



**GENERALNY INSPEKTOR
OCHRONY DANYCH
OSOBOWYCH**

dr Wojciech R. Wiewiórowski

Warszawa, dnia 27 kwietnia 2012 r.

DOLiS/DEC-376/12/27616,27620

dot. [...]

DECYZJA

Na podstawie art. 138 § 1 pkt 1 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), art. 12 pkt 2, art. 22 w zw. z art. 36 ust. 1 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), po przeprowadzeniu postępowania administracyjnego w sprawie wniosku Banku S.A. o ponowne rozpatrzenie sprawy zakończonej decyzją z dnia 30 grudnia 2011 r. (DOLiS/DEC-1108/11/64492,64495), mocą której Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych odmówił uwzględnienia wniosku w sprawie skargi Pana J. S. dotyczącej przetwarzania jego danych osobowych przez Bank S.A. z siedzibą, w szczególności sposobu ich zabezpieczenia przed dostępem osób nieupoważnionych,

utrzymuję w mocy zaskarżoną decyzję.

Uzasadnienie

Do Biura Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych wpłynęła skarga Pana J. S., zwanego dalej również Skarżącym, dotycząca przetwarzania jego danych osobowych przez Bank S.A., zwany dalej również Bankiem. W treści przedmiotowej skargi Skarżący zakwestionował sposób zabezpieczenia jego danych osobowych przez Bank S.A. i wniósł o stwierdzenie przez Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, że Bank S.A. „dopuścił się naruszenia przepisów o ochronie danych osobowych, a w konsekwencji o ochronie tajemnicy bankowej oraz że swym postępowaniem stworzył realne zagrożenie dostępu do moich [Skarżącego] danych osobowych szerokiemu kręgowi osób”.

W toku postępowania przeprowadzonego w niniejszej sprawie Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych ustalił następujący stan faktyczny.

1. W dniu [...] lipca 2009 r. Pan J. S. pojawił się w oddziale Banku S.A. w celu uzupełnienia dokumentacji i podpisania aneksu do łączącej go z tym podmiotem umowy o kredyt hipoteczny.
2. Oczekując na załatwienie ww. sprawy Pan J. S. zauważył, iż na jednym z biurk nieobecnego w tym dniu pracownika oddziału, leżała podpisana przez niego w dniu [...] kwietnia 2009 r. umowa cesji ubezpieczenia. Jak wskazał, dokument ten „był zupełnie niezabezpieczony przed dostępem osób trzecich (leżał na wierzchu, nawet nie odwrócony danymi do spodu)”. Sięgnął po niego i przez nikogo niezauważony przeczytał swoje dane osobowe w zakresie imienia, nazwiska, adresu zameldowania, numeru PESEL oraz informacji o rodzaju nieruchomości jaką ubezpieczył.
3. W skierowanym w dniu [...] sierpnia 2009 r. do Skarżącego piśmie Bank S.A. stanowiącym odpowiedź na jego pismo z dnia [...] lipca 2009 r. informujące o opisanym wyżej zdarzeniu, Bank wskazał, iż cyt.: z „przykrością przyznajemy, że opisana przez Pana sytuacja nie powinna mieć miejsca. Co do zasady dokumenty, dotyczące naszych Klientów przechowywane są w bezpiecznych i niedostępnych dla innych osób miejscach”. Ponadto Bank złożył ubolewanie z powodu zaistniałej sytuacji, zapewniając, że miała ona charakter incydentalny, a pracownik odpowiedzialny za zabezpieczenie dokumentacji został pouczony.
4. W wyjaśnieniach udzielonych Generalnemu Inspektorowi Ochrony Danych Osobowych Bank S.A. wskazał, iż przedmiotowy dokument „pozostawiony był pod innymi nie poufnymi materiałami używanymi w codziennej pracy z klientem (dokument nie leżał na wierzchu). Bank wskazał także, iż „z powodu upływu czasu, zostało skasowane nagranie z kamery przemysłowej, także nie jesteśmy w stanie stwierdzić jednoznacznie, w jaki sposób dokument znalazł się w rękę Skarżącego”. Bank przyznał jednak, iż bezsprzecznym pozostaje fakt, iż dokument powinien być pod nieobecność pracownika odpowiednio zabezpieczony.
5. Pan J. S. wszczął przed Sądem Rejonowym w W. postępowanie cywilne o zapłatę przeciwko Bankowi S.A.
6. W wyniku odezwy ww. Sądu Sąd Rejonowy w G. przesłuchał w dniu [...] marca 2011 r. w charakterze świadka Panią M. S., która w dniu [...] lipca 2009 r. pełniła w placówce Banku S.A. funkcję zastępcy dyrektora tego oddziału, a która zeznała m.in., iż w momencie, gdy wyszła porozmawiać o zaistniałej sytuacji ze Skarżącym „J. S. trzymał dokument w ręku, był to dokument związany z cesją kredytu mieszkaniowego jego dotyczący i stwierdził, że jak tylko wszedł do tego oddziału banku, to ten dokument rzucił mu się w oczy i przeczytał swoje dane osobowe. (...) Nie miałam pewności, czy klient nie przyszedł z tym dokumentem. (...) Tego dnia podeszłam do biurka pani M. C. i widziałam, że leżały na nim inne dokumenty, były to wydruki, symulacje. Nie było tam dokumentów dot. klientów banku, jestem tego pewna. (...) Nie wiem dlaczego dokumentacja kredytowa J. S. była w dniu [...] lipca 2009 r. przechowywana na biurku doradcy, nie wiem czy tak było. (...) Nie wiem dlaczego ww. dokumenty dot. J. S. znajdowały się na biurku M. C. o ile na tym biurku one się znajdowały.”

