



**GENERALNY INSPEKTOR
OCHRONY DANYCH
OSOBOWYCH**

dr Wojciech R. Wiewiórowski

DOLiS-035- 3755/13

Warszawa, dnia 19 grudnia 2013 r.

**Wiceprezes Zarządu,
wykonujący obowiązki Prezesa Zarządu**

w związku z pozyskaniem przez Generalnego Inspektora sygnałem dotyczącym sposobu obsługi klientów detalicznych w dniu 19 września 2013 r. przez P, w sprawie dokonywania jakichkolwiek zmian w danych klienta, m.in. zmiany adresu korespondencyjnego, zwracam się do Pana Prezesa o podjęcie działań prowadzących do zapewnienia prawidłowości procesu przetwarzania danych osobowych pozyskanych w toku prowadzonej działalności i dostosowanie jej do wymogów określonych w ustawie z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (Dz. U. z 2002 r. Nr 101, poz. 926, z późn. zm.)

Z informacji przekazanych przez organ ochrony danych osobowych wynika, że w odpowiedzi na zapytanie klienta drogą elektroniczną dotyczące dokonywania jakichkolwiek zmian w danych klienta m.in. zmiany adresu korespondencyjnego, wymagane jest podanie nr PESEL lub serii i numeru dowodu osobistego, pomimo, iż klient podał swoje imię, nazwisko oraz identyfikator.

W związku z powyższym organ do spraw ochrony danych osobowych zwraca się o zmianę sposobu obsługi klientów detalicznych P, ponieważ budzi on wątpliwości. Wskazuję, że procedury weryfikacji osób/klientów kontaktujących się z P lub podmiotów działających na zlecenie tej spółki powinny być jednoznacznie i przejrzysto określone w stosownym

regulaminie. Regulamin taki powinien być dostępny dla klientów Spółki najpóźniej z momencie nawiązywania umowy.

Podkreślenia wymaga przy tym, że podmiotem decyzyjnym w zakresie zorganizowania procesu przetwarzania danych, w tym w zakresie obsługi klienta jest administrator danych - którym stosownie do definicji określonej w art. 7 pkt 4 ustawy o ochronie danych osobowych jest organ, jednostka organizacyjna, podmiot lub osoba, o których mowa w art. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, decydujący o celach i środkach przetwarzania danych osobowych. Podmiot ten jest jednocześnie uprawniony i obowiązany jest w procesie przetwarzania danych osobowych stosować wszelkie zasady ich przetwarzania, określone w przepisach o ochronie danych osobowych. Ponośi on również odpowiedzialność za respektowanie powyższych zasad oraz sposób realizacji prawa do ochrony danych osobowych wobec osób których dane dotyczą.

Przypominam zatem, że - oprócz konieczności posiadania podstawy prawnej dla przetwarzania danych osobowych (art. 23 lub art. 27 ustawy) – stosownie do art. 26 ust. 1 ustawy o ochronie danych osobowych, administrator danych przetwarzający dane powinien dołożyć szczególnej staranności w celu ochrony interesów osób, których dane dotyczą, a w szczególności jest obowiązany zapewnić, aby dane te były przetwarzane zgodnie z prawem (pkt 1), zbierane dla oznaczonych, zgodnych z prawem celów i nie poddawane dalszemu przetwarzaniu niezgodnemu z tymi celami, z zastrzeżeniem ust. 2 (pkt 2), merytorycznie poprawne i adekwatne w stosunku do celów, w jakich są przetwarzane (pkt 3). Omawiany przepis (pkt 2 i 3) statuuje zasadę adekwatności przetwarzania danych osobowych. Zgodnie z nią, przetwarzane (gromadzone) dane nie powinny wykraczać swym rodzajem i swą treścią poza potrzeby wynikające z celu ich zbierania. Powyższy wymóg sprzeciwia się też zbieraniu wszelkich danych dla realizacji tego celu nieistotnych, nie mających znaczenia, jak i danych o większym, niż uzasadniony z tego względu stopniu szczegółowości.

W kontekście powyższej zasady nieuzasadnione jest nakładanie na klientów P uciążliwego obowiązku podawania nr PESEL przy każdej okazji nawiązywania kontaktu z biurem obsługi klienta, np. w przypadku dokonywania jakichkolwiek zmian w danych klienta m.in. zmiany adresu korespondencyjnego. Wymóg ten jest niezrozumiały zwłaszcza w sytuacji, gdy klient podał swoje imię i nazwisko oraz identyfikator. Niewątpliwie P dla realizacji umów zawartych ze swoimi klientami jest uprawniona do identyfikacji osoby nawiązującej kontakt ze Spółką w celu uzyskania informacji na swój temat. Wskazuję jednak, że szczególne kontrowersje budzi brak jakiegokolwiek alternatywnego dla klienta

rozwiązania w tym zakresie, w tym w szczególności brak możliwości posłużenia się innego rodzaju daną osobową niż PESEL. Jak wskazują doświadczenia GIODO wynikające z kierowanych do tego organu skarg i zapytań, nr PESEL, jako że zawiera datę urodzenia oraz ma charakter unikalnej cechy referencyjnej wykorzystywanej w rejestrach publicznych, traktowany jest przez wiele osób jako informacja o szczególnym dla nich znaczeniu. Przymus jej nieuzasadnionego ujawniania wzbudza opory i obawy przed nieuprawnionym wykorzystaniem. Wiele osób zmuszanych do ujawniania tej informacji, zwłaszcza w sytuacjach błahych, w których do weryfikacji ich tożsamości wystarczające byłoby podanie danych w podstawowym zakresie, sprzeciwia się takiej praktyce. W ocenie Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych również w sytuacji będącej przedmiotem niniejszej sygnalizacji, nieuzasadnione i zbędne jest wykorzystywanie cechy identyfikacyjnej w postaci nr PESEL, ściśle związanej z prywatnością osoby fizycznej.

Mając na uwadze powyższe, proszę o odniesienie się do wskazanych kwestii, poprzez poinformowanie Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych o tym, jakie działania podjęto w celu zmiany opisanej praktyki.

Zaznaczam również, że zgodnie z art. 19a ust. 3 ustawy o ochronie danych osobowych, podmiot, do którego zostało skierowane wystąpienie lub wnioski, o których mowa w ust. 1 i 2, jest obowiązany ustosunkować się do tego wystąpienia lub wniosku na piśmie w terminie **30 dni** od daty jego otrzymania.

Informuję przy tym, że treść niniejszego wystąpienia wraz z udzieloną odpowiedzią opublikowana będzie na stronie internetowej Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych.