup> Např. zákon č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, zákon č. 141/1961 Sb., trestní řád, zákon č. 120/2001 Sb., exekuční řád.

<sup>7</sup> Zákon o AML.

<sup>8</sup> Zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí.

<sup>9</sup> Zákon č. 168/1999 Sb., o pojištění odpovědnosti za újmu způsobenou provozem vozidla a o změně některých souvisejících zákonů (zákon o pojištění odpovědnosti z provozu vozidla).

<sup>10</sup> § 129b zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví.

<sup>11</sup> Zákon č. 164/2013 Sb., o mezinárodní spolupráci při správě daní a o změně dalších souvisejících zákonů.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

b) zpracování pro účely přímého marketingu,

### PŘÍKLAD

Pojišťovna zpracovává na tomto právním základě osobní údaje pro účely přímého marketingu, který zahrnuje zejména nabízení produktů pojišťovny, již je subjekt údajů klientem. Naopak se právní základ oprávněného zájmu neuplatní na předávání osobních údajů třetím stranám za účelem zaslání marketingových sdělení, s kterými nemá subjekt údajů relevantní existující vztah; zde je potřeba souhlas subjektu údajů s tímto účelem zpracování (nepřímý marketing).

c) ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny,

### PŘÍKLAD

Pojišťovna zpracovává osobní údaje k ochraně svých práv a právních nároků v nezbytně nutném rozsahu v rámci soudních řízení či řízení před orgány mimosoudního řešení sporů, při vymáhání dlužného pojistného, regresních postizích a dalších pohledávkách.

d) prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání,

e) nahrávání telefonických hovorů.

### PŘÍKLAD

Za účely oprávněných zájmů uvedených pod písm. a), c) a d) pojišťovna nahrává telefonické hovory a zpracovává osobní údaje z těchto záznamů. Záznamy hovorů jsou uloženy a chráněny způsobem, jenž zajišťuje, že nejsou dostupné neoprávněným osobám a současně pojišťovna přijala nezbytná opatření zabraňující neoprávněnému nakládání s takto uloženými osobními údaji. Pojišťovna může poskytnout záznamy orgánům činným v trestním řízení pouze na základě zákona a v jeho mezích.

**1.4.5** Zpracování na základě souhlasu subjektu údajů:

**1.4.5.1** Souhlas je pouze jedním z právních základů zpracování osobních údajů. Souhlas se zpracováním osobních údajů je pojišťovnou vyžadován pouze v situacích, kdy není možné provádět zpracování osobních údajů na základě jiného právního základu.

**1.4.5.2** Pojišťovna umožňuje subjektu údajů udělit souhlas se zpracováním osobních údajů zejména<sup>12</sup> při zpracování osobních údajů pro účely jiného než tzv. „přímého marketingu“ (tj. v případech, kdy se marketing může spolehnout na právní základ oprávněného zájmu – viz bod 1.4.4.1 Standardů).

### PŘÍKLAD

#### Oslovování potenciálních klientů

Prostřednictvím elektronické pošty pojišťovna realizuje oslovování subjektů údajů, které nejsou klienty pojišťovny, na základě jejich předchozího souhlasu, který může být udělen přímo pojišťovně (např. potenciální klient vyplní on-line formulář dostupný na webu) nebo získán prostřednictvím doporučujících osoby (např. potenciální klient udělí svůj souhlas na formuláři, který doporučující předá pojišťovně).

Nicméně ve chvíli, kdy potenciální klient požádá o zpracování nabídky pojištění, se již jedná o právní základ zpracování nezbytný pro uzavření smlouvy realizované na žádost subjektu údajů (viz bod 1.4.2 Standardů). V tu chvíli se potenciální klient stává klientem a souhlas pro další marketingové nabídky pojišťovny klientovi není vyžadován.

**1.4.5.3** Ve specifických situacích pojišťovna umožňuje subjektu údajů udělit výslovný souhlas se zpracováním osobních údajů. Výslovný souhlas nelze dovozovat z jiného jednoznačného vyjádření subjektu údajů. Pojišťovna umožňuje subjektu údajů udělit výslovný souhlas zejména v následující situaci:

<sup>12</sup> Zákon o distribuci pojištění a zajištění.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

- a) plně automatizované individuální rozhodování dle čl. 22 GDPR, včetně profilování, pokud se nepoužije jiný právní titul (viz bod 3.7 Standardů).

### PŘÍKLAD

Pojišťovna umožňuje subjektu údajů udělit výslovný souhlas s automatizovaným rozhodováním, včetně profilování (scoring klienta), např. v případě pojištění osob, kdy sjednávací systém zcela automaticky vyhodnotí informace o zdravotním stavu uvedené do zdravotního dotazníku v rámci přípravy modelace pojištění nebo v rámci uzavírání pojistné smlouvy a na základě obdržených údajů stanoví přírážku za zdravotní stav k pojistnému.

- 1.4.5.4** Platně projevovaný souhlas se zpracováním osobních údajů, včetně výslovného souhlasu, musí splňovat všechny následující podmínky pro jeho udělení:

**a) Svobodný**

Souhlas se poskytuje k určitému účelu. Pojišťovna nemůže podmiňovat poskytnutí svých služeb souhlasem se zpracováním osobních údajů, které nejsou pro poskytnutí takové služby nezbytné. Souhlas je svobodně udělen, pokud subjekt údajů může souhlas se zpracováním osobních údajů odmítnout nebo následně odvolat, aniž by to pro něj mělo škodlivé následky. Pokud existuje jiný právní základ zpracování, souhlas se nepoužije.

### PŘÍKLAD I

Uzavření pojistné smlouvy nelze podmínit udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů pro účely nepřímého marketingu.

### PŘÍKLAD II

Správu pojistné smlouvy nelze podmínit udělením souhlasu se zpracováním osobních údajů, neboť se použije právní základ „zpracování nezbytné pro splnění smlouvy“ (viz výše) a souhlas tak není třeba a podmínění správy pojistné smlouvy souhlasem se zpracováním osobních údajů není nezbytné.

Pokud pro zpracování osobních údajů neexistuje jiný právní základ pro zpracování (viz výše přehled ostatních právních základů v pojišťovnictví), lze pro zpracování osobních údajů vyžadovat souhlas. Zejména v případě citlivých údajů může být pro zpracování těchto údajů vyžadován souhlas (viz bod 1.5 Standardů). Pojišťovna musí v takovém případě vždy zvážit, zda existuje přímá spojitost mezi určitými osobními údaji a potřebou jejich zpracování pro uzavření nebo plnění dané smlouvy (poskytnutí služby). Pojišťovna v takovém případě informuje subjekt údajů o smluvním požadavku osobní údaje poskytnout, o jejich nezbytnosti pro uzavření smlouvy a možných důsledcích, nebude-li tak učiněno. Vyžadování takového souhlasu není v rozporu s čl. 7 odst. 4 GDPR, jelikož zpracování citlivých údajů je nezbytně nutné již pro samotné uzavření a plnění smlouvy a nejedná se o zpracování, které by pro uzavření či plnění smlouvy nebylo nezbytné.

### PŘÍKLAD

Souhlas se zpracováním zdravotních údajů u životního pojištění (mimo případy naplnění odchylky určení a obhajoby právních nároků, kdy není souhlas potřeba – viz bod 1.5 Standardů) naplňuje uvedenou podmínku nezbytnosti, neboť bez potřebných údajů o zdravotním stavu a možnosti jejich zpracování nemůže pojišťovna uzavřít s klientem smlouvu životního pojištění.

Uvedené se netýká tzv. „obyčejných necitlivých osobních údajů subjektu údajů“, který je stranou pojistné smlouvy, jelikož pro ty je možné využít právní základ nezbytnosti pro plnění smlouvy (viz bod 1.4.2 Standardů). Takový právní základ však nebyl zakotven v GDPR pro citlivé údaje, a proto je jejich zpracování pro uzavření příslušných pojistných smluv podmiňováno souhlasem subjektů údajů.

**b) Jednoznačný**

Udělený souhlas je jednoznačným projevem vůle, pokud:

- je text souhlasu oddělitelný od ostatních smluvních ujednání, zejména vizuálně, aby jej subjekt údajů mohl efektivně a jednoduše zaznamenat;

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

### PŘÍKLAD

Souhlas se zpracováním osobních údajů není neoddělitelnou součástí pojistných podmínek.

- je projevem vědomě, aktivně;

### PŘÍKLAD

Souhlas se zpracováním osobních údajů je projevem podpisem listiny, zaškrtnutím příslušného pole, písemným prohlášením, ústním prohlášením, popř. jiným dostatečně zjevným a prokazatelným způsobem. Pokud subjekt údajů souhlas neudělí, pojišťovna jeho osobní údaje pro tento účel zpracovávat nebude. V případech, kdy GDPR souhlas vyžaduje, není možné nadále využívat opt-out souhlasy, tj. předem zaškrtnutá políčka, která subjekt údajů musel aktivně vyškrtnout, pokud nesouhlasil, aby jeho osobní údaje byly zpracovávány.

- je s ohledem na naléhavost situace a zájem subjektu údajů prokazatelně udělen prostřednictvím jakéhokoli dokumentovatelného prostředku, kterými jsou např. podpis na listině, e-mail, fax, SMS, telefonický hovor.

### PŘÍKLAD

Subjekt údajů projevil zájem o uzavření pojistné smlouvy na dálku prostřednictvím telefonního hovoru a při sjednání smlouvy projevil souhlas se zpracováním osobních údajů za účelem nabízení služeb třetích osob, dalších členů skupiny podniků a spolupracujících obchodních partnerů. Tento ústní souhlas má pojišťovna zdokumentovaný (nahrany).

#### c) Granularita, určitý a konkrétní

Ke každému z účelů zpracování osobních údajů, kde je právním základem souhlas subjektu údajů, vyžaduje pojišťovna ideálně samostatný souhlas pro každý z těchto účelů. Jeden souhlas může být udělen pro zpracování více kategorií osobních údajů a zahrnovat více skutečných operací/kroků

zpracovávání, pokud tyto operace sledují stejný účel. Pokud pojišťovna hodlá využít osobní údaje pro jiný účel, pro který je potřeba souhlas, musí obdržet ideálně před započítím jejich zpracovávání nový souhlas pro tento účel.

### PŘÍKLAD

Ke zpracování osobních údajů pro zařazení do soutěží a pro předávání údajů třetí osobě, tj. že kde je oboje na právním základu souhlasu, jde o dva souhlasy. Pojišťovna nepožaduje v tomto případě pouze jeden souhrnný souhlas, neboť jde o dva účely zpracování.

Naopak pojišťovna nemusí pro předávání osobních údajů ve skupině podniků vyžadovat zvlášť souhlas pro každou společnost, která byla uvedena jako příjemce, pokud jim údaje předává za stejným účelem zpracování.

#### d) Informovaný

Subjekt údajů je informován, k jakým účelům zpracování poskytuje svůj souhlas, a dále o svých právech, jako např. právu odvolat souhlas (více o informační povinnosti viz bod 1.8 Standardů).