W tym stanie faktycznym Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych wydał decyzję administracyjną z dnia 30 grudnia 2011 r. (DOLiS/DEC-1108/11/64492,64495), mocą której odmówił uwzględnienia wniosku w sprawie skargi Pana J. S. dotyczącej przetwarzania jego danych osobowych przez Bank S.A., w szczególności sposobu ich zabezpieczenia przed dostępem osób nieupoważnionych. Decyzja ta została zaskarżona przez Bank w terminie ustawowym.

Zaskarżając decyzję z dnia 30 grudnia 2011 r. pełnomocnik Banku przedstawił swoje zastrzeżenia w stosunku do rozstrzygnięcia podjętego w sprawie przez Generalnego Inspektora, zarzucając mu:

- 1) Naruszenie art. 7, art. 77 § 1 i art. 107 § 3 ustawy z dnia 14 czerwca 1960 r. – Kodeks postępowania administracyjnego (Dz. U. z 2000 r. Nr 98, poz. 1071 z późn. zm.), zwanej dalej Kpa, w zw. z art. 22 ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926 z późn. zm.), zwanej dalej także ustawą, „poprzez brak rozpatrzenia w sposób wyczerpujący całego zebranego materiału dowodowego, przejawiający się między innymi w nieprawidłowym odczytaniu treści wyjaśnień Banku złożonych w toku postępowania, a skutkujący: (i) wyprowadzeniem z zebranego materiału dowodowego wniosku o fakcie dopuszczenia się przez Bank naruszenia przepisów Ustawy wobec Skarżącego, mimo że taki wniosek z niego nie wynikał; (ii) sporządzeniem uzasadnienia Decyzji w sposób nieodpowiadający wymogom art. 107 § 3 k.p.a. w zw. z art. 22 Ustawy.”
- 2) Naruszenie art. 36 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych „poprzez jego błędne zastosowanie w okolicznościach niniejszej sprawy, polegające na przyjęciu, że Bank nie zastosował środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną, mimo że do naruszenia takiego w niniejszej sprawie nie doszło”.

