



REPUBLIKA E SHQIPËRISË
KOMISIONERI PËR TË DREJTËN E INFORMIMIT DHE MBROJTJEN E TË
DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E PERGJITHSHME PËR MBROJTJEN E TË DHËNAVE PERSONALE
DREJTORIA E HETIMIT SEKTORIAL DHE SIGURISË SË TË DHËNAVE

Nr.192/5 prot.

Tiranë më 15.02.2023

REKOMANDIM

Nr. 03, datë 15.02.2023

PËR KONTROLLUESIN “*INTERSIG*” SHA

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 vijim, “*Ligji*”), neneve 77-112 të ligjit nr. 44/2015 “*Kodi i Procedurave Administrative të Republikës së Shqipërisë*” (në vijim, “*Kodi i Procedurave Administrative*”), procesverbalit të hetimit administrativ dhe provave të administruara në ngarkim të Kontrolluesit “*Intersig*” SHA (në vijim, “*Kontrolluesi*”),

KONSTATOVA SE:

Në zbatim të Urdhrit nr. 197, datë 10.11.2022 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale (në vijim, “*Komisioneri*”), u krye hetimi administrativ pranë Kontrolluesit me objekt:

- *Zbatimi i ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 “Për mbrojtjen e të dhënave personale”, i ndryshuar, me fokus masat tekniko-organizative për përpunimin e tyre, veçanërisht sistemet e menaxhimit të sigurisë së informacionit (SMSI) dhe verifikim rekomandimi.*

Komisioneri, pasi shqyrtoi relacionin e hetimit administrativ, procesverbalin e konstatimit dhe provat e administruara gjatë ushtrimit të hetimit pranë Kontrolluesit, vëren se:

1. Kontrolluesi, ushtron veprimtarinë në tregun e sigurimeve, bazuar në Ligjin nr. 32, datë 16.03.2021 “*Për sigurimin e detyrueshëm në sektorin e transportit*”, Ligjin nr. 52, datë 22.05.2014 “*Për veprimtarinë e sigurimit dhe të risigurimit*”, Ligji nr. 9901, datë 14.4.2008 “*Për tregtarët dhe shoqëritë tregtare*”, i ndryshuar, si dhe akteve të tjera normative të dala në zbatim të tyre, nga Autoriteti Mbikëqyrës Financiare (AMF). Kontrolluesi, gjatë ushtrimit të aktivitetit në funksion të përmbushjes së

qëllimit si një shoqëri sigurimi, ofron për shitje, produkte për sigurimin e detyrueshëm (*Policë për sigurimin e detyrueshëm të mbajtësve të mjeteve motorike për përgjegjësi ndaj palëve të treta (TPL), Certifikatë ndërkombëtare e sigurimit motorik (karton jeshil dhe police kufitare)*), si dhe të gjitha llojet e sigurimit vullnetar (*sigurim shëndeti, prone, përgjegjësish, garanci etj.*).

Kontrolluesi, operon nëpërmjet agjenteve në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë.

Kontrolluesi, përpunon të dhëna personale për subjektet e të dhënave personale “*kljentë*”, “*individë*”, “*përfitues apo shkaktarë të dëmeve të përfshirë në një aksident automobilistik*”, “*punonjës*”, “*aksionerë*”, “*vizitorë*”, etj. Përpunimi i të dhënave kryhet në mënyrë manuale dhe elektronike.

2. Kontrolluesi mbledh, përpunon, ruan të dhëna personale dhe sensitive, nëpërmjet krijimit të dosjeve fizike, për subjektet e të dhënave personale individë/kljentë, në rastet e çeljes së praktikave të dëmshpërblimit shëndetësor, material dhe praktikave të tjera ligjore. Të dhënat sensitive që mblidhen, lidhen me shëndetin e klientit (*diagnoza sëmundjesh, ekzaminime të ndryshme mjekësore, etj.*).

Përpunimi i të dhënave kryhet në rrugë manuale, nëpërmjet krijimit të dosjeve fizike të trajtimit të dëmeve shëndetësore dhe materiale, si dhe në rrugë elektronike nëpërmjet krijimit të regjistrave elektronikë me bazë të dhënash, për mënyrën e trajtimit të dosjeve të shëndetit dhe dosjeve materiale.

Departamenti i shitjeve është departamenti kryesor që ofron shitje për produktet e Kontrolluesit në të gjithë territorin e Republikës së Shqipërisë, të tilla si: policat e detyrueshme dhe vullnetare për klientët. Nëpërmjet departamentit të shitjeve dhe dëmeve, Kontrolluesi përpunon të dhënat personale të klientëve në sistem elektronik dhe në rrugë manuale, nëpërmjet krijimit të dosjeve për policat vullnetare.

Kontrolluesi ofron shitjen e policave të detyrueshme (*Policë për sigurimin e detyrueshëm të mbajtësve të mjeteve motorike për përgjegjësi ndaj palëve të treta (TPL), certifikatë ndërkombëtare e sigurimit motorik (karton jeshil) dhe policë kufitare, në të gjitha kontratat vullnetare (sigurim shëndeti, prone, sigurim kasko, sigurim oferte, sigurim nga zjarri etj.)*), si dhe të praktikave për trajtimin e dëmeve shëndetësore.

