



**REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
OSOBNIH PODATAKA**

KLASA: UP/I-034-01/20-01/01

URBROJ: 567-02/12-20-01

Zagreb, 25. veljače 2020.

Agencija za zaštitu osobnih podataka na temelju članka 57. stavak 1., članka 58. stavka 1. i stavka 2. točke (i) i članka 83. stavak 2. i 5. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu Opća uredba o zaštiti podataka) SL EU L119, članka 36., 44. i 45. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“ broj 42/18) te članka 42. stavka 1. i 2. i članka 96. Zakona o općem upravnom postupku („Narodne novine“ broj 47/09), postupajući po službenoj dužnosti donosi sljedeće

R J E Š E N J E

1. Utvrđuje se da je onemogućavanjem ostvarivanja prava pristupa osobnim podacima odnosno kreditnoj dokumentaciji po zaprimljenih 2577 zahtjeva korisnika otplaćenih kredita od strane društva Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6, u razdoblju od 25.05.2018. do 30.04.2019., koji se obrađuju vezano uz ugovore o kreditu u švicarskim francima (CHF) s promjenjivom kamatnom stopom, a koji su korisnici kredita sklopili sa društvom Hypo Alpe Adria Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 kao pravnim prednikom društva Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6, došlo do povrede članka 15. stavka 3. Opće uredbe o zaštiti podataka.
2. Za kršenje prava ispitanika iz članka 15. stavka 3. Opće uredbe o zaštiti podataka, odnosno težu povredu opisanu u točki 1. izreke ovog rješenja, u skladu s odredbama članka 83. stavka 2. i 5. Opće uredbe o zaštiti podataka, izriče se društvu Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 upravno novčana kazna u iznosu od:

1.100.000,00 kuna

(slovima: milijunstotisućakuna)

Društvo Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 dužno je platiti izrečenu upravno novčanu kaznu u korist državnog proračuna u roku od 15 dana od dana pravomoćnosti ovog rješenja u korist računa broj: **HR64 6092-2586003401200101, model HR64 i poziv na broj odobrenja – 6025-03401200101** s naznakom – “upravno novčane kazne koje izriče AZOP”.

3. Ukoliko društvo Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 u roku od 15 dana od dana pravomoćnosti rješenja ne plati izrečenu upravno novčanu kaznu, Agencija će obavijestiti Područni ured Porezne uprave Ministarstva financija na čijem je području sjedište navedenog društva radi naplate upravne novčane kazne prisilnim putem prema propisima o prisilnoj naplati poreza sukladno članku 46. stavku 2. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.
4. Društvo Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 je dužno nakon izvršene uplate dostaviti dokaz o uplati na uvid ovoj Agenciji.

O b r a z l o ž e n j e

I. UTVRĐENJE POVREDE

Agenciji za zaštitu osobnih podataka (dalje u tekstu: Agencija) obratio se veći broj građana sa pritužbama u kojima navode da im društvo Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 (dalje u tekstu: Banka) nije omogućilo ostvarivanje prava na pristup osobnih podacima, odnosno dostavu tražene kreditne dokumentacije u kojima su sadržani njihovi osobni podaci koji se odnose na ugovore o kreditu sklopljene u švicarskim francima (CHF) koji su u cijelosti otplaćeni, a koje su sklopili sa društvom Hypo Alpe Adria Bank d.d. kao pravnim prednikom društva Addiko Bank d.d. iz Zagreba, Slavonska avenija 6 predmetnom bankom.

U pojedinačnim slučajevima u kojima su podneseni takvi zahtjevi Agencija je sukladno čl. 34. Zakona o provedbi Opće Uredbe o zaštiti podataka zatražila potrebna očitovanja od Banke te izvršila izravne nadzorne aktivnosti u svrhu utvrđivanja točnog i potpunog činjeničnog stanja po pojedinačnim zahtjevima korisnika kredita u švicarskim francima (CHF) te je utvrdila kako je zaprimljen velik broj zahtjeva korisnika kredita u švicarskim francima u kojima je zatražena dostava podataka, odnosno omogućavanje prava pristupa osobnim podacima i kreditnoj dokumentaciji. U skladu sa svojim ovlastima Agencija je utvrđivala i činjenice vezane uz postupanje predmetne banke po zaprimljenim zahtjevima za dostavom kreditne dokumentacije odnosno omogućavanja prava na pristup osobnim podacima sukladno članku 15. Uredbe (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju

takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Uredba). U odnosu na pojedinačne pritužbe/zahtjeve ispitanika Banka je u tijeku nadzornih aktivnosti osobito isticala da kao voditelj obrade zaprima zahtjeve ispitanika za pristupom podacima u skladu sa člankom 15. Uredbe te kao voditelj obrade takve zahtjeve ispitanika redovito i uredno ispunjava na način da ispitanicima izda potvrdu o svrsi obrade; kategorijama osobnih podataka navodeći točno osobne podatke koje obrađuje te ukoliko je primjenjivo i informacije o primateljima ili kategorijama primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, te informacije o predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni. Isto tako se navodi da Zakonom o bankama („Narodne novine“ br. 84/02, 141/06, 117/08 i 74/09) koji je bio u primjeni do 1. siječnja 2009. godine odnosno do stupanja na snagu Zakona o kreditnim institucijama („Narodne novine“ br. 159/13, 19/15, 102/15, 15/18 i 70/19), nije bila propisana obveza banaka na dostavu obavijesti o stanju kredita klijentima, već je člankom 175. stavkom 1. navedenog Zakona bila propisana obveza banaka da korisniku kredita trebaju učiniti dostupnim podatke o njegovom stanju depozita ili kredita. Banka je sukladno navedenom članku Zakona o bankama postupala na način da je klijent za vrijeme otplate kredita mogao u svakom trenutku zatražiti od banke podatke o stanju kredita i banka mu je iste pružala. Navode da je stupanjem na snagu Zakona o kreditnim institucijama, točnije člankom 305. navedenog Zakona propisano da su kreditne institucije dužne najmanje jednom na godinu obavijestiti potrošača o stanju njegovog kredita, odnosno depozita te dostavljati izvode po kreditu za valutnu klauzulu. Dodatno je navedeno da su kreditne institucije sukladno članku 305. stavku 4. Zakona o kreditnim institucijama, koji je sad na snazi, odnosno sukladno članku 308. stavku 3. Zakona o kreditnim institucijama koji je bio na snazi do 1. siječnja 2014. te članku 11. stavka 1. Zakona o potrošačkom kreditiranju obvezne, odnosno bile obvezne, prilikom promjene kamatne stope u zakonom određenom roku, prije primjene nove visine kamatne stope, obavijestiti korisnike kredita o promjeni visine kamatne stope.

