



Gaudens

**EBOOK
PRO REALITNÍ KANCELÁŘE**

**GDPR
V REALITNÍ PRAXI**





**MANUÁL PRO REALITNÍ KANCELÁŘE ©
O NAŘÍZENÍ EVROPSKÉHO PARLAMENTU A RADY (EU) 2016/679**

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)

Tento Manuál je zpracován v souladu s právními předpisy, soudními a správními rozhodnutími a veřejně známými názory odborné právní veřejnosti, platnými k 22.2.2018.

Tento Manuál je odborným právním názorem autora, a jako takový není právně závazný.

Všechna práva vyhrazena.



1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

- 1.1. Co jsou to osobní údaje
- 1.2. Co nejsou osobní údaje
- 1.3. Správce a zpracovatel
- 1.4. Anonymizace a pseudonymizace

2. NAŘÍZENÍ GDPR

- 2.1. Zákon č. 101/2000 Sb.
- 2.2. Zákonnost zpracování osobních údajů
- 2.3. Souhlas se zpracováním osobních údajů
- 2.4. Oprávněný zájem
- 2.5. Informační povinnost

3. NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI V REALITNÍ KANCELÁŘI

- 3.1. Realitní kancelář a zaměstnanci
- 3.2. Realitní kancelář a klienti

4. PORUŠENÍ POVINNOSTÍ SPRÁVCE ÚDAJŮ

- 4.1. Evropský sbor pro ochranu osobních údajů
- 4.2. Sankce za porušení GDPR

5. KONCEPČNÍ ŘEŠENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ V REALITNÍ KANCELÁŘI

- 5.1. Ochrana analogových dokumentů
- 5.2. Ochrana elektronických dokumentů
- 5.3. Revize smluvních dokumentů

6. ZÁVĚREČNÉ SHRNUTÍ



1. ÚVOD DO PROBLEMATIKY OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ

Dnešní svět kvůli rozvoji moderních technologií čelí mnoha novým výzvám, a to zejména na poli elektronické komunikace, všeobecného sdílení dat a možností identifikace subjektů v reálném čase prostřednictvím jejich jedinečných identifikátorů. Problematika ochrany osobních údajů se ocitla v hledáčku evropských legislativních orgánů před poměrně dávnou dobou, dosud však v rámci Evropské unie (dále jako „**Unie**“) neexistovala jednotná právní úprava, kterou by nejen jednotlivým koncovým zákazníkům či všeobecně těm, kteří své osobní údaje poskytují (dále jako „**Subjekt údajů**“), ale také osobám tyto údaje shromažďujícím a využívajícím (dále jako „**Správce**“), byla poskytnuta nutná dávka právní jistoty.

Z těchto, a také z mnoha dalších, níže uvedených důvodů bylo dne 27.4.2016 po dlouhém vyjednávání v rámci evropských orgánů přijato nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 o ochraně fyzických osob v souvislosti se zpracováním osobních údajů a o volném pohybu těchto údajů a o zrušení směrnice 95/46/ES, neboli General Data Protection Regulation (dále jako „**GDPR**“), které si klade za cíl sjednotit rozdílné právní úpravy ochrany osobních údajů na území Unie a poskytnout všem dotčeným subjektům právní jistotu, a to nejen při přeshraničních jednáních.

1.1. **Co jsou to osobní údaje?**

Hlavní otázkou, která musí být pro úspěšné zvládnutí problematiky ochrany osobních údajů zvládnuta, je otázka: Co jsou to vlastně osobní údaje? Z výslovné dikce GDPR vyplývá, že osobními údaji jsou: *“veškeré informace o identifikované nebo identifikovatelné fyzické osobě; identifikovatelnou fyzickou osobou je fyzická osoba, kterou lze přímo či nepřímo identifikovat, zejména odkazem na určitý identifikátor, například jméno, identifikační číslo, lokační údaje, síťový identifikátor nebo na jeden či více zvláštních prvků fyzické, fyziologické, genetické, psychické, ekonomické, kulturní nebo společenské identity této fyzické osoby;“*. Je zřejmé, že tato definice je poměrně rozsáhlá a někdy nebude na první pohled možné říci, zda je předmětný údaj údajem osobním či nikoliv. Zjednodušeně řečeno však lze říci, se osobním údajem je jakýkoli údaj, na základě kterého je možno identifikovat konkrétní osobu (může jít tedy například i o unikátní fyziologický znak, ale i o vlastnictví předmětu, který je v daném společenství osob unikátní).

Je nevyhnutelným faktem, že v běžném obchodním styku, a to nejen tzv. business to business, ale také business to customer (spotřebitel) bude docházet k výměně osobních údajů. Už při uzavírání klasické smlouvy bude tato obsahovat identifikační údaje smluvních stran, nejméně tedy jméno, příjmení, datum narození či bydliště. Může však obsahovat také například číslo bankovního účtu, e-mailovou adresu či telefonní číslo. Se všemi těmito údaji bude muset Správce údajů nakládat plně v souladu s GDPR.



Nad to je třeba říci, že GDPR rozlišuje v zásadě dvě kategorie osobních údajů, a to běžné osobní údaje a citlivé osobní údaje, kdy platí pravidlo, že pokud GDPR výslovně nestanoví, že je nějaký údaj citlivým údajem, pak platí, že je běžným osobním údajem. Tato kategorie je stanovena čl. 9 GDPR, kdy platí, že citlivými údaji jsou ty údaje, které „*vypovídají o rasovém či etnickém původu, politických názorech, náboženském vyznání či filozofickém přesvědčení nebo členství v odborech, a zpracování genetických údajů, biometrických údajů za účelem jedinečné identifikace fyzické osoby a údajů o zdravotním stavu či o sexuálním životě nebo sexuální orientaci fyzické osoby*“. V těchto případech GDPR v zásadě zakazuje jakékoliv zpracování, pokud není dána výjimka dle dalšího odstavce tohoto ustanovení.

Při jednání s klienty a zpracovávání jejich osobních údajů je tedy vždy třeba mít na paměti, že jakýkoliv údaj, schopný identifikace konkrétního subjektu, je osobním údajem a je nutné s ním tak nakládat.

1.2. Co nejsou osobní údaje

Ačkoliv je pravda, že drtivá většina informací, týkajících se fyzické osoby, bude považována za osobní údaje, tak některé tyto jsou výslovně z působnosti GDPR vyloučeny.

GDPR se zprv neztahuje na zpracování osobních údajů fyzickou osobou v rámci činnosti čistě osobní povahy nebo činnosti prováděné výhradně v domácnosti, a tedy bez jakékoliv souvislosti s profesní nebo obchodní činností. Činnosti osobní povahy nebo činnosti v domácnosti by mohly zahrnovat korespondenci a vedení adresářů nebo využívání sociálních sítí a internetu v souvislosti s běžnou činností člověka. Půjde tedy v zásadě o kontakty v mobilním telefonu či jiné podobné „databáze“ fyzických osob, jako například adresář e-mailových adres ve schránce. Dopad na tyto situace by byl zjevně nepřiměřený a taktéž nežádoucí.

Dále, jak ostatně z názvu samotného nařízení vyplývá, se GDPR neztahuje na osobní údaje právnických osob, a to včetně obchodní firmy, právní formy či kontaktních údajů právnické osoby. Je však nutné podotknout, že aniž by bylo porušeno toto pravidlo, tak ochrana GDPR se již vztáhne na osobní údaje členů statutárních orgánů obchodních korporací, a to v plném rozsahu, neboť svou činnost vykonávají jako osoby fyzické. Pokud tedy bude Správce uchovávat seznam jednatelů, jakožto zástupců svých obchodních partnerů, bude opět muset splňovat náležitosti GDPR.

Nařízení se dále mimo jiné také neztahuje na osobní údaje osob již zemřelých či na zpracování prováděné příslušnými orgány za účelem prevence, vyšetřování a odhalování trestné činnosti. V neposlední řadě se GDPR neztahuje také na údaje tzv. anonymizované.



1.3. Správce a zpracovatel

V úvodu bylo naznačeno, kdo je Správce osobních údajů. Z dikce čl. 4 bodu 7) vyplývá, že Správce je „fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který sám nebo společně s jinými určuje účely a prostředky zpracování osobních údajů; jsou-li účely a prostředky tohoto zpracování určeny právem Unie či členského státu, může toto právo určit dotčeného správce nebo zvláštní kritéria pro jeho určení“.

Zpracovatelem je naopak „fyzická nebo právnická osoba, orgán veřejné moci, agentura nebo jiný subjekt, který zpracovává osobní údaje pro správce“ (dále jako „Zpracovatel“). Vztah těchto dvou subjektů bude v praxi vyžadovat smluvní ukotvení, a v případě, že takové již existuje, vytvoření a podepsání dodatku, upravujícího povinnosti zpracovatele ve smyslu GDPR.

V praxi bude Zpracovatelem nejčastěji externí IT oddělení, advokátní kanceláře, účetní a jiné kategorie subjektů, které pro Správce mohou zpracovávat osobní údaje Subjektů.

1.4. Anonymizace a pseudonymizace

Jak již bylo naznačeno v přechozím odstavci, GDPR rozlišuje, mimo osobními údaji citlivými a běžnými. GDPR však také rozlišuje osobní údaje anonymizované či pseudonymizované.