Konstatohet se, policat e sigurimit përmbajnë të dhënat personale që lidhen me: “*emrin*”, “*mbiemrin e përdoruesit/ve*”, “*gjinia*”, “*datëlindja*”, “*adresa*”, “*telefoni*”, “*të dhëna për mjetin*”, etj.

Veprimtaria e Kontrolluesit realizohet, ndër të tjera, nëpërmjet sistemit elektronik “*MBA_Albania – Oracle Intersig Vig*”, i përbërë nga 65 (gjashtëdhjetë e pesë) module, ku ndër më të rëndësishëm janë: “*Moduli i MBA-Tpl*”, “*Moduli i MBA-*

Health”, “*Moduli Personal Accident*”, “*Moduli i MBA-Tpl*”, “*Moduli Clients*”, “*Moduli broker service*” dhe “*Moduli administrator*”.

Sistemi elektronik “*MBA_Albania – Oracle Intersig Vig*” hostohet në makina virtuale në server-a fizik, me komponentë mbështetës TIK. Komponentët e infrastrukturës së rrjetit përfshijnë: *Firewall, Hardware Load Balancer, Switches, etj.*

Sistemi i “*MBA_Albania – Oracle Intersig Vig*” është i ngritur mbi:

- a. Databaza Oracle;
- b. Microsoft për Virtualizim dhe Failover.

Konstatohet se, pajisjet e infrastrukturës hardware dhe software në të cilën ngrihet sistemi elektronik, është pjesë përbërëse e të njëjtës infrastrukturë të ngritur për Macedonian Bussines Application (MBA) nga subjekti VIG Services Shqipëri.

Menaxhimi i përdoruesve të sistemit kryhet nga përdoruesit me rol “*Administrator*”, si dhe nga ofruesi i shërbimit të mirëmbajtjes së sistemit në rastet kur kërkohet nga Kontrolluesi. Gjatë krijimit të një përdoruesi të ri, përcaktohet edhe roli i tij. Roli i secilit përdorues në sistem lidhet me një profil të caktuar (*menu, nyje dhe funksionalitete*). Kur një përdoruesi i caktohet një rol, automatikisht i jepen të drejta mbi profilin e këtij roli. Konstatohet se rolet janë “*Administrator- Employee*”, “*Agent*”, “*Branch Director User*”, “*Repair shop*”, etj.

Ky sistem ndërvepron online nëpërmjet webservice-ve me regjistrat e AMF, si Regjistri Elektronik Online i Shitjeve (REOSH) dhe Regjistri Elektronik i Dëmeve (RED).

Nga verifikimi rezulton se, sistemi “*MBA_Albania – Oracle Intersig Vig*” ka disa dhënës informacioni me të cilët popullon bazën e të dhënave. Konkretisht, dhënësit e informacionit për sistemin elektronik janë: të dhënat e marra nga institucione të tjera, si Qendra Kombëtare e Biznesit (QKB), Drejtoria e Përgjithshme e Shërbimeve të Transportit Rrugor (DPSHTRR), Drejtoria e Përgjithshme e Gjendjes Civile (DPGJC) nëpërmjet komunikimit të webservice-ve të sistemit “*MBA_Albania – Oracle Intersig Vig*” me sistemin “*REOSH*” të AMF-së, si dhe nëpunës apo agjentët e shitjeve të policave.

Agjenti i Kontrolluesit në momentin e shitjes së një prej produkteve/policave të detyrueshme, plotëson elektronikisht të dhënat personale të klientit në rubrikat e domosdoshme të formateve “*tip*”, etj. Shitja e policave të detyrueshme bëhet nga agjentët të cilët e regjistrojnë dhe në mënyrë elektronike në sistem. Ky sistem raporton shitjen e policave në sistemin elektronik REOSH të AMF-së.

Në sistemin elektronik “*MBA Albania*” rezulton se, për dosje të mbyllura klientësh ruhen të dhënat për kategoritë e ndryshme të klientëve përfitues të dëmshpërblimeve apo shkaktarë të dëmeve, etj. Konstatohet se për këto dosje nuk ka një parashikim në

lidhje me kohën e ruajtjes së të dhënave personale, në kundërshtim me parashikimin në germën “d”, të pikës 1, të nenin 5 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi ka detyrim të përpunojë të dhënat personale për aq kohë sa ekziston qëllimi për të cilin janë grumbulluar dhe përpunuar (neni 5/1/d i Ligjit) dhe në momentin që ka përfunduar qëllimi i përpunimit të realizojë shkatërrimin e tyre, në të kundërt përpunimi i mëtejshëm i të dhënave konsiderohet i paligjshëm. Koha e ruajtjes së të dhënave personale duhet të përcaktohet nga Kontrolluesi, në përputhje me parashikimet ligjore specifike dhe qëllimin e përpunimit.

Gjithashtu, nga verifikimi on-site i sistemit “MBA_Albania” si dhe nga shqyrtimi i procedurave rregulluese që disponon Kontrolluesi, rezulton se:

- Në ambientin “test” të sistemit “MBA_Albania”, punohet me të dhëna reale;
- Nuk ka kryer auditime të brendshme me qëllim garantimin e mirëfunksionimit të këtyre teknikave për menaxhimin e riskut (ose në mungesë të teknikave, identifikim të riskut);

Kontrolluesi ka vendosur në dispozicion të grupit të kontrollit një model “tip” të “Rregullores së Departamentit të IT” të Vig Service Shqipëri, e cila nuk përmban elementet formal të një dokumenti.

