



Stanowisko Rzecznika Finansowego

Rzecznik Finansowy o kopiowaniu dowodów osobistych

W związku z niedawnymi zmianami prawnymi Rzecznik Finansowy otrzymuje wnioski i zapytania w sprawie dopuszczalności dokonywania kserokopii dowodów osobistych przez zakłady ubezpieczeń lub ich żądania na etapie likwidacji szkody w świetle ustawy z dnia 22 listopada 2018 r. o dokumentach publicznych (Dz. U. 2019 poz. 53) oraz ustawy z dnia 16 maja 2019 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy oraz finansowaniu terroryzmu (Dz. U. z 2019 poz. 1115; dalej AML). Poniżej prezentujemy stanowisko w tej sprawie.

12 lipca 2019 r. weszła w życie ustawa o dokumentach publicznych, która to wprowadza przepis karny określony w art. 58 ustawy o dokumentach publicznych, który stanowi, że kto wytwarza, oferuje, zbywa lub przechowuje w celu zbycia replikę dokumentu publicznego, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Ustawa ta budzi wiele kontrowersji interpretacyjnych i praktycznych. Pojawia się zatem wątpliwość prawna dotycząca dopuszczalności kserowania dowodów osobistych przez zakłady ubezpieczeń na potrzeby związane z prowadzeniem działalności ubezpieczeniowej (zawieranie i oferowanie umów ubezpieczenia, prowadzenie postępowania likwidacyjnego).

Ponadto z informacji trafiających do Biura Rzecznika Finansowego wynika, że zakłady ubezpieczeń uzależniają wypłatę świadczeń z umów ubezpieczenia na życie od przedłożenia przez ubezpieczającego (będącego jednocześnie beneficjentem roszczeń z umowy ubezpieczenia na życie) kserokopii dowodu osobistego. Zastrzeżenia takie zgłaszane są przez konsumentów na linii telefonicznej, w wiadomościach e – mail i wnioskach o przeprowadzenie postępowania.

Na tle powyższego wyłaniają się dwa zagadnienia o charakterze prawnym i praktycznym wymagające wyjaśnienia oraz wypracowania stanowiska z uwzględnieniem interesów prawnych konsumentów będących ubezpieczającym/ubezpieczonymi:

1. Czy zakłady ubezpieczeń uprawnione są do dokonywania kserokopii dowodów osobistych na potrzeby związane z zawieraniem i oferowaniem umów ubezpieczenia w świetle przepisów ustawy o dokumentach publicznych oraz ustawy AML ?
2. Czy zakłady ubezpieczeń mają podstawę prawną do uzależnienia wypłaty świadczenia z umów ubezpieczenia od przedłożenia przez ubezpieczającego kserokopii dowodu osobistego, w sytuacji gdy ubezpieczyciel uprzednio posiada dane identyfikacyjne ubezpieczającego ?

Ad. 1

Zgodnie z art. 2 pkt. 6 ustawy o dokumentach publicznych, replika dokumentu publicznego to odwzorowanie lub kopia wielkości od 75% do 120% oryginału o cechach autentyczności dokumentu publicznego lub blankietu dokumentu publicznego, z wyłączeniem kserokopii lub wydruku komputerowego dokumentu publicznego wykonanych do celów urzędowych, służbowych lub zawodowych określonych na podstawie odrębnych przepisów lub na użytek osoby, dla której dokument publiczny został wydany. Przepis ten nie wyjaśnia w sposób precyzyjny co oznaczają cele urzędowe, służbowe lub zawodowe.