Nadalje, u tijeku nadzornih aktivnosti punomoćnica Banke je izjavila da su podnositelji zahtjeva Banci podnosili/dostavljali zahtjeve za izdavanje podataka vezanih uz kredit međutim, ističe kako Banka ne smatra da se u konkretnom slučaju radi o zahtjevu iz članka 15. Uredbe. Navodi da su navedeni zahtjevi odbijeni iz razloga jer se predmeti u poslovnim knjigama vode kao zatvoreni, a važeći zakonski propisi i javno dostupni interni akti Banke ne propisuju dostavu tražene dokumentacije za kredite koji su otplaćeni. Napominje da su predmetne isprave, tj. tražena dokumentacija nastale kao rezultat ugovornog poslovnog odnosa dviju ugovornih strana između Banke i ispitanika kao korisnika kredita. Isto tako navodi da specifikacija uplata nastaje kao posljedica uplaćivanja ugovorom o kreditu ugovorenih anuiteta te naglašava da je predmetna dokumentacija nastala voljom obje ugovorne strane prema ranije važećem Zakonu o bankama, Zakonu o kreditnim institucijama i Zakonu o potrošačkom kreditiranju, a kojima je regulirano u kojim slučajevima i kako kreditna institucija postupi s dokumentacijom kao što je otplatni plan, ugovor, obavijesti o promjenama kamatne stope, izvodima i sl.

Punomoćnica Banke nadalje naglašava da su ugovorni odnosi između Banke i ispitanika/ korisnika kredita prestali odnosno da su krediti otplaćeni, da je daljnja svrha obrade osobnih podataka čuvanje istih jer navedena obveza proizlazi iz Zakona o kreditnim institucijama u kojem je strogo propisana obveza čuvanja podataka u zakonom propisanim

rokovima. Ističe da se ugovori i druge isprave o zasnivanju poslovnog odnosa sukladno Zakonu o kreditnim institucijama čuvaju najmanje 11 godina, knjigovodstvena dokumentacija čuva se 10 godina sukladno Općem poreznom zakonu, dok se dio dokumentacije čuva sukladno vremenskim rokovima utvrđenim u Zakonu o računovodstvu, Zakonu o platnom prometu kao i Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Nadalje, punomoćnica Banke je izjavila da se osim u bazi podataka , ovisno o zakonskom temelju odnosno o potrebnom roku čuvanja arhivske građe, po proteku roka čuvanja vrši brisanje osobnih podataka klijenata i u bazi , koja se odnosi na bazu skeniranih dokumenata (cijela kreditna dokumentacija). Također je navedeno da Banka koristi poslovni sustav u kojem su sadržani svi matični podaci klijenta, koji su povezani sa uslugama koje klijent koristi te je putem istog vidljivo i knjigovodstveno stanje korisnika bilo po stanju računa ili kredita.

Punomoćnica Banke posebno napominje da u pogledu navedene dokumentacije koja se potražuje dopisom/zahtjevom klijenta nije bilo promjena od kada je uručena ili od kada ju je Banka dostavila korisniku kredita i od kada je isti izvršio uplatu. Također, navodi da nije bilo niti promjena u pogledu informacija zbog kojih bi one bile zastarjele. U slučaju da su ispitanici zatražili pristup podacima Banka bi kao voditelj obrade udovoljila zahtjevu na način kako to udovoljava svim ispitanicima koji isto zatraže, te bi izdala potvrdu o svrsi obrade; kategorijama osobnih podataka navodeći točno osobne podatke koje obrađuje, te informacije o predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni. Naglašeno je da se ovdje ne radi o takvim slučajevima, odnosno da se u konkretnom slučaju ne radi o pravu pristupa osobnim podacima već se radi o izričitom zahtjevu za izdavanjem dokumentacije koju je svaki pojedini ispitanik kao korisnik kredita već zaprimio u skladu s drugim zakonima. Navodi kako na taj način ispitanik ne koristi svoja prava koja proizlaze iz Uredbe i za svrhu radi koje je zajamčila prava ispitanika (da ispitanik ostvari pristup svojim podacima) već dovodi Banku u situaciju da postaje arhiv servis za klijenta za dokumentaciju kojom bi svaki savjesni suugovaratelj trebao raspolagati, s obzirom na to da je ista zajednička za obje ugovorne strane, a što evidentno nije smisao Uredbe niti prava koje ista jamči. S obzirom na činjenicu da ne postoji zakonska obveza Banke da po isteku ugovornog odnosa dostavlja traženu dokumentaciju, Banka navedenim zahtjevima nije udovoljila. Također, punomoćnica napominje da ispitanici imaju zakonsku mogućnost zatražiti da sud u parničnom postupku, ako se jedna od parničnih stranaka poziva na neku ispravu i tvrdi da se ona nalazi kod druge parnične stranke, tu stranku pozove da podnese ispravu, te da je Banka d.d. kao parnična stranka u svojstvu tuženika u nekim postupcima dobila nalog nadležnog suda u tom smislu.

U skladu s navedenim Agencija nije mogla zanemariti činjenicu da se radi o velikom broju ispitanika koji su obuhvaćeni ne postupanjem Banke po njihovim zahtjevima za pristup osobnim podacima, stoga je dana 17. svibnja 2019. godine radi daljnjeg nadležnog postupanja tražila od Banke dostavu točne informacije o broju zahtjeva/upita/prigovora (bivših) klijenata/ispitanika čiji su krediti zatvoreni (a koji se odnose na ugovore o kreditu prvotno ugovorene u švicarskom franku) koji su od Banke od dana primjene Uredbe, dakle od 25. svibnja 2018. godine, u bitnome u svojim zahtjevima/upitima zatražili dostavu kreditne dokumentacije (ugovore o kreditu, otplatne planove, podatke o promjenama

kamatnih stopa, knjigovodstvene kartice i dr.), a kojima Banka nije udovoljila iz razloga što je ugovorni odnos između ugovornih strana prestao. S tim u vezi Agencija je dana 17. svibnja 2019. od predmetne Banke osim podataka o točnom broju zaprimljenih zahtjeva/upita klijenata/ispitanika zatražila i dostavu preslika takvih zahtjeva/upita te odgovora koje je Banka dostavljala predmetnim klijentima.

