



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

Nr. 80/16 Prot.

Tiranë, më 21/5/2015

REKOMANDIM

Nr. 21, 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 NBG Albania**" sh.a,

KONSTATOVA:

Në zbatim të Urdhrit Nr. 13, datë 21.01.2015 të Komisionerit për të Drejtën e Informimit dhe Mbrojtjen e të Dhënave Personale, është kryer kontrolli administrativ pranë kontrolluesit "**Banka NBG Albania**" 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 NBG Albania**" sh.a është kontrollues privat, i cili e ushtron veprimtarinë në zbatim të ligjit 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 ligjet e aktet e tjera nënligjore që rregullojnë veprimtarinë bankare.

Kontrolluesi ofron një gamë të gjerë produktesh dhe shërbimesh bankare për subjektet fizike dhe juridike (në cilësinë e klientit), të tilla si: llogari rrjedhëse, depozita me afat, transfertat të vlerave monetare brenda dhe jashtë Shqipërisë, pagesa, këmbime valutore, shërbime thesari, financime, dhënie kredie, karta krediti, karta debiti etj. Në kuadër të veprimtarisë së tij, ndërmjet të tjerash, kontrolluesi mbledh dhe përpunon të dhëna personale për kategoritë e subjekteve të të dhënave, "*klientë*" dhe "*punonjës*".

Zyra e Komisionerit konstaton se të dhënat personale për kategorinë "*klientë*" përpunohen në mënyrë elektronike dhe manuale. Kategoritë e të dhënave personale mblidhen në varësi të shërbimeve dhe produkteve që ofron kontrolluesi. Konstatohet se kontrolluesi për kategorinë "*klientë*" mbledh dhe përpunon të dhëna personale, të tilla si: *emri, mbiemri, atësia, datëlindja, vendlindja, adresa, vendbanimi, nr. i pasaportës ose kartës ID, gjinia, gjendja civile, shtetësia, nr. telefoni, e-mail, fax, etj.* Marrëdhënia midis kontrolluesit dhe subjektit të të dhënave personale "*klientë*", rregullohet nëpërmjet nënshkrimit të kontratës përkatëse, në varësi të shërbimit që kërkohet ("*Kontratë për hapje llogarie bankare*", "*Kontratë për marrje kredie*", etj).

Kontrolluesi mbledh dhe përpunon të dhëna edhe për kategorinë e subjekteve të të dhënave "*punonjës*", me qëllim administrimin e marrëdhënieve të punës. Të dhënat personale mblidhen nëpërmjet dokumenteve që administrohen në dosjet e punonjësve nga Departamenti i Burimeve

Njerëzore. Në këtë kuadër mblidhen këto kategori të dhënash: *emri, mbiemri, atësia, datëlindja, vendlindja, formimi dhe diplomat, të dhëna për shëndetin, gjendja penale, adresa, arsimimi, kualifikimet, paga 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 administrativ konstaton se:

- ✦ Kontrolluesi nuk merr pëlqimin e klientit lidhur me përpunimin e të dhënave personale me qëllim ofrimin e shërbimeve bankare që ofron kontrolluesi në “Kontratën për hapje llogarie bankare”, “Kontratën e kredisë bankare (kartë krediti)”, “Formular aplikimi për kartë debiti” (visa elektronik), “Kërkesë për transferim fondesh brenda dhe jashtë vendit”, duke mos zbatuar kërkesat e nenit 6/1/a të ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*”, i ndryshuar. Pëlqimi i subjektit të të dhënave personale është një nga kriteret bazë që legjitimon përpunimin e të dhënave personale. Pëlqimi duhet të jetë i qartë dhe i provueshëm. Dhënia e pëlqimit nga subjekti i të dhënave duhet të paraprihet në çdo rast nga informimi i tij (nga kontrolluesi) në përputhje me nenin 18 të ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale.
- ✦ Kontrolluesi në faqen e tij në internet www.nbgbank.al nuk ka publikuar rubrikën “politikave të privatësisë” me qëllim informimin e personave që vizitojnë faqen mbi mënyrat e mbledhjes, përpunimit, ruajtjes, si dhe masat e marra për sigurinë e të dhënave personale, duke mos zbatuar kërkesat e nenit 18 të ligjit Nr. 9887 datë 10.03.2008 “*Për Mbrojtjen e të Dhënave Personale*”, i ndryshuar. Zyra e Komisionerit vlerëson se informimi i subjekteve të të dhënave dhe personave që vizitojnë faqen (nëpërmjet publikimit të “politikave të privatësisë”) është shumë i rëndësishëm në kuadër të respektimit të parimeve dhe dispozitave ligjore në fushën e mbrojtjes së të dhënave personale. Informimi rrit ndërgjegjësimin e subjekteve të të dhënave mbi rëndësinë e mbrojtjes së të dhënave, mënyrën e përpunimit të tyre masat e sigurisë dhe të drejtat që gëzojnë, duke minimizuar mundësinë e abuzimit të kontrolluesit me të dhënat personale.
- ✦ Formulari i njoftimit, nuk është plotësuar në mënyrë të saktë, sa i përket:
 - Rubrikës 1.1, në të cilat nuk është përditësuar emri i ri i kontrolluesit;
 - Rubrikës 4.1, në të cilën nuk është deklaruar përpunimi i të dhënave “foto”, e-mail” dhe “numër telefoni”;
 - Rubrikës 5.1, në të cilën nuk është deklaruar përpunimi i të dhënave sensitive në fushën e “shëndetit” dhe “gjendja penale”;
 - Rubrikës 6.1, në të cilën nuk është deklaruar përhapja e të dhënave personale në kontrolluesin “përmbartës gjyqësor”.

Sa i përket detyrimit për Njoftim dhe në vazhdimësi përditësimit të tij (neni 21 i ligjit për mbrojtjen e të dhënave personale) 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 njoftim (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 konstatimet e evidentuara në procesverbalin e kontrollit, kontrolluesi ka paraqitur pretendimet nëpërmjet shkresave nr. 002722 prot, datë 20.02.2015 dhe nr. 004244 prot, datë 30.03.2015, referuar edhe në seancën dëgjimore të datës 31.03.2015. 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*”. Në seancën dëgjimore të zhvilluar në

datën 31.03.2015, përfaqësuesi i kontrolluesit ka deklaruar përmbushjen e konstatimeve të evidentuara nëpërmjet procesverbalit, duke paraqitur edhe prova përkatëse.

Sa më sipër, përsa i përket zbatimit të nenit 18, Zyra e Komisionerit vlerëson se, 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. 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 jashtë qëllimit fillestar, të tilla si marketingu, etj.

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. Në kuadër të zbatimit të nenit 5/1/b, dhe nenit 6/1/a përfshirja e pëlqimit në formatet e kontratave të ndryshme bankare aktualisht nuk reflekton qëllimin e ligjit pasi nuk i jep mundësinë klientit për të kundërshtuar dhënien e pëlqimit për veprime të ndryshme. Nëpërmjet kontratës kërkohet të ndërtohet një marrëdhënie kontraktore dhe nuk duhet që klienti të pranojë automatikisht dhe detyrimisht çdo veprim që i ofrohet nga kontrolluesi.

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 këtë kuadër, në zbatim 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. 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 fushën bankare;

REKOMANDOJ:

1. Në zbatim të nenit 5 pika 1/b, neni 6 pika 1/a dhe 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 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.
2. 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.nbgbank.al, 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 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. 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.