Kontrolluesi, nëpërmjet postës elektronike ka vendosur disa modele “tip” të planit të vazhdueshmërisë së biznesit (BCP) dhe planit të rimëkëmbjes nga katastrofa (DRP) të administruara nga VIG Service, megjithatë rezulton se këto dokumente janë në gjuhën angleze (*ndryshe nga sa parashikon Kodi i Procedurave Administrative në nenin 20 të tij*) si dhe nuk plotësojnë elementet formal (*firmë/vulë etj.*) për tu administruar si provë.

Kontrolluesi, ka vendosur në dispozicion të grupit të kontrollit një certifikatë “Për sistemin e menaxhimit En ISO 27001:2013” datë 19.02.2020, në emër të Vig Service Shqipëri të lëshuar nga Tuv Austria Hellas. Megjithatë, gjatë hetimit administrativ nuk është arritur të dokumentohet marrja e masave sa i përket kryerjes së “Analizës mbi ndikimin në të dhënat personale”, sipas parashikimit të pikës 11, të Udhëzimit nr. 47, datë 14.09.2018 të Komisionerit “Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha”, (në vijim, “Udhëzimi nr.47”) e cila përcakton se “Përpara përpunimit të të dhënave personale, kontrolluesi ose përpunuesi duhet të kryejë një vlerësim të ndikimit të operacioneve të përpunimit që janë parashikuar në mbrojtjen e të dhënave personale duke evidentuar se ku këto operacione përpunimi mund të paraqesin rreziqe të veçanta ndaj të drejtave dhe lirive të subjekteve të të dhënave për shkak të natyrës, shtrirjes ose qëllimit të tyre”.

Gjithashtu, Kontrolluesi nuk ka miratuar Politikën e Sigurisë së Informacionit për proceset e përpunimit të të dhënave personale si dhe Analizën e Sigurisë së Sistemit të Arkivimit.

Sa më sipër, rezulton se, Kontrolluesi nuk ka marrë masa organizative dhe teknike të përshtatshme për të mbrojtur të dhënat personale nga shkatërrime të paligjshme, aksidentale, humbje aksidentale, për të mbrojtur aksesin ose përhapjen nga persona të paautorizuar, veçanërisht në këtë rast kur përpunimi i të dhënave kryhet nëpërmjet komunikimeve elektronike, në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 47.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi duhet të kryejë auditime të vazhdueshme mbi hedhjen e të dhënave, logim-et dhe funksionimin e sistemit, me qëllim për të parandaluar çdo cedim të mundshëm të funksionimit të sistemit. Analizimi periodik i veprimeve/gjurmëve të përdoruesve, apo të funksionimit të sistemit nëpërmjet log-eve, minimizon rrezikun duke bërë që ngjarje që paraqesin risk, të verifikohen dhe të lokalizohet.

Kontrolluesi duhet të marrë masa teknike të nevojshme që të dhënat që përpunohen në ambientin “*test*”, të mos jenë reale dhe të ndërlidhura me ambientet e sistemit “*production*”, me qëllim minimizimin e riskut të sigurisë së informacionit dhe integritetit të të dhënave, pasi ky ambient shërben për testimin e funksioneve dhe problematikave të ndryshme të sistemit “*live*”.

3. Në formularin tip “*Aplikim për sigurimin e shëndetit*” që duhet të plotësojë çdo aplikant për sigurimin e shëndetit, nuk është parashikuar asnjë rubrikë që të informojë subjektet e të dhënave për qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, personin që do t’i përpunojë të dhënat, afatin e mbajtjes së të dhënave, masat e sigurisë, të drejtat që subjektet e të dhënave gëzojnë (*akses, korrigjim dhe fshirje*), nëse dhënia e të dhënave është e detyrueshme apo vullnetare, në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, informimi i subjekteve të të dhënave personale është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit, pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë. Mos përmbushja e këtij detyrimi nga ana e Kontrolluesit mund të sjellë pasoja të rënda sa i përket privatësisë dhe përpunimit të të dhënave personale të subjekteve të të dhënave.

4. Kontrolluesi ka të instaluar një sistem video-survejsimi (CCTV) të cilat mbikëqyrin korridoret dhe ambientet e brendshme të zyrave. Konstatohet se, kamerat janë pozicionuar në ambientet e brendshme të zyrave, në kundërshtim me parashikimet e neneve 5 dhe 6 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 11, datë 08.09.2011 të Komisionerit “*Për përpunimin e të dhënave të punonjësve në sektorin privat*”, i ndryshuar, (në vijim,

“Udhëzimi nr. 11”), i cili në pikën 10.2 të tij parashikon se *“Kamera e vëzhgimit nuk mund të përdoret për mbikëqyrjen e një punonjësi në vendin e punës”*.