Uzasadniając przedmiotowe zarzuty pełnomocnik Banku wskazał, iż cyt.: „w toku postępowania nie udało się potwierdzić prawdziwości zarzutów Skarżącego, jakoby dokument dotyczący Skarżącego podczas jego wizyty w oddziale Banku w dniu [...] lipca 2009 r. «był zupełnie niezabezpieczony przed dostępem osób trzecich (leżał na wierzchu, nawet nie odwrócony danymi do spodu)»”. Jak podkreślono, powyższemu przeczą zeznania Pani M. S. – pełniącej w tym dniu funkcję zastępcy dyrektora oddziału, która stwierdziła, iż wątpliwe jest, aby dokument, w którym znajdowały się dane Skarżącego rzeczywiście znajdował się niezabezpieczony na biurku pracownika Banku, a zatem zachodzi prawdopodobieństwo, że to Skarżący przyszedł z tym dokumentem do oddziału. Nadto pełnomocnik Banku podkreślił, iż nawet jeżeli ów dokument rzeczywiście znajdował się w tym dniu na biurku pracownika Banku, to napewno nie został pozostawiony przez tego pracownika w sposób umożliwiający zapoznanie się z nim osobom nieupoważnionym. Jak wskazano, na powyższe nie pozwalają bowiem obowiązujące w Banku procedury zapobiegające stwarzaniu zagrożenia dla danych osobowych jego klientów. Pełnomocnik Banku podkreślił jednocześnie, że chwilowe nieprzechowywanie dokumentacji dotyczącej Skarżącego w archiwum, lecz w miejscu pracy pracownika aktualnie zajmującego się klientem, ale w sposób zabezpieczający dane przed dostępem osób nieupoważnionych, uzasadnione było okolicznością, iż Skarżący był klientem obsługiwanym w tym czasie przez Bank.

Ponadto w treści wniosku o ponowne rozpatrzenie sprawy, Bank zawarł wnioski o cyt.: „sprostowanie Decyzji w zakresie jej uzasadnienia, tj.: 1. na s. 2 Decyzji, w wersach 16-17 licząc od dołu oraz 2. na s. 4 Decyzji, w wersji 13 licząc od góry poprzez zastąpienie słów «pozostawiony był pod innymi poufnymi materiałami [...]» słowami «pozostawiony był pod innymi nie poufnymi materiałami [...]»”.

W odpowiedzi na powyższe, Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych postanowieniem z dnia [...] lutego 2012 r. [...] sprostował oczywistą omyłkę w uzasadnieniu decyzji z dnia 30 grudnia 2011 r. (znak: DOLiS/DEC-1108/11/64492,64495), w ten sposób, że na s. 2 decyzji, w pkt 4, wersach 2-3 oraz na s. 4 decyzji, w wersji 13 zastąpił słowa „pozostawiony był pod innymi poufnymi materiałami” słowami „pozostawiony był pod innymi nie poufnymi materiałami”.

Po dokonaniu ponownej analizy materiału dowodowego zgromadzonego w sprawie Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych stwierdził, co następuje.

Rozpoczynając uzasadnienie rozstrzygnięcia wydanego w tej sprawie ponownie stwierdzić trzeba, iż stosownie do treści art. 12 pkt 1 ustawy o ochronie danych osobowych do zadań Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych należy kontrola zgodności przetwarzania danych osobowych z przepisami ustawy o ochronie danych osobowych. Przedmiotem kontroli przeprowadzonej w postępowaniu zainicjowanym skargą Pana J. S. była kwestia sposobu zabezpieczenia jego danych osobowych przetwarzanych przez Bank S.A. Zgodnie z przyznanymi uprawnieniami organ zbadał zatem, czy doszło w tym zakresie do naruszenia przepisów ustawy o ochronie danych osobowych. Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych nie badał natomiast kwestii ewentualnego naruszenia przez ten podmiot tajemnicy bankowej.

