


 RODO-ADVISOR

**Adrian Gajzler**  
Prawnik w RODO-  
ADVISOR Sp. z o.o

# RODO w procesach windykacyjnych, czyli w jaki sposób prawidłowo przetwarzać dane osobowe dłużników

Rewolucja w ochronie danych osobowych wprowadziła szereg zmian w obszarze windykacji roszczeń przeciwko dłużnikom. Nie ulega wątpliwości, iż dłużnicy to ta grupa osób fizycznych, w stosunku do których przedsiębiorca powinien podejmować wszelkie działania w sposób szczególnie ostrożny.

W ostatnim czasie część dotychczas funkcjonujących procedur windykacyjnych musiała zostać dostosowana do obecnych regulacji prawnych w obszarze ochrony danych osobowych. Tak też warto mieć świadomość, z jakimi obowiązkami wiąże się dla przedsiębiorcy przetwarzanie przez niego danych osobowych dłużnika.

## Podstawa prawna przetwarzania danych osobowych dłużników

W pierwszej kolejności należy wskazać podstawę prawną przetwarzania danych osobowych w analizowanym obszarze. Zgodnie z RODO, wierzyciel jest uprawniony do przetwarzania danych w sytuacji, gdy jest ono niezbędne do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora lub przez stronę trzecią, za wyjątkiem tych sytuacji, w których nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą.

Do takich sytuacji, które uprawniają nas do przetwarzania danych osobowych dłużnika jest niewątpliwie konieczność przeprowadzenia procesu odzyskiwania swoich należności. Powyższe stanowisko zostało potwierdzone przez Urząd Ochrony Danych Osobowych, który wskazał przy tym, iż ewentualne sprzeciwy dłużników wobec takiego przetwarzania danych nie mają jakichkolwiek podstaw.

Co ważne, w tej sytuacji wierzyciel nie powinien też pobierać odrębnej zgody od osoby, której dane dotyczą. Wręcz przeciwnie. Powyższe mogłoby rodzić szereg negatywnych konsekwencji dla wierzyciela, jak chociażby pojawienie się wątpliwości co do podjęcia właściwych działań w sytuacji, gdy dłużnik zgłosiłby żądanie wycofania tejże zgody.

## Zakres danych osobowych przetwarzanych przez wierzycieli

Mając na względzie powyższą podstawę przetwarzania danych osobowych należy wskazać, iż przedsiębiorca próbujący odzyskać swoje należności jest uprawniony do przetwarzania danych osobowych dłużnika jedynie w takim zakresie, w jakim jest to niezbędne do wypełnienia celu polegającego na przeprowadzeniu efektywnego procesu windykacji.

I tak możemy wymienić podstawowe dane o dłużniku, takie jak jego imię i nazwisko, numer PESEL, dane kontaktowe, a przede wszystkim dane dotyczące wysokości zadłużenia lub cha-

rakteru dochodzonej należności. Często słyszymy, że dane dotyczące składników majątku nie mogą być danymi osobowymi w rozumieniu RODO, gdyż nie pozwalają one na chociażby pośrednią identyfikację osoby fizycznej. Spotkałem się z różnym podejściem do tego tematu. W moim odczuciu w znakomitej większości przypadków dane dotyczące zadłużenia nie będą mogły występować samodzielnie bez innych danych osobowych, tak też informacje te uznałbym za dane osobowe, do których powinniśmy zastosować wszelkie zabezpieczenia RODO, które stosujemy w naszym przedsiębiorstwie.

### **Obowiązki informacyjne spoczywające na wierzycielach**

Warto zadbać o prawidłowe spełnienie obowiązku informacyjnego w zakresie zasad przetwarzania danych osobowych.

