

Rozmowa z kredytobiorcą nie zawsze dowodem

WYROK | Bank musi informować klientów, że nagrywa rozmowy telefoniczne, które z nimi prowadzi. Jeśli tego nie robi, nie może ich potem wykorzystać w sądzie.

RENATA KRUPA-DĄBROWSKA

W piątek Naczelny Sąd Administracyjny nakazał bankowi, by przestał wykorzystywać rozmowy z Danutą P., jego klientką, niesplacającą na czas kredytu. Według sądu bank nielegalnie przetwarzał jej dane osobowe, bo wcześniej nie zapytał Danuty P., czy się na to zgadza.

Nagrywali bez zgody

Pracownicy banku dzwoniłi do Danuty P. z ofertą kredytu konsumpcyjnego. Ta ulega ich namowom i kredyt zaciągnęła. Później jednak przestała go spłacać. I wtedy zaczęto do niej ponownie dzwonić z po-nagleniami. Wypytywaną ją również o finanse, zdrowie etc. Nikt nie informował jej jednak, że rozmowy są za każdym razem nagrywane. Danuta P. dowiedziała się o tym dopiero w sądzie, gdy bank postanowił ściągnąć od niej dług w drodze egzekucji. Jako dowód w sprawie przedstawił nagrane z nią rozmowy telefoniczne.

Danuta P. zaprotestowała, ale nic nie wskórała. Wystąpiła więc do generalnego inspektora ochrony danych osobowych (obecnie prezesa Urzędu Ochrony Danych), by nakazał bankowi zaprzestanie prze-

twarzania jej danych. GIODO wydał decyzję, w której nakazał zniszczenie nagranych rozmów. Według niego przetwarzanie było nielegalne, bo brakowało zgody klientki banku na nagrywanie.

Bank nie chciał się tej decyzji podporządkować. Tłumaczył, że posiadał zgodę Danuty P. Wszystkie informacje, których udzieliła podczas rozmów telefonicznych, znajdują się również we wniosku kredytowym. Ponadto dane przetwarzal w prawnie usprawiedliwionym celu, a mianowicie po to, by dochodzić swoich roszczeń.

Od niekorzystnej dla niego decyzji bank odwołał się do Wojewódzkiego Sądu Administracyjnego w Warszawie, ale przegrał. WSA nie miał wątpliwości, że doszło do naruszenia przepisów. Danuta P. w trakcie rozmów powiedziała o sobie znacznie więcej, niż wynikało z wniosku kredytowego. Mówiła nie tylko o swojej sytuacji materialnej, zawodowej, ale i o zdrowiu. Okazało się, że miała

OPINIA

Maciej Gawroński
radca prawny

DLA „RZECZPOSPOLITEJ”



Pracownik banku, który dzwoni z propozycją zaciągnięcia kredytu, musi zapytać o zgodę na nagrywanie rozmowy. Tak było pod rządami starej ustawy i tak samo jest pod rządami RODO. Jeżeli pracownik banku nie uzyskał zgody, bank nie powinien wykorzystywać nagrania do swoich celów. A gdy to zrobi, jego klient ma prawo zażądać, by zaprzestał. Gdy bank odmówi, klient może wystąpić ze skargą do prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (dawny GIODO). Art. 70 nowej ustawy o ochronie danych osobowych daje prezesowi prawo żądania „ograniczenia przetwarzania” jeszcze przed wydaniem decyzji. Prezes Urzędu mógłby więc nakazać bankowi cofnięcie z sądu wniosku o dowód z takiego nielegalnego nagrania.

wypadek i jest w trakcie rehabilitacji. Takie dane są o wiele bardziej chronione, aniżeli dane osobowe.

Bezskuteczna walka

Sąd nie miał wątpliwości, że doszło do naruszenia art. 23 ust. 1 pkt 5 ustawy o ochronie danych osobowych (zastąpiły ją nowe przepisy, ale sporne kwestie regulują podobnie). Bank, by móc przetwarzać dane, powinien spełnić dwie przesłanki. Po pierwsze, musi to być niezbędne do prawnie usprawiedliwionych celów. Po drugie zaś, nie może naruszać

praw i wolności osoby, której dane dotyczą. W tym wypadku doszło do naruszenia tej ostatniej przesłanki.

Bank odwołał się do NSA. Ten jednak oddalił skargę. Nie dopatrzył się bowiem żadnych nieprawidłowości w wyroku WSA.

– Zgody rozmowcy nie można domniemywać, tak jak miało to miejsce w tym przypadku – orzekł sąd. @

sygnatura | OSK 1871/16
akt

@ masz pytanie, wyślij e-mail do autorki

r.krupa@rp.pl

RZECZPOSPOLITA

PISALIŚMY O TYM:

Zamazywanie twarzy na nagraniu na ogół nie jest potrzebne „RODO: kiedy osiedlowa kamera jest legalna”

20 lipca 2018 r.

archiwum.rp.pl