Gjithashtu, Kontrolluesi nuk informon subjektet mbi përpunimin e të dhënave imazhe-video nëpërmjet sistemit të video-survejitimit (CCTV), në kundërshtim me parashikimet e nenit 18 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 3, datë 05.03.2010 të Komisionerit *“Mbi përpunimin e të dhënave personale me sistemin e video survejitimit në ndërtesa dhe mjedise të tjera”* i ndryshuar (në vijim, *“Udhëzimi nr. 3”*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, një nga mjetet e rëndësishme të përpunimit të të dhënave personale cilësohet dhe sistemi elektronik i video/audio-survejitimit (CCTV). Të dhënat e ruajtura në këto sisteme si *“imazhe”* dhe *“video”*, janë të dhëna personale, dhe përpunimi i tyre duhet të jetë në përputhje me parashikimet e Ligjit si dhe akteve të miratuara nga Komisioneri në lidhje me mbledhjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale, gjatë kryerjes së aktivitetit nga Kontrolluesit.

Informimi i subjekteve të të dhënave personale mbi prezencën e sistemit të video-survejitimit (CCTV) është një nga detyrimet bazë të Kontrolluesit pasi u jep mundësinë subjekteve të të dhënave personale të njihen me të drejtat që gëzojnë dhe mundësinë e ushtrimit të tyre në praktikë.

5. Kontrolluesi ka marrëdhënie kontraktuale me palët e treta për ofrimin e shërbimeve gjatë ushtrimit të veprimtarisë së tij. Konkretisht, Kontrolluesi ka lidhur më datë 06.05.2021, me subjektin *“Poliklinika Doctors Hospital”* marrëveshje *“Për ofrimin e shërbimeve mjekësorë”*. Gjithashtu, Kontrolluesi ka vendosur në dispozicion të grupit të kontrollit një kopje të *“Kontratës së Sigurimit, midis palëve Intersig Vig Sha, Banka Kombëtare Tregtare dhe Ifis Broker”*, datë 01.07.2019 me objekt *“...mbulimi me sigurim i punonjësve të policembajtësit dhe të anëtarëve të familjeve të tyre, të cilët kanë paraqitur kërkesën për sigurim dhe kanë paguar primin e sigurimit...”* (së bashku të quajtur të *“të siguruar”*...) afati i vlefshmërisë të së cilës ka mbaruar dhe nuk rezulton që kjo kontratë të jetë rinovuar midis palëve .

Nga shqyrtimi i të dy akteve më sipër (*marrëveshjes si dhe kontratës së sigurimit*) rezulton se, në përmbajtje të tyre nuk janë reflektuar detyrimet sipas parashikimeve të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19, datë 03.08.2012 të Komisionerit *“Mbi rregullimin e marrëdhënieve mes kontrolluesit dhe përpunuesit në rastet e delegimit të përpunimit të të dhënave dhe përdorimin e një kontrate tip në rastet e këtij delegimi”* i ndryshuar (në vijim, *“Udhëzimi nr. 19”*).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, të gjitha detyrimet e sanksionuara në nenin 20 të Ligjit duhet të përfshihen në marrëveshjet/kontratat dhe/ose aneks kontratat e nënshkruara mes Kontrolluesit dhe Përpunuesit. Çdo kontratë përpunimi (*outsourcing/shërbimi*) që ka për qëllim delegimin e përpunimit të të dhënave personale duhet të përmbaj dispozita që vendosin rregulla për përpunimin e të

dhënave personale, sipas legjislacionit në fuqi. Çdo kontratë e tillë duhet të parashikoj masat që duhet të marr Përpunuesi për të siguruar/garantuar mbrojtjen e mjaftueshme të të dhënave, si dhe hapat që do të ndërmerren në rast cenimi të të dhënave, me qëllim që të sigurojë paprekshmërinë e tyre, në çdo hallkë të këtij përpunimi.

6. Nga verifikimi i kryer në regjistrin elektronik të subjekteve kontrolluese, në protokollin e Zyrës së Komisionerit rezulton se, Kontrolluesi ka “Njoftuar” mbi përpunimin e të dhënave personale për të cilat është përgjegjës, por është konstatuar se “Njoftimi” ka mangësi në deklaram sa i përket rubrikës 3.1. “Kategoritë e të subjekteve të të dhënave personale që përpunohen” dhe 7.1: Marrësi i të dhënave personale, në kundërshtim me parashikimet e neneve 21 dhe 22 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, realizimi i detyrimit për përditësimin e ndryshimit të gjendjes së Njoftimit të përpunimit të të dhënave sipas parashikimeve të nenit 21 të Ligjit është i rëndësishëm, pasi i jep mundësinë subjekteve të të dhënave që të informohen mbi përpunimin që kryen Kontrolluesi dhe realizimin e detyrimeve ligjore. Kjo i jep mundësi reale subjektit të të dhënave për të ushtruar në mënyrë korrekte të drejtat që i jep Ligji.

