

Upomnienie dla PZU za przetwarzanie niewłaściwych danych klienta

Posted on 2024-05-31

Prezes UODO upomniął PZU SA za sposób, w jaki potraktował klienta, który zalegał z opłatami za OC samochodu. Przekazał jego dane do Krajowego Rejestru Długów, bowiem pomylił jego adresy i całą korespondencję o długu kierował na niewłaściwy adres.

Sprawa kończy się upomnieniem, bo spółka naprawiła pomyłkę w swojej bazie i po spłacie zadłużenia usunęła wpis w rejestrze dłużników.

Problem wziął się stąd, że PZU dysponował dwoma adresami klienta. Starym, archiwalnym, z polisy zawartej przed 2006 roku i nowym, z polisy OC na samochód z 2020 roku. Tej ostatniej polisy klient nie zamierzał przedłużać. Niestety, wypowiedzenie umowy złożył już po wygaśnięciu polisy. A zgodnie z ustawą o ubezpieczeniach obowiązkowych (art. 28 ust. 1) PZU musiał tę polisę wznowić automatycznie. W efekcie powstało zadłużenie w wysokości ok. 400 zł.

PZU wpisał więc swego klienta (pod niewłaściwym adresem) do Krajowego Rejestru Długów Biura Informacji Gospodarczej SA (zwanego dalej: BIG). W postępowaniu przed UODO

Upomnienie dla PZU za przetwarzanie niewłaściwych danych klienta

Zakład wyjaśnił, że sam klient, kiedy dowiedział się o sprawie zadłużenia, odpisał też z tego adresu.

Prezes UODO wydając decyzję o upomnieniu wskazał, że

- PZU samowolnie wykorzystał adres archiwalny do przedłużenia umowy ubezpieczenia, podczas gdy w umowie pierwotnej wskazany został przez Skarżącego inny adres.
- To, że Skarżący podał potem ten stary adres w korespondencji z PZU, nie ma znaczenia. Skarżący zrobił to po to, by PZU go prawidłowo zidentyfikował.
- Każdy ma prawo do wskazania swojego adresu do korespondencji, gdyż ponosi odpowiedzialność za późniejsze odbieranie korespondencji. Na administratorze ciąży natomiast obowiązek przetwarzania prawidłowych i aktualnych danych adresowych.
- W przedmiotowej sprawie doszło do naruszenia przez PZU przepisów o ochronie danych osobowych polegających na przetwarzaniu nieprawidłowych danych osobowych Skarżącego w zakresie jego nieaktualnego adresu.
- Konsekwencją przetwarzania, w związku z kolejną polisą, nieaktualnych danych osobowych Skarżącego w zakresie adresu, było nieprawidłowe udostępnienie danych osobowych Skarżącego do BIG. Stosownie do art. 14 ust. 1 pkt 3 ustawy o BIG dane można przekazać, gdy upłynął co najmniej miesiąc od wysłania wezwania do zapłaty na adres do doręczeń wskazany przez dłużnika będącego konsumentem. Tymczasem PZU wysyłał korespondencję na nieaktualny adres.

Sygnatura sprawy: DS.523.2993.2021