Pseudonymizací se „rozumí zpracování osobních údajů tak, že již nemohou být přiřazeny konkrétnímu subjektu údajů bez použití dodatečných informací, pokud jsou tyto dodatečné informace uchovávány odděleně a vztahují se na ně technická a organizační opatření, aby bylo zajištěno, že nebudou přiřazeny identifikované či identifikovatelné fyzické osobě“. V podstatě půjde o situace, kdy bude například databáze klientů vytvořena tak, že na jednom místě bude uchován seznam osobních údajů klientů s tím, že místo jména bude uvedena pouze pořadová číslice daného klienta. Dále bude na jiném místě uchován jmenný seznam klientů, kde bude ke každému jménu přiřazena jedinečná číslovka. Spojit tedy osobní údaje se jménem konkrétního subjektu bude tedy možné pouze při spojení „databáze“ a „klíče“ k ní, bez něj nebude možné daný subjekt identifikovat.

Naproti tomu anonymizace spočívá v procesu, kdy je osobní údaj na trvalo zbaven schopnosti být spojen s konkrétním Subjektem údajů. Tento proces musí být nevratný, nesmí tedy v rámci činnosti Správce existovat klíč ke spojení se jménem Subjektu. Činnosti, při kterých si lze dobře představit užívání anonymizovaných údajů, lze spatřovat ve tvoření statistických výpočtů, tabulek apod. Na tyto údaje se tedy ochrana GDPR nevztáhne.



2. NAŘÍZENÍ GDPR

Jak již bylo řečeno v úvodu, je toto nařízení zásadním počinem na poli práva osobních údajů nejen na území České republiky, ale také celé Unie. Záměrně je zde uvedeno, že na území Unie, neboť toto nařízení dopadá také na mimoevropské entity, které zpracovávají osobní údaje v souvislosti s nabídkou zboží či služeb, a to i bezplatných, Subjektům údajů na území Unie. GDPR tedy předpokládá vymahatelnost případných sankcí i proti subjektům ze třetích zemí.

2.1. **Zákon č. 101/2000 Sb.**

Ačkoliv panuje všeobecné přesvědčení, že GDPR je přelomovým dokumentem hlavně v tom smyslu, že pro Správce údajů zavádí nové široké povinnosti, zatímco Subjektům údajů poskytuje dosud neslýchaná práva, tak pravdou je, že většina stěžejních práv a povinností již je upravena v zákoně č. 101/2000 Sb., o ochraně osobních údajů, ve znění pozdějších předpisů (dále jako „**Zákon o ochraně osobních údajů**“). Realita je však taková, že málokdy byl Správce údajů postihnut za nedodržování stanovených povinností, což se však s příchodem nové legislativy má změnit.

2.2. **Zákonnost zpracování osobních údajů**

GDPR vychází z předpokladu, že zpracování osobních údajů Správce může probíhat pouze tehdy, pokud je dán jeden ze zákonných důvodů pro toto zpracování, stanovených ve čl. 6 GDPR (dále jako „**Licence**“). Pokud je správce schopen prokázat, že mu alespoň jedna z těchto Licencí svědčí, může osobní údaje v zásadě zpracovávat.

Správce dle výše citovaného čl. 6 GDPR může zpracovávat osobní údaje Subjektu údajů, pokud je splněna některá z těchto podmínek:

- 2.2.1. zpracování je nezbytné pro splnění smlouvy, jejíž smluvní stranou je subjekt údajů, nebo pro provedení opatření přijatých před uzavřením smlouvy na žádost tohoto subjektu údajů; zde bude tedy licence svědčit správci kdykoliv, pokud se jedná o údaje, nezbytné pro platné uzavření a splnění smlouvy, a to včetně identifikace smluvních stran. Musí se tedy jednat o údaje opravdu nezbytné pro realizaci smluvního vztahu, nikoliv zjevně nadbytečné;
- 2.2.2. zpracování je nezbytné pro splnění právní povinnosti, která se na správce vztahuje. Zde se bude typicky jednat o zákonnou povinnost uchovávat pracovně právní dokumentaci zaměstnanců apod.;



- 2.2.3.** zpracování je nezbytné pro ochranu životně důležitých zájmů subjektu údajů nebo jiné fyzické osoby (tento důvod se uplatní zejména v případě zdravotnických zařízení, na realitní kanceláře tedy zpravidla dopadat nebude);
- 2.2.4.** zpracování je nezbytné pro splnění úkolu prováděného ve veřejném zájmu nebo při výkonu veřejné moci, kterým je pověřen správce. Toto ustanovení typicky dopadne na orgány veřejné moci při výkonu veřejné správy;
- 2.2.5.** 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. Tato kategorie bude rozvedena dále, jedná se však o zbytkovou kategorii, která připouští velmi široký záběr možných situací, ale zároveň poskytuje nejnižší míru právní jistoty Správce, zda zpracovává skutečně v souladu s GDPR;
- 2.2.6.** subjekt údajů udělil souhlas se zpracováním svých osobních údajů pro jeden či více konkrétních účelů. Zcela záměrně je v tomto Manuálu na posledním místě uvedena licence souhlasová, ačkoliv ji GDPR řadí poměrně nešťastně na první místo. Ačkoliv by se mohlo zdát, že vždy bude nejjednodušší opatřit od Subjektu údajů písemný či jiný souhlas se zpracováním jejich údajů, nebude vždy takové opatření v souladu s GDPR a může Správci přinést nemalé, zejména finanční, komplikace.

2.3. Souhlas se zpracováním osobních údajů

Jak bylo uvedeno, je poměrně běžnou praxí Správců údajů, že pokud si nejsou jisti, zda jim svědčí pro zpracování osobních údajů například zákonný či smluvní důvod, rozhodnout se takříkajíc „pojistit“ si zákonnost svého zpracování písemným a výslovným souhlasem Subjektu údajů. Takový postup však bude po nabytí účinnosti GDPR postižitelný. Aby bylo možné souhlas udělený Subjektem údajů považovat za platný, musí splňovat zákonné nároky na jeho svobodnost, konkrétnost, informovanost a jednoznačnost. Dále musí být možné jednou udělený souhlas odvolat, a to způsobem ne složitějším, než jakým byl souhlas udělen.

A v čem tedy spočívá úskalí souhlasu, který nemusel být dán, neboť Správci svědčí jiná Licence ke zpracování? Situace je následující. Správce údajů, nejmenovaná společnost s ručením omezeným, zaměstnává v hlavním pracovním poměru několik zaměstnanců, kteří svou práci vykonávají na základě písemných pracovních smluv. Tyto pracovní smlouvy, obdobně jako jiná smluvní dokumentace, obsahují osobní údaje zaměstnanců, pro účely tohoto Manuálu je předpokládáno, že údaje nezbytné pro platné uzavření smlouvy. Tyto osobní údaje tedy Správce zpracovává na základě Licence v podobě smluvní povinnosti.



Správce, zaměstnavatel, však také zpracovává o zaměstnanci další osobní údaje, obsažené například v jeho mzdových dokumentech, které jsou následně předávány na základě zpracovatelské smlouvy externí účetní. Zaměstnavatel má povinnost tyto dokumenty o zaměstnanci uchovávat, a to i po určitou dobu po skončení pracovního poměru. Pokud by si však zaměstnavatel nebyl této zákonné povinnosti na počátku vědom a nechal by zaměstnance podepsat souhlas se zpracováním těchto údajů, vznikl by zde problém. Zaměstnanec by v takovém případě, v souladu s ustanoveními GDPR o souhlasu, takový souhlas mohl odvolat, s čímž se pojí povinnost zaměstnavatele tyto údaje bez odkladu vymazat. Nastává však paradoxní, avšak zákonem zapovězená, situace, kdy by zaměstnavatel na jednu stranu měl povinnost osobní údaje neprodleně vymazat, avšak učinit tak nemůže, neboť mu povinnost tyto údaje uchovávat stanoví zákon. Předložením takového souhlasu zaměstnanci by tedy došlo k jeho oklamání, neboť by byl mylně uveden v dojem, že zpracování těchto osobních údajů může zaměstnanec svou iniciativou omezit či úplně zastavit.

2.4. Oprávněný zájem

Kategorie oprávněného zájmu je považována za kategorii zbytkovou a také za kategorii výkladově nejsložitější a nejkontroverznější. Jde o situaci, kdy Správce zpracovává osobní údaje Subjektu údajů s tím, že mu svědčí důležitý zájem na takovém zpracování, který převyší zájem Subjekt na ochraně jeho práv.

Jak vyplývá z preambule GDPR, konkrétně bodu 47:

„tento oprávněný zájem by mohl být dán například v situaci, kdy existuje relevantní a odpovídající vztah mezi subjektem údajů a správcem, například pokud je subjekt údajů zákazníkem správce nebo mu naopak poskytuje služby. Existenci oprávněného zájmu je v každém případě třeba pečlivě posoudit, včetně toho, zda subjekt údajů může v okamžiku a v kontextu shromažďování osobních údajů důvodně očekávat, že ke zpracování pro tento účel může dojít. Zájmy a základní práva subjektu údajů by mohly převážet nad zájmy správce údajů zejména tehdy, jestliže ke zpracování osobních údajů dochází za okolností, kdy subjekt údajů jejich další zpracování důvodně neočekává.“

Odborná veřejnost zastává názor, vycházející z výše citovaného bodu preambule GDPR, že také zpracování osobních údajů za účelem přímého marketingu lze považovat za zpracování prováděné z důvodu oprávněného zájmu. Dále v tomto Manuálu však budou rozebrány požadavky, za kterých bude možné sledovat na zpracování oprávněný zájem.