#### e) Odvolatelný

Subjekt údajů má právo svůj souhlas kdykoli odvolat, a to stejným způsobem, jakým jej poskytl. V případě odvolání souhlasu by měla pojišťovna být bez ohledu na formu udělení souhlasu schopna prokázat, zda a kdy byl souhlas subjektem odvolán.

### PŘÍKLAD

Pokud byl souhlas udělen elektronicky, musí mít subjekt údajů možnost tento souhlas odvolat i elektronickou cestou a nemůže být vyžadováno písemné odvolání souhlasu.

Odvoláním souhlasu není dotčena zákonnost zpracování vycházejícího ze souhlasu před jeho odvoláním. Odvolání souhlasu se děje vždy k určitému účelu, pro který byly osobní údaje zpracovávány. Odvolání souhlasu neznamena vždy povinnost pojišťovny osobní

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

údaje zlikvidovat, neboť pojišťovně může příslušet jiný právní základ, pro který může pojišťovna nadále držet či aktivně zpracovávat osobní údaje pro jiný účel (např. ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny nebo plnění právních povinností).

Odvolání souhlasu, stejně jako jeho neposkytnutí, v první řadě nesmí jít k tíži subjektu údajů nebo mít pro něj příliš zatěžující důsledky.

### PŘÍKLAD

Pokud klient odvolá souhlas se zpracováním osobních údajů pro marketingové účely, nemůže to vést k ukončení celé pojistné smlouvy či odmítání pojišťovny nadále poskytovat plnění dle pojistné smlouvy.

Pokud však subjekt údajů odvolá souhlas v případě, kdy je zpracování takových osobních údajů nezbytné pro uzavření nebo plnění ze smlouvy, není pojišťovna v prodlení ani povinna konat, dokud neobdrží požadovaný souhlas se zpracováním osobních údajů.

### PŘÍKLAD

Subjekt údajů udělí výslovný souhlas se zpracováním údajů o zdravotním stavu pro účely uzavření pojistné smlouvy životního pojištění. Tento souhlas ještě před uzavřením smlouvy odvolá. Pojišťovna není nucena uzavřít s klientem smlouvu životního pojištění, dokud subjekt údajů znovu neposkytne souhlas se zpracováním osobních údajů, a toto neuzavření není považováno za jinak zakázaný škodlivý důsledek odvolání souhlasu.

## 1.5 Zvláštní případy zpracování

### 1.5.1 Citlivé údaje

Citlivé údaje jsou v GDPR nazývány jako „zvláštní kategorie osobních údajů“, kterými jsou v pojišťovnictví primárně údaje o zdravotním stavu, genetické údaje a biometrické údaje zpracovávané při uzavírání pojistné smlouvy.

S ohledem na svoji povahu jsou hodny zvláštní ochrany. Ta tkví v tom, že vyjma klasického určení účelů a s tím souvisejícího právního základu v čl. 6 GDPR (popsaného v bodě 1.4. Standardů) musí být též nalezena jedna z taxativně vymezených výjimek dle čl. 9 odst. 2 GDPR pro jejich zpracování. V pojišťovnictví jsou těmito výjimkami zejména:

- a) výslovný souhlas subjektu údajů (čl. 9 odst. 2 písm. a) GDPR) – viz ad a) níže;
- b) zpracování (bez souhlasu subjektu údajů) nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků (čl. 9 odst. 2 písm. f) GDPR) – viz ad b) níže.

#### Ad a) Výslovný souhlas subjektu údajů

Citlivé údaje pojišťovna může zpracovávat na základě výslovného souhlasu pro účely:

- jednání o smluvním vztahu, uzavření pojistné smlouvy, přípravy modelací a návrhů, zjišťování potřeb a požadavků klienta;
- opisování a ocenění pojistného rizika a stanovení pojistného v odpovídající výši.

Souhlas je dobrovolný, avšak bez něj nelze sjednat pojištění, u něhož pojišťovna potřebuje znát údaje o zdravotním stavu ještě před vstupem do pojištění. Souhlas může subjekt údajů kdykoliv odvolat. Odvoláním souhlasu však není dotčena zákonnost zpracování údajů o zdravotním stavu a genetických údajů do okamžiku odvolání. I když na počátku byl vyžadován souhlas, další zpracování (v tomto případě již získaných) osobních údajů po uzavření smlouvy není vázáno na souhlas. Ve vztahu ke zpracovávaným citlivým údajům po uzavření smlouvy není nutno pro jejich další zpracování získávat souhlas v případě, kdy se využije důvod uvedený v ad b) níže. Odvolání souhlasu po uzavření smlouvy tak nevede k ukončení zpracování citlivých údajů a pojišťovna není povinna příslušné osobní údaje vymazat.

### PŘÍKLAD

Pojišťovna při upisování a ocenění pojistného rizika zpracovává osobní údaje budoucího pojistníka na základě právního základu nezbytnosti pro splnění smlouvy (viz bod 1.4.2 Standardů). V případě životního pojištění pojišťovna posuzuje před uzavřením pojistné smlouvy i citlivé údaje (standardně údaje o zdravotním stavu klienta), které si musí vyžádat od klienta, jenž jí k takovému zpracování může udělit výslovný souhlas.

Uvedené se netýká tzv. „obyčejných necitlivých osobních údajů“ subjektu údajů, který je stranou pojistné smlouvy, jelikož pro ty je možné využít právní základ nezbytnosti pro plnění smlouvy (viz bod 1.4.2 Standardů). Takový právní základ však nebyl zakotven v GDPR pro citlivé údaje, a proto je jejich zpracování pro uzavření příslušných pojistných smluv závislé na souhlasu subjektů údajů.

#### Ad b) Zpracování (bez souhlasu subjektu údajů) nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků

Je-li to nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků, zpracovává pojišťovna citlivé údaje v nezbytném rozsahu bez souhlasu zejména pro následující účely:

- plnění závazků z pojistné smlouvy, šetření pojistné události a poskytování plnění z pojistných smluv;
- správa a ukončení pojistné smlouvy, s výjimkou změny pojistné smlouvy zahrnující posouzení přijatelnosti dopojištění, kterou pojišťovna provádí na základě souhlasu subjektu údajů;
- prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání;
- ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny.

Z uvedeného vyplývá, že pojišťovna nepotřebuje souhlas např. pro zpracování zdravotních údajů poškozených osob, které uplatnily svůj nárok na náhradu újmy na zdraví z pojištění odpovědnosti.

**1.5.1.1** V pojišťovnictví se uplatní též souhlasy dle vnitrostátních předpisů, konkrétně souhlas

podle § 2828 nebo § 2864 zákona č. 89/2012 Sb., občanský zákoník, který je podmínkou pro vyžadování určitých informací ze strany pojišťovny. Povaha těchto souhlasů dle občanského zákoníku se přijetím GDPR nemění. Nejedná se o souhlasy dle GDPR, a tudíž se na jejich formu a podobu neaplikují podmínky souhlasu GDPR rozvedené v bodu 1.4.5.4 Standardů.

**1.5.1.2** U pojistných smluv sjednaných před použitelností GDPR, kde byly dosud obdrženy souhlasy dle ZOOÚ, není nutno získávat nové souhlasy se zpracováním údajů o zdravotním stavu. U těchto starých pojistných smluv se údaje o zdravotním stavu budou nadále zpracovávat na základě nezbytnosti pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků za podmínek uvedených v bodu 1.5.1 ad b) Standardů. Při změně pojistné smlouvy vyžadující posouzení přijatelnosti do pojištění je však udělení nového souhlasu nezbytné.

#### 1.5.2 Osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestných činů

**1.5.2.1** Pojišťovna zpracovává osobní údaje týkající se rozsudků v trestních věcech a trestných činů, a to v souladu s čl. 10 GDPR, tj. v souladu s ustanoveními zákona č. 141/1961 Sb., trestního řádu, ve znění pozdějších předpisů, a zákona č. 218/2003 Sb., o soudnictví ve věcech mládeže, ve znění pozdějších předpisů, a je-li to nezbytné pro:

- ochranu bezpečnosti a integrity finančního sektoru, včetně prevence, odhalování a vyšetřování trestné činnosti;
- ověřování důvěryhodnosti distributorů pojištění podle zákona o distribuci pojištění a zajištění;
- evidenci pro účely sledování podezřelých obchodů ve smyslu zákona o AML;
- plnění dalších zákonných povinností.

**1.5.2.2** Výše uvedenými ustanoveními není dotčena povinnost pojišťovny sdílet údaje dle § 129b zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

### 1.5.3 Rodná čísla

**1.5.3.1** Pojišťovna při provozování pojišťovací činnosti zpracovává také rodná čísla; takové zpracování se považuje za zpracování nezbytné pro dodržení právní povinnosti správce. V obecné rovině je specifická potřeba zpracování osobních údajů, včetně rodných čísel, v pojišťovnictví zakotvena v zákoně o pojišťovnictví, dle něhož „pojišťovna a zajišťovna při provozování

pojišťovací nebo zajišťovací činnosti zpracovává osobní údaje, včetně rodných čísel; takové zpracování osobních údajů se považuje za zpracování nezbytné pro dodržení právní povinnosti správce“<sup>13</sup>

**1.5.3.2** V souladu se zásadou minimalizace zpracování osobních údajů zpracovává pojišťovna rodná čísla pouze v rozsahu nezbytně nutném pro výkon pojišťovací činnosti.

## 1.6 Předávání osobních údajů ve skupině podniků

**1.6.1** Pojišťovna si v rámci skupiny podniků, jíž je členem, může předávat s ostatními společnostmi v této skupině osobní údaje subjektů údajů pro účely:

- nabízení produktů či služeb,
- pokročilé marketingové analýzy (např. věrnostních programů),
- vnitřní administrativy.

Právní základy, na nichž k tomuto předávání dochází, jsou vymezeny v rámci jednotlivých právních základů – viz bod 1.4 Standardů.

**1.6.2** Pro některá předávání osobních údajů ve skupině podniků musí s tímto postupem

vyslovit subjekt údajů souhlas a členové skupiny musí být předem identifikováni, a to v souladu s podmínkami pro informovaný souhlas. Klient ale nemusí znovu udělovat souhlas s předáváním údajů ve skupině pokaždé, kdy dojde ke změně členů skupiny, pokud zároveň nedochází ke změně účelů nebo charakteru zpracování a klient je o možnosti takové změny informován. Pro zajištění plné informovanosti klienta pojišťovna pravidelně aktualizuje seznam členů skupiny podniků (např. na webových stránkách). Subjekt údajů může samozřejmě kdykoli odvolat souhlas se zpracováním osobních údajů tam, kde je vyžadován k předávání a zpracování údajů ve skupině podniků, o čemž je informován.

## 1.7 Předávání osobních údajů do třetích zemí

**1.7.1** V rámci EU je zajištěna stejná úroveň ochrany osobních údajů a zároveň volný pohyb těchto údajů. Režim předávání osobních údajů do třetích zemí je sjednocen a pojišťovna může osobní údaje do třetí země předat, pouze pokud disponuje právním základem pro takové předání (viz bod 1.7.3 Standardů).