Dana 28. svibnja 2019. godine Agencija je zaprimila očitovanje Banke u kojemu se navodi kako Banka sukladno svim relevantnim pozitivnim zakonskim propisima vodi odgovarajuće evidencije zahtjeva i prigovora klijenata te ujedno svim klijentima odgovara na postavljene zahtjeve, upite i prigovore u zakonski definiranom roku. Također se navodi da klasificiraju zahtjeve odnosno prigovore klijenata ovisno o predmetu zahtjeva odnosno prigovora kako bi isti bili obrađeni od strane nadležne organizacijske jedinice Banke i to u zakonskom roku te kako se predmetni zahtjevi odnosno prigovori klijenta klasificiraju ovisno o kanalu primitka istih, te predmetu zahtjeva. Isto tako navodi se kako je zahtjev odnosno prigovor ili zahtjev klijenta moguće klasificirati prema postavljenim kriterijima svakog pojedinog zahtjeva odnosno prigovora klijenta i to na način kako slijedi: 1) kanal primitka (poslovnica/Adikko EBank & mobile podrška/pošta/uprava/društvene mreže/kontakt centar/Adikko Group/pravobranitelj/službenik za zaštitu osobnih podataka/centrala(mail)/NPS); 2) naziv predmeta (transakcijski račun i paketi/ovrhe i blokade računa/naplata kod nepodmirenja dugovanja/platne transakcije/ino doznake/depoziti/krediti i dopuštena prekoračenja/ HROK/ kartice/ direktno bankarstvo/ poslovnice/bankomati/POS mreža/ostalo/kontakt centar/ rizinica/ investicijsko bankarstvo/ osiguranja(treća strana)/zaštita osobnih podataka_prigovor/zaštita osobnih podataka Zahtjev); 3) datum primitka zahtjeva odnosno prigovora ili zahtjeva klijenta; 4) način primitka zahtjeva odnosno prigovora ili zahtjeva klijenta (pisano/usmeno); 5) način dostave odgovora klijentu (pošta; e-pošta; telegon/GSM; Adikko EBank & mobile podrška/fax/osobno u poslovnici/3rd Party); 6) kratki opis prigovora; 7) komentar; 8) datum unosa u aplikaciji; 9) organizacijski dio za rješavanje.

Sukladno navedenom Banka ističe kako u svojim evidencijama ima podatak o svakom postavljenom zahtjevu klijenata za dostavljanjem kreditne dokumentacije koji je zaprimljen preko navedene baze prigovora kao službenog kanala za primitak prigovora ili zahtjeva klijenta kao i preko kontakt centra banke. Međutim, Banka navodi kako iz navedenih evidencija nije moguće izolirati podatak da li se ti zahtjevi klijenta odnose na kredite odnosno kreditnu izloženost u švicarskim francima (CHF), te da li je Banka u svim navedenim predmetima počevši od datuma 25.05.2018. godine udovoljila ili nije udovoljila postavljenom zahtjevu klijenta, te da bi u tom smislu za dobivanje egzaktnog broja podataka zatraženog od strane Agencije bilo potrebno fizički od strane zaposlenika banke ulaziti u svaki postavljeni zahtjev za dostavljanjem kreditne dokumentacije od strane klijenata banke, a ako se uzme u obzir da sukladno podacima s kojima banka raspolaže postoji evidentirano 2.610 zahtjeva klijenata banke za dostavom kreditne dokumentacije u razdoblju od 25.05.2018. do 30.04. 2019. godine te kako takav zahtjev Agencije predmetna banka nije u mogućnosti ispuniti uzimajući u obzir broj raspoloživih resursa Banke te danog roka za postupanje po zahtjevu.

Nadalje, Banka u svom očitovanju ističe kako u svom postupanju sa zahtjevima kojima je zatražena dokumentacija u ugovornim odnosima kojima su krediti „zatvoreni“ gdje

Banka nije udovoljila zahtjevu jer ne postoji zakonska obveza Banke da po isteku ugovorenog odnosa dostavi traženu dokumentaciju, Banka je odgovarala na sve zahtjeve identično koristeći pripremljeni predložak odgovora. Također ističe kako su navedenim zahtjevima zatražene isprave koje su nastale kao rezultat ugovorenog poslovnog odnosa između njihove Banke i klijenata kao dvije ugovorne strane koje isprave su već bile dostavljene ili su se dostavljale tijekom trajanja kreditnog odnosa sa klijentom. U tom smislu Banka navodi da nije u zakonskoj obvezi voditi evidenciju prigovora odnosno zahtjeva klijenata koji bi omogućavao da se udovolji specifičnim kriterijima ovako postavljenog zahtjeva Agencije u konkretnom slučaju te predlaže da joj Agencija komunicira intenciju koju želi ostvariti svojim zahtjevom, kako bi se pokušalo doći do alternativnog srazmjernog načina postupanja, a da pri tome ne izlaže Banku nerazmjernim troškovima povezanim sa pretragom predmetne dokumentacije.

Vezano uz postavljene upit Agencije o broju postavljenih zahtjeva Banka se očitovala da u razdoblju od 25.05.2018. do 30.04.2019. godine postoji ukupno evidentiranih 2610 zahtjeva/prigovora/upita za dostavu kreditne dokumentacije klijenata te ako Agencija smatra neophodnim da se za svaki od evidentiranih 2610 zahtjeva dostavi zahtjev klijenta kao i odgovora koji je Banka poslala klijentu u tim predmetima (a koji je jednoobrazan kako je gore naznačeno) u svrhu ispunjenja predmetnog zahtjeva Agencije Banka je zatražila primjeren rok od minimalno 6 mjeseci kako bi iste mogla pripremiti i poslati prema Agenciji. U navedenom smislu banka je zatražila povratnu informaciju kako bi mogla pripremiti zatraženu dokumentaciju kao i način na koji Agencija želi dostavu ukupno 5220 dokumenata.

U odnosu na navedeno traženje očitovanja vezano uz dostavu dokumentacije od strane Banke Agencija je 03. lipnja 2019. godine Banci dostavila potrebne informacije, u kojima posebno ističe da ako su za sve zahtjeve korišteni identični odgovori da nije nužno pridodati svim pojedinačnim zahtjevima poslane odgovore, već je dovoljan jedan primjerak takvog predloška za sve identične slučajeve u kojima je, i ako je, isti korišten. Isto tako, u cilju pojednostavljenja traženog postupanja kao i smanjenja mogućih troškova nastalih u svezi prethodno tražene dostave informacija/dokumentacije naglašeno je od strane Agencije da je dostava iste moguća i u elektroničkom obliku (bez ispisa/kopiranja na papiru) (primjerice putem CD-a i sl.) ili dr., te je stoga za navedene radnje Agencija proizvela Banci prvobitni rok za dostavu na 30 dana od zaprimanja navedenog dopisa.

Dana 04. srpnja 2019. godine Agencija je zaprimila očitovanje/dopis Banke kojemu je priložen el. medij (DVD) koji u sebi sadrži zatraženu dokumentaciju iz koje je razvidno kako je broj navedenih zahtjeva/upita/prigovora klijenata, kojima banka nije udovoljila iz razloga što je ugovorni odnos između ugovornih strana prestao, iznosi ukupno 2603.

Nastavno na navedeno, ističemo kako se od 25. svibnja 2018., u svim državama članicama Europske unije, pa tako i u Republici Hrvatskoj, izravno primjenjuje Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje u tekstu: Uredba) SL EU L119 (čl. 99. stavak 2. Uredbe).

Sukladno članku 4.1. Opće uredbe osobni podaci su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, a pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Sukladno članku 4.2. Uredbe, obrada znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Člankom 5. Uredbe propisano je da osobni podaci moraju biti zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika (načelo zakonitosti, poštenosti i transparentnosti), prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama (načelo ograničavanja svrhe) te čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju (načelo ograničenja pohrane).