Z jednej strony, podmioty rynku finansowego takie jak zakłady ubezpieczeń obowiązane są również stosować przepisy ustawy AML w celu zabezpieczenia obrotu gospodarczego (w tym obrotu z konsumentami) przed praniem brudnych pieniędzy i innymi działaniami niepożądanymi czy przestępczymi. Zakłady ubezpieczeń, w świetle przepisu art. 35 ust. 1 ustawy AML, są zobowiązane stosować środki bezpieczeństwa finansowego w przypadku nawiązywania stosunków gospodarczych. Zgodnie natomiast z art. 2 ust. 2 pkt. 20 ustawy AML, poprzez stosunki gospodarcze rozumie się przez to stosunki instytucji obowiązanej z klientem związane z działalnością zawodową instytucji obowiązanej, które w chwili ich nawiązywania wykazują cechę trwałości. Zgodnie natomiast z art. 37 ustawy AML, weryfikacja tożsamości klienta, osoby upoważnionej do działania w jego imieniu oraz beneficjenta rzeczywistego polega na potwierdzeniu ustalonych danych identyfikacyjnych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej, dokumentu zawierającego aktualne dane z wyciągu z właściwego rejestru lub innych dokumentów, danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła. Stosownie do treści art. 36 ust. 1 pkt. 1) ustawy AML, identyfikacja klienta polega na ustaleniu w przypadku osoby fizycznej: imienia i nazwiska, obywatelstwa, numeru PESEL, serii i numeru dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby, adresu zamieszkania, a w przypadku osób prowadzących działalność gospodarczą nazwy firmy, NIP oraz adresu

wykonywania działalności gospodarczej.

Z drugiej strony, w świetle przepisu art. 58 ustawy o dokumentach publicznych, kto wytwarza, oferuje, zbywa lub przechowuje w celu zbycia replikę dokumentu publicznego, podlega grzywnie, karze ograniczenia wolności albo pozbawienia wolności do lat 2. Przepis ten określa sankcje karne.

Odnosząc się do powstałego zagadnienia dopuszczalności wykonywania kserokopii dowodów osobistych, należy w pierwszej kolejności zwrócić uwagę na zasadę minimalizacji danych określoną w art. 5 ust. 1 pkt. c) Rozporządzenia z dnia 27 kwietnia 2019 r. RODO. Zgodnie z tym przepisem, dane osobowe muszą być adekwatne, stosowne oraz ograniczone do tego, co niezbędne do celów, w których są przetwarzane. Zasada minimalizacji danych została wymieniona wśród innych zasad przetwarzania takich jak ograniczenie celu czy prawidłowość. Zasada minimalizacji danych osobowych nierozdzielnie wiąże się z celami dla których dane osobowe mają być przetwarzane. RODO wymaga, aby podmiot zbierający i przetwarzający dane (administrator danych osobowych) gromadził i wykorzystywał tylko te dane, które są rzeczywiście zgodne z celami, które chce on osiągnąć przy pomocy tych danych osobowych. Innymi słowy, administrator danych osobowych jest zobowiązany do gromadzenia tylko takich danych, jakie są niezbędne dla określonego celu przetwarzania.

Samo kserowanie dowodów jest zaś, w opinii Generalnego Inspektora Ochrony Danych Osobowych, czynnością *stricte* techniczną. Taki pogląd wyrażony został również w wyroku Naczelnego Sądu Administracyjnego z 19 grudnia 2001 r. (sygn. akt II SA 2869/2000), zgodnie z którym gromadzenie danych poprzez wykonanie kopii dokumentu zawierającego dane osobowe jest kwestią techniczną; posługiwanie się taką, czy inną techniką utrwalania tych danych (kopiowanie lub przepisywanie) nie przesądza samo przez się o legalności albo nielegalności tego utrwalania (przetwarzania).

Zdaniem Rzecznika Finansowego, biorąc pod uwagę powyższe (a w szczególności zasadę minimalizacji danych) zakłady ubezpieczeń powinny w pierwszej kolejności potwierdzać tożsamość swoich klientów poprzez wgląd do dokumentu, dokonanie kopii niezbędnych danych, a niekoniecznie całego dowodu osobistego czy odnotowanie najistotniejszych informacji (np. numer i seria dowodu osobistego, PESEL, adres zamieszkania), które później będą przydatne dla ubezpieczyciela w toku likwidacji szkody i pozwolą zidentyfikować tożsamość ubezpieczającego. Analogicznie, w przypadku dochodzenia roszczeń przez osoby trzecie – poszkodowanych, identyfikacja poszkodowanego może nastąpić np. poprzez wgląd do jego dowodu osobistego przez likwidatora szkody i identyfikacji tożsamości poszkodowanego, a następnie zanotowania tych danych.

