



REPUBLIKA E SHQIPERISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE

Nr. 30/6 Prot.

Tiranë, më 12/5/2015

REKOMANDIM
Nr. 17, datë 12/5/2015

Në mbështetje të neneve 29, 30 dhe 32 të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, në ngarkim të kontrolluesit "**Banka Union**" sh.a,

KONSTATOVA:

Në zbatim të Urdhrit nr. 03, datë 09.01.2015 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, është realizuar hetimi administrativ pranë kontrolluesit "**Banka Union**" sh.a, me objekt: *Zbatimi nga ana e kontrolluesit i Ligjit nr. 9887 datë 10/03/2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar si dhe akteve të miratuara nga Komisioneri, gjatë kryerjes së aktivitetit të tij.*

"Banka Union" sh.a, është kontrollues që ushtron veprimtari bankare dhe mbështet veprimtarinë e tij në ligjin nr. 8269, date 23.12.1997 "*Për Bankën e Shqipërisë*", i ndryshuar, ligjin nr. 9662, datë 18.12.2006 "*Për Bankat në Republikën e Shqipërisë*", i ndryshuar si edhe në të gjithë aktet nënligjore të Bankës së Shqipërisë që përbëjnë kuadrin rregullativ në fushën bankare. Kontrolluesi, ofron një gamë të gjerë produktesh dhe shërbimesh bankare për individë dhe biznese, të tilla si, llogari rrjedhëse, depozita me afat, financime dhe kredi, internet banking, karta krediti, transfera bankare etj. Gjatë kësaj marrëdhënie të krijuar kontrolluesi mbledh dhe përpunon të dhëna personale të individëve (klientë), subjekte të të dhënave personale. Në kuadër të veprimtarisë së tij, kontrolluesi mbledh dhe përpunon të dhëna personale për kategoritë e subjekteve të të dhënave, *klientë, punonjës, aksionerë*. Të dhënat personale për kategorinë "klientë" mblidhen në varësi të shërbimeve dhe produkteve që ofron kontrolluesi. Kontrolluesi "**Banka Union**" sh.a mbledh dhe përpunon të dhëna edhe për kategorinë e subjekteve të të dhënave "*punonjës*", me qëllim administrimin e marrëdhënieve të punës.

Në kuadër të respektimit të detyrimeve të përcaktuara në Ligjin nr. 9887, dt. 10/03/2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, Zyra e Komisionerit gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, në procesverbalin e kontrollit, konstatoi se:

- ✦ Kontrolluesi "**Banka Union**" sh.a, nuk ka respektuar nenin 18 të ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008 "*Për mbrojtjen e të dhënave personale*", i ndryshuar, sa i përket:
 - Informimit të subjekteve të të dhënave personale (klientë), në formë të shkruar, mbi fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, për personin që do t'i përpunojë të dhënat, për mënyrën e përpunimit dhe të drejtat e subjekteve të të dhënave. Në përmbajtjen e kontratave për ofrim produktesh të ndryshme dhe format e aplikimit, që përdor kontrolluesi, nuk rezulton informimi i subjekteve të të dhënave sa më sipër;
 - Publikimit në faqen e internetit www.unionbank.al të rubrikës "politika privatësie". Kjo rubrikë ekziston në faqen e internetit por në përmbajtjen e saj kontrolluesi nuk ka të

parashikuara rregulla, me qëllim informimin e subjekteve të të dhënave personale, si dhe politika ku të përfshihen kushtet dhe kriteret që reflektojnë parimet e përpunimit të ligjshëm dhe të drejtë të të dhënave personale.

- ✦ Kontrolluesi Banka Union sh.a, ka bërë pjesë të kontratave të shërbimit për produkte të ndryshme, pëlqimin e klientit, për të përdorur të dhënat e tij personale, për qëllime marketingu dhe promovimi për produktet bankare, pa e informuar subjektin e të dhënave, për këtë qëllim të dytë përpunimi të të dhënave. Pëlqimi nuk është i shprehur në mënyrë opsionale, me nënshkrim veçmas dhe në një formë specifike, sipas kriterëve të nenit 5 pika 1/b i ligjit nr. 9887, datë 10.3.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar;
- ✦ Formulari i njoftimit, plotësuar më parë nga kontrolluesi, nuk është i përditësuar në rubrikën 1.2, sa i përket personit të kontaktit si dhe në rubrikën 6.1 “mbi qëllimin e përpunimit” nuk janë shprehur qëllimet e tjera të përpunimit të të dhënave, të tilla si; përpunimi i të dhënave për qëllime marketingu dhe për menaxhim burimesh njerëzore.