**1.7.2** Předáváním osobních údajů do třetích zemí nemusí být jen jejich fyzický přenos, ale i vzdálený přístup k osobním údajům, které jsou uloženy v zemi sídla pojišťovny a k jejichž zobrazení dochází prostřednictvím zařízení umístěného ve třetí zemi. Pojišťovna předává osobní údaje do třetích zemí zpravidla v těchto situacích:

- **sjednání zajištění nebo plnění závazků ze zajišťovacích smluv** – pojišťovna předává zpravidla minimum osobních údajů nebo předává pseudonymizované osobní údaje. V ojedinělých případech však může docházet k předání většího množství osobních údajů, a to např. v případě potřeby sjednat nadlimitní zajištění nebo při překročení hranice pojistného plnění, které musí být zajištěním samostatně posouzeno;
- **poskytování asistenčních služeb** – zejména v případě cestovního pojištění či využití mezinárodního poskytovatele asistenčních služeb dochází k předání osobních údajů v rozsahu nezbytném pro bezproblémové poskytnutí asistenčních služeb;

<sup>13</sup> Paragraf 6 odst. 6 zákona č. 277/2009 Sb., o pojišťovnictví, ve znění pozdějších předpisů.



## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

- **IT služby** – k předání osobních údajů dochází v případě, kdy pojišťovna využívá datového centra či jiných služeb IT ve třetí zemi nebo k uložení dat využívá cloudových služeb;
- **ostatní dodavatelé** – zejména v případě, kdy je pojišťovna součástí mezinárodní skupiny podniků, může určité služby odebírat od dodavatelů usazených ve třetích zemích; typicky se může jednat např. o kontrolu klientů<sup>14</sup>;
- **reporting** – v případě, kdy je pojišťovna součástí mezinárodní skupiny podniků, může ad hoc docházet k předání osobních údajů do třetí země, a to zejména v rámci oznamování určitých skutečností (např. přeje-li si klient pojistit velké a nadstandardní pojistné riziko, může takové pojištění podléhat schválení mateřské společnosti; podobně mohou být oznamovány též např. soudní a jiné spory).

**1.7.3** K předání osobních údajů do třetí země může dojít jen na vymezeném právním základě, kterým je:

- a) předání založené na rozhodnutí Evropské komise o odpovídající ochraně<sup>15</sup> – není vyžadováno žádné zvláštní povolení ÚOOÚ;
- b) předání založené na vhodných zárukách správce a zpracovatele za podmínky, že jsou k dispozici vymahatelná práva subjektu údajů a účinná právní ochrana subjektů údajů.

## 1.8 Informování o zpracování

**1.8.1** Pojišťovna informuje subjekt údajů v okamžiku, kdy od něj získává osobní údaje ke zpracování a poskytne mu zejména následující informace:

- a) totožnost a kontaktní údaje pojišťovny a případného zástupce;
- b) účely zpracování získaných osobních údajů a právní základy těchto zpracování;

Za splnění uvedených podmínek lze osobní údaje předat bez povolení ÚOOÚ. Vhodnými zárukami jsou zejména:

- závazná podniková pravidla, kdy se jedná o příslušným dozorovým úřadem schválený souhrn zásad zpracování osobních údajů v rámci skupiny, který je závazný pro všechny členy skupiny podniků. Tato pravidla platí pouze pro přenos osobních údajů v rámci jedné nadnárodní skupiny podniků;
  - standardní smluvní doložky – uzavření smlouvy o zpracování osobních údajů, prostřednictvím které se zpracovatel ve třetí zemi zaváže dodržovat úroveň ochrany osobních údajů obvyklou ve státech EU;
  - schválený kodex chování, který mohou dodržovat i správci a zpracovatelé ve třetí zemi, na kterou se GDPR nevztahuje, a tím poskytnout vhodné záruky pro předání osobních údajů do třetích zemí;
  - schválený mechanismus pro vydávání osvědčení, které vydává dozorový úřad nebo vnitrostátní akreditační orgán na dobu nejvýše tří let a může být obnovováno.
- c) K předání osobních údajů do třetí země ve specifických situacích, kdy není možné uplatnit žádnou ze situací uvedených výše v ad a) a b), může dojít pouze při splnění podmínek čl. 49 odst. 1 GDPR.

<sup>14</sup> Zákon č. 253/2008 Sb., o některých opatřeních proti legalizaci výnosů z trestné činnosti, nebo zákon č. 69/2006 Sb., o provádění mezinárodních sankcí.

<sup>15</sup> Seznam příslušných rozhodnutí a odpovídajících zemí, do nichž je takto možno osobní údaje předávat, lze nalézt na webu ÚOOÚ. Stav ke dni 1. listopadu 2017: <https://www.uoou.cz/prehled-pripadu-predavani-osobnich-udaju-do-zahranici-u-nichz-neni-nutne-zadat-urad-o-povoleni/ds-1649/p1=1649>.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

- c) případný příjemce nebo kategorie příjemců osobních údajů, kterým pojišťovna údaje předává:
- pokud má pojišťovna v úmyslu předat údaje do třetí země, informuje o tom – a zejména též o využití jednoho ze způsobů uvedených v bodě 1.7.3 Standardů a ideálně identifikuje příslušné třetí země;
- d) práva subjektů údajů (viz kapitola 3 oddílu B Standardů), zvláště pak, že mají právo na přístup k osobním údajům, právo na opravu, výmaz a přenositelnost osobních údajů, právo vznést námitku;
- e) pokud bude zpracování předmětem plně automatizovaného individuálního rozhodování dle čl. 22 GDPR, pojišťovna informuje o použitém postupu, jeho významu a důsledcích;
- f) informace, zda je poskytnutí osobních údajů zákonným či smluvním požadavkem, popř. požadavkem nutným pro uzavření smlouvy, informace, zda je subjekt údajů povinen údaje poskytnout, a případné důsledky neposkytnutí těchto údajů.

Pojišťovna vždy předá subjektu údajů kontaktní údaje na pověřence pro ochranu osobních údajů, pokud ho má, stejně jako informaci o právu podat stížnost u dozorového úřadu.

Bude-li to možné, pojišťovna informuje subjekt údajů také o době, po kterou budou jeho osobní údaje zpracovávány. Jestliže nebude možné takovou dobu určit na počátku zpracování, oznámí pojišťovna subjektu údajů alespoň kritéria pro stanovení takové doby.

- 1.8.2** Pokud pojišťovna získala osobní údaje nikoli přímo od subjektu údajů samotného, poskytne mu nejpozději do jednoho měsíce po získání jeho osobních údajů anebo nejpozději v okamžiku první komunikace se subjektem údajů anebo při prvním zpřístupnění osobních údajů – podle toho, který okamžik nastane nejdříve – informace výše uvedené v bodu 1.8.1 Standardů. Vedle těchto informací pojišťovna navíc informuje subjekt údajů o zdroji, ze kterého osobní údaje pocházejí, a o tom, o jaké kategorie dotyčných údajů se jedná.

### PŘÍKLAD

O údaje získané nikoli od subjektu údajů se jedná v případě jejich získání od jiných správců, z veřejně dostupných zdrojů, od datových brokerů anebo od jiných subjektů údajů. Naopak o situaci spadající pod bod 1.8.1 Standardů se jedná tehdy, když subjekt údajů sám poskytne pojišťovně své osobní údaje anebo je pojišťovna získá vlastním sledováním subjektu údajů (např. s využitím zařízení či softwaru k automatickému zachycování dat, jako jsou kamery, sledování přes wifi a další). V případě získání osobních údajů vlastním sledováním pojišťovna nicméně většinou informuje subjekt údajů i o zdroji a kategorii daných údajů.

- 1.8.3** Informace je možné subjektu údajů předat prostřednictvím třetí osoby, která se k tomu smluvně zaváže. Typicky se může jednat o pojišťovacího zprostředkovatele. Pojišťovny však nebudou této možnosti využívat nepřiměřeně, tedy v situacích, kdy subjekt údajů od dané třetí osoby takto komplexní informace neočekává, např. v případě lékařů. Podobně může být zavázána smluvní strana (také např. pojistník v případě skupinových smluv životního pojištění / leasingových smluv) ke splnění informační povinnosti vůči pojištěným nebo obmyšleným osobám.

- 1.8.4** Pojišťovna bude všechny informace určené veřejnosti nebo subjektu údajů poskytovat ve stručné formě a zároveň zajistí, aby byly snadno přístupné a srozumitelné. Pojišťovna může využít tzv. „vrstveného přístupu“ pomocí stručného shrnutí základních informací s odkazy na detailnější informace.

- 1.8.5** Informace určené subjektům údajů mohou být poskytovány v elektronické podobě, zejména prostřednictvím webových stránek pojišťovny.

- 1.8.6** Pojišťovny nastaví své vnitřní postupy, zejména prostřednictvím vnitřních předpisů, tak, aby usnadnily přístup k právům subjektů údajů, především způsoby pro podávání žádostí a příp. i bezplatné obdržení přístupu k osobním údajům, dále pro opravy nebo

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

výmaz osobních údajů a pro uplatnění práva vznést námitku. O právu vznést námitku, pokud se uplatní, pojišťovna informuje subjekt údajů zřetelně a odděleně od dalších informací.

- 1.8.7** Jestliže se pojišťovna rozhodne zpracovávat osobní údaje pro jiný účel, než pro který byly údaje získány, poskytne subjektu údajů informace o tomto jiném účelu ještě před uvedeným dalším zpracováním. Pokud je právním základem tohoto dalšího zpracování souhlas subjektu údajů, vyžádá si pojišťovna před tímto dalším zpracováním jeho souhlas (viz bod 1.3.1 písm. b) a bod 1.4.5.3 písm. c) Standardů).
- 1.8.8** Pojišťovna nemusí poskytovat výše uvedené informace v případě, že jimi subjekt údajů již disponuje. Pokud se jedná o osobní údaje

získané z jiných zdrojů než od subjektu údajů, nemusí pojišťovna navíc poskytnout výše uvedené informace v situaci, kdy poskytnutí těchto informací subjektu údajů není možné nebo by vyžadovalo neúměrné úsilí nebo je získávání či zpřístupnění výslovně stanoveno právem EU nebo ČR anebo osobní údaje musí zůstat důvěrné s ohledem na zákonnou povinnost mlčenlivosti.

### PŘÍKLAD

Za situací, kdy by poskytnutí informací subjektu údajů vyžadovalo neúměrné úsilí, je možno považovat případy zpracování osobních údajů osob účastných na likvidaci pojistné události, kdy s touto třetí osobou nemá pojišťovna žádný kontakt ani vztah (např. svědek dopravní nehody, jehož údaje získá pojišťovna v rámci šetření pojistné události).