Kako proizlazi iz članka 12.1. Uredbe, voditelj obrade poduzima odgovarajuće mjere kako bi se ispitaniku pružile sve informacije iz članaka 13. i 14. i sve komunikacije iz članaka 15. do 22. i članka 34. u vezi s obradom u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika. Informacije se pružaju u pisanom obliku ili drugim sredstvima, među ostalim, ako je prikladno, elektroničkim putem. Ako to zatraži ispitanik, informacije se mogu pružiti usmenim putem, pod uvjetom da je drugim sredstvima utvrđen identitet ispitanika.

Člankom 12.2. Uredbe, propisano je da voditelj obrade olakšava ostvarivanje prava ispitanika iz članaka od 15. do 22., dok je člankom 12.5. Uredbe propisano da se informacije pružene u skladu s člancima 13. i 14. i sva komunikacija i djelovanja iz članaka 15. do 22. i članka 34. pružaju bez naknade. Ako su zahtjevi ispitanika očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu uzimajući u obzir administrativne troškove pružanja informacija ili obavijesti ili postupanje po zahtjevu ili odbiti postupiti po zahtjevu. Teret dokaza očigledne neutemeljenosti ili pretjeranosti zahtjeva jest na voditelju obrade.

Člankom 15.1. Uredbe određeno je kako ispitanik ima pravo dobiti od voditelja obrade potvrdu obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i sljedećim informacijama: (a) svrsi obrade; (b) kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ; (c) primateljima ili kategorijama primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, osobito primateljima u trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama; (d) ako je to moguće, predviđenom razdoblju u

kojem će osobni podaci biti pohranjeni ili, ako to nije moguće, kriterijima korištenima za utvrđivanje tog razdoblja; (e) postojanju prava da se od voditelja obrade zatraži ispravak ili brisanje osobnih podataka ili ograničavanje obrade osobnih podataka koji se odnose na ispitanika ili prava na prigovor na takvu obradu; (f) pravu na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu; (g) ako se osobni podaci ne prikupljaju od ispitanika, svakoj dostupnoj informaciji o njihovu izvoru; (h) postojanju automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu profila iz članka 22. stavaka 1. i 4. te, barem u tim slučajevima, smislenim informacijama o tome o kojoj je logici riječ, kao i važnosti i predviđenim posljedicama takve obrade za ispitanika.

Člankom 15. stavak 3. Uredbe propisano je da voditelj obrade osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Za sve dodatne kopije koje zatraži ispitanik voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem te osim ako ispitanik zatraži drukčije, informacije se pružaju u uobičajenom elektroničkom obliku.

Sukladno članku 160. Zakona o kreditnim institucijama kao posebnom zakonu, kreditna institucija dužna je sastavljati, kontrolirati i čuvati knjigovodstvene isprave u skladu s važećim propisima i standardima struke. U stavku 2. istog članka propisano je kako je kreditna institucija dužna najmanje jedanaest godina čuvati: 1. isprave koje se odnose na otvaranje i zatvaranje te evidentiranje promjena stanja na računima za plaćanje te depoziti; 2. isprave o ostalim promjenama koje nisu obuhvaćene točkom 1. ovoga stavka, a na temelju kojih su podaci uneseni u poslovne knjige kreditne institucije te 3. ugovore i druge isprave o zasnivanju poslovnog odnosa. Pod rokovima podrazumijeva se razdoblje nakon isteka godine u kojoj je poslovna promjena nastala, odnosno u kojoj su knjigovodstvene isprave sastavljene. Ako se isprave odnose na dugoročne poslove, takve se isprave čuvaju tijekom cijelog razdoblja trajanja poslovnog odnosa i najmanje jedanaest godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao (članak 160. stavak 3. Zakona o kreditnim institucijama). Dok je u stavku 4. istog članka navedeno kako je kreditna institucija dužna poslovne knjige čuvati najmanje jedanaest godina počevši od posljednjeg dana poslovne godine na koju se te poslovne knjige odnose.

U postupku provedenom od strane ove Agencije u svrhu utvrđivanja potpunog i točnog činjeničnog stanja, a sve vezano uz traženje osobnih podataka koje u sebi sadrži kreditna dokumentacija koju korisnici kredita potražuju od Banke odnosno traženje pristupa i dostave osobnih podataka koji se odnose na njihove ugovore o kreditima sklopljenim u švicarskim francima (CHF)sa predmetnom bankom, izvršen je uvid u dostavljenu dokumentaciju građana, zatražena su očitovanja Banke te su provedeni nadzori po zaprimljenim pojedinačnim zahtjevima podnositelja. Temeljem toga utvrđeno je da je Banka zaprimljene zahtjeve korisnika kredita za dostavom kreditne dokumentacije po sklopljenim ugovorima o kreditima u švicarskim francima odbila, pozivajući se, između ostalog, na prestanak obveznopravnog odnosa kada je kredit otplaćen u cijelosti te na članak 10. Zakona o potrošačkom kreditiranju navodeći da obveza vjerovnika iz članka 10. stavka 3. Zakona o potrošačkom kreditiranju u svezi s člankom 10. stavkom 2. točkom (i) istog Zakona primjenjuje za vrijeme trajanja ugovora o kreditu, a ne po njegovom prestanku.

Vezano uz navode Banke da kreditna dokumentacija po ugovorenom kreditu, kao što je ugovor o kreditu, otplatni plan, pregled uplata ne predstavlja osobne podatke u smislu Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka već da se radi o kreditnoj dokumentaciji i pravima klijenta u smislu Zakona o potrošačkom kreditiranju, potrebno je istaknuti kako je na temelju utvrđenih činjenica i prikupljenih dokaza u ovoj upravnoj stvari utvrđeno da se kreditna dokumentacija koja u sebi sadrži osobne podatke podnositelja zahtjeva/korisnika kredita koju Banka kao voditelj obrade i dalje obrađuje (čuva sukladno izvršavanju obveza iz posebnim propisa) smatra osobnim podatkom u smislu članka 4.1. Uredbe te se stoga podneseni zahtjevi za dostavom tražene dokumentacije smatraju zahtjevima za pravo na pristup podacima u skladu s člankom 15. stavkom 3. Uredbe. Stoga se navodi Banke kako nisu u obvezi dostave dokumentacije jer je kreditni odnos prestao te da se obveza odnosi samo na vrijeme trajanja ugovornog odnosa ne mogu uzeti kao opravdani/relevantni iz razloga što pravo na pristup osobnim podacima iz članka 15. Uredbe nije ograničeno vremenskim razdobljem, a što proizlazi iz citiranih odredbi Opće uredbe. S tim u vezi treba uzeti u obzir uvodnu izjavu (63) Uredbe prema kojoj bi ispitanik trebao imati pravo pristupa prikupljenim osobnim podacima koji se na njega odnose te ostvarivati to pravo lako i u razumnim intervalima kako bi bio svjestan obrade i provjerio njezinu zakonitost. Također, potrebno je rukovoditi se načelom transparentnosti (članak 12.1. Uredbe), odnosno potrebno je uzeti u obzir obvezu voditelja obrade da ispitaniku olakša ostvarivanje njegovih prava iz članaka 15. do 22. (u smislu članka 12.2. Uredbe).

