Kary organów nadzorczych w Unii Europejskiej

Kraj oraz organ nadzorczy

Węgry

Hungarian National Authority for Data Protection and the Freedom of Information (NAIH)

Data wydania decyzji

8 lutego 2022 r.

Podmiot kontrolowany

Budapest Bank Zrt.

Wysokość kary

634 000 EUR

FORSAFE
BEZPIECZEŃSTWO PONAD WSZYSTKO

Rodzaj naruszenia

Naruszenie art. 5 (1) a), b) RODO, art. 6 (1), (4) RODO, art. 12 (1) RODO, art. 13 RODO, art. 14 RODO, art. 21 (1), (2) RODO, art. 24 (1) RODO, art. 25 (1), (2) RODO

Niewystarczająca podstawa prawna do przetwarzania danych

Przedmiot decyzji

Źródło postępowania:

Węgierski organ nadzorczy w związku ze skargą, która odnosiła się do wykorzystywania przez Budapest Bank Zrt. (Bank) oprogramowania opartego na sztucznej inteligencji, dokonał w nim czynności kontrolnych.

Opis wydarzeń:

1) W trakcie czynności kontrolnych węgierski organ nadzorczy ustalił, iż Bank:

a) nagrywał rozmowy klientów z pracownikami obsługi klienta,

b) wykorzystywał nagrania zebrane w oprogramowaniu w celu analizy obsługi klientów oraz zmniejszenia liczby reklamacji,

c) za pomocą powyższego oprogramowania miał możliwość zautomatyzowanej oceny stanu emocjonalnego klientów oraz pracowników,

d) nie informował klientów na początku rozmowy, że ich dane będą wykorzystywane do analizy głosu,

e) analizował około 1-1,5 miliona połączeń w skali roku.

2) Na podstawie zebranego materiału dowodowego węgierski organ nadzorczy uznał, iż Bank dopuścił się następujących naruszeń:

a) nie posiadał podstawy prawnej do przetwarzania danych w postaci analizy głosu,

b) nie realizował obowiązku informacyjnego zawierającego informacje wskazane w RODO,

c) nie zapewnił realizacji prawa do sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,

d) nie uwzględnił ochrony danych w fazie projektowania,

e) nie wykonał oceny skutków dla ochrony danych w sposób rzetelny.

Przyczyna naruszenia:

Bank przetwarzał dane osobowe swoich klientów bez ważnej podstawy prawnej.

Decyzja Norwegian Supervisory Authority (Datatilsynet):

Kara pieniężna w wysokości 634 000 EUR (250 000 000 HUF).

Źródło:

https://naih.hu//hatarozatok-vegzesek?download=517:mesterseges-intelligencia-alkalmazasanak-adatvedelmi-kerdesei

Kompas FORSAFE

JAK UNIKAĆ TAKICH NARUSZEŃ?

Jeśli przetwarzanie danych osobowych wiąże się z wykorzystaniem sztucznej inteligencji, należy pamiętać o zrealizowaniu poniższych wytycznych RODO:

1) zasady legalności przetwarzania danych osobowych,

2) zasady minimalizacji przetwarzania danych osobowych,

3) obowiązku informacyjnego,

4) analizy ryzyka,

5) oceny skutków dla ochrony danych.

Materiał edukacyjny przygotowany przez FORSAFE

Opracowanie merytoryczne
Katarzyna Cieślak