## **2 Doba zpracování**

### **2.1 Doba zpracování**

**2.1.1** Pojišťovna zajistí v rámci svých vnitřních postupů a procesů, aby byly doby, po které jsou osobní údaje zpracovávány, omezeny na nezbytné minimum. Pojišťovna zejména stanoví lhůty pro výmaz nebo pravidelný přezkum osobních údajů v rámci archivačních a skartačních pravidel, která se budou vázat k jednotlivým typům a účelům zpracování.

**2.1.1.1** Při stanovení doby zpracování osobních údajů pojišťovna vyhodnotí:

- a) povinnost uchovávat nebo jinak zpracovávat osobní údaje po dobu vyplývající z právních předpisů;
- b) zda oprávněnost zpracování osobních údajů převáží nad ochranou zájmů subjektu údajů a jejich práv spojených s ochranou osobních údajů v případě právního základu oprávněného zájmu;
- c) možnost anonymizace, pokud již není nutné osobní údaje zpracovávat s vazbou na jednotlivé subjekty údajů.

**2.1.1.2** Po uplynutí doby zpracování pojišťovna:

- a) zajistí, aby osobní údaje již nemohly být dále jinak zpracovávány, ale pouze uchovány do okamžiku jejich výmazu nebo skartace nebo
- b) osobní údaje nadále zpracovává (zejména archivuje<sup>16</sup>) pro další účely zpracování, pokud takové jsou, nebo
- c) osobní údaje anonymizuje s tím, že nebude již možné tyto údaje spojit se subjektem údajů.

Pojišťovna v rámci svého interního kontrolního systému přijme přiměřené opatření za účelem plnění povinnosti výmazu nebo archivace osobních údajů.

**2.1.2** Přehled dob zpracování s ohledem na účely zpracování v pojišťovnictví:

Jako obecné pravidlo pojišťovna zpracovává osobní údaje co do jejich rozsahu a časovosti jen tak, jak je nezbytné ve vztahu k danému účelu zpracování. V takovém případě, pokud osobní údaje již nejsou potřebné pro účely, pro které byly zpracovávány, doba zpracování pomíjí a pojišťovna učiní některý z kroků uvedených v bodu 2.1.1.2 Standardů. Nicméně v pojišťovnictví je možné nalézt i specifické lhůty zpracování s ohledem na příslušné účely.

#### **a) Výkon pojišťovací činnosti a činností z ní vyplývajících**

V případě potenciálního klienta pojišťovna zpracovává osobní údaje do konce druhého kalendářního roku od poslední komunikace s takovým klientem, pokud do té doby nedojde ke sjednání pojištění anebo subjekt údajů nepožádá o provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy (viz bod 1.4.2 Standardů).

V případě uzavření pojistné smlouvy je pojišťovna povinna zpracovávat osobní údaje a uchovávat dokumenty a záznamy související se zprostředkováním pojištění nejméně po dobu trvání smluvního vztahu a 10 let po jeho ukončení, pokud zákon o distribuci pojištění a zajištění nebo jiné právní předpisy nestanoví lhůtu delší. Mezi takové dokumenty či záznamy patří i zpracování osobních údajů týkajících se upisování rizik, profilování či scoringu.

Pojišťovna zkrátí dobu uchování na minimum při využívání statistik a pojistněmatematických studií k cenotvorbě a vynaloží přiměřené úsilí na využití

<sup>16</sup> V případě, že je to stanoveno zákonem o archivnictví č. 499/2004 Sb. nebo to příkazují jiné právní předpisy.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

pseudonymizace či anonymizace pro tyto účely zpracování.

### b) Plnění požadavků dozorových a jiných státních orgánů a plnění zákonných povinností vyplývajících ze zvláštních právních předpisů

U těchto účelů pojišťovna stanoví dobu pro zpracování osobních údajů v souladu se zvláštními právními předpisy. Mezi tyto osobní údaje patří i osobní údaje získané při kontrole klienta za účelem plnění zákonných povinností souvisejících s opatřením proti legalizaci výnosů z trestné činnosti či daňové legislativy.

### c) Ochrana práv a právem chráněných zájmů pojišťovny (např. vymáhání pohledávek a regresů)

Pojišťovna zpracovává osobní údaje za účelem ochrany práv a právních nároků pojišťovny, a to:

- až po dobu dvou let po uplynutí doby promlčení možného nároku pojišťovny nebo třetích osob vůči pojišťovně<sup>17</sup> z pojistné smlouvy, z uznání dluhu nebo vyplývajících z jiných smluvních nebo deliktních závazků nebo jiných právních skutečností (obecně se bude jednat např. o 15letou promlčecí dobu);
- po dobu civilněprávního řízení, správního řízení, zvláštního právního řízení nebo jiných řízení souvisejících s finančním nebo jiným oprávněným zájmem pojišťovny a lhůt souvisejících s výkonem rozhodnutí;
- po dobu, kdy lze podle právních předpisů uplatnit jakékoliv jiné právní nároky pojišťovny, členů orgánů pojišťovny, jejich zaměstnanců, zprostředkovatelů, obchodních partnerů, klientů nebo jiných třetích osob.

### d) Interní potřeby pojišťovny, tedy vnitřní administrativní potřeby pojišťovny

Pojišťovna zpracovává osobní údaje na základě svých interních potřeb po celou dobu trvání smluvního vztahu a zároveň po dobu možného uplatnění právních nároků z něho vyplývajících a po přiměřenou dobu

za účelem ochrany oprávněných zájmů pojišťovny.

### e) Prevence a odhalování pojistných podvodů a jiných protiprávních jednání

Pojišťovna zpracovává osobní údaje po dobu šetření pojistného podvodu nebo jiné potenciální trestněprávní činnosti, trestního řízení a lhůt souvisejících s výkonem rozhodnutí a dále až po dobu dvou let po uplynutí doby promlčení odpovědnosti za protiprávní jednání či možného nároku pojišťovny nebo třetích osob vůči pojišťovně<sup>18</sup> z pojistné smlouvy, z uznání dluhu nebo vyplývajících z jiných smluvních nebo deliktních závazků nebo jiných právních skutečností (obecně se bude jednat nejčastěji o nejvýše 15letou promlčecí dobu).

### f) Vznik, správa a ukončení vztahů se zprostředkovateli a obchodními partnery

Pojišťovna je oprávněna zpracovávat osobní údaje o zprostředkovatelích či jiných obchodních partnerech nejméně po dobu trvání smluvního vztahu a jeho sjednávání a zároveň po dobu možného uplatnění právních nároků z něho vyplývajících a po přiměřenou dobu za účelem ochrany oprávněných zájmů pojišťovny.

### g) Nabízení vlastních služeb (přímý marketing)

Pokud subjekt údajů nevznesl námitku proti takovému zpracování (viz bod 3.6 Standardů), pojišťovna zpracovává osobní údaje nejméně po dobu trvání smluvního vztahu.

### h) Oslovování potenciálních klientů

Pojišťovna je oprávněna zpracovávat osobní údaje potenciálních klientů na základě souhlasu až do jeho případného odvolání, nebyl-li souhlas udělen pouze na dobu určitou.

### i) Nabízení produktů a služeb třetích stran a předávání osobních údajů třetím stranám (zejména v rámci skupiny podniků) pro tento účel

Pojišťovna je oprávněna zpracovávat osobní

<sup>17</sup> Stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

<sup>18</sup> Stanovené zákonem č. 89/2012 Sb., občanský zákoník.

## **B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví**

údaje klientů na základě souhlasu až do jeho případného odvolání, nebyl-li souhlas udělen pouze na dobu určitou.

### **j) Předávání osobních údajů v rámci skupiny podniků pro vnitřní administrativní účely**

Pojišťovna zpracovává osobní údaje na základě svých potřeb skupiny podniků po celou dobu trvání smluvního vztahu a zároveň po dobu možného uplatnění právních nároků z něho vyplývajících

a po přiměřenou dobu za účelem ochrany oprávněných zájmů pojišťovny či skupiny.

### **k) Hodnocení kvality nabízených služeb**

Pojišťovna zpracovává osobní údaje týkající se hodnocení kvality nabízených služeb po celou dobu trvání smluvního vztahu. Pojišťovna zkrátí dobu uchování na minimum při hodnocení kvality poskytovaných služeb a využívání statistik a vynaloží přiměřené úsilí pro využití pseudonymizace či anonymizace pro tyto účely zpracování.

## **3 Práva subjektu údajů**

### **3.1 Práva subjektu údajů**

**3.1.1** Pojišťovna stanoví postupy, které usnadní výkon práv subjektů údajů (např. mechanismy pro podávání žádostí, obdržení bezplatného přístupu k osobním údajům, uplatnění práva vznést námitku apod.).

kombinací. Metoda, resp. míra zajištění autentizace, by měla být úměrná rizikovosti uplatněného práva.

**3.1.2** Pojišťovna informuje subjekty údajů o níže uvedených právech a způsobech, jakými pojišťovna zajišťuje uplatňování jejich práv (informační povinnost viz bod 1.8 Standardů).

**3.1.3** Pro tyto případy si pojišťovna ověřuje identitu subjektu údajů vhodnými metodami či jejich

#### **PŘÍKLAD**

Vhodnými metodami k ověření identity mohou být komunikace s klientem prostřednictvím ověřeného kanálu, jako je prostředí uživatelského účtu nebo sada otázek s předem definovanými odpověďmi, které subjekt údajů sám uvedl při prvotní identifikaci podle dokladu totožnosti.

### **3.2 Právo na přístup**

**3.2.1** Subjekt údajů má právo požadovat po pojišťovně, aby mu sdělila, zda a jaké osobní údaje o něm zpracovává. Subjekt údajů má zejména právo na přístup k informacím obsaženým v bodech 1.8.1 a 1.8.2 oddílu B Standardů.

#### **PŘÍKLAD**

Pojišťovna nebude poskytovat údaje týkající se zdravotního stavu třetích osob. Pojišťovna též není povinna poskytnout právo na přístup jednotlivci za účelem zjištění, zda byl určen subjektem údajů jako obmyšlená osoba v pojistné smlouvě.

**3.2.2** Právo na přístup se naopak nevztahuje na osobní údaje:

- a) které by mohly ohrozit vyšetřování trestných činů nebo aktivity týkající se boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu;
- b) které by mohly ohrozit povinnost mlčenlivosti;
- c) kterými mohou být nepříznivě dotčena práva a svobody jiných osob.

**3.2.3** Subjekt údajů má právo na jednu bezplatnou kopii o něm zpracovávaných osobních údajů. Za další kopie, o které subjekt údajů požádá, může pojišťovna účtovat přiměřené poplatky na základě administrativních nákladů. Pojišťovna zpravidla poskytne kopii zpracovávaných osobních údajů ve formě, kterou je žádost podána, včetně elektronické. Kopii pojišťovna poskytne ve lhůtě jednoho měsíce, která může být prodloužena o další dva měsíce, a to s ohledem na složitost, příp. velký počet žádostí, o čemž je subjekt údajů informován do jednoho měsíce od doručení žádosti o kopii.