U ovoj upravnoj stvari je utvrđeno da Banka u svojim sustavima pohrane ima traženi opseg podataka koji čuva u skladu sa svojim pravnim obvezama, a što je dodatno utvrđeno nadzornim aktivnostima Agencije koji su provedeni kod navedene Banke, osobito uzimajući u obzir baze podataka Banke u kojima se nalaze traženi osobni podaci klijenata (baza – poslovni sustav u kojem su sadržani svi matični podaci klijenta, koji su povezani sa uslugama koje klijent koristi te je putem istog vidljivo i knjigovodstveno stanje korisnika bilo po stanju računa ili kredita i baza - baza skeniranih dokumenata (cijela kreditna dokumentacija)).

Upravo iz navedenog razvidno je kako Banka ne spori da kao voditelj obrade obrađuje osobne podatke ispitanika/klijenata u svojim sustavima pohrane, osobito kroz sustave pohrane u kojima su sadržani svi matični podaci klijenata/podnositelja zahtjeva kao i podaci koji su povezani sa pojedinim uslugama svakog pojedinog klijenta, pa tako i knjigovodstvenim stanjem točno određenog kredita i broja njegove partije. Upravo se kroz takav skup podataka - kombinacija matičnih podataka primjerice ime i prezime, OIB i dr. te podataka o pojedinom kreditu uz koji su vezani primjerice glavnica, iznos anuiteta, promjena kamatne stope koja utječe na visinu/iznos anuiteta i sl. smatraju osobnim podatkom podnositelja zahtjeva u smislu čl. 4. stavka 1. Uredbe jer se pomoću njih može izravno i nedvojbeno utvrditi njihov identitet. Dakle, anuitet ili rata kredita koja predstavlja obvezu korisnika kredita te svi ostali podaci kojima je ta obveza određena, kao primjerice valuta plaćanja na točno određeni dan, datum valute, iznos zaduženja tog pojedinog anuiteta ili rate, uključujući i iznos glavnice ili pojedinih kamata neodvojivi su dio tog kreditnog ugovora koji

je sklopljen sa svakim podnosiocem zahtjeva. Jednostavno rečeno ako sustav pohrane sadrži podatke iz kojih se dobiva pojedina kreditna dokumentacija ili se ista generira, znači da se podaci u sustavu pohrane obrađuju. Slijedom navedenog ne nalazimo opravdane razloge na temelju kojih bi Banka mogla uskratiti klijentima pravo na pristup njihovim osobnim podacima odnosno dostavu točno određenog opsega podataka koji je u zahtjevu ispitanika/klijenta bio točno određen, neovisno o činjenici da je ugovorni odnos prestao. U prilog tome bitno je naglasiti da je obveza plaćanja pojedinog ugovorenog anuiteta obveza korisnika kredita, ovdje podnosiocem zahtjeva, upravo povezana sa konkretnim kreditom i ugovornom obvezom koja je ugovorena, a time i neodvojiva od njega kao pojedinca, što dodatno potvrđuje da se radi o osobnim podacima u smislu članka 4.1. Uredbe, dok god su ti podaci pohranjeni u sustavima pohrane i dok se pomoću njih može identificirati korisnik kredita (podnositelj zahtjeva).

Slijedom navedenog Agencija ne nalazi uporište u tako uskom tumačenju Banke da se radi isključivo o kreditnoj dokumentaciji, nego baš suprotno o dokumentaciji u kojoj su sadržani osobni podaci ispitanika/klijenata koji su tražili ostvarivanje svoga prava zajamčenog Uredbom. Svrha ostvarivanja prava na pristup osobnim podacima na način kako to reguliraju važeći propisi o zaštiti osobnih podataka je transparentnost obrade, tj. da ispitanik bude upoznat sa svim obradama njegovih osobnih podataka i da ima određeni nadzor nad svojim podacima koje obrađuje Banka, u ovom slučaju kroz pravo na pristup podacima i dobivanje njihovih kopija sve kako bi uvijek imao kontrolu nad svojim osobnim podacima, a isto ne mora opravdavati sa svrhom u koju ih traži, jer su to njegovi podaci, a ne podaci Banke kao voditelja obrade.

S obzirom na to da je u postupku utvrđeno kako je Banka dužna čuvati ugovorenu dokumentaciju 11 godina sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, da knjigovodstvenu dokumentaciju čuva 10 godina sukladno Općem poreznom zakonu te da dio dokumentacije čuva sukladno vremenskim rokovima utvrđenim Zakonom o računovodstvu, Zakonom o platnom prometu i Zakonom o sprečavanju pranja novca i financiranju terorizma, navedena obveza čuvanja podataka i dokumentacije u konkretnom slučaju predstavlja pravnu osnovu za obradu (pohranu) osobnih podataka ispitanika (klijenata banke) u smislu članka 6. stavak 1. (c) Uredbe.

Stoga, imajući u vidu zakonske obveze čuvanja (pohrane) kreditne dokumentacije koja traje i nakon prestanka ugovornog (poslovnog) odnosa, te imajući u vidu da u smislu članka 4.2. Uredbe obrada osobnih podataka podnosiocem zahtjeva razumijeva i njihovu pohranu, utvrđeno je kako je u odnosu na traženu kreditnu dokumentaciju Banka kao voditelj obrade osobnih podataka dužna postupati sukladno odredbama Uredbe i time osigurati poštivanje i ostvarivanje prava ispitanika (u konkretnom slučaju pravo klijenata/ispitanika na ostvarivanje pristupa osobnim podacima kao i obvezu osiguranja kopija osobnih podataka sukladno članku 15. stavka 3. Uredbe).

Izvršavanje pravne obveze Banke koja proizlazi iz posebnih propisa, odnosno Zakona o kreditnim institucijama i Zakona o potrošačkom kreditiranju, nije odlučno za ostvarivanje

prava ispitanika temeljem Uredbe kojom je regulirano pravo na pristup njihovim podacima u skladu s načelom transparentnosti, poštene i zakonite obrade osobnih podataka. Osim navedenog, u konkretnom slučaju je utvrđeno kako se dobivanjem kopija tražene dokumentacije, odnosno osobnih podataka podnositelja zahtjeva ne utječe negativno na prava i slobode drugih pojedinaca u smislu članka 15. stavka 4. Uredbe.