7. Kontrolluesi ka miratuar me shkresën nr. 403 prot., datë 28.09.2021 “Udhëzimin për mbrojtjen e të dhënave personale”. Konstatohet se, në përmbajtje të Udhëzimit parashikohen detyrimet e Kontrolluesit sipas legjislacionit në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, por nuk përcaktohen proceset, procedurat, masat teknike dhe organizative ku të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, etj., në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se, hartimi i një Rregullore (në rastin konkret, Udhëzimi) specifik “Për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale”, në të cilën të parashikohen rregulla dhe procedura organizative specifike mbi mënyrën e përpunimit të të dhënave personale (për çdo kategori të dhënash), sigurinë e të dhënave, konfidencialitetin, afatet e mbajtjes së të dhënave, nivelet e aksesit etj., konsiderohet një detyrim shumë i rëndësishëm në zbatim të nenit 27 të Ligjit, pasi shmang pasojat e rënda që mund të vijnë për subjektet e të dhënave.

8. Kontrolluesi në kuadër të trajnimit të punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale ka ndërmarrë disa masa lidhur me legjislacionin në fuqi për mbrojtjen e të dhënave personale, duke hartuar një manual për “Mbrojtjen e të dhënave personale”. Megjithatë, nga verifikimi i përmbajtjes së manualit trajnues rezulton se, përmbajtja e tij nuk është e mjaftueshme dhe nuk përfshin të gjitha proceset përpunuese të Kontrolluesit.

Zyra e Komisionerit vlerëson se trajnimet në lidhje me mbrojtjen e të dhënave personale duhet të jenë të vazhdueshme dhe të përshtatura sipas nevojave dhe

proceseve të punës të Kontrolluesit, me qëllim ndërgjegjësimin e operatorëve të cilët për shkak të proceseve të punës, janë të ngarkuar për përpunimin e të dhënave personale.

Gjithashtu konstatohet se masat e ndërmarra nga Kontrolluesi janë ta pamjaftueshme në raport me veprimtarinë e gjerë që kryen. Grupi i kontrollit konstaton mosplotësim të detyrimeve në lidhje ngritjen, administrimin dhe mirëmbajtjen e sistemit të menaxhimit së sigurisë së informacionit (SMSI) lidhur me mbrojtjen e të dhënave personale, të parashikuara në Udhëzimin nr. 47 të Komisionerit, datë 14.09.2018 “*Për përcaktimin e rregullave për ruajtjen e sigurisë së të dhënave personale të përpunuara nga subjektet përpunuese të mëdha*” (në vijim, “*Udhëzimi nr. 47*”).

Zyra e Komisionerit vlerëson se, për shkak të cilësisë si subjekt përpunues i madh, si dhe për shkak të natyrës së veprimtarisë që ushtron, e cila kërkon masa të shtuara teknike dhe organizative për garantimin e sigurisë së të dhënave personale, Kontrolluesi, është i detyruar të krijojë, mirëmbajë dhe administrojë SMSI në përputhje me parashikimet e Udhëzimit nr. 47.

Në përfundim të hetimit administrativ, referuar provave dhe konstatimeve në vend, grupi i hetimit administrativ hartoi procesverbalin përkatës, një kopje e të cilit i është dërguar Kontrolluesit me rrugë postare.

Në respektim të së drejtës për t’u dëgjuar, në zbatim të neneve 87-89 të Kodit të Procedurave Administrative, Kontrolluesi është ftuar të marrë pjesë në seancë dëgjimore, përpara marrjes së vendimit përfundimtar nga ana e Komisionerit.

Përfaqësuesi i Kontrolluesit u paraqit në seancën dëgjimore, ku parashtroi se qëndrimin mbi konstatimet e grupit të hetimit do ti paraqesë me shkrim.

Me shkresën nr. 192/3 prot., datë 25.01.2023, Kontrolluesi parashtroi argumentet e përmbledhura si më poshtë:

- 1. Në pikën 3 të Procesverbalit të Hetimit Administrativ, është pretenduar se formulari tip që plotësohet nga klientët që përfitojnë sigurimin e shëndetit pranë Intersig VIG, nuk përmban elementet e nevojshëm të njoftimit të klientëve në lidhje me përpunimin e të dhënave të tyre. Vlerësojmë se ky pretendim nuk qëndron, për shkak se përpara nënshkrimit të këtij formulari, çdo klient pajiset me kushtet e përgjithshme të sigurimit, ku në mënyrë të detajuar përshkruhet përpunimi që do u bëhet të dhënave të tyre. Asnjë klient nuk dorëzon të dhënat e tij personale pa u njohur paraprakisht me këto kushte dhe plotësimi dhe nënshkrimi i formularit tip kryhet vetëm pas pranimit të këtyre kushteve kontraktore. Mbi të gjitha, këtij formulari nuk i mungon kërkesa për dhënien e aprovimit për përpunimin e të dhënave personale nga Intersig VIG, si dhe një parashikim i përmbledhur në lidhje me përpunimin e tyre.*

Lidhur me pretendimin e mësipërm të Kontrolluesit, referuar “*Formularit tip*” që plotësohet nga klientet që përfitojnë sigurimin e shëndetit pranë Intersig VIG, rezulton se në përmbajtje të këtyre kërkesave ekziston edhe rubrika “*Me nënshkrimin e kësaj kërkesë për dëmshpërblim, deklaroj se jap pëlqimin tim që të dhënat e deklaruara më sipër, të administrohen e përpunohen në përputhje me ligjin nr. 9887/2008 për mbrojtjen e të dhënave personale i ndryshuar*”. Megjithatë, Zyra e Komisionerit vlerëson se Kontrolluesi ka paqartësi sa i përket konstatimit në lidhje me informimin e subjekteve të të dhënave (neni 18 i Ligjit), nëpërmjet formularëve/kërkesave të sipërcituara, konkretisht, informimi për qëllimin dhe mënyrën e përpunimit të të dhënave personale, personin që do t’i përpunojë të dhënat, afatin e mbajtjes së të dhënave, masat e sigurisë, të drejtat që subjektet e të dhënave gëzojnë (*akses, korrigjim dhe fshirje*).

