



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

Nr. 38/4 Prot.

Tiranë, më 12/05/2015

REKOMANDIM

Nr. 14, datë 12/05/2015

Në mbështetje të neneve 29, 30 dhe 32 të Ligjit nr. 9887, datë 10.03.2008 "Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale" i ndryshuar,

KONSTATOVA:

Në zbatim të Urdhrit Nr.08 datë 12/01/2015, të Komisionerit për të Drejtën e Informimit e Mbrojtjen e të Dhënave Personale, u realizua hetimi administrativ pranë kontrolluesit, "Credit Agricole Shqipëri 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 aktet e miratuara nga Komisioneri, gjatë kryerjes së aktivitetit të tij.

Kontrolluesi, "Credit Agricole Shqipëri sh.a" Tiranë, është kontrollues që ushtron veprimtari bankare dhe mbështet veprimtarinë e tij kryesisht, në ligjin nr. 8269, datë 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.

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 nëpërmjet procesverbalit të kontrollit, pas hetimit administrativ, konstatoi se:

✦ Në lidhje me detyrimin ligjor për përditësimin e Formularit të Njoftimit (neni 21, 22 i ligjit);

- Të dhënat e subjektit kontrollues, nuk janë përditësuar nr. telefonit, nr. faksit, adresa e-mail, website.

- Personin e kontaktit të ngarkuar nga subjekti kontrollues, nuk është deklaruar për ndryshimin e personit të kontaktit dhe të dhënat e tij nr. telefonit, nr. faksit, adresa e-mail.

- Qëllimin e përpunimit të të dhënave, nuk është deklaruar qëllimi i përpunimit të të dhënave për kategoritë e subjekteve të të dhënave personale që përpunohen "Punëmarrës".

- Marrësit e të dhënave personale, nuk janë deklaruar si marrës të të dhënave personale dhe subjektet të cilave u përhapen të dhëna personale në zbatim të kontratave të bashkëpunimit

për shërbime të ndryshme që kontrolluesi ka lidhur me këto subjekte si dhe të plotësohet qëllimi i përhapjes.

- ✦ Kontrolluesi, “**Credit Agricole Shqipëri, sh.a.**”, me shkresën nr. Ref: 3938-12-CO, të datës 27.07.2012, njofton Zyrën e Komisionerit për: *“regjistrimin e telefonatave gjatë transaksioneve të kryera me klientët nëpërmjet telefonit me Sektorin e Thesarit të Bankës dhe monitorimi i gjithë aktivitetit të punonjësve të bankës”*. Duke parë të arsyetuar paragrafin e parë, për sa i përket: *“regjistrimit të telefonatave gjatë transaksioneve të kryera me klientët nëpërmjet telefonit me Sektorin e Thesarit të Bankës”*, paragrafi 2, nuk legjitimohet pasi nuk është parashikuar në kontratën që punëmarrësi ka lidhur me punëdhënësin, nuk kemi një shkresë që informon punëmarrësin për këtë përpunim, dhe për më tepër ky paragraf shprehet në mënyrë përgjithësuese mbi monitorimin e adresave elektronike të punonjësve, qofshin ato zyrtare apo dhe personale, kur në të njëjtin akt (kontrata punës), është parashikuar detyrimi që punëmarrësi ka mbi konfidencialitetin.
- ✦ Kontrolluesi, “**Credit Agricole Shqipëri, sh.a.**”, merr pëlqimin nga klientët e saj, por ky deklaram, nuk është ideuar në format alternative, dhe si i tillë *“detyron”* klientin, të mos ketë të drejtën e përzgjedhjes, se për cilat shërbime operacionale bankare të kontrolluesit, ai do të jepte pëlqimin; gjithashtu, në deklaratë kontrolluesi nuk ka kufizim në përpunimin e të dhënave të klientit. Klienti është i *“detyruar”* të pranojë opsionet gjithëpërfshirëse të përpunimit të të dhënave nga ana e kontrolluesit, pa mundësi përzgjedhjeje alternative apo opsionale.
- ✦ Kontrolluesi, “**Credit Agricole Shqipëri, sh.a.**”, mbledh të dhënat për të gjithë klientët, qofshin këta kreditorët, ata që aplikojnë për overdraftin, kredi personale, apo kredi konsumatore, për transferta apo për depozita me afat në interes, etj, duke anashkaluar në njëfarë mënyre, faktin e *“mjaftueshmërisë të të dhënave”*.