2.5. Informační povinnost

S účinností od 25. 5. 2018 zanikne obecná povinnost Správců informovat Úřad pro ochranu osobních údajů o tom, že jsou osobní údaje Správce zpracovávány. Tento vstřícný krok evropských legislativců lze do jisté míry brát jako částečný ústupek z poměrně zbytečné byrokracie, kdy v praxi mnoho Správců tuto povinnost vůbec neplnilo. Na její místo však nastoupí nová, neméně důležitá povinnost Správce osobních údajů, zakotvená v čl. 12 GDPR, a sice povinnost stručným, transparentním, srozumitelným a snadno přístupným způsobem informovat jednak o své totožnosti, účelem zpracování osobních údajů a v neposlední řadě také o případných třetích subjektech, kterým jsou osobní údaje poskytovány. Součástí takového poučení musí být také informování o právech Subjektu.

GDPR výslovně stanoví, že Subjekty údajů mají právo na

- 2.5.1. PŘÍSTUP** k Osobním údajům u Správce. To znamená, že si Subjekty údajů kdykoliv mohou požádat o potvrzení Správce, zda Osobní údaje, které se jich týkají, jsou či nejsou zpracovávány, a pokud jsou, pak za jakými účely, v jakém rozsahu, komu jsou zpřístupněny, jak dlouho budou zpracovávány, zda má právo na opravu, výmaz, omezení zpracování či vznést námitku, odkud Osobní údaje byly získány, a zda dochází na základě zpracování Osobních údajů k automatickému rozhodování, včetně případného profilování.
- 2.5.2. OPRAVU** Osobních údajů. To znamená, že Subjekty údajů mohou požádat Správce o opravu či doplnění Osobních údajů, pokud by byly nepřesné či neúplné.
- 2.5.3. VÝMAZ** Osobních údajů. To znamená, že Správce musí vymazat Osobní údaje Subjektů údajů pokud (i) již nejsou potřebné pro účely, pro které byly shromážděny nebo jinak zpracovány, (ii) zpracování je protiprávní, (iii) Zaměstnanec vznesl námitky proti zpracování a neexistují žádné převažující oprávněné důvody pro zpracování, nebo (iv) to ukládá zákonná povinnost (v) byl odvolán souhlas se zpracováním.
- 2.5.4. OMEZENÍ** zpracování Osobních údajů. To znamená, že dokud se nevyřeší jakékoliv sporné otázky ohledně zpracování Osobních údajů Zaměstnance, musí se omezit zpracování Osobních údajů Subjektů údajů na pouhé uložení, případně mohou být tyto údaje využity pro obhajobu právních nároků (tedy typicky pro účely soudního řízení).
- 2.5.5. NA PŘENOSITELNOST** údajů. To znamená, že Subjekty údajů mají právo získat Osobní údaje, které se jich týkají, a jež poskytl Správci, ve strukturovaném, běžně používaném a strojově čitelném formátu, a právo předat tyto údaje jinému správci, mají též právo, aby předání provedl přímo Správce



2.5.6. VZNESENÍ NÁMITKY proti zpracování údajů. To znamená, že Správce osobní údaje dále nezpracovává, pokud neprokáže závažné oprávněné důvody pro zpracování, které převažují nad zájmy nebo právy a svobodami Subjektu údajů, nebo pro určení, výkon nebo obhajobu právních nároků. Námitku lze vznést v případě, že dochází ke zpracování na základě oprávněného zájmu nebo ve veřejném zájmu.

3. NAKLÁDÁNÍ S OSOBNÍMI ÚDAJI V REALITNÍ KANCELÁŘI

Realitní kancelář, stejně jako většina obchodních společností, bude při výkonu své obchodní činnosti přicházet do styku s velkým množstvím osobních údajů, a to jednak ve vztahu ke svým zákazníkům, dále také ve vztahu ke svým zaměstnancům či externím spolupracovníkům a v neposlední řadě také ve vztahu ke svým případným obchodním partnerům. Každá z těchto oblastí se vyznačuje poměrně specifickými požadavky a náležitostmi, které musí Správce údajů splňovat.

Na začátek je třeba uvést, že veškeré zpracovávání, a to nehledě na kategorii Subjektů údajů, musí probíhat v souladu se základními zásadami, na nichž GDPR stojí. Jednou z těchto zásad je ta, že zpracování musí probíhat *„způsobem, který zajistí náležité zabezpečení osobních údajů, včetně jejich ochrany pomocí vhodných technických nebo organizačních opatření před neoprávněným či protiprávním zpracováním a před náhodnou ztrátou, zničením nebo poškozením“*. Hlavním úskalím většiny Správců osobních údajů tedy bude zejména forma uložení dokumentů, obsahujících osobní údaje, a také jejich místo uložení, doba, po kterou jsou zpracovávány a v neposlední řadě také okruh osob, které k těmto osobním údajům mají ve společnosti přístup.

V tomto případě platí již dříve zmíněné pravidlo, že čím citlivější a rozsáhlejší osobní údaje jsou Správcem spravovány, tím vyšší by měla být úroveň nastavení jejich ochrany. Zde je nutné poté odlišit kategorie analogově vedených osobních údajů, ve většině případů půjde o písemné smlouvy, protokoly a jiné písemnosti, od kategorie digitálních dokumentů, které jsou uloženy například v podnikové síti, v cloudovém uložišti či například v rámci CRM software. V další části bude poukázáno na jednotlivé kategorie zpracování.



3.1. Realitní kancelář a zaměstnanci

Již v dřívějších pasážích tohoto Manuálu bylo naznačeno, jaká úskalí může skrývat zpracování osobních údajů zaměstnanců. Je pravidlem, že o každém zaměstnanci je v rámci společnosti vedena jeho složka, obsahující, od životopisu s fotografií přes pracovní smlouvu až po mzdové listy, poměrně velké množství dat. Všechny tyto dokumenty obsahují osobní údaje, v případě záznamu o zdravotní prohlídce půjde dokonce o údaje citlivé.

Tyto údaje by měly být dobře zabezpečeny, a to s minimálním rozsahem přístupů. Jako vhodné řešení se nabízí například zamčená skříň v zamčené kanceláři vedoucí personálního oddělení či jiného zaměstnance, který má personální věci na starosti. Není však neobvyklé, že společnosti využívají služeb externích mzdových či personálních pracovníků. V takovém případě je nutné smluvně ošetřit vztah Správce a externisty (Zpracovatele), který bude obsahovat náležitosti stanovené GDPR.

Mnohdy se také stává, že Správce hodlá pro účely marketingu a zvýšení kladného povědomí o své společnosti využít pořízených fotografií svých zaměstnanců k propagaci na sociálních sítích či v jiných médiích. Ačkoliv by v takovém případě bylo možné uvažovat o tom, že zákonnost takového zpracování osobních údajů, kterými fotografie zaměstnanců bezesporu jsou, by mohla spočívat v oprávněném zájmu zaměstnavatele na zviditelnění vlastní značky, tak odborná veřejnost zaujímá názor, že v takovém případě převáží bez dalšího právo zaměstnance na ochranu jeho práv. Bude tedy nutné, aby zaměstnavatel v těchto situacích využil jiné licence ke zpracování, v tomto případě se vhodně nabízí písemný souhlas, a to se všemi již dříve zmíněnými náležitostmi. Za jisté specifikum pak lze považovat fotografie vedení společnosti, kde je částí odborné veřejnosti zastáván názor, že na jejich zveřejnění lze shledat oprávněný zájem Správce, když úkolem vedoucích zaměstnanců je mimo jiné propagace společnosti.

Naproti tomu v situaci, kdy bude zaměstnavatel zpracovávat telefonní čísla rodinných příslušníků či osob blízkých svých zaměstnanců, a to za jediným a přesně specifikovaným účelem – kontaktování zaměstnance v případě jeho neomluvené absence na pracovišti, bude dozajista možné spoléhat na oprávněný zájem zaměstnavatele na hladkém chodu jeho pracovních procesů. Bude tedy nutné své zaměstnance, a při prvním případném kontaktu také jejich rodinné příslušníky či osoby blízké, informovat o takovém zpracování, jeho účelu a také všech jejich již dříve zmíněných právech.

Velká část interních procesů realitní kanceláře jde řešit prostřednictvím závazných pokynů či směrnic, které by měly alespoň rámcově upravovat nejdůležitější postupy zaměstnanců v různých situacích. Jako hlavní se podává směrnice upravující bezpečnostní postupy v rámci společnosti, tedy například politiku přístupů do podnikové sítě, politiku hesel, dále je třeba upravit pravidla pro přístup na část pracoviště, kde se vyskytují osobní údaje, je vhodné také upravit postupy pro hlášení bezpečnostních incidentů. S touto směrnicí by měli být zaměstnanci prokazatelně seznámeni.