2. *Nga kontrolli fizik, inspektorët kanë mundur të vëzhgojnë pozicionimin e kamerave të survejimit në ambientet e Intersig VIG. Pretendimi i paraqitur në pikën 4 të Procesverbalit se këto kamera janë vendosur në brendësi të ambienteve të zyrave nuk qëndron. Duke qenë se zyrat qendrore shërbejnë më së shumti si zyra shitjeje, kamerat janë vendosur në ambientet e korridoreve për shkak të paraqitjes së klientëve të shumtë përgjatë ditës. Në mungesë të një ndarjeje fizike mes hapësirës ku është e pozicionuar administrata si dhe asaj ku kryhet veprimtari tregtare, ruajtja e korridoreve të ambientit është domosdoshmëri, sidomos për shkak të qarkullimit të lirë të klientëve apo qarkullimit të parave. Theksojmë se, vetë tavolinat e punës së agjentëve ndodhen në ambient të hapur, për faktin se shumica e veprimtarisë së tyre operationale konsiston në një lëvizje të vazhdueshme mes zyrës dhe takimeve jashtë saj me klientë. Pavarësisht kësaj, edhe në këtë ambient, fushëpamja e kamerave fokusohet vetëm në pjesën e korridorit ku ndodhin lëvizje të klientëve apo zhvillohen transaksione financiare dhe jo drejtpërdrejt mbi ekranet e kompjuterëve të punës. Po ashtu, në hyrje të ambienteve të Intersig VIG gjendet një tabelë e dallueshme që paralajmëron se ambientet në vijim survejohen nga kamerat. Gjени bashkëlidhur foto të kësaj table, foto të kamerave të instaluara në ambientet e korridoreve si dhe foto nga zyrat e funksioneve administrative, ku mungon sistemi i survejimit. Bashkëlidhur gjenden edhe specifikimet e kamerave të instaluara aktualisht.*

Lidhur me sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se, pretendimet e Kontrolluesit nuk qëndrojnë. Gjatë hetimit administrativ të ushtruar pranë ambienteve të Kontrolluesit, grupi i kontrollit ka administruar në cilësinë e provës materiale edhe fotografi të pozicionimit të planeve të kamerave vëzhguese. Nga këto fotografi provohet qartë se në disa zyra janë të vendosura kamera vëzhguese të cilat monitorojnë punonjësit e Kontrolluesit, gjatë ushtrimit të detyrës. Pozicionimi i këtyre kamerave në ambientet e brendshme të zyrave, është në kundërshtim me parashikimet e neneve 5 dhe 6 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 11 të Komisionerit.

Pretendimi i Kontrolluesit, se kamerat janë vendosur pasi kryhen transaksione monetare nuk qëndron pasi, kamerat vëzhgojnë vetëm një pjesë të tavolinave të agjentëve dhe jo të tëra, për më tepër, duke ju referuar pretendimeve të vetë

përfaqësuesve të Kontrolluesit, veprimet tregtare kryhen në pjesën e receptionit, ndërkohë që kamerat janë vendosur në ambiente ku nuk ka arkë, nuk ka shkëmbim monetar dhe janë në një distancë të largët nga vendodhja e receptionit.

Sa i takon pretendimit të Kontrolluesit se, “*në hyrje të ambienteve të Intersig VIG gjendet një tabelë e dallueshme që paralajmëron se ambientet në vijim survejohen nga kamerat*”, është konstatuar se, tabelat e përdorura nga kontrolluesi nuk janë sipas standardit të kërkuar në Udhëzimin nr. 3 të Komisionerit.

3. Në pikën 5 të Procesverbalit citohen mangësi në kontratat e lidhura ndërmjet Intersig VIG dhe qendrave spitalore apo klientëve shoqëri tregtare që ofrojnë shërbime sigurimi shëndeti për punonjësit e tyre.. Në rastin konkret theksojmë se qendra spitalore është subjekti që i mundëson Intersig VIG të dhënat e klientëve për arsye rimbursimi, sipas dëshirës së tyre për t'u rimbursuar apo jo për shërbimin e marrë dhe jo anasjelltas. Nga ana tjetër, Kontratat e Sigurimit të Shëndetit janë individuale të lidhura mes Intersig VIG dhe personave fizik. Në momentin që një shoqëri tregtare kërkon të kryejë sigurimin e shëndetit të punonjësve të saj, marrëveshja lidhet me shoqërinë tregtare vetëm për qëllim të caktimit të procedurës së lëshimit të policave apo caktimin e çmimeve preferenciale në varësi të numrit të përgjithshëm të policave të lëshuara. Intersig VIG nuk transferon asnjë të dhënë kundrejt punëmarrësit të klientëve të tij sa i përket gjendjes shëndetësore të këtyre të fundit. Vetë klientët nënshkruajnë në mënyrë individuale kontratat e sigurimit duke dhënë konsensusin për përpunimin e të dhënave nga Intersig VIG përpara pajisjes me kartën e shëndetit dhe mbetet në diskrecionin e tyre dërgesa e kërkesave për rimbursim nëpërmjet departamentit të Burimeve Njerëzore të punëdhënësit të tyre apo dërgimi i tyre drejtpërdrejt në Intersig VIG. Në asnjë moment Intersig VIG nuk transferon delegimin e përpunimit të këtyre të dhënave kundrejt punëdhënësit të klientit.