Isto tako, treba naglasiti da sukladno Uredbi zahtjev za ostvarivanje prava u vezi obrade osobnih podataka ne mora biti podnesen na nekom unificiranom obrascu ili na način kako odredi voditelj obrade, iz razloga što Uredba izrijeком ne propisuje izgled i sadržaj zahtjeva za pristup osobnim podacima. Stoga, ispitanik može uputiti zahtjev za pristup osobnim podacima usmeno ili u pisanom obliku. Također, isti se može dati bilo kojem dijelu organizacije (pa tako čak može uključivati i komunikaciju putem društvenih medija) i ne mora biti upućen određenoj osobi ili kontaktnoj točki. Zahtjev također, ne mora sadržavati izričaj "zahtjev za pristup osobnim podacima" ili članak 15. Uredbe, sve dok je iz njega jasno vidljivo da ispitanik traži uvid u svoje osobne podatke. Stajalište Agencije je da je dobra praksa imati politiku za bilježenje pojedinosti o primljenim zahtjevima, posebno onih koji se daju telefonom ili osobno. Možda će u pojedinim slučajevima upravo voditelj obrade htjeti provjeriti s ispitanikom koji je podnio zahtjev za pravo na pristup svojim osobnim podacima da li je razumio odgovor, a takvo postupanje može pomoći u izbjegavanju kasnijih sporova o tome kako je voditelj obrade protumačio zahtjev. Dakle, odgovornost voditelja obrade je da u svakom slučaju kada iz samog upita (bio on upućen pisanim putem ili usmeno) ispitanika proizlazi moguće traženje ostvarivanja bilo kojeg prava iz područja zaštite osobnih podataka, a osobito prava kojim ispitanik želi ostvariti pristup svojim osobnim podacima, mora voditi računa da na adekvatan način pomogne ispitaniku da to pravo i ostvari, pri tome uzimajući u obzir da se može raditi i o nekoj stranci/klijentu. Stoga je odgovornost voditelja obrade da iz samog obraćanja ispitanika pravovremeno prepozna da se radi o ostvarivanju prava iz područja zaštite osobnih podataka i u slučaju kada se ispitanik nije izrijeком pozvao primjerice na članak 15. Uredbe ili na pravo pristupa osobnim podacima, a osobito u slučaju kada se takvo ostvarivanje prava izrijeком navede.

Agencija za zaštitu osobnih podataka u ovoj upravnoj stvari nije utvrđivala niti se bavila pitanjem eventualne naknade za ostvarivanje prava ispitanika (podnositelja zahtjeva) za pristup osobnim podacima jer to nije bilo pitanje u ovoj upravnoj stvari, budući da podnositelji zahtjeva nisu prigovorili na takvo pitanje u svojim zahtjevima. Naime, što se tiče mogućeg naplaćivanja razumne naknade ili odbijanja postupanja po zahtjevu ispitanika u smislu članka 12. stavka 5. Uredba, navodimo kako teret dokaza očigledne neutemeljenosti ili pretjeranosti zahtjeva ispitanika, uslijed kojih voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu ili odbiti postupiti po zahtjevu ispitanika leži na voditelju obrade, pri tome uzimajući u obzir okolnost da li je ispitanik ranije ostvarivao pravo na pristup osobnim podacima iz Uredbe.

II. UTVRĐENJE UPRAVNE NOVČANE KAZNE

Shodno utvrđenoj povredi članka 15. stavak 3. Uredbe iz razloga što Banka nije omogućila ostvarivanje prava pristupa osobnim podacima odnosno kreditnoj dokumentaciji po zahtjevima korisnika otplaćenih kredita koji se obrađuju vezano uz ugovor o kreditu u švicarskim francima (CHF) s promjenjivom kamatnom stopom, a koji su korisnici kredita sklopili sa Bankom, Agencija je sukladno svojim ovlastima iz članka 58. stavka 2. Uredbe zbog kršenja prava ispitanika, odnosno teže povrede opisane u točki 1. izreke ovog rješenja u skladu s odredbama članka 83. stavka 2. i 5. (b) Uredbe izrekla upravno novčanu kaznu u iznosu iz točke 2. izreke ovog rješenja.

S obzirom na utvrđene okolnosti u konkretnom slučaju Agencija je sukladno svojim ovlastima iz članka 58. stavka 2. točke (i) Uredbe izrekla upravno novčanu kaznu umjesto drugih korektivnih mjera iz predmetnog članka, a sve u skladu s uvjetima za njezino izricanje iz članka 83. Uredbe i članka 44., 45. i 46. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka („Narodne novine“ br. 42/18).

Tako je u članku 83. stavku 1. Uredbe navedeno da svako nadzorno tijelo osigurava da je izricanje upravnih novčanih kazni u skladu s ovim člankom u pogledu kršenja ove Uredbe iz stavaka 4., 5. i 6. u svakom pojedinačnom slučaju učinkovito, proporcionalno i odvraćajuće.

Upravne novčane kazne izriču se uz mjere ili umjesto mjera iz članka 58. stavka 2. točaka od (a) do (h) i članka 58. stavka 2. točke (j), ovisno o okolnostima svakog pojedinog slučaja. Pri odlučivanju o izricanju upravne novčane kazne i odlučivanju o iznosu te upravne novčane kazne u svakom pojedinom slučaju dužna se pozornost posvećuje sljedećem: (a) prirodi, težini i trajanju kršenja, uzimajući u obzir narav, opseg i svrhu obrade o kojoj je riječ kao i broj ispitanika i razinu štete koju su pretrpjeli; (b) ima li kršenje obilježje namjere ili nepažnje; (c) svakoj radnji koju je voditelj obrade ili izvršitelj obrade poduzeo kako bi ublažio štetu koju su pretrpjeli ispitanici; (d) stupnju odgovornosti voditelja obrade ili izvršitelja obrade uzimajući u obzir tehničke i organizacijske mjere koje su primijenili u skladu s člancima 25. i 32.; (e) svim relevantnim prijašnjim kršenjima voditelja obrade ili izvršitelja obrade; (f) stupnju suradnje s nadzornim tijelom kako bi se otklonilo kršenje i ublažili mogući štetni učinci tog kršenja; (g) kategorijama osobnih podataka na koje kršenje utječe; (h) načinu na koji je nadzorno tijelo doznalo za kršenje, osobito je li i u kojoj mjeri voditelj obrade ili izvršitelj obrade izvijestio o kršenju; (i) ako su protiv dotičnog voditelja obrade ili izvršitelja obrade u vezi s istim predmetom prethodno izrečene mjere iz članka 58. stavka 2., poštovanju tih mjera; (j) poštovanju odobrenih kodeksa ponašanja u skladu s člankom 40. ili odobrenih mehanizama certificiranja u skladu s člankom 42.; i (k) svim ostalim otegotnim ili olakotnim čimbenicima koji su primjenjivi na okolnosti slučaja, kao što su financijska dobit ostvarena kršenjem ili gubici izbjegnuti, izravno ili neizravno, tim kršenjem (članak 83. stavak 2.)