Kontrolluesi “**Credit Agricole Shqipëri sh.a.**”, paraqiti pretendimet me shkrim në datë 16.04.2015, të cilat u relatuan në seancën dëgjimore që u zhvillua për këtë qëllim në datë 06.05.2015, për sa i përket konstatimeve gjatë inspektimit administrativ. 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”*.

Në lidhje me përditësimet e Formularit të Njoftimit, kontrolluesi shprehet, se do të realizojë përditësimet, sipas gjetjeve në procesverbalin e hartuar nga grupi i punës.

Sa i përket, detyrimin për njoftim dhe në vazhdimësi përditësimin 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.

Kjo, për faktin që duhet të plotësohet përpara se kontrolluesi të fillojë përpunimin e të dhënave personale, praktikisht përpara se një subjekt privat ose publik të fitojë statusin si *“Kontrollues”* (i cili lidhet detyrimisht me përpunimin e të dhënave personale). Detyrimi për njoftimin (dhe për përditësimin e tij) nuk mund të konsiderohet i përfunduar dhe i pandryshueshëm në kohë. Ai lind dhe ekziston në çdo rast kur ndryshon një nga elementët e formularit të njoftimit.

Në lidhje me pikën 2 sipas procesverbalit, kontrolluesi shprehet: *“Lutemi gjeni më poshtë një shpjegim teknik në lidhje me monitorimin e aktivitetit të punonjësve të bankës: Në asnjë rast nuk monitorohen nga IT përmbajtjet e dokumentave apo përmbajtjet e email-eve. Ruhen*

të dhëna teknike, nëpërmjet "Security Logs" që ka Microsoft Windows, mbi akseset në skedarët apo folder-at e punonjësit. Aktualisht nuk monitorohen përmbajtjet e skedarëve pavarësisht nga mediat ku ndodhen. Në rastin e email-it, ruhen të dhëna standarte teknike, nëpërmjet "Exchange Logs", si emrat e serverave marrës/dhënës, ora e dërgesës dhe personi dërgues/marrës. Këto quhen "email headers". Aktualisht nuk monitorohen përmbajtjet "email body" të këtyre e-maileve."

Zyra e Komisionerit, sqaron se, pretendimi i mësipërm, nuk u gjet i formalizuar në asnjë akt të kontrolluesit, nuk parashikohet në kontratën që punëmarrësi ka lidhur me punëdhënësin, nuk kemi një shkresë që informon punëmarrësin për këtë përpunim, dhe për më tepër ky paragraf shprehet në mënyrë përgjithësuese mbi monitorimin e adresave elektronike të punonjësve, qofshin ato zyrtare apo dhe personale, kur në të njëjtin akt (kontrata punës), është parashikuar detyrimi që punëmarrësi ka mbi konfidencialitetin. Në çdo rast në zbatim të nenit 18, të ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale, kontrolluesi ka detyrimin për informim, të subjektit të të dhënave.

Për sa i përket, pretendimit në lidhje me pikat 3 dhe 4 sipas procesverbalit, kontrolluesi shprehet: "Banka CAA ka hartuar formatet e ndryshme të kontratave për çdo shërbim që ofron të cilat janë të nënshkruara nga klienti në formalizimit të shërbimit të caktuar që ky i fundit merr. Kontratat për shërbimet apo produktet e ndryshme janë vënë të dispozicion të grupit të inspektimit të Komisionerit. Është klienti ai i cili zgjedh llojin e produktit të cilin do të përdorë për të realizuar objektivat e tij ekonomike dhe banka ka të gatshtëm produktin për të formalizuar marrëdhënien juridiko-civile me klientin. Në këto kushte, banka ka të përfshirë në produktet e saj deklaratën për çdo shërbim që klienti ka zgjedhur. Kjo masë merret sepse i) është detyrim ligjor i bankës të marrë këtë deklaratë me shkrim nga klienti; ii) sepse pavarësisht shërbimit/produktit të zgjedhur nga klienti banka kryen përpunimin e të dhënave sipas ligjit dhe përkufizimit që ligji i jep përpunimit të të dhënave personale.