Zgodnie z przepisami unijnego rozporządzenia, o tych zasadach powinniśmy każdorazowo informować osobę, której dane dotyczą już na etapie gro-

madzenia danych. Tak też rekomenduję, by wskazać możliwość przetwarzania danych osobowych w celu dochodzenia roszczeń już na etapie zawierania umowy będącej podstawą relacji prawnej, jaką związujemy z naszym potencjalnym dłużnikiem lub nawet na etapie ubiegania się o jej zawarcie (w zależności od momentu, w którym przekazywane nam są dane osobowe).

Należy poruszyć jeszcze dwie ważne kwestie.

Po pierwsze, dłużnikiem może być nie tylko potencjalny odbiorca naszej usługi, ale także osoby, które zabezpieczają zapłatę za jej wykonanie. Po drugie, na etapie dochodzenia roszczenia często przetwarzamy dane osobowe tych osób, które co prawda nie są naszymi dłużnikami, ale jedynie za ich pośrednictwem jesteśmy w stanie ustalić składniki majątku poszukiwanego dłużnika. Należy mieć na uwadze, że dane tych osób muszą być przez nas przetwarzane tylko i wyłącznie w sposób legalny oraz z uwzględnieniem wszelkich obowiązków spoczywających w tej sytu-

acji na administratorach danych osobowych. Tak też nie należy zapominać o prawidłowym poinformowaniu wskazanych wyżej grup o zasadach przetwarzania, w tym także o podaniu źródła pochodzenia danych.

Niestety, w praktyce wygląda to w ten sposób, że administratorzy skupiają się jedynie na przekazaniu klauzuli informacyjnej dłużnikowi ignorując przy tym fakt, że przetwarzają dane osobowe należące także do innych osób. Często też nie pamięta się o tym, iż w przypadku danych pozyskanych w trakcie zawarcia porozumień zakładających zmianę dotychczasowych warunków spłaty, jak i np. przystąpienia do długu innej osoby, ich podstawa przetwarzania może być inna niż dotychczas przyjęta dla dłużnika. Błędnie wskazuje się, że w tej sytuacji podstawę stanowi prawnie uzasadniony interes administratora. Takie pomyłki często pojawiają się ze względu na fakt obsługi konkretnej sprawy przez działy windykacji. Prawdą jest jednak, iż przetwarzanie w tej sytuacji jest niezbędne do wykonania nowej umowy, której stroną jest dłużnik

lub inną osobą, z którą zawieramy porozumienie. Przekazanie nieprawidłowej informacji może stanowić naruszenie RODO, które w konsekwencji będzie uniemożliwiło realizację uprawnień przysługujących osobie, której dane dotyczą.

### Bezpieczny obrót dokumentacją windykacyjną

Dane osobowe dłużników przetwarzamy zarówno w formie papierowej, jak i w formie elektronicznej. W obu przypadkach powinniśmy zadbać o prawidłowy proces ich przetwarzania. W przypadku wersji papierowej zaleca się przede wszystkim zachowanie standardów bezpiecznego obrotu dokumentacją papierową zarówno wewnątrz instytucji, jak i poza nią. Po zakończonej pracy powinniśmy zadbać także o realizację tzw. zasady czystych biurka, czyli tzw. clean desk policy. Zgodnie z przyjętą zasadą, jeśli nie znajduje się aktualnie przy naszym stanowisku pracy, to nie powinniśmy pozostawić przy nim jakiegokolwiek dokumentacji zawierającej dane osobowe lub inne informacje poufne dla pracodawcy.

Co zaś się tyczy danych osobowych w wersji elektronicznej, tu przede wszystkim bezwzględnie należy zadbać o bezpieczeństwo serwerów lub innych nośników, na których przechowywane są dane, a także odpowiednio zabezpieczyć stosowane przez nas systemy IT, w ramach których realizujemy nasze procesy windykacyjne.