Në lidhje me këto konstatime kontrolluesi ka paraqitur pretendimet përkatëse nëpërmjet shkresave nr. 655 prot, datë 30.01.2015 dhe nr. 1518/1 prot, datë 17.03.2015, referuar edhe në seancën dëgjimore të datës 19.03.2015. Seanca dëgjimore është realizuar nga Zyra e Komisionerit në zbatim të neneve 93-96 të Ligjit Nr. 8485, datë 12.5.1999 “Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë”. Pas seancës dëgjimore kontrolluesi nëpërmjet shkresës nr. 1870, datë 27.03.2015, ka informuar Zyrën e Komisionerit mbi masat e marra.

Zyra e Komisionerit, pasi analizoi këto pretendime, vlerëson se në themel të çdo procedure hetimi administrativ, qëndron provueshmëria e realizimit të detyrimeve ligjore. Në këtë kuadër edhe gjatë realizimit të hetimit dhe kontrollit administrativ pranë kontrolluesit është e rëndësishme që të evidentohet dhe provohet plotësimi i detyrimit për zbatimin e nenit 18, që ka në themel të tij informimin e subjekteve të të dhënave personale. Pavarësisht, se ligji nuk e ka të parashikuar shprehimisht që informimi të jetë i shkruar, kjo nënkuptohet nga qëllimi i realizimit të inspektimit dhe nevoja e provueshmërisë së plotësimit të detyrimeve ligjore, bazuar në procedurat e hetimit administrativ. Për realizimin e qëllimit të ligjit janë kërkuar dhe analizuar (në cilësinë e provës) formularët dhe kontratat nëpërmjet të cilave sanksionohet marrëdhënia midis kontrolluesit dhe klientit, në të cilët rezultoi (gjatë inspektimit) se nuk evidentohet asnjë praktikë informimi sipas nenit 18 të ligjit.

Nuk mund të pretendohet se nëpërmjet emërimit të formateve të përdorura nga kontrolluesi, realizohet informimi lidhur me fushën dhe qëllimin e përpunimit të të dhënave personale, pasi realizimi i këtij informimi nënkupton informimin e plotë të klientit mbi qëllimin e përpunimit për çdo kategori të të dhënave personale që i kërkojnë nga banka.

Saktësimi i qëllimit të përpunimit është i rëndësishëm për shmangien edhe të abuzimeve të mundshme pasi krijohen hapësira që të dhënat të përpunohen edhe për qëllime të tjera të tilla si marketingu, etj.

Sa i përket, personit që përpunon të dhënat, ligji nënkupton që klienti duhet të informohet mbi procesin nëpër të cilin kalon përpunimi i të dhënave të tij duke përcaktuar edhe kategoritë e pozicioneve të punonjësve të bankës që kanë akses në të dhënat e tij dhe proceset nëpër të cilat kalon përpunimi i të dhënave. Kjo ka si qëllim evidentimin e faktit se të dhënat kanë akses të kufizuar edhe brenda vetë kontrolluesit (pra, nuk mund të aksesohen nga kushdo). Subjekti i të dhënave/klienti nuk ka dijeni mbi procedurat e përpunimit të të dhënave të tij personale brenda bankës. Informimi i klientit është një detyrim që konsiston në mbarëvajtjen dhe transparencën e marrëdhënies midis klientit dhe kontrolluesit. Nëpërmjet

informimit, klienti është në gjendje që të kuptojë se çfarë ndodh me të dhënat e tij personale, ku mbahen dhe në ç'formë, për sa kohë mbahen etj, me qëllim që të jetë i ndërgjegjshëm mbi procedurat e përpunimit duke i dhënë mundësinë për të parandaluar edhe shkelje të mundshme ndaj të dhënave të tij.

Sa i përket të drejtave të subjekteve të të dhënave, Zyra e Komisionerit vlerëson se janë shumë të rëndësishme pasi i japin mundësinë klientit që të mbrojtë të dhënat e tij personale. Nga analizimi i formateve të përdorura nga kontrolluesi në marrëdhënie me klientin, nuk janë evidentuar të drejtat e subjektit të të dhënave personale të parashikuara në kreun IV të ligjit.

Përsa i përket mosrespektimit të nenit 5/1/b, Zyra e Komisionerit vlerëson se përfshirja e pëlqimit për qëllime marketingu në formatet e kontratave të ndryshme bankare nuk reflekton qëllimin e ligjit pasi nuk i jep mundësinë për të kundërshtuar dhënien e pëlqimit për qëllime marketingu klientit. Nëpërmjet kontratës kërkohet të ndërtohet një marrëdhënie kontraktore dhe nuk duhet që klienti të pranojë automatikisht dhe detyrimisht fushatat e marketingut. Pra, klientit duhet t'i jepet mundësia që ta kundërshtojë përpunimin e të dhënave për qëllime marketingu, pa u kushtëzuar nga nënshkrimi i kontratës.