3.2. Realitní kancelář a klienti

Je zřejmé, že v případě vztahu realitní kanceláře a jejich zaměstnanců bude příprava a implementace řešení souladných s GDPR mnohem jednodušší než v případě poskytování služeb jejím klientům. Agenda realitní kanceláře zahrnuje mnoho oblastí zpracování osobních údajů, počínaje marketingovými akcemi zacílenými na své zákaznické portfolio, následovanými předmluvním stádiem s potenciálními zákazníky či zájemci o nemovitosti až po kontraktační fázi a uchování smluvních dokumentů, vztahujícím se k jednotlivým transakcím.

3.2.1. Databáze klientů

Nedílnou součástí agendy realitní kanceláře je vytváření neustále aktualizovaného seznamu bývalých či potenciálních klientů, a to buď prostřednictvím různých inzertních serverů či prostřednictvím nákupu již hotových databází zákazníků od třetích stran. Pro účely tohoto Manuálu se uvažuje, že jsou klientské databáze vytvořeny vlastní činností realitní kanceláře.

Jak již bylo uvedeno výše, jedna z cílových oblastí, na kterou GDPR dopadá, je oblast přímého marketingu, který je nedílnou součástí činnosti většiny realitních kanceláří, a to při využití interních databází jejich klientů. Je nesporné, že pro zpracovávání osobních údajů o jednotlivých Subjektech, obsažených v databázi, bude třeba disponovat licencí ve smyslu čl. 6 GDPR. Pro aktuální klienty bude možné spatřovat oprávněnost zpracování v oprávněném zájmu na straně Správce. Složitější situace bude v případě, kdy bude Správce disponovat osobními údaji o Subjektu, který sice v dávné minulosti (pro tento případ 3 a více let) byl jeho klientem, avšak všechny smluvní vztahy již byly ukončeny.

V takovém případě bude povinností Správce při prvním kontaktu pro potřeby přímého marketingu Subjekt poučit o jeho právech, a to zejména právu vznést námitku proti dalšímu zpracování. Ačkoliv bylo již řečeno, že v případě, kdy Subjekt vznesse námitku proti zpracování, které Správce činí s odkazem na svůj oprávněný zájem, bude nutné posuzovat oprávněnost zájmu Správce a zájem Subjektu na další nezpracování, tak v případě přímého marketingu toto pravidlo neplatí. Pokud Subjekt po poučení vznesse dle čl. 21 GDPR námitku proti zpracování z důvodu přímého marketingu, je Správce povinen přestat tyto údaje zpracovávat a taktéž je vymazat bez dalšího.

V zásadě je tedy možné doporučit, aby byl Subjekt údajů při prvním kontaktu s nabídkou po nabytí účinnosti GDPR v souladu s informační povinností poučen o všech svých právech tak, jak bylo naznačeno v čl. 2.5 tohoto Manuálu. V případě e-mailové nabídky potenciálně vhodných nemovitostí je vhodné zákonná poučení zahrnout přímo v těle zprávy.



Co se týče přímého marketingu ve formě telefonních hovorů, jeví se jako vhodný postup, ještě před započítím samotného nabízení služeb či zboží, ústně poskytnout stejná poučení, jako v případě e-mailové zprávy.

Jedním z dalších hojně využívaných účelů, pro který jsou klientské databáze vytvářeny, může být například pravidelné zasílání novoročních či výročních přání bývalým či stávajícím klientům. V takovém případě by bylo nesmyslné vyžadovat po Subjektech výslovné souhlasy s takovým zpracováním. Správce však bude muset správně pojmenovat jeho oprávněný zájem na takovém zasílání, a samozřejmě bude muset Subjekt poučit o tom, že má právo vznést námitku dle čl. 21.

Databáze klientů bude z pohledu GDPR bezesporu problematickou kategorií zpracováním osobních údajů. Správné nastavení zásad a procesů zpracování bude pro Správce zcela klíčové, neboť po nabytí účinnosti GDPR bude záležet hlavně na rychlosti a efektivnosti řešení požadavků Subjektů či dotazů dozorového úřadu.

3.2.2. Smluvní vztahy s klienty

Běžná činnost realitní kanceláře zahrnuje dennodenní uzavírání různorodých smluvních typů. Jak však vyplývá z dříve uvedených informací, pro velkou většinu osobních údajů v uzavíraných smlouvách bude platit, že jsou Správcem zpracovávány na základě smluvní Licence, tedy že je jejich zpracování nezbytné pro uzavření, existenci a případně vymáhání smluvních povinností.

Je však poměrně běžnou praxí, že realitní kanceláře, v domnění, že si lépe pojistí případného couvajícího klienta, do svých smluv nutí Subjekty údajů vyplňovat některé vyloženě nadbytečné údaje. Obecně lze říci, že osobními údaji, nezbytnými k identifikaci smluvní strany – fyzické osoby, jsou jméno, příjmení, datum narození a adresa bydliště. Na rozdíl od smluv o převodu nemovitých věcí, kde je rodné číslo smluvních stran vyžadováno pro účely vkladového řízení, pro uzavření tzv. rezervační či zprostředkovatelské smlouvy je tento údaj pro Správce téměř neobhajtelný.

Obecně lze říci, pokud bude Správce při kontraktaci využívat pouze nezbytné osobní údaje, bude se moci spoléhat na nařízením stanovené licence a nebude muset vyžadovat klientův souhlas.

O něco složitější se může jevit situace, kdy se přihlásí větší množství potenciálních zájemců o jednu nemovitost. V praxi většinou dojde k tomu, že realitní kancelář prostřednictvím svého zaměstnaného či externího makléře kontaktuje všechny tyto zájemce, případně jim nabídne možnost osobní prohlídky předmětné nemovitosti, o které je následně oběma stranami sepsán písemný protokol. Z povahy věci však vyplývá, že pouze s jedním zájemcem bude dále sepsána rezervační, resp. kupní smlouva o převodu této nemovitosti. Zbylí zájemci však již přestanou být pro danou transakci relevantní, přesto bude realitní kancelář disponovat jejich osobními údaji.



V tomto případě nebude možné spoléhat ani na Licenci v podobě zákonné povinnosti, stejně tak nebude možné odkázat na povinnost vyplývající ze smlouvy. Bude tedy možné spoléhat pouze na onu zbytkovou kategorii oprávněného zájmu, kdy bude možné zpracovávat dále pouze jméno a kupříkladu e-mailovou adresu Subjektu údajů, a to za účelem přímého marketingu v podobě nabízení podobných nemovitostí. Tento postup však bude vyžadovat již dříve zmíněné informování zájemce o jeho právech, a to hned při prvním kontaktu.

3.2.3. Archivace v RK

Jak již bylo uvedeno, realitní kanceláře při výkonu své činnosti přichází do styku se velkým množstvím dokumentů, které obsahují osobní údaje. Trvání každé smlouvy však jednou skončí a je běžnou praxí, že je třeba uschovat jejich písemná či elektronická vyhotovení pro pozdější účely.

Pokud jde o elektronické dokumenty, tak zde se vždy předpokládá, že realitní kancelář implementovala software, který předmětné dokumenty eviduje, uchovává a umožňuje jejich další užití. Náležitostmi takového software však musí být vysoká úroveň zabezpečení a nejlépe také omezené přístupy ve vztahu k množině zaměstnanců.

Pokud však jde o archivaci listinných dokumentů, tak tato se často v praxi ukazuje jako daleko problematictější. Ať už se jedná o smlouvy zprostředkovatelské, kupní či zaměstnanecké, které byly v rámci procesů realitní kanceláře uzavřeny, tak téměř vždy jsou následně uloženy v prostorách kanceláře.

Na začátek je dobré říci, že úroveň fyzického zabezpečení dokumentů by měla odpovídat citlivosti dat, která jsou v nich obsažena. Je evidentní, že jiný režim zabezpečení bude možné považovat za vhodný u zprostředkovatelských smluv, obsahujících jméno, příjmení, datum narození a bydliště zájemců, zatímco u kategorie zaměstnaneckých karet, obsahujících výpisy z trestních rejstříků či výsledky zdravotních prohlídek, bude nutné bezpečnostní opatření rozšířit.

Obecně je poté možné říci, že zcela nevyhovujícím způsobem je archivace smluvní a jiné dokumentace v nezapečených prostorách, do které mají přístup například další potenciální klienti. Naopak vhodnou se bude jevit samostatná, či přinejmenším stavebně oddělená, místnost, opatřená zamykacím mechanismem. U dokumentace, týkající se citlivých osobních údajů lze uvažovat také o vhodném umístění těchto dokumentů do zvláštní zamykatelné skříně v rámci uzamčené místnosti.

Nezbytným požadavkem na archivaci dokumentace je také nastavení ospravedlnitelné retenční doby, po kterou jsou předmětné dokumenty realitní kanceláři uchovávány. U některých dokumentů je tato retenční doba



nastavena samotnou zákonnou úpravou, a to například již mnohokrát zmíněná pracovně právní dokumentace, u kterých je doba jejich retence stanovena zvláštními právními předpisy.

Jedná se zejména o stejnopisy evidenčních listů (3 roky), účetní podklady (5 let), záznamy o pojistném na sociální zabezpečení a příspěvku na státní politiku zaměstnanosti (6 let) a mzdové listy nebo účetní záznamy o údajích potřebných pro účely důchodového pojištění (30 let) – za záznamy o těchto skutečnostech se vždy považují doklady o druhu, vzniku a skončení pracovněprávního vztahu, záznamy o pracovních úrazech a o nemocech z povolání a záznamy o evidenci pracovní doby včetně doby pracovního volna bez náhrady příjmu.

Tyto zákonem stanovené lhůty však najdeme pouze u velmi malého množství dokumentace, která je realitní kanceláři uchovávána. Pokud jde například o smluvní dokumentaci s jednotlivými zájemci či klienty, zákon žádné konkrétní lhůty nestanoví a je tedy pouze na kanceláři, jak si lhůty nastaví. Obecně je vhodné, aby dokumenty nebyly dále uchovávány, pokud již pominul účel, pro který tak bylo činěno. U kupních smluv lze za legitimní důvod pro jejich další evidenci po naplnění jejich účelu považovat například další uchování po dobu běhu záruční doby či reklamační lhůty, částí odborné veřejnosti je též zastáván názor, že ospravedlnitelná bude vždy doba 10 let, která odpovídá objektivní promlčecí lhůtě (to však v případě dokumentů, které mohou alespoň teoreticky zakládat nějaké právní nároky, nebude sem tedy například patřit životopis).

Ve výsledku však není možné říci, že by u každého typu dokumentu byla nějaká specifická a nejvhodnější retenční doba, kolem které by se měli správci údajů pohybovat. Důležité však je, aby účel, pro který jsou dokumenty uchovávány, byl jasně a zřetelně stanoven a dostatečným a legitimním způsobem odůvodněn tak, aby v případě kontroly ze strany dozorového orgánu nemohly vzniknout pochybnosti.

4. PORUŠENÍ POVINNOSTÍ SPRÁVCE ÚDAJŮ

Ačkoliv bylo velké množství povinností, které jsou vyjmenovány v tomto Manuálu, již obsaženo v zákoně o ochraně osobních údajů, je část z nich zcela nová a bude třeba, aby se jimi Správci údajů začali řídit. Ze strany Správců je pak častokrát slyšán dotaz, zda je možné věřit tomu, že dozorový orgán bude kontroly provádět s větší frekvencí, než tomu bylo doposud. Situace je totiž taková, že dosud největší udělená pokuta Správci za porušení jeho povinností mohla činit 10.000.000 Kč. Za účinnosti nynějšího zákona však lze spatřovat jakousi nevlí dozorového orgánu řešit vzniklé situace či provádět namátkové kontroly. Taktéž je zřejmé, že Subjekty údajů povětšinou neměly dokonalé povědomí o všech svých právech, která mohou u Správce uplatnit.

Tato situace se však od 25.5.2018 pravděpodobně změní, a to z několika důvodů.



4.1. Evropský sbor pro ochranu osobních údajů

Zásadní novinkou nové právní úpravy je zřízení centrálního evropského dozorového orgánu, a sice Evropského sboru pro ochranu osobních údajů (dále také jako „**Evropský sbor**“). Evropský sbor je zřízen přímo nařízením GDPR, a sice čl. 68 a násl., a bude vykonávat roli sjednotitele uplatňování práv a povinností stanovených GDPR. Taková instituce zde po dobu účinnosti jednotlivých vnitrostátních úprav neexistovala a bylo vždy v diskreci jednotlivých národních dozorových orgánů, jak v jednotlivém porušení přistoupí, eventuálně jakou sankci následně uloží.

Ačkoliv tedy hlavní vyšetřovací a sankční činnost bude ležet národních úřadech, bude to právě Evropský sbor, který bude pravidelně vydávat závazné pokyny a doporučení, které budou závazné pro všechny národní úřady.

Nadto je třeba uvést, že jednotlivé národní úřady jsou dle čl. 61 povinny poskytovat si vzájemně relevantní informace a v zájmu soudržného provádění a uplatňování GDPR mají povinnost zavést nutná opatření pro usnadnění vzájemné spolupráce. Všechny tyto kroky povedou ke snazšímu postihování nezákonného postupu a vymáhání případných pokut.

4.2. Sankce za porušení GDPR

Bezesporu nejvíce sledovanou a obávanou částí nařízení GDPR jsou ustanovení o ukládání správních pokut. Jak vyplývá z čl. 83: „*Každý dozorový úřad zajistí, aby ukládání správních pokut v souladu s tímto článkem ohledně porušení tohoto nařízení podle odstavců 4, 5 a 6 bylo v každém jednotlivém případě účinné, přiměřené a odrazující.*“ Dozorový úřad by měl poté při ukládání případné pokuty zohlednit povahu a závažnost daného porušení, zda k porušení došlo úmyslně či z nedbalosti a v neposlední řadě také předchozí porušení ze strany Správce.

GDPR pak v zásadě rozlišuje dvě různé skupiny povinností Správce, jejichž porušení sankcionuje jinými částkami.

4.2.1. za porušení čl. 8., 11., 25. – 39., 42. – 43. - pokuta až do výše 10.000.000 EUR nebo, jedná-li se o podnik, až do výše 2 % z ročního celosvětového obratu za předchozí finanční rok, podle toho, která hodnota je vyšší;

Zde se jedná o menší porušení v povinnostech Správce, typicky povinnost vést záznamy o zpracování, zabezpečit s přihlédnutím ke stavu techniky a rozsahu zpracování své metody a postupy či povinnost ohlásit dozorovému úřadu případ porušení takového zabezpečení.

4.2.2. za porušení čl. 5., 6., 7., 9, 12. – 22., 44. – 49. – pokuta až do výše 20.000.000 EUR nebo, jedná-li se o podnik, až do výše 4 % z ročního celosvětového obratu za předchozí finanční rok, podle toho, která hodnota je vyšší;



V tomto případě se již jedná o závažná porušení, která jsou dle GDPR mnohem více nežádoucí. Ustanovení čl. 5. – 7. stanoví základní zásady zpracovávání osobních údajů a pak také již dříve zmíněné licence pro toto zpracovávání. Čl. 12. a násl. poté stanoví povinnosti týkající se informování Subjektů údajů o jejich právech, která již byla výše uvedena. Z toho vyplývá, že rezignovat na tuto povinnost se od účinnosti GDPR nevyplatí. Důležité je říci, že bude nutné Subjekt údajů ze Strany správce nejen poučit o všech jeho právech, ale také musí být Správce následně schopen toto poučení prokázat.

Poslední kategorie porušení, za níž budou s největší pravděpodobností padat největší pokuty, je neoprávněné předávání osobních údajů do třetích zemí. Tato praxe je v dnešní době poměrně rozšířená, a není tím na mysli pouze prodávání klientských databází, ale také třeba uchovávání klientských dat na cloudových uložiscích, v minulých letech hojně umístovaných v zemích jižní Asie a Indie.

Tím, že je nařízení GDPR provázeno poměrně masivní kampaní ve všech druzích médií, dochází k všeobecnému rozšiřování povědomí o tom, že nějaká ochrana osobních údajů vůbec existuje. Toto bude mít velký dopad zejména na skupiny koncových zákazníků, kteří si budou více vědomi svých práv a budou mít v rukou poměrně silné nástroje, jak svá práva uplatňovat.

5. KONCEPČNÍ ŘEŠENÍ OCHRANY OSOBNÍCH ÚDAJŮ V REALITNÍ KANCELÁŘI

Je nepochybné, že většina realitních kanceláří, které již delší dobu vykonávají svou obvyklou obchodní činnost, bude uchovávat velké množství osobních údajů, a to jak o svých zaměstnancích, tak o svých klientech. Jak již bylo naznačeno v úvodu Manuálu, osobním údajem je jakýkoliv údaj, který identifikuje či může identifikovat fyzickou osobu. Je tedy více než jisté, že velká většina smluvní a jiné dokumentace bude tyto údaje obsahovat. Pro zajištění souladu procesů a činností realitní kanceláře bude třeba hledat koncepční řešení, hledící na problematiku v celku, nikoliv řešit soulad s GDPR prostřednictvím dílčích kroků. Dvě hlavní kategorie směřujícího zájmu realitní kanceláře by pak měly být ochrana písemných (analogových) dokumentů a zabezpečení IT infrastruktury a serverů, obsahujících data klientů.

5.1. Ochrana analogových dokumentů

Ochranou osobních údajů, obsažených v analogově uchovávaných dokumentech, se rozumí jednak fyzické zabezpečení místa jejich uložení, ale také například správné nastavení retenční doby, po kterou jsou uchovávány, nebo také nastavení okruhu osob, které mají k dokumentům přístup.