Istotnym z punktu widzenia procesu dochodzenia roszczeń jest także odpowiednie zachowanie poufności danych w trakcie przeprowadzania rozmowy telefonicznej z dłużnikiem. Powinniśmy zadbać o prawidłowy sposób weryfikacji naszego rozmówcy oraz odpowiednio ograniczyć zakres przekazywanych danych drogą telefoniczną. Odrębnym zagadnieniem jest umieszczanie danych osobowych

Po zakończonej pracy powinniśmy zadbać także o realizację tzw. zasady czystych biurka, czyli tzw. clean desk policy. Zgodnie z przyjętą zasadą, jeśli nie znajduje się aktualnie przy naszym stanowisku pracy, to nie powinniśmy pozostawić przy nim jakiegokolwiek dokumentacji zawierającej dane osobowe lub inne informacje poufne dla pracodawcy.

w tzw. rejestrach dłużników. Chciałbym przy tym zaznaczyć jednak, że przepisy RODO nie chronią dłużnika przed upublicznianiem jego danych w takim rejestrze. Wbrew niektórym opiniom żaden przepis nie wymaga także uprzedniego pozyskania zgody dłużnika na wpisanie jego danych do właściwego rejestru dłużników.

### Powierzenie danych outsourcerom

W wielu przypadkach wierzyciele dochodząc swoich roszczeń korzystają z pomocy wyspecjalizowanych podmiotów świadczących usługi windykacyjne. W tej sytuacji należy zadbać o prawidłowe powierzenie danych osobowych dłużników, w tym przede wszystkim o odpowiednie skonstruowanie umowy powierzenia przetwarzania danych osobowych. Często zapomina się o weryfikacji standardów RODO stosowanych przez firmy windykacyjne. I tu pojawia się zaskoczenie, gdy dojdzie do wycieku powierzonych przez nas danych osobowych ze względu na uchybienia w procesach przetwarzania danych jednego z naszych biznesowych kontrahentów.

Niestety, jako administrator danych zawsze będziemy ponosić odpowiedzialność za tego typu zdarzenia. W związku z powyższym warto przed powie-

rzeniem danych zadbać o weryfikację stosowanych przez firmę windykacyjną środków bezpieczeństwa ochrony danych osobowych. Szczególnie zaleca się wprowadzenie ankiet bezpieczeństwa, w ramach których moglibyśmy zapoznać się z środkami bezpieczeństwa, które stosowane są przez naszego potencjalnego kontrahenta. Takie ankiety możemy wykorzystać zarówno przez rozpoczęciem współpracy, jak i w trakcie jej obowiązywania.

### RODO a nowe technologie

Podmioty zajmujące się windykacją roszczeń coraz częściej sięgają po nowe rozwiązania technologiczne. Znane nam są już automatyzacje w obszarze prowadzenia rozmów z dłużnikami, zarządzania korespondencją, a także wsparcia w procesach sądowych i egzekucyjnych. Trzeba pamiętać, że wprowadzane na rynek nowe narzędzia informatyczne zawsze wiążą się ze skomplikowanymi procesami przetwarzania danych osobowych dłużników.

Wszystkie modele automatyzacji poza oczywistym celami polegającymi na zwiększeniu efektywności podejmowanych działań windykacyjnych czy też obniżeniu kosztów operacyjnych po stronie wierzycieli powinny także być nastawione na ciągłą minimalizację ryzyka wycieku danych osobowych oraz naruszeń praw lub wolności osób fizycznych, których dane są przetwarzane. Trzeba także uwzględnić, iż część wprowadzonych działań będzie zmuszała przedsiębiorcę do podjęcia odpowiednich działań w obszarze ochrony danych osobowych. Przykładem może być obowiązek aktualizacji dotychczas przekazanej klauzuli informacyjnej w sytuacji, gdy nasze narzędzia wprowadza nową dla nas możliwość profilowania dłużnika. Takich obowiązków może być znacznie więcej. Należy zatem uwzględnić to już na etapie wprowadzania narzędzia automatyzującego procesy, nie zaś dopiero po jego wdrożeniu.