Lidhur me pretendimet e mësipërme, Zyra e Komisionerit vlerëson se, Kontrolluesi nuk i ka të qarta detyrimet ligjore të parashikuara në nenin 20 të Ligjit. Sipas pretendimeve të ngritura nga Kontrolluesi i cili shprehet se, “... *Intersig VIG është ndërmjetës në këto transaksione, vetëm duke paraqitur kartën e shëndetit të ofruar..*” ndërkohë që ky proces përfshin përpunim të të dhënave personale dhe sensitive, për të cilat Kontrolluesi duhet të përcaktojë detyrimet në raport me Përpunuesin, gjatë procesit të përpunimit, sipas parashikimeve të nenit 20 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 19 të Komisionerit.

4. Sa i përket pretendimit të pikës 6 të Procesverbalit, theksojmë se do ishte i nevojshëm një sqarim i mëtejshëm nga ana juaj në lidhje me mangësinë e konstatuar. Subjekti që mund të konsiderohen marrës të të dhënave personale që Intersig VIG përpunon janë listuar tashmë në formularin e dekluar. Sa i përket të dhënave që administrohen nga VIG Services, theksojmë se klientet që dëshirojnë të paraqesin kërkesa për dëmshpërblim, janë të informuar dhe e bëjnë këtë në mënyrë të drejtpërdrejtë duke dorëzuar dosjet e tyre në adresën e VIG Services. Ky i fundit pajis

Intersig VIG me informacionet përkatëse të rastit si dhe vlerësimin e kryer për masën e dëmshpërblimit.

Lidhur me sa më sipër, Zyra e Komisionerit vlerëson se pretendimet e Kontrolluesit nuk qëndrojnë. Referuar parashikimeve të nenit 21 të Ligjit “çdo kontrollues duhet të njoftojë komisionerin për përpunimin e të dhënave personale, për të cilat është përgjegjës”. Njoftimi duhet të bëhet para se Kontrolluesi të përpunojë të dhënat për herë të parë ose kur kërkohet ndryshimi i gjendjes së njoftimit të përpunimit, sipas nenit 22 të këtij Ligji, të njoftuar më parë. Nga përmbajta e formularit të Njoftimit të administruar në cilësinë e provës materiale si dhe konstatimeve në vend rezulton se, nevojitet të përditësohet në disa rubrika. Konkretisht, në rubrikën 3.1. “Kategoritë e të subjekteve të të dhënave personale që përpunohen”, nuk është përfshirë kategoria “vizitorë”, të cilët regjistrohen në recepsion. Në rubrikën 7.1. “Marrësi”, nuk është përfshirë “Vig Services” ku nga provat e administruar nga grupi i kontrollit rezulton se ka shkëmbim të të dhënave personale me Kontrolluesin.

5. *Dëshirojmë të theksojmë po ashtu se përpunimi i të dhënave personale nga Intersig VIG rregullohet jo vetëm prej Udhëzimit për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, por dhe nga vetë Rregullorja e brendshme e shoqërisë. Kjo rregullore përmban përshkrimin e mënyrës së funksionimit të çdo departamenti që vepron në shoqëri dhe i është dorëzuar inspektoreve me e-mailin e datës 25.11.2022, së bashku me urdhrin e miratimit të saj. Në nenin 94 të saj, specifikohet afati i ruajtjes së dokumentacionit, sipas natyrës së këtij të fundit, por ky dokument nuk rezulton të jetë cituar në procesverbalin e hetimit administrativ. Për rrjedhojë të sa më sipër, pretendimi i parashikuar në pikën 7 të Procesverbalit, nuk qëndron.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se, aktet/dokumentet e cituara nga Kontrolluesi janë të përgjithshme dhe parimore por nuk ofrojnë asnjë rregullim konkret të proceseve përpunuese të Kontrolluesit lidhur me detyrimet e Ligjit. Mangësitë e përmendura provojnë qartësisht se, masat e parashikuara nga Kontrolluesi janë të paqarta, të pa dokumentuara dhe të pamjaftueshme, për rrjedhojë konsiderohen në kundërshtim me parashikimet e nenit 27 të Ligjit.