Ustawa o ochronie danych osobowych oprócz podstawowego obowiązku legalnego przetwarzania danych osobowych nakłada na ich administratorów także szereg innych związanych z tym procesem powinności. Jedną z nich określona została w art. 26 ust. 1 ustawy, który stanowi, iż administrator danych przetwarzający dane powinien dołożyć szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą. Ta zasada znajduje swoje rozwinięcie w przepisach ustawy o ochronie danych osobowych określających m.in. wymogi, jakie powinien spełniać administrator danych w celu zapewnienia bezpieczeństwa danych w procesie ich przetwarzania. Jednym z podstawowych obowiązków spoczywających na administratorze jest, wynikający z art. 36 ust. 1 ustawy, obowiązek zastosowania środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ochronę przetwarzanych danych osobowych, a w szczególności zabezpieczenia danych przed dostępem osób nieupoważnionych.

Wskazać należy, iż wszelkie czynności związane z przetwarzaniem danych osobowych winny być wykonywane z uwzględnieniem wszelkich środków technicznych i organizacyjnych zapewniających ich zabezpieczenie przed udostępnieniem osobom nieupoważnionym. Z powyższego wynika zatem, że ich odpowiedniego zastosowania wymaga nie tylko proces przetwarzania danych osobowych w systemach informatycznych czy w zbiorach tradycyjnych, ale także każda inna wykonywana na nich operacja zatem i proces przechowywania dokumentów zawierających dane

osobowe. Istotnym jest bowiem, wdrożenie takiego rodzaju systemu zabezpieczania danych i kontroli tego procesu, który do minimum ograniczy możliwość wystąpienia nieprawidłowości w zakresie przetwarzania danych osobowych oraz przeszkolenie i wyczulenie na tę kwestię wykonujących te czynności pracowników. Jednocześnie podkreślić należy, iż administrator musi mieć pełną kontrolę nad procesem przetwarzania danych, tak aby zapobiec powstawaniu zdarzeń narażających dane na udostępnienie osobom nieupoważnionym. Musi też mieć pełną wiedzę na temat całości procesu przetwarzania oraz weryfikować zachowanie pracowników pod kątem przestrzegania przez nich zasad ochrony danych osobowych, odpowiada bowiem także za ich działanie, co potwierdza nie tylko doktryna, ale i utrwalone orzecznictwo administracyjne (por. wyrok Naczelnego Sądu Administracyjnego z dnia 4 kwietnia 2003 r., sygn. II SA 2935/02).

Mając na uwadze powyższe wskazać należy, iż Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych trafnie uznał w treści zaskarżonej decyzji, że w przedmiotowej sprawie doszło do uchybień w procesie przetwarzania danych osobowych Skarżącego. Wprawdzie, w toku niniejszego postępowania nie zgromadzono bezspornych dowodów na potwierdzenie okoliczności, iż wskazany przez Skarżącego dokument faktycznie leżał na biurku zupełnie niezabezpieczony „danymi do wierzchu” (Skarżący oparł bowiem skargę jedynie na swojej relacji z tego zdarzenia, nie potwierdziły tego także zeznania przesłuchanej w charakterze świadka Pani M. S., a Bankiem S.A., jak wskazał, nie dysponuje już zapisem z tego dnia z kamery przemysłowej umieszczonej w przedmiotowym oddziale, a który to mógłby w całości potwierdzić lub zaprzeczyć twierdzenie Skarżącego), jednakże treść oświadczenia Banku S.A., iż „pracownik Banku odpowiedzialny za obsługę Skarżącego wyjaśnił jednoznacznie, że dokument, o którym pisze Skarżący, pozostawiony był pod innymi nie poufnymi materiałami używanymi w codziennej pracy z klientem (dokument nie leżał na wierzchu)” na uchybienia w tym procesie niewątpliwie wskazuje. W złożonych przed organem do spraw ochrony danych osobowych wyjaśnieniach Bank przyznał również, iż bezsprzecznym pozostaje fakt, że dokument ten powinien być pod nieobecność pracownika odpowiednio zabezpieczony, co stało się podstawą skierowania do Skarżącego pisma z dnia [...] sierpnia 2009 r., w treści którego, cyt.: „Bank złożył ubolewanie z powodu zaistniałej sytuacji, zapewniając że miała ona charakter incydentalny a pracownik odpowiedzialny za zabezpieczenie dokumentacji został pouczony”. Nadto, jak wskazano w skierowanym przez Bank do Skarżącego piśmie z dnia [...] listopada 2009 r., cyt.: „Bank ponownie przeprosił za zaistniałą sytuację i ponownie podkreślił incydentalny charakter tej sytuacji”.