Sa i përket detyrimit për njoftim dhe në vazhdimësi përditësimit të tij (neni 21, 22 i Ligjit nr.9887, datë 10.03.2008 "Për mbrojtjen e të dhënave personale", i ndryshuar) Zyra e Komisionerit vlerëson se është një nga detyrimet bazë që ka çdo kontrollues dhe si i tillë ka një pozicion të rëndësishëm në raport me detyrimet e tjera që parashikon ligji. Detyrimi për njoftim është në funksion të ushtrimit sa më të plotë dhe të saktë të veprimtarisë së Zyrës së Komisionerit dhe me të drejtat e subjekteve të të dhënave, pasi siguron informacionin e nevojshëm lidhur me kontrolluesit që operojnë në Shqipëri, fushat e veprimtarisë, kategoritë e të dhënave personale dhe sensitive që përpunohen, qëllimet e përpunimit, etj.

Zyra e Komisionerit e vlerëson si mjaft të rëndësishëm, procesin e mbrojtjes së të dhënave personale dhe konfidencialitetit në sektorin bankar. Në këtë kuadër, janë evidentuar disa nga problematikat e hasura më shpesh në këtë fushë. Problematikat i janë referuar praktikës së deritanishme në zbatim të ushtrimit të funksionit monitorues dhe mbikëqyrës së Zyrës së Komisionerit në zbatim të ligjit, gjatë vitit 2015, mangësive të konstatuara gjatë kontrolleve administrative të ushtruara në secilin kontrollues bankar dhe duhen patur parasysh nga kontrolluesit në ushtrimin e aktivitetit.

Përveç, sa është konstatuar me anë të procesverbalit të kontrollit, kontrolluesi "Banka Union" sh.a duhet të ketë parasysh në vijimësi, respektimin e parashikimeve të nenit 20 të ligjit. Në marrëdhëniet/marrëveshjet që krijon me të tretë (në cilësinë e përpunuesit), që kanë si objektiv përpunimin e të dhënave personale (qoftë edhe akses në të dhëna), të sanksionohen rregulla mbi sigurinë dhe konfidencialitetin e të dhënave. Plotësimi i këtij detyrimi është mjaft i rëndësishëm pasi garanton sigurinë e të dhënave personale dhe ndalon përhapjen e tyre në mënyrë të paligjshme.

Sa më sipër;

Në zbatim të ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale", i ndryshuar dhe në kuadër të problematikave të hasura dhe konstatimeve të realizuara gjatë hetimeve administrative në kontrolluesit që ushtrojnë veprimtari në sektorin bankar,

REKOMANDOJ:

1. Në zbatim të nenit 18 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar:
 - Në çdo format që sanksionon marrëdhënien e kontrolluesit me subjektet e të dhënave personale (klientin, punonjësin) të parashikohet një dispozitë për informimin e tyre mbi fushën dhe qëllimin, për të cilin do të përpunohen të dhënat personale, personin që do t'i përpunojë të dhënat, për mënyrën e përpunimit dhe të drejtat e subjekteve të të dhënave;
 - Në faqen e internetit të kontrolluesit www.unionbank.al, të publikohen në një rubrikë të veçantë "politikat e privatesisë", dhe të përditësohen të dhënat me qëllim informimin e personave që vizitojnë faqen, mbi mënyrat e përpunimit të të dhënave personale, masat e sigurisë dhe ruajtjes së konfidencialitetit, të drejtat e subjekteve të të dhënave dhe detyrimet e kontrolluesit në kuadër të mbrojtjes së privatesisë.
2. Në zbatim të nenit 5 pika 1/b dhe 6/1/a të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, të tregohet kujdes që në kontratat e shërbimit për produktet bankare, të informohen subjektet e të dhënave për qëllimin e përpunimit të të dhënave në kuadër të marketingut dhe promocionit të produkteve bankare duke i ofruar mundësinë që pëlqimi në këtë rast të jetë opsional dhe i ndarë nga pëlqimi për nënshkrimin e kontratës. Kjo përfshin edhe dhënien e pëlqimit për përpunimin e të dhënave personale për qëllime të tjera jashtë qëllimit fillestar të nënshkrimit të kontratës. Çdo subjekt i të dhënave ka të drejtën që të revokojë pëlqimin në çdo moment që e konsideron të arsyeshme.
3. Në zbatim të nenit 20 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, në marrëdhëniet/marrëveshjet që Banka krijon me të tretë (në cilësinë e përpunuesit), që kanë si objektiv përpunimin e të dhënave personale (qoftë edhe akses në të dhëna), të tregohet kujdes në sanksionimin e rregullave mbi sigurinë dhe konfidencialitetin e të dhënave.
4. Në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, të tregohet kujdes në vijimësi në përditësimin e "Formularit të Njoftimit" pranë Zyrës së Komisionerit.
5. Në rast mospërbushje të këtyre detyrimeve, Komisioneri vepron sipas nenit 30, pika 2 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar. Komisioneri në rast shkeljesh serioze, të përsëritura ose të qëllimshme të ligjit nga një kontrollues ose përpunues, veçanërisht, në rastet e përsëritura të moszbatimit të rekomandimeve të tij, vendos sanksion me gjobë për kundërvajtjet administrative dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Besnik DERVISHI