U članku 83. stavku 5. Uredbe je navedeno da se za kršenja sljedećih odredaba, u skladu sa stavkom 2.a, mogu izreći upravne novčane kazne u iznosu do 20. 000.000 EUR, ili u slučaju poduzetnika do 4 % ukupnog godišnjeg prometa na svjetskoj razini za prethodnu financijsku godinu, ovisno o tome što je veće: (a) osnovnih načela za obradu, što uključuje uvjete privole u skladu s člancima 5., 6., 7. i 9.; **(b) prava ispitanika u skladu s člancima od 12. do 22.;** (c) prijenosa osobnih podataka primatelju u trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji u skladu s člancima od 44. do 49.; (d) svih obveza u skladu s pravom države članice donesenim na temelju poglavlja IX.; (e) nepoštovanja naredbe ili privremenog ili trajnog ograničenje obrade ili suspenzije protoka podataka nadzornog tijela u skladu s člankom 58. stavkom 2. ili uskraćivanje pristupa kršenjem članka 58. stavka 1.

Nadalje, člankom 44. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka je propisano kako Agencija izriče upravne novčane kazne za povrede odredaba ovoga Zakona i Uredbe, sukladno članku 83. Uredbe.

Člankom 45. navedenog Zakona je propisano da se upravne novčane kazne izriču odlukom. Odlukom će se utvrditi iznos i način uplate upravne novčane kazne. Protiv odluke nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred nadležnim upravnim sudom.

Kriterije za obročnu otplatu i uvjete za raskid obročne otplate upravne novčane kazne utvrđuje Agencija prema visini upravne novčane kazne sukladno Kriterijima za obročnu otplatu i uvjete za raskid otplate upravne novčane kazne („Narodne novine“ broj 05/20), a koji su sukladno članku 45. stavak 5. Zakona objavljeni u »Narodnim novinama« i na mrežnim stranicama Agencije.

Upravna novčana kazna uplaćuje se u roku od 15 dana od dana pravomoćnosti odluke kojom je izrečena. Ako stranka u propisanom roku ne uplati upravnu novčanu kaznu odnosno po dospijeću zadnjeg obroka ako je odobreno obročno plaćanje, Agencija će obavijestiti Područni ured Porezne uprave Ministarstva financija na čijem je području sjedište navedenog društva, da pokrene postupak prisilne naplate upravno novčane kazne prema propisima o prisilnoj naplati. Upravne novčane kazne uplaćuju se u korist državnog proračuna. Iznimno od stavka 2. ovoga članka, na dospjelu, a neplaćenu upravnu novčanu kaznu ne obračunava se kamata (članak 46. Zakona).

Cilj korektivnih mjera, a time u konkretnom slučaju izrečene upravne novčane kazne je da se u svakom pojedinom slučaju procijeni što je učinkovito, proporcionalno i odvraćajuće prema Banci kao voditelju obrade te se ujedno želi postići da se opet poštuju pravila o zaštiti osobnih podataka kao i kazniti nezakonito ponašanje/postupanje voditelja obrade, u konkretnom slučaju Banke.

Na temelju odredbi članka 83. stavka 2. Uredbe pri utvrđivanju i izricanju upravne novčane kazne Agencija je uzela u obzir navedene kriterije za procjenu u konkretnom slučaju, a kako je to predviđeno predmetnom odredbom. U ovoj upravnoj stvari je prije svega uzeta u obzir priroda kršenja, težina kršenja i samo trajanje kršenja propisa o zaštiti osobnih

podataka. Primjenom navedenih kriterija je utvrđeno da je došlo do tzv. teže povrede okarakterizirane Uredbe, odnosno do kršenja članka 83. stavka 5. (b) Uredbe, s obzirom da je utvrđena povreda prava ispitanika iz članka 15. stavkom 3. cit. Uredbe. Prilikom odmjerenja visine upravne novčane kazne uzeto je u obzir da je u konkretnom slučaju povredom obuhvaćen ukupan broj od 2577 ispitanika/klijenata na području Republike Hrvatske (čiji su krediti zatvoreni, a odnose se na ugovore o kreditu prvotno ugovorene u švicarskom franku) koji su podnijeli zahtjev za pristup svojim osobnim podacima Banci, a kojima navedena Banka kao voditelj obrade nije udovoljila iz razloga što je taj ugovorni odnos između ugovornih strana prestao. Dakle, uzeto je u obzir da se radi o većem broju podnesenih zahtjeva, a njihov točan broj u ovoj upravnoj stvari Agencija je utvrdila s obzirom na dostavljene podatke i pripadajuću dokumentaciju (DVD medij) od strane Banke koji je zaprimljen u Agenciji dana 04. srpnja 2019. godine. U konkretnom slučaju utvrđeno je da je Banci podnesen ukupan broj od 2603 podnesenih zahtjeva/upita/prigovora klijenata/ispitanika, koji je u konkretnom predmetu umanjnjen za broj podnesenih zahtjeva (26) ovoj Agenciji u čijim predmetima je već donijela rješenja/odluke kojima je naložila predmetnoj Banci da podnositeljima zahtjeva omogući ostvarivanje prava i dostavu traženih osobnih podataka odnosno kreditne dokumentacije sukladno svojim ovlastima iz članka 58. stavka 2. (c) Uredbe. Stoga navedeni zahtjevi nisu uzeti u obzir prilikom konačnog izračuna podnesenih zahtjeva jer je u tim slučajevima već izrečena odgovarajuća korektivna mjera.

Nadalje, osobni podaci čiji pristup su ispitanici od predmetnog voditelja obrade tražili, a koje isti u točno određenu svrhu obrađuje, se odnose na njihove osobne podatke financijske i ekonomske prirode koji se mogu izravno povezati sa predmetnim ispitanicima/klijentima te ih se na taj način može nedvojbeno identificirati. Prilikom utvrđivanja ukupnog iznosa visine upravne novčane kazne uzeta je u obzir i činjenica da se radi o povredi dužeg trajanja odnosno da se radi o razdoblju od 25. svibnja 2018. godine do 30. travnja 2019. godine, točnije o dužem vremenskom razdoblju u kojem su podnositelji zahtjeva bili onemogućeni u ostvarivanju svojih prava. Iz takvog postupanja Banke jasno proizlazi kako je Banka bila svjesna činjenice da se na opisani način uskraćuje pristup njihovim osobnim podacima, odnosno zaštita njihovih temeljnih prava koja su zajamčena Uredbom. Navedeno proizlazi iz činjeničnih navoda Banke da su u konkretnom slučaju ne radi o pravu na pristup osobnim podacima već o pristupu kreditnoj dokumentaciji sukladno posebnim propisima. Stoga je utvrđeno da je Banka prilikom navedenog kršenja obveze iz Uredbe postupala svjesno i sa namjerom, uzimajući u obzir da se radilo o ostvarivanju prava po 2577 zaprimljena zahtjeva ispitanika/klijenata kojima nije udovoljeno, kao i činjenicu vremenskog trajanja same povrede i uskrate prava ispitanicima te da nije omogućila pristup njihovim osobnim podacima čak niti nakon donošenja većeg broja odluka Agencije kojima je naloženo ostvarivanje prava sukladno članku 15. stavku 3. Uredbe u pojedinačnim slučajevima. Isto tako, u konkretnom slučaju Agencija je cijenila i činjenicu da se ne radi o izoliranom slučaju kršenja prava ispitanika već o uskraćivanju prava većem broju ispitanika/klijenata Banke, a što svakako ukazuje na ozbiljnost same povrede. Upravo takvim ponašanjem, odnosno ne postupanjem Banke u skladu s obvezama iz Uredbe evidentno je da Banka kao voditelj obrade nije, ni na koji način, aktivno uložila napor za ublažavanjem eventualno mogućih nastalih posljedica i rizika na prava i slobode ispitanika koji su