### 3.3 Právo na opravu

**3.3.1** Subjekt údajů má právo požádat pojišťovnu o opravu nepřesných údajů. Pojišťovna ověří, zda osobní údaje, k nimž se žádost vztahuje, jsou přesné a aktuální. Než jsou osobní údaje ověřeny, je jejich zpracování omezeno (po jejich úspěšném ověření dochází k opětovnému zahájení zpracování, o kterém je klient před jeho započítím informován). Pojišťovna zajistí, že uplatněné právo na opravu bude zohledněno i při případné obnově dat ze záložních zdrojů či archivů.

**3.3.2** Toto právo se nevztahuje zejména na osobní údaje týkající se prevence a vyšetřování pojistných podvodů ani na aktivity týkající se boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu či jiných zákonných důvodů, pokud je to ve vztahu k takovým údajům výslovně vyloučeno.

### 3.4 Právo na výmaz

**3.4.1** Subjekt údajů má právo, aby pojišťovna jeho osobní údaje v určitých případech dále nezpracovávala (tzv. „právo být zapomenut“).

Pojišťovna v případech odůvodněných žádostí vymaže osobní údaje bez zbytečného odkladu.

- 3.4.2** Subjekt údajů může požádat pojišťovnu o výmaz např. v těchto případech:
- pojišťovna již nepotřebuje osobní údaje pro účel, ke kterému je zpracovávala (otázka lhůt zpracování u jednotlivých účelů viz kapitola 2 oddílu B Standardů);
  - pojišťovna zpracovávala osobní údaje na právním základě souhlasu, subjekt údajů tento souhlas odvolal a jiný základ zpracování není dán;
  - subjekt údajů podal úspěšnou námitku proti zpracování osobních údajů zpracovávaných na základě oprávněného zájmu (viz bod 3.6 oddílu B Standardů).

**3.4.3** Pojišťovna však nevymaže osobní údaje v případě, kdy je oprávněna nebo povinná je zpracovávat na základě jiného právního základu (ochrana právních nároků, plnění právní povinnosti správce) nebo pro jiný účel (např. předcházení pojistným podvodům, boj proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu).

**3.4.4** Pokud je výmaz osobních údajů pojišťovnou odmítnut, informuje o tomto subjekt údajů, uvede důvody odmítnutí a poučí ho o možnosti podat stížnost u dozorového úřadu a o možnosti bránit se proti takovému rozhodnutí u soudu.

### 3.5 Právo na přenositelnost

**3.5.1** Subjekt údajů má právo získat své osobní údaje ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu a má dále právo požádat, aby pojišťovna přímo předala tyto jeho osobní údaje jinému správci, pokud je to technicky proveditelné. Právo se vztahuje pouze na původní osobní údaje, tj. takové, které subjekt údajů předal správci.

Z přenositelnosti jsou vyloučeny osobní údaje odvozené nebo vyvozené z údajů poskytnutých subjektem údajů.

**3.5.2** Využití práva na přenositelnost neznamená automatický výmaz osobních údajů pojišťovnou. Pojišťovna neodpovídá za zpracování prove-



## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

dené subjektem údajů nebo jinou společností přijímající tyto osobní údaje.

**3.5.3** Přenositelnost se uplatní pouze, pokud:

- a) pojišťovna zpracovává osobní údaje automatizovaně (nejedná se např. o vedení fyzického spisu);
- b) právním základem zpracování je buď souhlas subjektu údajů, nebo plnění smlouvy;
- c) výkonem práva na přenositelnost nebudou nepříznivě dotčena práva třetích osob (např. anamnéza třetích osob ve zdravotní dokumentaci).

**3.5.4** Právo na přenositelnost se v oblasti pojišťovnictví vztahuje zejména na tyto osobní údaje:

- a) údaje subjektu údajů, které vědomě a přímo poskytl pojišťovně (např. na formuláři o oznámení pojistné události, klientem zaslaná lékařská zpráva);
- b) základní osobní údaje poskytnuté klientem v pojistné smlouvě.

**3.5.5** Toto právo se však nevztahuje zejména na následující osobní údaje:

- a) odvozené osobní údaje (např. výsledky revizní prohlídky provedené na objednávku pojišťovny, výsledky profilování);
- b) osobní údaje zpracovávané pojišťovnou pouze na základě jiných základů, než je plnění smlouvy a souhlas subjektu údajů (např. plnění právních povinností v oblasti boje proti legalizaci výnosů z trestné činnosti a financování terorismu).

## 3.6 Právo na námitku

**3.6.1** Proti zpracování osobních údajů pojišťovnou na právním základě oprávněného zájmu (viz bod 1.4.4 oddílu B Standardů) může subjekt údajů vznést námitku. V pojišťovnictví může jít zejména o účely přímého marketingu zahrnující profilování.

**3.6.2** Pokud subjekt údajů vznesl námitku proti zpracování osobních údajů pro účely přímého marketingu, přestane pojišťovna osobní údaje pro tento účel zpracovávat.

**3.6.3** U ostatních účelů pojišťovna námitce vyhoví, ledaže prokáže, že její oprávněné důvody pro zpracování převažují nad základními právy a svobodami subjektu údajů, jehož osobní údaje mají být zpracovávány, anebo že je další zpracování nezbytné pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků pojišťovny.

**3.6.4** Toto právo se nevztahuje zejména na zpracování osobních údajů prováděná pojišťovnou na základě jiných právních základů než oprávněný zájem (uvedených v bodě 1.4 oddílu B Standardů, např. plnění právní povinnosti).

## 3.7 Automatizované rozhodování a profilování

**3.7.1** Subjekt údajů má právo nebýt předmětem žádného rozhodnutí pojišťovny založeného plně na automatizovaném zpracování, včetně profilování. Toto omezení se týká pouze takových rozhodnutí, která by měla právní účinky pro subjekt údajů nebo se ho obdobným způsobem významně dotkla.

### PŘÍKLAD

Pojišťovna může využívat plně automatizované zpracování pro marketingové účely, které nemá právní účinky pro subjekt údajů ani se ho obdobným způsobem významně nedotýká.

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

**3.7.2** Výše uvedené omezení se týká jen plně automatizovaných zpracování, tj. takových, kde není do rozhodovacího procesu zahrnut lidský zásah.

**3.7.3** I přes omezení uvedené v bodě 3.7.1 oddílu B Standardů může pojišťovna plně automatizované rozhodování, včetně profilování, použít, avšak pouze pokud:

- a) je nezbytné k uzavření nebo plnění pojistné smlouvy mezi subjektem údajů a pojišťovnou;

- b) je povoleno právem EU nebo členského státu;
- c) subjekt údajů udělil výslovný souhlas s tímto plně automatizovaným individuálním rozhodováním dle čl. 22 GDPR.

**3.7.4** Pojišťovna přijme před započítím provádění plně automatizovaného individuálního rozhodování opatření zajišťující ochranu práv a svobod a oprávněných zájmů subjektu údajů. V případě vydání rozhodnutí na základě plně automatizovaného zpracování, včetně profilování, umožní pojišťovna fyzické osobě, která byla předmětem takového rozhodnutí, jednoduchou cestou požádat o lidský zásah a rozhodnutí napadnout (čímž současně vyjádří svůj názor).

### PŘÍKLAD

Pojišťovna může využívat plně automatizované zpracování pro marketingové účely, které nemá právní účinky pro subjekt údajů ani se ho obdobným způsobem významně nedotýká.

# 4 Technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů a postavení zpracovatelů

## 4.1 Technická a organizační opatření k ochraně osobních údajů

**4.1.1** Vzhledem k povaze činností vykonávaných v oblasti pojišťovnictví existují navazující specifická rizika. Pojišťovna implementuje dostatečné záruky zavedením vhodných technických a organizačních opatření, přičemž zohlední stav techniky, náklady na provedení, povahu a rozsah, kontext a účel zpracování i různě pravděpodobná a závažná rizika pro práva a svobody fyzických osob a zajistí úroveň zabezpečení odpovídající danému riziku. Pojišťovna zavedením těchto technických a organizačních opatření zajistí, aby se zpracovávaly jen osobní údaje nezbytné pro každý konkrétní účel, zejména s ohledem na jejich rozsah, dobu a dostupnost.

**4.1.2** Mezi přijatá opatření se může řadit zejména:

- a) pseudonymizace, anonymizace a šifrování osobních údajů;
- b) zajištění důvěrnosti, integrity, dostupnosti a odolnosti systémů a služeb zpracování, např. pravidelné zálohování, dodržování zásad bezpečného vývoje aplikací;
- c) zajištění obnovy dostupnosti osobních údajů a přístupu k nim včas v případě fyzických či technických incidentů;
- d) pravidelné testování, posuzování a hodnocení účinnosti zavedených technických a organizačních opatření.

**4.1.3** Pojišťovna zavede technická a organizační opatření k ochraně zpracovávaných údajů a k zajištění bezpečnosti zpracování, mezi něž se řadí:

- a) fyzická bezpečnost – systém opatření, která mají neoprávněné osobě zabránit přístupu k informacím, popř. přístup nebo pokus o něj zaznamenat (kombinace opatření fyzické bezpečnosti a technických prostředků);

- b) nástroj pro ochranu integrity komunikačních sítí;
- c) nástroj pro ochranu před škodlivým kódem;
- d) nástroj pro detekci kybernetických bezpečnostních událostí;
- e) aplikační bezpečnost;
- f) kryptografické prostředky;
- g) nástroj pro zajišťování úrovně dostupnosti;
- h) zajištění toho, aby systémy pro automatizovaná zpracování osobních údajů používaly pouze oprávněné osoby;
- i) zajištění toho, aby fyzické osoby oprávněné k používání systémů pro automatizovaná zpracování osobních údajů měly přístup pouze k osobním údajům odpovídajícím oprávnění těchto osob, a to na základě zvláštních uživatelských oprávnění zřízených výlučně pro tyto osoby;
- j) pořizování elektronických záznamů, které umožní určit a ověřit, kdy, kým a z jakého důvodu byly osobní údaje zaznamenány nebo jinak zpracovány;
- k) zabránění neoprávněnému přístupu k datovým nosičům.

**4.1.4** Pojišťovna stanoví minimální požadavky technického zabezpečení týkající se všech zpracovatelů osobních údajů. Mezi přijaté požadavky se vedle opatření uvedených v bodu 4.1.3 písm. h)–k) oddílu B Standardů řadí:

- a) používání legálního a aktualizovaného operačního systému;
- b) používání antivirového řešení;
- c) dodržování fyzické bezpečnosti.

### 4.2 Pseudonymizace a anonymizace osobních údajů

**4.2.1** Pojišťovna zavede vhodná opatření k minimalizaci zpracování osobních údajů a k pseudonymizaci nebo anonymizaci osobních údajů. Zavedení těchto opatření je prováděno na základě vlastního vyhodnocení pojišťovny.

**4.2.2** Jako možné pseudonymizační techniky pojišťovna využívá např.:

- a) zašifrování údajů (reverzibilní);
- b) hashování prostřednictvím určeného klíče a současné ponechání či odstranění tohoto klíče;
- c) tokenizace.