Opět je třeba vycházet ze zásady, že čím citlivější data jsou uchovávána, tím důkladnější zabezpečení je vhodné implementovat. Zatímco běžné obchodní dokumenty bude vhodné umístit alespoň do uzamčených kanceláří, pracovní právní dokumentace by měla být umístěna v zamykatelných skříních v rámci uzamčené kanceláře personalisty. Obecným pravidlem pro archivování poté je, že čím delší je nastavení retenční doby u archivovaných dokumentů, tím vyšší stupeň ochrany obsažených dat je vhodný. Pokud realitní kancelář uchovává doklady o transakcích po nezvykle dlouhou dobu, je na místě doporučit oddělenou uzamykatelnou místnost, do které bude mít přístup pouze omezený a jasně stanovený počet osob.

Problematika nastavení retenčních dob je všeobecně složitou záležitostí, a to jednak proto, že realitní kanceláře často nevědí, na který zákonný způsob zpracování se lze v konkrétní situaci spolehnout, a také proto, že zákon nám v nastavení retenčních dob u většiny dokumentace nijak nenapovídá. Obecně je vhodné říci, že čím delší retenční dobu bude chtít realitní kancelář nastavit, tím důmyslnější a legitimnější odůvodnění bude vyžadováno. Jelikož je jednou z licencí pro zpracování osobních údajů také oprávněný zájem Správce, bude častokrát na realitní kanceláři či její advokátní kanceláři, aby společnými silami nastavily vhodné odůvodnění pro retenci většiny uchovávaných dokumentů.

Pokud jde o nastavení přístupů k analogovým dokumentům, nejjednodušším řešením se jeví zamykatelné skříně s tím, že budou přesně rozděleny klíče k jednotlivým úložným prostorům jasně danému okruhu osob na pracovišti.

5.2. Ochrana elektronických dokumentů

Přestože lze do jisté míry říci, že je realitní kancelář v rámci své činnosti schopna učinit většinu kroků k fyzickému zabezpečení svých analogových uložišť, nelze již toto paušálně konstatovat u zabezpečení elektronických dokumentů.

V dnešní době jsou elektronická data uchovávána rozličnými způsoby, a to například přímo na vlastních serverech společností, na cloudových uložišťích či třeba na serverech třetích osob. V každém případě zde vždy existuje riziko kybernetického útoku, při kterém mohou být data zcizena, vymazána či jinak zneužita. Jako vhodné je tedy implementovat síťové zabezpečení, které svou úrovní bude opět odpovídat citlivosti a rozsahu zpracovávaných dat.

Velikou pomocí v rámci snahy realitních kanceláří o soulad s nařízením GDPR je zavedení interního software, který pomáhá s evidencí klientů, zaměstnanců a jiných osob, jejichž osobní údaje realitní kancelář zpracovává. Jedná se například o tzv. CRM systémy, tedy „*customer relationship management*“, což znamená v podstatě systém řízení vztahů se zákazníky. Na trhu jsou pak dostupné rozličné modely tohoto software, kdy se jejich vývojáři předhánají nejen v rozsahu poskytovaných služeb, ale také třeba v úrovni zabezpečení. Vhodně implementovaný software dokáže realitní kanceláři vyřešit mnoho problému a zároveň ulehčit mnohé povinnosti, stanové právě GDPR.



5.3. Revize smluvní dokumentace

Poměrně důležitou součástí tzv. GDPR Compliance realitní kanceláře (tedy souladu jejich vnitřních a vnějších procesů s náležitostmi nařízení GDPR) je nutná úprava smluvní dokumentace, a to nejen ve vztahu k zaměstnancům, ale zejména vůči svým obchodním partnerům či klientům.

Nehledě na to, za jakým účelem a s jakou licencí jsou osobní údaje o klientech zpracovávány, vždy je nutné klienta poučit o jeho již výše uvedených právech. Pro realitní kanceláře, odkazující ve zprostředkovatelských smlouvách na všeobecné obchodní podmínky, bude vhodné náležitá poučení doplnit do těchto podmínek. U menších realitních kancelářích bude pak vhodné doplnit samotné smlouvy o toto poučení v každém jednotlivém případě. Při vkládání poučení do smluv či obchodních podmínek bude třeba vždy pečlivě zvážit, v jakém postavení realitní kancelář ve vztahu s klientem vystupuje, zda jeho data pouze uchovává či také předává třetím stranám a jaké má klient praktické možnosti toto zpracování či předávání ovlivnit.

Oblastí, na kterou bude pozornost dozorového orgánu s největší pravděpodobností zaměřena přednostně, bude předávání osobních údajů či celých databází třetím subjektům, a to například za úplatu. Velmi často se stává, že společnost, specializující se na jeden druh obecných služeb, může nabízet svým obchodním partnerům k prodeji databázi svých klientů za účelem cílené nabídky na podružné služby, související s obecným druhem služeb.

Typicky realitní kancelář může nabízet databáze klientů, kteří uskutečnili v rámci její činnosti nějakou nemovitostní transakci, svému obchodnímu partnerovi, zaměřujícímu se na rekonstrukce či revitalizace staveb či poskytujícímu služby v oblasti bytového designu. Jakkoliv by bylo možné v takové činnosti spatřovat legitimní zájem realitní kancelář na poskytování ještě komplexnějších služeb, bude v takovém případě nutné zprostředkovatelskou smlouvu doplnit také o informaci, kterým třetím stranám (nebo alespoň kterým kategoriím třetích stran) mohou být osobní údaje poskytnuty.

Poměrně běžným jevem v rámci činnosti jakékoliv společnosti je využití externích dodavatelů některých služeb, například účetnictví, právní služby či třeba uklízení služby. Všechny tyto vztahy by měly být v zásadě ošetřeny smluvně, kdy bude třeba tyto po účinnosti nařízení GDPR doplnit o tzv. zpracovatelské dodatky. Tím se obecně rozumí zejména povinnost mlčenlivosti těchto Zpracovatelů, kteří se v rámci smluvního vztahu se Správcem dostávají také k osobním údajům o Subjektech.



5.4. Revize interních dokumentů

Neméně důležitou problematikou v rámci přípravy na nařízení GDPR je přijetí a implementace vnitřní směrnice, upravující oblast bezpečnosti chování zaměstnanců či jiných spolupracujících osob, a dále směrnice dopadají na samotnou oblast ochrany osobních údajů. V obou případech se jedná o poměrně složité právní dokumenty, které by měly obsahovat všechny podstatné náležitosti, na které GDPR odkazuje.

Jejich zpracování by mělo být realitní kanceláří přenecháno odborníkům, neboť z níže uvedených informací vyplývá vysoká složitost, a hlavně obsáhlost požadované úpravy.

5.4.1. Směrnice o ochraně osobních údajů

Směrnice na ochranu osobních údajů je jedním ze základních dokumentů ve vztahu k ochraně osobních údajů. Její vypracování a udržování v souladu s GDPR zajistí mj. splnění principu odpovědnosti dle GDPR. Zejména by měla obsahovat komplexní popis postupů a procesů realitní kanceláře při zpracování osobních údajů, a to následující oblasti:

- zásady zpracování osobních údajů;
- hierarchie odpovědnosti za ochranu osobních údajů ve společnosti;
- postupy a procesy pro nakládání s osobními údaji;
- postupy pro realizaci práv subjektů údajů;
- systém zajištění povědomí o ochraně osobních údajů ve společnosti;
- postupy pro mimopodnikovou komunikaci.

5.4.2. Bezpečnostní směrnice

Bezpečnostní směrnice je dalším ze základních dokumentů ve vztahu k ochraně osobních údajů a jejich zabezpečení a řešení porušení zabezpečení. Její vypracování a udržování v souladu s GDPR zajistí mj. splnění principu odpovědnosti, integrity a důvěrnosti dle GDPR.

Minimálními obsahovými náležitostmi bezpečnostní směrnice jsou:

- obecné povinnosti chování zaměstnanců a případně dalších spolupracujících osob;
- nakládání s přístupovými údaji;
- zásady užívání PC a mobilních zařízení;
- zásady užívání e-mailu;
- zásady nakládání s listinnými dokumenty;
- postupy pro řešení bezpečnostních incidentů;
- stanovení odpovědné osoby a jejích povinností.



5.4.3. Záznamy o zpracování

Záznamy o zpracování jsou povinností, která dopadne v podstatě na všechny subjekty. Jelikož jde o dokument, který bude ze strany Úřadu možno bez větších problémů podrobit kontrole, jeho zpracování a udržování aktuality bude pro naplnění podmínek GDPR nezbytné.

Záznamy o činnostech zpracování musí obsahovat veškeré náležitosti dle GDPR, a sice

- kontaktní údaj Správce (případně DPO);
- účel zpracování;
- kategorie Subjektů údajů a kategorie osobních údajů (například zaměstnanci, odběratelé a kategorie údajů jako identifikační údaje, údaje o zdravotním stavu);
- kategorie příjemců (státní organizace, dodavatelé, odběratelé);
- informace o předávání do zahraničí (zda dochází k předávání a pokud ano, tak kam);
- retenční doby (lze odkázat na zpracovaný spisový a skartační řád);
- popis technických a organizačních opatření (jak je ochrana osobních údajů zajištěna po technické stránce a organizační - směrnice).

