

Co ubezpieczyciel może wiedzieć o kliencie?

18.02.2013

Każdy ubezpieczyciel, w trosce o swoje interesy, chciałby uzyskać jak największą wiedzę o swoich klientach lub potencjalnych klientach. Jednak próby wyludzenia świadczeń, do jakich niekiedy dochodzi, nie mogą prowadzić do tego, by każda osoba, która zawarła lub chce zawrzeć umowę ubezpieczenia, była dowolnie "filtrowana" przez zakłady ubezpieczeń. - dr Wojciech Rafał Wiewiórowski, Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych

Firmy z sektora ubezpieczeń pozyskują wiele danych i informacji o swoich klientach (zobacz: [Dialog GIODO z sektorem ubezpieczeń](#)). Robią to zarówno na potrzeby zawarcia i realizacji umów ubezpieczenia, jak i w celach marketingowych. Wydaje się jednak, że obowiązujące przepisy sektorowe, regulujące działalność ubezpieczycieli, a w zakresie w nich nieuregulowanym ustawa o ochronie danych osobowych, dość precyzyjnie regulują prawa i obowiązki zarówno firm, jak i ich klientów.

Wierzchołek góry lodowej

Niemniej do **Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych** (GIODO) wciąż wpływają skargi obywateli na niewłaściwe, ich zdaniem, wykorzystywanie ich danych osobowych przez podmioty z sektora ubezpieczeń. Zarówno liczba skarg, jak i ich rodzaj, w ciągu kilku ostatnich lat nie zmieniają się.

Zarzuty formułowane pod adresem ubezpieczycieli od wielu lat są mniej więcej takie same.

Zarzuty formułowane pod adresem ubezpieczycieli od wielu lat są mniej więcej takie same i można podzielić je na trzy główne grupy. Pierwsza odnosi się do bezpieczeństwa danych i ewentualnych wątpliwości klientów, czy ich dane pozyskane przez podmioty z sektora ubezpieczeń nie zostały wykradzione bądź przekazane innym podmiotom, które wykorzystują je do innych celów. Druga jest związana z kwestią współdzielenia danych przez firmy ubezpieczeniowe z innymi podmiotami należącymi do tej samej grupy kapitałowej. Trzecia grupa skarg odnosi się do zakresu danych pozyskiwanych przy zawieraniu umów ubezpieczeniowych oraz danych, które są przekazywane ubezpieczycielowi w przypadku zgłaszania zdarzenia mającego wpływ na ewentualną wypłatę świadczenia.

Niemniej biorąc pod uwagę różnorodność sytuacji opisanych we wpływających do GIODO skargach, można przypuszczać, że jest to wierzchołek góry lodowej. Skargę złożyły bowiem jedynie te osoby, które za budzące wątpliwości uznały określone praktyki ubezpieczycieli, tymczasem są one zapewne stosowane w odniesieniu do wielu klientów.

Niekiedy chęć zminimalizowania

Uzasadniony interes czy nie?

ryzyka ubezpieczeniowego prowadzi do dość absurdalnych sytuacji.

Warto wskazać, że swego rodzaju testem umożliwiającym sprawdzenie zarówno ubezpieczycielowi, jak i klientowi, czy pozyskiwanie i wykorzystywanie danych osobowych jest uzasadnione, jest udzielenie odpowiedzi na pytanie, czy i jaka jest podstawa prawna uprawniająca do takiego działania. Często są nią przepisy sektorowe. Często to one regulują, jakie dane klientów może pozyskiwać ubezpieczyciel i komu może je przekazać. Inną podstawą uprawniającą do pozyskiwania danych osobowych może być prawnie usprawiedliwiony cel administratora danych (np. ubezpieczyciela), o którym mowa w ustawie o ochronie danych osobowych. Jako przykład takiego przypadku wskazać można pozyskiwanie przez ubezpieczyciela na potrzeby udowodnienia określonego zdarzenia, danych osób, które były jego świadkami. Jednak dane te mogą być wykorzystywane tylko w tej konkretnej, indywidualnej sprawie. Natomiast wykorzystanie ich do jakiegokolwiek innej działalności nie jest uprawnione. Zgodnie bowiem z ustawą o ochronie danych osobowych, dane osobowe powinny być zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i nie powinny być wykorzystywane niezgodnie z tymi celami.

Niekiedy chęć zminimalizowania ryzyka ubezpieczeniowego prowadzi do dość absurdalnych sytuacji. Jako przykład można wskazać przypadek pewnego agenta, który tworząc kartotekę swojego klienta, śledził jego profil na serwisach społecznościowych. Kiedyś klient ten zamieścił na jednym z nich swoje zdjęcie ze skoku ze spadochronem. Kiedy zmarł na zawał, agent przedstawił to zdjęcie jako dowód, że klient uprawiał sporty ekstremalne, co ukrył podpisując umowę. Żona zmarłego udowodniła, że to zdjęcie było fotomontażem, jednak żart omal nie pozbawił jej odszkodowania. W tym kontekście spytać można, jaki zakres danych może być zbierany przez ubezpieczyciela i na ile ubezpieczony powinien mieć dostęp do danych, które ubezpieczyciel o nim zebrał, choćby po to, by stwierdzić, czy są prawdziwe.

Dr Wojciech Rafał Wiewiórowski

Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych (GIODO)