Pra, pavarësisht produktit të cilin klienti ka lirinë të përzgjedhë, Banka kryen në mënyrë të detyrueshme përpunimin e të dhënave personale, transferim tek shoqëria mëmë apo raportimin të autoritetet përgjegjëse kur është i nevojshëm. Përsa shpjegohet më sipër, nëse deklarata nuk do të ishte gjithëpërfshirëse atëherë Banka do të gjendej në kushtet që do të përpunonte të dhëna në padijeni të klientit duke shkelur në këtë mënyrë detyrimin e transparencës të cilin ia imponon legjislacioni bankar në fuqi.

Gjithashtu, pëlqimi i klientit jepet në kuadrin e shërbimeve bankare që ky i fundit përfiton në bazë të një kontratë formale. Si rrjedhojë ky pëlqim lidhet ekskluzivisht dhe vetëm me shërbimet përkatëse të kërkuara nga klienti dhe këto të dhëna përpunohen në përputhje me legjislacionin në fuqi i cili presupozon që të dhënat nuk përpunohen jashtë qëllimit të përcaktuar në kontratë duke kufizuar në këtë mënyrë përpunimin e të dhënave brenda kufijve të përcaktuar në ligj."

Për sa i përket, pretendimit në lidhje me pikën 4 sipas procesverbalit, kontrolluesi shprehet: "Përsa i përket produkteve të ndryshme të kredive, Banka CAA përpunon të dhënat e klientëve në përputhje me strategjinë e biznesit, kuadrin rregullator Bankar si dhe politikat e bankës në lidhje me ekzaminimin e riskut të kredisë dhe atë operacional. Këto strategji, rregullore dhe politika janë të detyrueshme për aplikim. Banka CAA përpunon të dhënat personale të klientëve në atë masë në të cilën Banka arrin të vlerësojë në mënyrë të saktë riskun për kredimarrësit potenciale dhe ata ekzistues. Sjellim në vëmendje që vigjilenca ndaj klientit në rastin e kreditimit është e lartë, kjo dhe duke marrë në analizë dhe faktin që për

dhënien e një kredie (qoftë kjo konsumatore apo hipotekare) banka bën një analizë të mirëfilltë biznesi, risku të kredisë apo ligjore deri në marrjen e një vendimi manaxherial nga komiteti përkatës i kredisë nëse kjo kredi mund të jepet apo jo. Në këtë komitet paraqitet një analizë e gjerë dhe e plotë e profilit të klientit e cila do të ishte e pamundur pa shqyrtimin në mënyrë të gjithanshme të dokumentave të kredimarrësit. Në këto kushte, nuk gjykojmë që në rastin e kredive çënohet parimi i mjaftueshmërisë së të dhënave pasi është banka e cila duhet të vlerësojë në mënyrë të saktë kapacitetin pagues të klientit si për një kredi konsumatore dhe një kredi hipotekare për të cilat risku vlerësohet në të njëjtën mënyrë dhe të cilat variojnë sipas gamave të produkteve. Mungesa nga ana bankës e analizës do të çonte në mosvlerësimin e duhur të rasteve dhe në fund në rritjen e portofolit të kredive të këqija.

Pra, imponimi i ndryshimit të mjaftueshmërisë të të dhënave personale do të çonte në imponimin e ndryshimit të politikave të vlerësimit të riskut të kredisë dhe atë ligjor të bankës gjë e cila në mendimin tonë është në pjesën më të madhe të saj e imponuar nga kuadri ligjor dhe rregullator në fuqi si dhe nga politikat që organet drejtuese të bankës vlerësojnë të nevojshëm për të pasur një institucion bankar solid dhe të qëndrueshëm në kohë.

Nga ana tjetër klientët kanë të drejtën të vlerësojnë kushtet dhe të mos lidhin kontrata juridiko-civile me Bankën në rast se janë të mendimit që spektri i të dhënave që përpunohen nga ana e bankës është eskësiv. Në këtë mënyrë klientëve nuk i është hequr e drejta e përzgjedhjes”.