Pokud jde o kategorie Subjektů, postačí pouze uvedené členění (tedy zaměstnanci, odběratelé, dodavatelé), není třeba do záznamů uvádět jednotlivé konkrétní osoby. Záznam tedy může mít podobu:

"Společnost zpracovává osobní údaje zájemců o zprostředkování koupě či prodeje nemovitosti, přičemž u těchto zpracovává jméno, příjmení, adresu, telefonní a e-mailový kontakt. Údaje zpracovává pro účely plnění smlouvy a předává je realitním makléřům. Retenční doby jsou stanoveny v souladu se Spisovým a skartačním řádem. Osobní údaje jsou v papírové podobě uloženy v zamčené skříni, v IT podobě jsou uloženy na sdíleném serveru a je přístup k osobním údajům dle přidělených oprávnění. Osobní údaje nejsou předávány do třetích zemí." Záznamy o zpracování lze vést též ve formě tabulky členěné dle jednotlivých kategorií.

Závěrem je důležité říci, že záznamy o zpracování budou pro realitní kancelář klíčovým dokumentem v případě, že dojde, buďto na základě podnětu Subjektu údajů či z vyšetřovací povinnosti dozorového úřadu, k provedení kontroly zpracování. Správně vedené záznamy o zpracování pak mohou mít velký vliv na rychlost ukončení takové kontroly.



6. ZÁVĚREČNÉ SHRUTÍ

Jak konkrétně se tedy mají realitní zprostředkovatelé připravit na účinnost GDPR?

- (1) Provést revizi používané smluvní dokumentace (tedy např. zprostředkovatelské a rezervační smlouvy, protokoly z prohlídek atp.) a zrevidovat stávající písemné či elektronické souhlasy s nakládáním s osobními údaji podle Zákona o ochraně osobních údajů, přičemž ve většině případů by mělo dojít k nahrazení takového souhlasu jinou Licencí (souhlas v případě činnosti realitní kanceláře bude velmi výjimečný).
- (2) Vyhotovit Směrnici o ochraně osobních údajů podle GDPR a Bezpečnostní směrnici. Tato povinnost se nevztahuje na samostatně podnikající realitní zprostředkovatele fyzické osoby, kteří při výkonu své podnikatelské činnosti nezaměstnávají další osoby nebo pro které další osoby nefigurují ve vztahu zaměstnanec - zaměstnavatel. I tito zprostředkovatelé však musí mít nastaveny procesy, aby byli schopni vyhovět požadavkům subjektů údajů a stejně tak musí mít osobní údaje dostatečně zabezpečeny.
- (3) Na internetových stránkách realitní kanceláře v klientské sekci uveřejnit vedle např. Poučení spotřebitele nebo vzoru Zprostředkovatelské smlouvy nově také dokument Zásady ochrany osobních údajů, kterými se realitní kancelář při své činnosti řídí.
- (4) Vyhotovit dokument Záznamy o zpracování. Tento dokument mají povinnost vyhotovit taktéž realitní makléři, kteří s danou RK spolupracují nikoli na bázi pracovněprávního vztahu (např. HPP nebo DPP či DPČ), ale jako osoby samostatně výdělečně činné. Tato povinnost se samozřejmě vztahuje i na samostatně podnikající realitní zprostředkovatele (fyzické osoby), neboť každá osoba, která při výkonu své obchodní činnosti zpracovává a uchovává osobní údaje Subjektů údajů, musí podmínky nařízení GDPR splňovat.
- (5) Podepsat Smlouvy o zpracování osobních údajů, resp. uzavřít doložky k již existujícím smlouvám se subjekty, kterým jsou v rámci činnosti realitní kanceláře dále poskytovány (předávány) osobní údaje klientů či zaměstnanců. Sem patří z pohledu realitních kanceláří zejm. spolupracující advokáti, hypoteční poradci, znalci vyhotovující znalecké posudky nebo průkazy energetické náročnosti budov atp. Nutno podotknout, že tato povinnost se vztahuje nejen na vlastní realitní kancelář, ale taktéž na realitní makléře, kteří s danou RK spolupracují jako osoby samostatně výdělečně činné.



Jak z výše uvedeného vyplývá, proces souladu interních postupů a vnějších vztahů realitních kanceláří je poměrně složitým procesem, probíhajícím na několika úrovních. Ačkoliv některé oblasti bude schopna realitní kancelář vyřešit svépomocí, budou existovat i ty, na které vlastní kapacity kanceláře mnohdy nebudou postačovat.

Ať už se jedná o vytváření vnitřních směrnic pro nakládání s osobními údaji či obdoby skartačního řádu, nastavení zabezpečení interního software kanceláře nebo úpravu smluvních vztahů se zaměstnanci či klienty, lze vždy realitní kanceláři doporučit, aby se obrátila na odborníka, který disponuje dostatečným vědomostním, zkušenostním a personálním zázemím tak, aby pomohl každému Správci nastavit na míru potřebná pravidla.

Účinnost nařízení GDPR se nezadržitelně blíží a jedinou skutečností jistotou v souvislosti s ním je datum, kdy se tak stane. Nelze proto udělat nic jiného než doporučit, aby realitní kanceláře věnovaly přípravám a zajištění souladu dostatečný časový rámec a odpovídající finanční prostředky. Je totiž jasné, že v případě jakýchkoliv porušení GDPR bude dozorový orgán postupovat tak, aby Správce údajů od dalšího porušení odradil.

Autor obsahové stránky manuálu a vzorové dokumentace:

Advokátní kancelář **SEDLAKOVA LEGAL s.r.o.**
office@sedlakovalegal.com, www.sedlakovalegal.com

SEDLAKOVA
— LEGAL —



CO Z TOHO, CO DĚLÁME PRO REALITNÍ MAKLEŘE A REALITNÍ KANCELÁŘE, BY MOHLO PROSPĚT I VÁM?

VEŘEJNÉ KURZY A WORKSHOPY PRO REALITNÍ MAKLEŘE A MANAŽERY RK

POŘÁDÁNÍ VEŘEJNÝCH REALITNÍCH KURZŮ SE AKTIVNĚ VĚNUJEME JIŽ OD ROKU 1996. V KALENDÁŘI AKCÍ JSOU JAK PRAVIDELNĚ VYPISOVANÉ MODULY, JAKO NAPŘ. ZÁKLADNÍ ŠKOLENÍ PRO MAKLEŘE - NOVÁČKY NEBO TŘEBA TŘIDENNÍ REALITNÍ AKADEMIE S CERTIFIKACÍ, TAK I SPECIÁLNÍ SEMINÁŘE REFLEKTUJÍCÍ POTŘEBY REALITNÍHO PODNIKÁNÍ (TYPICKY SEMINÁŘE K REKODIFIKACI ATP.). AKTUÁLNĚ VYPSANÉ VEŘEJNÉ KURZY JSOU K DISPOZICI VŽDY NA NAŠICH STRÁNKÁCH WWW.GAUDENS.CZ.

INDIVIDUÁLNÍ VÝUKOVÉ POGRAMY PRO REALITNÍ KANCELÁŘE

TYTO SPECIALIZOVANÉ VZDĚLÁVACÍ AKCE REALIZUJEME PRO ČESKÉ A SLOVENSKÉ REALITNÍ KANCELÁŘE V MÍSTĚ A TERMÍNU DLE DOHODY S OBJEDNATELEM. TYTO UZAVŘENÉ KURZY JSOU NEJČASTĚJI ZAMĚŘENY NA OBLASTI PRACOVNÍCH POSTUPŮ A STANDARDŮ ČINNOSTI REALITNÍHO MAKLEŘE A KANCELÁŘE; DÁLE PAK NA VLASTNÍ PRODEJNÍ A OBCHODNÍ DOVEDNOSTI, AKTIVITY MAKLEŘE, POTŘEBNÝCH PRÁVNÍCH RÁMCŮ REALITNÍ ČINNOSTI ATP. - TEDY VŠEHO SOUVISEJÍCÍHO S BEZPROBLÉMOVÝCH A ÚSPĚŠNÝM REALITNÍM BYZNYSEM.

PORADENSTVÍ, KOUČINK A KONZULTACE PRO REALITNÍ KANCELÁŘE

PORADENSTVÍ A KONZULTACE POSKYTOVANÉ REALITNÍM KANCELÁŘÍM BÝVAJÍ V PRVNÍ ŘADĚ ÚČINNOU ZPĚTNOU VAZBOU PRO POPIS STAVU A NALEZENÍ MOŽNOSTÍ ZMĚN VEDOUCÍCH KE ZVÝŠENÍ PRODUKCE MAKLEŘŮ I TÝMŮ. DLOUHODOBĚJŠÍ PORADENSKÉ SPOLUPRÁCE JSOU ZALOŽENY NA ZÁKLADNÍM AUDITU MARKETINGOVÝCH A PRODEJNÍCH AKTIVIT, PRACOVNÍCH POSTUPŮ REALIZOVANÝCH V RÁMCI REALITNÍ KANCELÁŘE A DÁLE PAK NA AUDITU VEDENÍ TÝMU MAKLEŘŮ A KANCELÁŘE. *"ZÁKLADNÍM AUDITEM TEDY ZAČÍNÁME, VYŠŠÍ PRODUKCI TÝMU BYCHOM VŽDY PO ČASE MĚLI KONČIT..."*

A JEŠTĚ PODSTATNÉ - NEJSME NAPOJENI NA ŽÁDNOU REALITNÍ KANCELÁŘ NEBO REALITNÍ SÍŤ - NEMUSÍTE SE TEDY OBÁVAT, ŽE BYCHOM VAŠE MAKLEŘE LANAŘILI JINAM. NAŠÍM CÍLEM JE "POUZE" ZVYŠOVÁNÍ PRODUKTIVITY VAŠICH MAKLEŘŮ A VAŠÍ KANCELÁŘE.



eBook - STUDIJNÍ SLOŽKA „REALTNÍ MAKLEŘ“

PRO REALTNÍ KANCELÁŘE A SAMOSTATNĚ PODNIKAJÍCÍ REALTNÍ MAKLEŘE JE K DISPOZICI PRAKTICKÝ PRACOVNÍ MATERIÁL, VE KTERÉM NA **180 STRANÁCH** NALEZNETE UCELENÝ **SOUPIS PRACOVNÍCH AKTIVIT A OBCHODNÍCH TIPŮ, PRODEJNÍCH TECHNIK A LISTINNÉ STRÁNKY** TÝKAJÍCÍ SE ČINNOSTÍ REALTNÍHO MAKLEŘE A VLASTNÍHO REALTNÍHO BYZNYSU.