**4.2.3** Pokud pojišťovna nemá účel a právní základ, aby mohla osobní údaje subjektu údajů dále zpracovávat (např. po uplynutí doby zpracování, viz kapitola 2 oddílu B Standardů), příslušné osobní údaje vymaže anebo je anonymizuje.

**4.2.4** Jako možné anonymizační techniky v systémech pojišťovny jsou využívány zejména tyto:

- a) výmaz všech informací z databází, které jsou považovány za osobní údaje, až na úroveň, kdy zbytkové údaje již neodpovídají definici osobního údaje dle terminologie GDPR;
- b) zobecnění, při kterém se osobní údaje v databázi pojišťovny upraví tak, aby byly natolik nekonkrétní, že určitý subjekt údajů již nebude identifikovatelným;
- c) seskupení, při němž administrátor či systém použije osobní údaje tak, že vytvoří nový systém dat, v němž původní data spojuje.

#### PŘÍKLAD

Promíchání hodnot mezi záznamy; generování náhodných hodnot; náhrada hodnot z externího číselníku.

**4.2.5** Pseudonymizovaná nebo anonymizovaná data, která jsou zejména nezbytná pro fungování klíčových systémů pojišťovny nebo nezbytná pro další pojistněmatematické kalkulace, pro vytváření analytických modelů, výzkum a vývoj produktů a služeb, analýzy vývoje trhu anebo pro historické, statistické a vědecké účely, pojišťovna vesměs zpracovává ve svých informačních systémech.

### 4.3 Využití zpracovatelů

**4.3.1** Pojišťovna může jako zpracovatele osobních údajů zapojit množství externích subjektů různých kategorií. Pro pojišťovny, které se nacházejí v roli správce osobních údajů, tvoří nejvýznamnější kategorii zpracovatelů v rámci pojišťovací činnosti pojišťovací zprostředkovatelé. Níže uvedená ustanovení obsahují pravidla využití pojišťovacích zprostředkovatelů jako hlavních zpracovatelů osobních údajů v rámci distribuce pojištění a zajištění, nicméně pojišťovna postupuje obdobně i při využití jiných zpracovatelů.

**4.3.2** V rámci náležité pozornosti (due diligence) při výběru zpracovatelů osobních údajů a pro

dostatečné zajištění práv subjektů údajů a zároveň splnění povinností vztahujících se na správce osobních údajů pojišťovna při výběru zpracovatelů dodržuje zejména následující:

- a) pojišťovna pověřuje zpracováním osobních údajů pouze zpracovatele, kteří poskytují dostatečné záruky zavedením vhodných technických a organizačních opatření (viz bod 4.1.4 oddílu B Standardů), splňují požadavky právních předpisů týkajících se ochrany osobních údajů a zajistí ochranu práv subjektu údajů. Při prověřování dostatečnosti zavedených technických a organizačních opatření se

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

pojišťovna zaměřuje např. na rozsah úrovně zabezpečení zpracovatelských systémů, správu přístupových oprávnění do takových systémů a přijatá organizační opatření zaručující, že během zpracování osobních údajů nedojde k jejich úniku, změně, ztrátě ani jinému neoprávněnému zásahu do práv subjektu údajů;

- b) pojišťovna zpřístupní osobní údaje zpracovateli ke zpracování až ve chvíli zavedení opatření dle písm. a);
- c) zpracování osobních údajů zpracovatelem se řídí zpracovatelskou smlouvou uzavřenou v písemné formě a splňující náležitosti uvedené v čl. 28 GDPR.

**4.3.3** V souladu s povinností součinnosti provádí pojišťovna kontrolu zpracovatelů osobních údajů s cílem minimalizovat rizika neoprávněného zásahu do práv subjektu údajů. Vzhledem k objemu zpracovávaných údajů je kladen důraz především na kontrolu pojišťovacích zprostředkovatelů. Zájmem pojišťovny je, aby zpracování osobních údajů pojišťovacími zprostředkovateli nebylo na újmu subjektu údajů. Při provádění kontrol postupuje pojišťovna nebo jí pověřený auditní subjekt v souladu s požadavky GDPR, Standardů, relevantní právní úpravy, zpracovatelské smlouvy a vnitřních předpisů pojišťovny. O provedených kontrolách, výsledcích a přijatých opatřeních si vede pojišťovna dokumentaci.

## 4.4 Porušení zabezpečení osobních údajů

**4.4.1** Porušení zabezpečení osobních údajů je porušením zabezpečení, které vede k náhodnému nebo protiprávnímu zničení, ztrátě, změně, neoprávněnému poskytnutí nebo zpřístupnění přenášených, uložených nebo jinak zpracovávaných osobních údajů.

**4.4.2** Za účelem efektivní a včasné detekce podezření na porušení zabezpečení pojišťovna používá havarijní plán pro detekci, analýzu a interní řešení bezpečnostních incidentů. Detekce incidentů probíhá např. nahlášením ze strany zaměstnance nebo jiného koncového uživatele, nahlášením zpracovatelem, třetí stranou nebo prostřednictvím automatických detekčních systémů, přičemž pojišťovna průběžně vyhodnocuje funkčnost těchto postupů. Následuje evidence a klasifikace incidentu z hlediska závažnosti a jeho vyhodnocení, které vede k odpovídající reakci. Pojišťovna vede evidenci o veškerých porušeních zabezpečení osobních údajů, včetně popisu řešení a kontrolních kroků.

**4.4.3** Pojišťovna musí ohlásit dozorovému úřadu pouze takové porušení zabezpečení osobních údajů, které pravděpodobně představuje riziko pro práva a svobody fyzických osob, a to do 72 hodin od okamžiku, kdy se pojišťovna o porušení zabezpečení dozví,

resp. získá znalost o tom, že došlo k porušení zabezpečení osobních údajů. Ohlášení dozorovému úřadu může předcházet krátké prošetření s cílem zjistit, zda událost skutečně naplňuje znaky porušení zabezpečení, aniž by začala plynout lhůta 72 hodin.

**4.4.4** Již při podezření na porušení zabezpečení osobních údajů podnikne pojišťovna nutná technická a organizační opatření k zamezení dalšího porušení zabezpečení, příp. ke zmírnění důsledků, zejména se zřetelem na rizika hrozící subjektům údajů.

**4.4.5** V případě, že interní šetření pojišťovny odhalí porušení zabezpečení, které pravděpodobně představuje riziko pro práva a svobody fyzických osob, pojišťovna sdělí dozorovému úřadu informace dle čl. 33 GDPR. Pojišťovna může toto ohlášení učinit pomocí standardizované šablony, která tvoří přílohu těchto Standardů.

**4.4.6** V případě, kdy porušení zabezpečení bude mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob, oznámí pojišťovna porušení zabezpečení osobních údajů bez zbytečného odkladu příslušnému subjektu údajů, a to transparentně a odděleně od jiných informací, např. formou e-mailu nebo jiné

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

adresné zprávy, a pokud možno v jazyce, kterému subjekt údajů porozumí. V oznámení jasně a srozumitelně uvede informace dle čl. 34 GDPR. Toto oznámení subjektu údajů lze ve výjimečných případech provést ještě před ohlášením dozorovému úřadu. Oznámení se nevyžaduje, je-li splněna kterákoli z těchto podmínek:

- a) pojišťovna zavedla náležitá technická a organizační ochranná opatření a tato opatření byla použita u osobních údajů stížených porušením zabezpečení osobních údajů, zejména taková, která činí tyto údaje nesrozumitelnými pro kohokoli, kdo není oprávněn k nim mít přístup, jako je např. šifrování;
- b) pojišťovna přijala následná opatření, která zajistí, že vysoké riziko pro práva a svobody subjektů údajů se již pravděpodobně neprojeví;

- c) vyžadovalo by to nepřiměřené úsilí. V takovém případě musí být subjekty údajů informovány stejně účinným způsobem pomocí veřejného oznámení nebo podobného opatření.

**4.4.7** Vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob je vyhodnocováno na základě povahy porušení zabezpečení, typu a množství osobních údajů, možnosti přímé identifikace jednotlivce, vážnosti případných dopadů na jednotlivce také vzhledem ke kategoriím stížených subjektů údajů a příp. jejich počtu. Dozorový úřad může posoudit, že porušení zabezpečení bude mít za následek vysoké riziko, a požadovat oznámení porušení subjektu údajů.

## **5 Pověřenec pro ochranu osobních údajů a posouzení vlivu na ochranu osobních údajů**

### **5.1 Pověřenec pro ochranu osobních údajů**

**5.1.1** Pojišťovna, v případě naplnění podmínek pro nutnost jeho jmenování, zajistí včasné jmenování pověřence pro ochranu osobních údajů (dále jen „pověřenec“), aby tento mohl být řádně a včas zapojen do všech procesů a operací zpracování osobních údajů, k nimž v pojišťovně dochází. Toto jmenování je oznámeno všem zaměstnancům.

**5.1.2** Pověřencem je zaměstnanec pojišťovny či externí pracovník (fyzická či právnická osoba), jehož úkolem je dohlížet na dodržování vnitrostátních, evropských a mezinárodních předpisů, které se týkají ochrany osobních údajů, a těchto Standardů.

**5.1.3** Mezi hlavní úkoly pověřence patří:

- a) poskytování informací a poradenství pojišťovně o jejích povinnostech plynoucích z GDPR či jiných právních předpisů o ochraně osobních údajů;
- b) monitorování souladu s GDPR, jinými předpisy o ochraně osobních údajů a vnitřními postupy pojišťovny, zejména jejími vnitřními předpisy v oblasti ochrany osobních údajů;
- c) poskytování poradenství a odborných vyjádření ve věcech posuzování vlivu na ochranu osobních údajů;
- d) spolupráce s dozorovým úřadem;
- e) působení jako kontaktní místo pro dozorový úřad v záležitostech týkajících se zpracování a konzultací, včetně předchozích konzultací podle čl. 36 GDPR;
- f) dohlížení na zajištění vedení, správy a aktualizace záznamů o činnostech zpracování podle čl. 30 GDPR;
- g) poskytování informací a poradenství v oblastech zavádění nových činností

zpracování, informování subjektů údajů, předávání osobních údajů do třetích zemí, posuzování postavení pojišťovny a třetích osob při zpracování osobních údajů (včetně poradenství u uzavírání smluv o zpracování).

Aby mohl tyto úkoly řádně plnit, má pověřenec právo sledovat veškeré procesy týkající se toků osobních údajů subjektů údajů. Povinností pověřence je, aby seznámil osoby podílející se na zpracovávání osobních údajů s příslušnými právními předpisy.

**5.1.4** Nalezne-li pověřenec nesoulad ve zpracovávání osobních údajů pojišťovny se zákonnými požadavky na toto zpracování, je oprávněn navrhnout vhodná opatření. Pověřenec nenese osobní odpovědnost za nesoulad zpracování pojišťovnou se Standardy, GDPR a dalšími právními předpisy týkajícími se ochrany osobních údajů.