Zyra e Komisionerit, sqaron se, në asnjë moment të dy pretendimeve, nuk ka një referim ligjor, si nga fusha e sistemit bankar apo dhe nga ajo e mbrojtjes të të dhënave, ndërsa theksojmë se preket parimi i mjaftueshmërisë të të dhënave, (neni 5), duke marrë gjithë gamën e të dhënave të subjekteve, edhe kur është fjala për një operacion bankar të thjeshtë si, overdrafti, apo një kredi konsumatore afatshkurtër, etj. Ndërsa, theksojmë se, duhet respektuar parimi i proporcionalitetit, gjithashtu sjell në vëmendje se neni 6 i Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale” i ndryshuar, parashikon saktësisht kriteret ligjore për përpunimin e të dhënave personale të subjekteve të të dhënave.

Gjithashtu, në bazë të nenit 18 të ligjit, edhe kur kontrolluesi përpunon të dhëna personale, të marra nga subjekti i të dhënave, ai është i detyruar të informojë subjektin e të dhënave nëse dhënia e të dhënave personale, është e detyrueshme apo vullnetare. Nëse subjekti, i të dhënave në bazë të një akti ligjor ose nënligjor, është i detyruar të japë të dhëna personale për përpunim, kontrolluesi informon edhe rreth këtij fakti, si dhe rreth pasojave të refuzimit të dhënies, së të dhënave personale.

Përsa i përket marrjes së pëlqimit nga klienti sipas, përcaktimeve të nenit 3 dhe nenit 5/1/b të ligjit, Zyra e Komisionerit vlerëson se përfshirja e pëlqimit në formatet e kontratave të ndryshme bankare nuk reflekton qëllimin e ligjit, pasi nuk i jep mundësinë subjektit për të kundërshtuar dhënien e pëlqimit. Nëpërmjet kontratës kërkohet të ndërtohet një marrëdhënie kontraktore dhe nuk duhet që klienti të pranojë automatikisht dhe detyrimisht çdo lloj përpunimi. Pra, klientit duhet t’i jepet mundësia që ta kundërshtojë përpunimin e të dhënave për qëllime të tjera jashtë qëllimit fillestar të mbledhjes, (për qëllime, psh: marketingu).

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, mangësive të konstatuara gjatë kontrolleve administrative të ushtruara në secilin kontrollues bankar dhe duhen patur parasysh nga kontrolluesit në ushtrimin e aktivitetit.

Në këto kushte, në kuadër të zbatimit të nenit 20 të ligjit, Zyra e Komisionerit vlerëson që në marrëdhëniet/marrëveshjet që bankat krijojnë 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 dhe të merren parasysh aktet nënligjore të Zyrës së Komisionerit në këtë drejtim. 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 3, nenit 5 pika 1/b, nenit 6 pika 1/a dhe nenit 18 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 promovimit të produkteve bankare. Të ofrohet mundësia klientit 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.
2. Në zbatim të nenit 18 të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, të tregohet kujdes që:
 - 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, të publikohen në një rubrikë të veçantë "politikat e privatësisë" 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 privatësisë;
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 sanksionohen rregulla mbi sigurinë dhe konfidencialitetin e të dhënave.
4. Në zbatim të nenit 21, 22 të Ligjit Nr. 9887, datë 10.03.2008 "*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*", i ndryshuar, të përditësohet Formulari i Njoftimit sipas pjesës arsyetuese të këtij rekomandimi dhe të tregohet kujdes në vijimësi në përditësimin e Formularit të Njoftimit pranë Zyrës së Komisionerit.

5. Të tregohet kujdes në vijimësi në zbatimin e akteve nënligjore të miratuara nga Zyra e Komisionerit, në zbatim të Ligjit Nr.9887, datë 10.03.2008, “Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale”, i ndryshuar.
6. Plotësimi i detyrimit sipas pikës 4 të plotësohet brenda 5 (pesë) ditësh nga data e njoftimit të rekomandimit.
7. Në rast mos përmbushje 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

KOMISIONERI