Podkreślić przy tym należy, iż błędne zacytowanie przez organ w treści zaskarżonej decyzji wyjaśnień Banku poprzez wskazanie, iż podmiot ten wyjaśnił, że dokument zawierający dane osobowe Skarżącego „pozostawiony był pod innymi poufnymi materiałami” nie miało wpływu na treść wydanego w tej sprawie rozstrzygnięcia. W ocenie organu na uchybienia w procesie przetwarzania danych osobowych Skarżącego przez Bank wskazuje bowiem sama okoliczność pozostawienia zawierających je dokumentów na biurku nieobecnego pracownika Banku, nawet jeżeli znajdowały się one pod dokumentami niezawierającymi żadnych danych osobowych klientów tego podmiotu. Podkreślić przy tym należy, iż ww. błąd organu został sprostowany jako oczywista pomyłka postanowieniem z dnia [...] lutego 2012 r. [...].

Odnosząc się zaś do argumentów Banku, iż z treści zeznań złożonych przed sądem przez Panią M. S. – pełniącą w dniu [...] lipca 2009 r. funkcję zastępcy dyrektora oddziału Banku, który zajmował się sprawą Pana J. S. wynika, że niewielkie jest prawdopodobieństwo, aby dokumenty zawierające dane osobowe Skarżącego leżały tego dnia na biurku pracownika prowadzącego jego sprawę, wskazać należy, iż ww. osoba nie wykluczyła również ewentualności, że taka sytuacja mogła mieć miejsce. Podkreślić należy, iż odpowiadając na szczegółowe pytania dotyczące przedmiotowego zdarzenia, Pani M. S. wielokrotnie zasłaniała się niewiedzą bądź niepamięcią.

Nie sposób zgodzić się również z twierdzeniem Banku, iż brak możliwości przetwarzania przez Bank danych osobowych Pana J. S. w zakwestionowany przez niego sposób wynika z obowiązywania w Banku procedur zapobiegających stwarzaniu zagrożenia dla danych osobowych jego klientów. Odnosząc się do powyższego, wskazać należy, iż sam fakt obowiązywania odpowiednich regulacji dotyczących przetwarzania danych osobowych klientów Banku nie wyklucza możliwości ich złamania chociażby w wyniku niezamierzonego i nieumyślnego błędu ludzkiego, co w niniejszej sprawie, w ocenie organu, miało miejsce.

W tym stanie faktycznym i prawnym Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych rozstrzygnął, jak w sentencji.

Decyzja jest ostateczna. Na podstawie art. 21 ust. 2 ustawy o ochronie danych osobowych i w zw. z art. 13 § 2, art. 53 § 1 i art. 54 ustawy z dnia 30 sierpnia 2002 r. Prawo o postępowaniu przed sądami administracyjnymi (Dz. U. Nr 153, poz. 1270 z późn. zm.), od niniejszej decyzji stronie przysługuje prawo wniesienia skargi do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie, w terminie 30 dni od dnia doręczenia niniejszej decyzji, za pośrednictwem Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych (adres: Biuro Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, ul. Stawki 2, 00 – 193 Warszawa).