**5.1.5** Pojišťovna včas a vhodnou formou:

- a) zveřejní kontaktní údaje pověřence, na základě kterých je pro subjekty údajů snadno dosažitelný, na svých webových stránkách a na jiných vhodných místech;
- b) sdělí kontaktní údaje pověřence také příslušnému dozorovému úřadu.

Pojišťovna sdělí subjektu údajů kontaktní údaje pověřence, kdykoliv o to požádá, příp. jej alespoň odkáže na místo, kde tyto údaje lze nalézt.

**5.1.6** Všechny subjekty údajů, jejichž osobní údaje pojišťovna zpracovává, se mohou na pověřence kdykoliv obrátit a předložit mu své návrhy, dotázat se na informace, jež souvisejí se zpracováním jejich osobních

## B Požadavky na zpracování osobních údajů v pojišťovnictví

údajů, a zaslat mu stížnost týkající se zpracování osobních údajů, příp. jejich řádného a dostatečného zabezpečení pojišťovnou. Komunikace mezi pověřencem a subjektem údajů se považuje za důvěrnou a probíhá v českém jazyce. Pověřenec eviduje a předává pojišťovně ke zpracování žádosti subjektů o výkon jejich práv.

sezámili při plnění úkolů pověřence nebo v souvislosti s nimi. Tato povinnost trvá i po skončení pracovního poměru či smlouvy, na jejímž základě se podílejí na plnění úkolů. Povinnosti mlčenlivosti se nelze dovolávat vůči pojišťovně, která pověřence jmenovala, orgánu činnému v trestním řízení, soudu ani dozorovému úřadu.

**5.1.7** Dojde-li k úniku dat či porušení právních předpisů vztahujících se na oblast ochrany osobních údajů a toto porušení mělo za následek riziko pro práva a svobody fyzických osob, hlásí pověřenec tyto skutečnosti dozorovému úřadu (viz bod 4.4 oddílu B Standardů).

**5.1.9** Pověřenec je jmenován na základě profesních kvalit, zejména na základě odborných znalostí příslušných právních předpisů a praxe v oblasti ochrany osobních údajů. Dalšími požadavky pojišťovny na osobu pověřence jsou zejména spolehlivost, zodpovědnost a trestní bezúhonnost.

**5.1.8** Pověřenec a další fyzické osoby, které se podílejí na plnění jeho úkolů v pojišťovně, jsou povinni zachovávat mlčenlivost o všech skutečnostech týkajících se ochrany osobních údajů, bezpečnostních opatření a všech dalších důležitých skutečnostech, s nimiž se

**5.1.10** Skupina podniků se může rozhodnout, že jmenuje jednoho pověřence pro celou skupinu. V případě, kdy pojišťovna jmenuje zahraničního pověřence, na svůj náklad a svou odpovědnost zajistí překlad jeho jednotlivých vyjádření do českého jazyka.

## 5.2 Posouzení vlivu na ochranu osobních údajů

**5.2.1** Pojišťovna provádí posouzení vlivu na ochranu osobních údajů ve vztahu k nově zaváděným postupům, systémům, programům a jejich změnám, pokud je pravděpodobné, že určitý druh zpracování, zejména při využití nových technologií, bude s přihlédnutím k povaze, rozsahu, kontextu a účelům zpracování mít za následek vysoké riziko pro práva a svobody fyzických osob (s výjimkou případů, kdy dle

právních předpisů není provedení posouzení vlivu pojišťovnou vyžadováno).

**5.2.2** Každá pojišťovna si vyhodnotí nutnost provedení posouzení vlivu na ochranu osobních údajů pro své druhy zpracování a vyžádá si posudek pověřence, je-li jmenován.



## C

# Správa a monitorování Standardů

## 1 Přihlášení se ke Standardům a soulad se Standardy

### 1.1 Přihlášení se ke Standardům, evidence

Přihlášení se ke Standardům je dobrovolné a může tak učinit kterákoli pojišťovna, která v době svého přihlášení dodržuje povinnosti ze Standardů vyplývající.

Přihlášení se ke Standardům probíhá tak, že dotyčná pojišťovna zašle ČAP oznámení, jehož vzor tvoří přílohu těchto Standardů, o svém úmyslu připojit se k dodržování Standardů a prohlásí, že dodržuje Standardy a že zajistí dodržování Standardů i do budoucna.

Bez zbytečného odkladu po doručení oznámení a prohlášení uvedených výše ČAP vyrozumí pojišťovnu o tom, že přihlášku akceptuje, a zařadí pojišťovnu do evidence pojišťoven dodržujících Standardy.

ČAP vede veřejnou evidenci pojišťoven dodržujících Standardy. Tato evidence může být dostupná on-line na internetových stránkách ČAP.

### 1.2 Soulad se Standardy

Každá pojišťovna, která je v evidenci pojišťoven dodržujících Standardy, doručí ČAP do dne 30. září příslušného kalendářního roku podklad pro vyhodnocení svého souladu se Standardy, a to v podobě dohodnuté/navržené ČAP, kdy zejména se může jednat o:

- a) informaci o tom, zda jsou ze strany pojišťovny dodržovány Standardy, či nikoli, a to příp. i ve formě auditní zprávy pojišťovny o plnění

jejích povinností v oblasti ochrany osobních údajů či její části;

- b) informaci, zda pojišťovna obdržela v průběhu roku stížnosti subjektů údajů na zpracování osobních údajů touto pojišťovnou, a pokud ano, příp. rámcové informace o obsahu těchto stížností a způsobu jejich vypořádání.

### 1.3 Řešení stížností na nedodržování Standardů

ČAP nebude vyřizovat stížnosti subjektů údajů na nedodržování Standardů ze strany pojišťovny. Každou takto obdrženou stížnost předá ČAP dané pojišťovně.

### 1.4 Postih v případě porušení pravidel

Pokud bude ze strany ČAP na základě vlastní činnosti či konkrétního podnětu zjištěno, že pojišťovna opakovaně závažně porušuje tyto Standardy, je prezidium ČAP oprávněno rozhodnout o vyškrtnutí pojišťovny z evidence pojišťoven dodržujících Standardy do zhojení vytýkaných nedostatků.

V případě vyškrtnutí pojišťovny z evidence pojišťoven dodržujících Standardy může pojišťovna na základě zhojení vytýkaných nedostatků požádat o zrušení postihu (a tedy o opakované zapsání do evidence pojišťoven dodržujících Standardy). Pokud pojišťovna doloží, že vytýkané nedostatky byly zhojeny, ČAP žádosti vyhoví.

## 2 Správa Standardů

### 2.1 Pověření správou

Tyto Standardy spravuje ČAP. ČAP zajistí periodické a ad hoc vyhodnocování, zda jsou Standardy stále vyhovující z pohledu standardů trhu a legislativních požadavků; přitom se bude snažit zohledňovat též aktuální vývoj doktríny a rozhodovací praxe v oblastech ochrany osobních údajů a pojišťovnictví, zejména stanoviska Evropského sboru pro ochranu osobních údajů i konečná rozhodnutí soudních orgánů a dozorových úřadů v ČR a na evropské úrovni (Soudní dvůr EU), a informuje o tom členské pojišťovny.

V případě, že se pojišťovna, která je v evidenci pojišťoven dodržujících Standardy, dozví o nové skutečnosti nebo o novém materiálu, které jsou relevantní pro tyto Standardy a jejich aktuálnost, bude o tom ČAP v přiměřené době informovat.

### 2.2 Změny a aktualizace

Pokud ze strany ČAP či ze strany pracovní skupiny pojišťoven vedené ČAP bude vyhodnoceno, že je nutné Standardy aktualizovat, učiní tak ČAP postupem dle tohoto článku Standardů.

Standardy budou zpravidla aktualizovány jedenkrát ročně, pokud nebude na základě vývoje v oblastech zpracování osobních údajů a pojišťovnictví nutné aktualizovat Standardy častěji.

ČAP může i samostatně provádět dílčí změny těchto Standardů, které nebudou mít podstatný dopad na povinnosti pojišťoven dle

těchto Standardů, a to rozhodnutím prezidia ČAP na základě čl. V odst. 2.2 písm. g) stanov.

Změny Standardů, které budou mít podstatný dopad na povinnosti pojišťoven dle těchto Standardů, budou schvalovány ze strany pracovní skupiny pojišťoven vedené ČAP. Jednání této pracovní skupiny (včetně určení termínu a pořadu jednání) svolává ČAP. Ke schválení navrhované změny je třeba nadpoloviční většiny všech pojišťoven, jejichž zástupci se účastní konkrétní pracovní skupiny, kdy každá z pojišťoven má vždy jeden hlas.

V případě provedení změny Standardů dle ustanovení výše sestaví ČAP konsolidovanou verzi Standardů a doručí ji všem pojišťovnám evidovaným jako pojišťovny dodržující Standardy; zároveň ji zveřejní na svých internetových stránkách, pokud takto byla zveřejněna předchozí verze.

Účinnost změn Standardů vůči pojišťovnám nastává uplynutím doby tří měsíců počítané od prvního dne měsíce následujícího po měsíci, ve kterém byla pojišťovnám doručena konsolidovaná verze dle předchozího odstavce; doručování je prováděno na kontaktní e-mail pojišťoven sdělené pro tento účel. Již před účinností nové verze Standardů je pojišťovna povinna provést potřebné kroky k tomu, aby byla schopna se od počátku účinnosti změn řídit novou verzí Standardů. Doba pro nabytí účinnosti změny Standardů může být ve výjimečných případech zkrácena za účelem rychlejší reakce na potřeby trhu nebo legislativní požadavky či naopak prodloužena za účelem poskytnutí delšího času na přípravu implementace změny; tato skutečnost bude součástí rozhodnutí o provedení změny.

# Příloha č. 1

## k Samoregulačním standardům České asociace pojišťoven k uplatňování obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) v pojišťovnictví

### Oznámení členské pojišťovny ČAP o přistoupení

Pojišťovna: \_\_\_\_\_

(dále jen „pojišťovna“)

Pojišťovna tímto oznamuje České asociaci pojišťoven („ČAP“), že se připojuje k dodržování Samoregulačních standardů České asociace pojišťoven k uplatňování obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) v pojišťovnictví přijatých dne \_\_\_\_\_ (dále jen „Standardy“).

V souladu s částí C bodu 1.1 Standardů pojišťovna prohlašuje, že dodržuje Standardy a že zajistí dodržování Standardů i do budoucna.

Pojišťovna ustanovuje kontaktní a odpovědnou osobu (osoby) pro účely Standardů.

#### Kontaktní a odpovědná osoba:

Jméno: \_\_\_\_\_

Funkce: \_\_\_\_\_

E-mailová adresa: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

V \_\_\_\_\_ dne \_\_\_\_\_

Za pojišťovnu: \_\_\_\_\_

# Příloha č. 2

## k Samoregulačním standardům České asociace pojišťoven k uplatňování obecného nařízení o ochraně osobních údajů (GDPR) v pojišťovnictví

V případě, že interní šetření pojišťovny odhalí porušení zabezpečení, které pravděpodobně představuje riziko pro práva a svobody fyzických osob, pojišťovna sdělí dozorovému úřadu informace dle čl. 33 GDPR. Pojišťovna může toto ohlášení učinit pomocí této standardizované šablony v pdf formátu. Šablonu lze stáhnout na tomto odkazu: <https://www.insuranceeurope.eu/template-data-breach-notifications>.

### Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR Strana 1

<b>Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu</b>	
<b>I IDENTIFIKACE SPRÁVCE</b>	
<i>Informace jsou určeny výhradně příslušnému dozorovému úřadu. Nejsou určeny ke sdílení s třetími stranami.</i>	
<b>I.1 Podrobné informace o společnosti</b>	
Název společnosti	<input type="text"/>
Adresa	<input type="text"/>
PSČ	<input type="text"/>
Město	<input type="text"/>
Stát	<input type="text"/>
<b>I.2 Kontaktní osoba (k zjištění doplňujících informací)</b>	
Jméno	<input type="text"/>
Pracovní pozice	<input type="text"/>
Adresa	<input type="text"/>
PSČ	<input type="text"/>
Město	<input type="text"/>
Stát	<input type="text"/>
E-mailová adresa	<input type="text"/>
Telefonní číslo	<input type="text"/>
<b>I.3 Typ ohlášení</b>	
<input type="checkbox"/>	Kompletní ohlášení (pole obsažené v částech II a III se vyplní ve lhůtě 72 hodin od okamžiku, kdy se subjekt o porušení zabezpečení dozví)
<input type="checkbox"/>	Ohlášení ve dvou krocích (pole obsažené v části II se vyplní ve lhůtě 72 hodin od okamžiku, kdy se subjekt o porušení zabezpečení dozví, a pole obsažené v části III se vyplní ve lhůtě 4 týdnů od okamžiku, kdy se subjekt o porušení zabezpečení dozví)
<small>Although all the information used in this template was taken carefully from reliable sources, Insurance Europe does not accept any responsibility (including, without limitation, any liability arising from fault or negligence) for the accuracy or the comprehensiveness of the information given. The information provided does not constitute financial, legal or tax advice.</small>  <small>Recipients of this template should consider the appropriateness of the information given having regard to their own objectives, financial and tax situation and needs, and seek financial, legal and tax advice as relevant to their jurisdiction. In no event shall Insurance Europe be liable for any loss or damage (including, without limitation, costs, expenses, tax exposure or loss of business or loss of profits) arising from the use of or reliance on this template, or otherwise in connection with this publication or its contents.</small>	

## Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR Strana 2

### Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu

#### II Hlavní informace k porušení zabezpečení

*K vyplnění a sdílení s dozorovým úřadem ve lhůtě 72 hodin od okamžiku, kdy se subjekt o porušení zabezpečení dozví.*

##### II.1 Odvětví dotčeného subjektu

- Zemědělství, lesnictví a rybolov
- Těžba a dobývání
- Výroba
  - Výroba potravin, nápojů a tabákových výrobků
  - Výroba textilií, oděvů, usní a souvisejících výrobků
  - Výroba dřevěných a papírových produktů, tisk a rozmnožování nahraných nosičů
  - Výroba koksu a rafinovaných ropných produktů
  - Výroba chemických látek a chemických přípravků
  - Výroba základních farmaceutických výrobků a farmaceutických přípravků
  - Výroba pryžových a plastových výrobků a ostatních nekovových minerálních výrobků
  - Výroba základních kovů a kovárenských výrobků kromě strojů a zařízení
  - Výroba počítačů, elektronických a optických přístrojů a zařízení
  - Výroba elektrických zařízení
  - Výroba strojů a zařízení
  - Výroba dopravních zařízení
  - Další výroba; opravy a instalace strojů a zařízení
- Dodávání elektřiny, plynu, páry a klimatizovaného vzduchu
- Rozvod vody; kanalizace, nakládání s odpadem a sanace
- Stavebnictví
- Velkoobchod a maloobchod; opravy motorových vozidel
- Doprava a skladování
- Ubytování
- Stravování a pohostinství
- Vydavatelské, audiovizuální a vysílací činnosti
- Telekomunikace
- IT a další informační služby
- Finanční služby a pojišťovnictví

Although all the information used in this template was taken carefully from reliable sources, Insurance Europe does not accept any responsibility (including, without limitation, any liability arising from fault or negligence) for the accuracy or the comprehensiveness of the information given. The information provided does not constitute financial, legal or tax advice.

Recipients of this template should consider the appropriateness of the information given having regard to their own objectives, financial and tax situation and needs, and seek financial, legal and tax advice as relevant to their jurisdiction. In no event shall Insurance Europe be liable for any loss or damage (including, without limitation, costs, expenses, tax exposure or loss of business or loss of profits) arising from the use of or reliance on this template, or otherwise in connection with this publication or its contents.

**Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR**  
**Strana 3**

<input type="checkbox"/>	Činnosti v oblasti nemovitostí
<input type="checkbox"/>	Právní, účetní, manažerské, architektonické, inženýrské činnosti, technické zkoušky a analytické činnosti
<input type="checkbox"/>	Vědecký výzkum a vývoj
<input type="checkbox"/>	Ostatní odborné, vědecké a technické činnosti
<input type="checkbox"/>	Administrativní a podpůrné činnosti
<input type="checkbox"/>	Veřejná správa, obrana; povinné sociální zabezpečení
<input type="checkbox"/>	Vzdělávání
<input type="checkbox"/>	Činnosti týkající se lidského zdraví
<input type="checkbox"/>	Ústavní sociální péče a mimoústavní sociální péče
<input type="checkbox"/>	Kulturní, zábavní a rekreační činnosti
<input type="checkbox"/>	Ostatní činnosti
<input type="checkbox"/>	Činnosti domácností jako zaměstnavatelů; činnosti domácností produkcujících blíže neurčené výrobky a služby
<input type="checkbox"/>	Činnosti domácností pro vlastní spotřebu
<input type="checkbox"/>	Činnosti exteriitoriálních organizací a orgánů
<b>II.2 Velikost subjektu – počet zaměstnanců</b>	
<input type="checkbox"/>	1–9
<input type="checkbox"/>	10–49
<input type="checkbox"/>	50–249
<input type="checkbox"/>	250–749
<input type="checkbox"/>	750–1000
<input type="checkbox"/>	> 1000
<b>II.3 Velikost subjektu – obrat</b>	
<input type="checkbox"/>	≤ € 2 mil.
<input type="checkbox"/>	≤ € 10 mil.
<input type="checkbox"/>	≤ € 50 mil.
<input type="checkbox"/>	> € 50 mil.
<b>II.4 Stát, ve kterém se nachází hlavní provozovna</b>	
<input type="text"/>	
<b>II.5 Stát, ve kterém došlo k porušení zabezpečení</b>	
<input type="text"/>	
<b>II.6 Datum/čas porušení zabezpečení</b>	
<input type="text"/>	
<b>II.7 Datum/čas zjištění porušení zabezpečení</b>	
<input type="text"/>	

**Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR**  
**Strana 4**

<b>II.8 Správa osobních údajů</b>
<input type="checkbox"/> Na místě <input type="checkbox"/> Cloud
<b>II.9 Jste si vědomi příčiny vzniku porušení zabezpečení? (V případě, že ne, viz otázka 7 v části III)</b>
<input type="checkbox"/> Škodlivý útok
<input type="checkbox"/> Interní <input type="checkbox"/> Externí
<input type="checkbox"/> Nehoda (chyba v systému)
<input type="checkbox"/> Nedbalost (lidské pochybení)
<input type="checkbox"/> Jiná
<input type="text"/>
<b>II.10 V případě škodlivého útoku je příčinou porušení zabezpečení:</b>
<input type="checkbox"/> Neznámý nedostatek
<input type="checkbox"/> Známý nedostatek:
<input type="checkbox"/> Cryptolocker
<input type="checkbox"/> Fire reconnaissance
<input type="checkbox"/> Phishing
<input type="checkbox"/> DoS
<input type="checkbox"/> Malware
<input type="checkbox"/> Sociální inženýrství
<input type="checkbox"/> Vydírání
<input type="checkbox"/> Jiná
<input type="text"/>
<b>II.11 Jaký je předpokládaný dopad porušení zabezpečení?</b>
<input type="checkbox"/> Zveřejnění údajů
<input type="checkbox"/> Krádež údajů
<input type="checkbox"/> Krádež identity nebo podvod
<input type="checkbox"/> Ztráta údajů
<input type="checkbox"/> Ztráta důvěrnosti osobních údajů
<input type="checkbox"/> Majetková škoda
<input type="checkbox"/> Přímá finanční ztráta
<input type="checkbox"/> Přerušování podnikatelské činnosti
<input type="checkbox"/> Odpovědnostní následky
<input type="checkbox"/> Poškození pověsti
<input type="checkbox"/> Jiný
<input type="text"/>

**Šablona pro ohlašování případů porušení zabezpečení osobních údajů dozorovému úřadu dle čl. 33 GDPR**  
**Strana 5**

<p><b>II.12 Typ využívaných/dotčených/ukradených údajů</b></p> <p><input type="checkbox"/> Osobní <input type="checkbox"/> Citlivé (zdravotní, genetické atd.) <input type="checkbox"/> Jiné</p> <p><input type="checkbox"/> Jiné</p>
<p><b>II.13 V případě, že se jedná o osobní údaje, je úroveň jejich šifrování:</b></p> <p><input type="checkbox"/> Plná      <input type="checkbox"/> Částečná      <input type="checkbox"/> Žádná</p>
<p><b>II.14 Byly údaje, u kterých došlo k porušení zabezpečení, předmětem posouzení vlivu na ochranu osobních údajů (DPIA)?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ano      <input type="checkbox"/> Ne</p>
<p><b>II.15 Jaký typ IT podpory je využíván?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Interní      <input type="checkbox"/> Externí</p>
<p><b>II.16 Jaká opatření byla přijata ke zmírnění nepříznivých účinků porušení zabezpečení?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Obnova údajů <input type="checkbox"/> Výmaz nevhodného softwaru <input type="checkbox"/> Update systému <input type="checkbox"/> Náhrada zničeného majetku <input type="checkbox"/> Externí testování (pen testy atd.) <input type="checkbox"/> Posílení bezpečnostních opatření <input type="checkbox"/> Jiné</p> <p><input type="text"/></p>
<p><b>II.17 Je subjekt pojištěn pro případy tohoto typu?</b></p> <p><input type="checkbox"/> Ano      <input type="checkbox"/> Ne</p>



**Samoregulační standardy České asociace pojišťoven k uplatňování obecného nařízení  
o ochraně osobních údajů (GDPR) v pojišťovnictví**

**Přijaté dne 4. dubna 2019**

**Vydavatel**

Česká asociace pojišťoven, Main Point Pankrác, Milevská 2095/5, 140 00 Praha 4 – Nusle  
Tel.: +420 222 350 150, e-mail: [info@cap.cz](mailto:info@cap.cz), [www.cap.cz](http://www.cap.cz)

© Česká asociace pojišťoven, 2019