UVĚDOMUJEME SI, ŽE ABY PRO VÁS BYL TENTO MATERIÁL **MAXIMÁLNĚ PŘÍNOSNÝ**, MUSÍ BÝT SNADNO PROPOJITELNÝ S VAŠIMI VLASTNÍMI PRACOVNÍMI MANUÁLY - PŘÁVĚ Z TOHOTO DŮVODU JEJ OD NÁS OBDRŽÍTE V ELEKTRONICKÉ PODOBĚ.

INFORMACE O PRODUKTU NA WWW.GAUDENS.CZ/MANUAL-MAKLER

eBook - NOZ A NEMOVITOSTI V REALTNÍ PRAXI

PRO REALTNÍ KANCELÁŘE A SAMOSTATNĚ PODNIKAJÍCÍ REALTNÍ MAKLEŘE JE K DISPOZICI PRAKTICKÝ STUDIJNÍ MATERIÁL, VE KTERÉM NA **196 STRANÁCH** NALEZNETE **JASNĚ, PŘEHLEDNĚ A SROZUMITELNĚ TO PODSTATNÉ** TÝKAJÍCÍ SE NOVÉHO OBČANSKÉHO ZÁKONÍKU (ZÁK.Č. 89/2012 SB.) A NEMOVITOSTÍ VE VZTAHU K REALTNÍ ČINNOSTI.

PEVNĚ VĚŘÍME, ŽE SE NÁM PODAŘILO VEDLE KVALITNÍHO OBSAHU SPLNIT I TA ZÁKLADNÍ ZADÁNÍ, KTERÁ JSME PRO ZPRACOVÁNÍ TOHOTO MATERIÁLU DOSTALI OD NAŠICH KLIENTŮ Z ŘAD REALTNÍCH KANCELÁŘÍ:

- ABY BYLA TÉMATA TÝKAJÍCÍ SE "NOZ A NEMOVITOSTÍ" POPSÁNA JASNĚ A SROZUMITELNĚ
- ABY MATERIÁLY UMOŽNILY SNADNOU ORIENTACI V NOZ STÁVAJÍCÍM MAKLEŘŮM
- ABY BYLY MATERIÁLY VYUŽITELNÉ PŘI ZAŠKOLOVÁNÍ REALTNÍCH NOVÁČKŮ
- A V NEPOSADNÍ ŘADĚ ABY MATERIÁLY OBSAHOVALY POUZE OKRUHY TÝKAJÍCÍ SE ČINNOSTÍ RK

INFORMACE O PRODUKTU NA WWW.GAUDENS.CZ/MANUAL-NOZ

VZORY SMLUV PRO REALTNÍ KANCELÁŘE

TENTO PRODUKT JE URČEN REALTNÍM KANCELÁŘÍM, SAMOSTATNĚ PODNIKAJÍCÍM MAKLEŘŮM A PRÁVNÍKŮM POSKYTUJÍCÍM SLUŽBY REALTNÍM ZPROSTŘEDKOVATELŮM. V ROZSAHU **79 VZORŮ** NALEZNETE TO **POTŘEBNÉ PRO BEZPROBLÉMOVÝ REALTNÍ BYZNYS** Z POHLEDU LISTINNÉ STRÁNKY. UVEDENÉ SMLUVNÍ DOKUMENTY VYCHÁZEJÍ Z REALTNÍ PRAXE A ŘEŠÍ JAK ZÁVAZKOVÉ VZTAHY UZAVÍRANÉ REALTNÍMI KANCELÁŘEMI PŘI ZPROSTŘEDKOVÁNÍ NEMOVITOSTNÍCH TRANSAKČÍ, TAK I VLASTNÍ SMLOUVY NA PRODEJ ČI PRONÁJEM NEMOVITOSTÍ.

DOKUMENTY PRODUKTU "SMLOUVY PRO RK" JSOU VE FORMÁTU ***.DOC**, NEJSOU UZAMČENÉ PROTI PŘEPISU - DAJÍ SE TEDY SNADNO UPRAVOVAT. SUBJEKTŮM, KTERÉ TENTO NÁŠ PRODUKT VYUŽÍVAJÍ, **SLOUŽÍ JEDNAK PRO PŘÍMÉ UŽITÍ BEZ DALŠÍCH ZÁSAHŮ, TAK I PRO INSPIRACI ČI AKTUALIZACI** POUŽÍVANÝCH SMLUVNÍCH VZORŮ.

SEZNAM DOKUMENTŮ NA WWW.GAUDENS.CZ/VZORY-RK



ZÁKLADNÍ KURZY „REALITNÍ AKADEMIE GAUDENS“

WWW.GAUDENS.CZ/AKADEMIE

MODUL 1.3

NÁBOROVÁ FÁZE REALITNÍ ČINNOSTI – NÁBOROVÉ AKTIVITY A BUDOVÁNÍ REALITNÍHO BYZNYSU

- ✓ DRUHY A VÝZNAM NÁBOROVÝCH AKTIVIT, MOŽNOSTI BUDOVÁNÍ REFERENČNÍHO BYZNYSU
- ✓ ZÁKLADNÍ OKRUHY PRÁCE (AKTIVIT) MAKLÉŘE A ZPŮSOBY ZÍSKÁNÍ ZAKÁZEK
- ✓ TECHNIKY EFEKTIVNÍHO TELEFONOVÁNÍ (JAKO ZÁKLADNÍHO INSTRUMENTU PRÁCE MAKLÉŘE)
- ✓ KONCEPT NÁBOROVÉHO JEDNÁNÍ
- ✓ ZPŮSOBY PREZENTACE SLUŽEB PRODÁVAJÍCÍMU, CO A JAK PREZENTOVAT
- ✓ JAK NA EXKLUZIVNÍ NÁBOR ZAKÁZEK ZA ODPOVÍDAJÍCÍ PROVIZI

MODUL 2.3

PRODEJNÍ FÁZE REALITNÍ ČINNOSTI – PRODEJNÍ AKTIVITY A VLASTNÍ PRODEJ ZAKÁZEK

- ✓ ZÁKLADNÍ ÚČINNÉ OKRUHY A ZPŮSOBY PRODEJE ZAKÁZEK
- ✓ PRODEJNÍ CENY NEMOVITOSTÍ (TZV. CENY A-B-C) A JEJICH ŘEŠENÍ S PRODÁVAJÍCÍMI
- ✓ KONCEPTY PRODEJE, PROHLÍDKY A PRÁCE S KUPUJÍCÍMI
- ✓ PRÁCE S PRODEJNÍ CENOU - VYJEDNÁVÁNÍ O SLEVÁCH, PRODEJ BEZ SLEV A SOUTĚŽENÍ
- ✓ MARKETINGOVÉ A PRODEJNÍ AKTIVITY REALIZOVANÉ V RÁMCI PRODEJNÍ FÁZE

MODUL 3.3

PRODEJNÍ TECHNIKY REALITNÍHO MAKLÉŘE – OBCHODNÍ DOVEDNOSTI A STRATEGIE PRODEJE

- ✓ ZÁSADY ÚSPĚŠNÉHO VYJEDNAVAČE, OBCHODNÍ STRATEGIE A VLASTNÍ OBCHODNÍ JEDNÁNÍ
- ✓ DRUHY PRODEJNÍCH A KOMUNIKAČNÍCH TECHNIK VYUŽITELNÝCH V REALITNÍ PRAXI
- ✓ KLIENTSKÁ A PSYCHOLOGICKÁ TYPOLOGIE, ZÁSADY ASERTIVNÍHO CHOVÁNÍ (JEDNÁNÍ)
- ✓ ZÁSADY ÚČINNÉ KOMUNIKACE S KLIENTY, PSYCHOLOGIE PRODEJE A MNOHO DALŠÍHO



**MÁTE ZÁJEM I VY ZÍSKAT OCENĚNÍ (LOGO) „CERTIFIKOVANÝ MAKLÉR“?
KONTAKTUJTE NÁS NA +420 602 684 968 NEBO NA INFO@GAUDENS.CZ**