6. *Grupit të Inspektimit i është bërë e qartë rëndësia që Intersig VIG i kushton mbrojtjes së të dhënave dhe trajnimit të vazhdueshëm të stafit për të vepruar gjithmonë në përputhje me ligjin për mbrojtjen e të dhënave ... Nga ana e Inspektoreve, në pikën 8 të Procesverbalit është pretenduar se manuali i mbrojtjes së të dhënave nuk përmban të gjitha funksionet dhe proceset përpunuese të Kontrolluesit. Dëshirojmë të theksojmë se nga ana e Intersig VIG është dorëzuar një prezantim me parimet kryesore të përpunimit të të dhënave dhe nuk përbën një manual të plotë të proceseve të përpunimit. Ky material është përdorur gjatë trajnimeve, në të cilat i jepet rëndësi e veçantë aspektit praktik, në mënyrë që stafi i cili nuk gëzon formim profesional juridik të informohet mbi ligjin për përpunimin e të dhënave... Për rrjedhojë, pretendimi se materialet trajnuese nuk janë të mjaftueshme, nuk qëndron.*

Zyra e Komisionerit vlerëson se, pretendimet e Kontrolluesit nuk qëndrojnë pasi dokumenti “*Përputhshmëria Ligjore*” i administruar gjatë hetimit administrativ të kryer pranë Kontrolluesit trajton edhe disa elementë të mbrojtjes së të dhënave personale, megjithatë, përmbajtja e këtij manualit trajnues rezulton se, nuk është e mjaftueshme dhe nuk përfshin elementë thelbësor për proceset përpunuese të Kontrolluesit.

Në përfundim, Zyra e Komisionerit vlerëson bashkëpunimin e Kontrolluesit me grupin e kontrollit, gjatë ushtrimit të hetimit administrativ, si dhe angazhimin e tij për të rikuperuar shkeljet e konstatuara. Plotësimi i këtyre detyrimeve nga ana e Kontrolluesit është mjaft i rëndësishëm pasi garanton përpunimin e ligjshëm, sigurinë e të dhënave personale dhe shmang mundësinë e përhapjes së tyre në mënyrë të paligjshme.

PËR KËTO ARSYE:

Sa më sipër, në zbatim të neneve 5, 6, 18, 20, 21, 27, 29, 30, 31 (pika 1, germa “a/I”), si dhe 32 të Ligjit,

REKOMANDOJ:

1. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 5 dhe 6 të Ligjit dhe Udhëzimit nr. 11 të Komisionerit, të marrë masa për heqjen e kamera vëzhguese të cilat monitorojnë ambientet e brendshme të zyrave;
2. Kontrolluesi, të marrë masa për zbatimin e detyrimeve, në lidhje me informimin e plotë të subjekteve të të dhënave, sipas parashikimeve të nenit 18 të Ligjit;
3. Kontrolluesi, të marrë masa për të rishikuar marrëveshjet e bashkëpunimit me përpunuesit duke specifikuar detyrimet midis palëve, sipas dispozitave të parashikuara në nenin 20 të Ligjit dhe Udhëzimin nr. 19 të Komisionerit;
4. Kontrolluesi, në zbatim të neneve 21 dhe 22 të Ligjit, të kryej përditësimin e “*Njoftimit*” në lidhje me ndryshimin e gjendjes së njoftimit të përpunimit të të dhënave personale, të cilat përpunon;
5. Kontrolluesi, në zbatim të nenit 27 të Ligjit, të përfshijë në “*Rregulloren për mbrojtjen, përpunimin, ruajtjen dhe sigurinë e të dhënave personale*”, masa konkrete teknike dhe organizative për mbrojtjen e të dhënave personale, për çdo kategori të dhënash dhe për çdo proces përpunimi, mënyrat e përpunimit të të dhënave, të drejtat e subjekteve të të dhënave, etj.
6. Kontrolluesi, me qëllim garantimin e sigurisë së të dhënave personale duhet të zbatojë detyrimet e përcaktuara në Udhëzimin nr. 47, lidhur me trajnimin e punonjësve që kanë akses dhe përpunojnë të dhëna personale, si dhe krijimin, mirëmbajtjen dhe

administrimin e Sistemit të Menaxhimit të Sigurisë së Informacionit (SMSI) për mbrojtjen e të dhënave personale.

7. Në zbatim të pikës 1 të nenit 32 të Ligjit, të përmbushen detyrimet sipas këtij akti brenda afateve si vijon:
- (i) Menjëherë, detyrimet e treguara në pikën 1 më sipër;
 - (ii) brenda 15 (pesëmbëdhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikat 2, 3 dhe 4 më sipër;
 - (iii) brenda 30 (tridhjetë) ditëve, detyrimet e treguara në pikën 5 më sipër;
 - (iv) brenda 45 (dyzetë e pesë) ditëve, detyrimet e përcaktuara në pikën 6 më sipër.

Afatet e sipërpërmendura fillojnë nga data e marrjes dijeni të këtij akti;

8. Kontrolluesi të njoftojë Komisionerin për masat e marra;
9. Në rast mos përmbushje të detyrimeve të parashikuara në këtë akt, Komisionerit vepron sipas pikës 2 të nenit 30 dhe nenit 39 të ligjit, të cilët parashikojnë se 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, Komisioneri vendos sanksione administrative për kundërvajtjet administrative përkatëse dhe e denoncon publikisht ose e raporton çështjen në Kuvend dhe në Këshillin e Ministrave.

Ky Rekomandim u shpall sot më 15.02.2023.

KOMISIONERI

Besnik Dervishi