obuhvaćeni predmetnom povredom. Dakle, Banci nije bilo dovoljno odvratajuće izricanje korektivnih mjera u pojedinačnim postupcima u kojima su joj već izrečene takve mjere (nalog za omogućavanje pristupa podacima) u 26 pojedinačnih predmeta. Banku se nije uspjelo odgovoriti od nezakonitog obrasca ponašanja kojim se uskraćuju prava ispitanika/korisnika kredita, pa je i to jedan od razloga za izricanje upravno novčane kazne kako bi ju se pravnim putem odvratilo od takve prakse te ustrajalo na potrebi poštivanja obveza koje se regulirane Uredbom a koje se odnose na Banku kao voditelja obrade osobnih podataka.

Agencija smatra da je izrečena upravno novčana kazna dovoljno učinkovita i proporcionalna težini utvrđene povrede te kako će ista zaista dovesti do ostvarivanja prava ispitanika na pristup njihovim osobnim podacima, a Banku kao voditelja obrade dovesti u situaciju poštivanja obveza koje ima prema Uredbi.

Osim navedenog, u ovoj upravnoj stvari prilikom utvrđivanja iznosa kazne uzeto je u obzir da je Agencija kao nadzorno tijelo u području zaštite osobnih podataka u RH za navedeno kršenje saznalo od samih ispitanika te se smatra kako je navedenim nepostupanjem po zahtjevima ispitanika/klijenata Banka izravno izbjegla određene financijske troškove koji se mogu smatrati stjecanjem imovinske koristi na štetu ispitanika koji su obuhvaćeni povredom njihovih prava. S obzirom na navedeno može se smatrati da je takvim postupanjem Banka omogućila podnositeljima zahtjeva/ispitanicima ostvarivanje prava na naknadu štete koja se utvrđuje prema posebnim propisima u zasebnom postupku pred za to nadležnim sudom sukladno članku 82. Uredbe.

Prema saznanjima Agencije Banci nije do sada utvrđena povreda prava ispitanika sukladno članku 15. stavku 3. Uredbe, kao niti druga relevantna kršenja odredbi Uredbe te je navedeno uzeto u obzir prilikom utvrđivanja ove korektivne mjere i njezine visine. Također, prilikom utvrđivanja navedene kazne Banci uzet je u obzir i stupanj suradnje s ovom Agencijom kao nadzornim tijelom, koja je u konkretnom slučaju bila u skladu sa obvezama voditelja obrade koje proizlaze iz same Uredbe i Zakona.

Stoga je temeljem svega navedenog odlučeno kao u Izreci Rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom u Zagrebu u roku od 30 dana od dana dostave rješenja.

Dostaviti:

1. Addiko Bank d.d., Zagreb, Slavonska avenija 6;
2. Pismohrana, ovdje

RAVNATELJ
Anto Rajkovača

03-03-2020

obuhvaćeni predmetnom povredom. Dakle, Banci nije bilo dovoljno odvratajuće izricanje korektivnih mjera u pojedinačnim postupcima u kojima su joj već izrečene takve mjere (nalog za omogućavanje pristupa podacima) u 26 pojedinačnih predmeta. Banku se nije uspjelo odgovoriti od nezakonitog obrasca ponašanja kojim se uskraćuju prava ispitanika/korisnika kredita, pa je i to jedan od razloga za izricanje upravno novčane kazne kako bi ju se pravnim putem odvratilo od takve prakse te ustrajalo na potrebi poštivanja obveza koje se regulirane Uredbom a koje se odnose na Banku kao voditelja obrade osobnih podataka.

Agencija smatra da je izrečena upravno novčana kazna dovoljno učinkovita i proporcionalna težini utvrđene povrede te kako će ista zaista dovesti do ostvarivanja prava ispitanika na pristup njihovim osobnim podacima, a Banku kao voditelja obrade dovesti u situaciju poštivanja obveza koje ima prema Uredbi.

Osim navedenog, u ovoj upravnoj stvari prilikom utvrđivanja iznosa kazne uzeto je u obzir da je Agencija kao nadzorno tijelo u području zaštite osobnih podataka u RH za navedeno kršenje saznalo od samih ispitanika te se smatra kako je navedenim nepostupanjem po zahtjevima ispitanika/klijenata Banka izravno izbjegla određene financijske troškove koji se mogu smatrati stjecanjem imovinske koristi na štetu ispitanika koji su obuhvaćeni povredom njihovih prava. S obzirom na navedeno može se smatrati da je takvim postupanjem Banka omogućila podnositeljima zahtjeva/ispitanicima ostvarivanje prava na naknadu štete koja se utvrđuje prema posebnim propisima u zasebnom postupku pred za to nadležnim sudom sukladno članku 82. Uredbe.

Prema saznanjima Agencije Banci nije do sada utvrđena povreda prava ispitanika sukladno članku 15. stavku 3. Uredbe, kao niti druga relevantna kršenja odredbi Uredbe te je navedeno uzeto u obzir prilikom utvrđivanja ove korektivne mjere i njezine visine. Također, prilikom utvrđivanja navedene kazne Banci uzet je u obzir i stupanj suradnje s ovom Agencijom kao nadzornim tijelom, koja je u konkretnom slučaju bila u skladu sa obvezama voditelja obrade koje proizlaze iz same Uredbe i Zakona.

Stoga je temeljem svega navedenog odlučeno kao u Izreci Rješenja.

UPUTA O PRAVNOM LIJEKU

Protiv ovog rješenja nije dopuštena žalba, ali se može pokrenuti upravni spor pred Upravnim sudom u Zagrebu u roku od 30 dana od dana dostave rješenja.

Dostaviti:

1. Addiko Bank d.d., Zagreb, Slavonska avenija 6;
2. Pismohrana, ovdje

RAVNATELJ
Anto Rajkovača

03-03-11/2012