Szczególna sytuacja następuje w przypadku zawarcia umowy ubezpieczenia on line bądź przez telefon. Pojawia się wówczas konieczność weryfikacji tożsamości osoby zawierającej umowę, chociażby w tym celu, aby wyeliminować ewentualną możliwość wykorzystania danych

osobowych przez osoby trzecie. Jeśli nie możliwe będzie uzyskanie fizycznego wglądu do dokumentu ani zweryfikowanie tożsamości osoby w inny sposób, to konieczne może okazać się wykonanie kopii dowodu osobistego. W takim przypadku, ubezpieczyciel może zażądać od konsumentami przedłożenia kopii dowodu osobistego. Trzeba jednak pamiętać, że zakład ubezpieczeń powinien zachować maksymalne środki ostrożności w zakresie zebrania i przechowania danych gromadzonych w drodze elektronicznej. Dlatego, powinien stworzyć procedury bezpieczeństwa i podjąć działania zabezpieczające przed ewentualną kradzieżą czy wyciekiem danych osobowych znajdujących się w systemach informatycznych.

Oczywiście wszelkie procesy dotyczące przechowania i udostępniania danych osobowych zgromadzonych przez ubezpieczycieli powinny nastąpić zgodnie z wymogami nałożonymi przez RODO i inne przepisy szczególne.

Warto zwrócić uwagę, że **również ustawa AML w przytoczonych wyżej przepisach nie nakłada wprost na ubezpieczycieli obowiązku dokonywania kopii dowodu osobistego, a jedynie mówi o identyfikacji klienta** (która *nota bene* może nastąpić właśnie poprzez wgląd i spisanie określonych danych osobowych i np. umieszczenie ich w rejestrze bądź systemie komputerowym).

Ponadto, przepis art. 37 ustawy AML, mówi o identyfikacji danych na podstawie dokumentu stwierdzającego tożsamość osoby fizycznej – ale jest to jedna z możliwości dokonania tej identyfikacji. W świetle tego przepisu, identyfikacja może również nastąpić w oparciu o dane z właściwego rejestru czy też innych dokumentów danych lub informacji pochodzących z wiarygodnego i niezależnego źródła (np. dokumenty urzędowe, protokoły policyjne). Warto zaznaczyć, że zbyt daleko idące przetwarzanie danych osobowych może stanowić naruszenie praw osobistych osób fizycznych, a co najważniejsze stwarzać ryzyko wycieku danych z elektronicznych środków porozumienia się na odległość (e – mail, internet, chmura danych, wirtualny dysk itp.) co może rodzić dalej idące skutki. Należy pamiętać, że wyciek całości dokumentu (nawet jeśli byłaby to kopia) może stwarzać pole do zachowań przestępczych polegających na podrobieniu dokumentu, a idąc dalej - posłużeniu się danymi z takiego dowodu osobistego do uzyskania kredytu, pożyczki, wyłudzenia świadczenia ubezpieczeniowego.

Reasumując, zatem zakłady ubezpieczeń powinny wykazać daleko idącą ostrożność w procederze sporządzania kserokopii dowodów osobistych. Przede wszystkim, kserokopia dowodu powinna być wykonana w sytuacji, gdy pozostałe możliwości związane z identyfikacją tożsamości konsumenta czy poszkodowanego nie przyniosły rezultatu bądź niemożliwa jest identyfikacja danej osoby w innej formie niż sporządzenie kserokopii dowodu osobistego. Kopiowanie dowodu osobistego osoby trzeciej byłoby również dopuszczalne w sytuacji, gdyby istniało uzasadnione podejrzenie popełnienia przestępstwa takiego jak np. próba wyłudzenia świadczenia ubezpieczeniowego, posłużenie się fałszywymi dokumentami, pranie brudnych

pieniędzy. Wówczas, też ubezpieczyciele powinni przedstawić uzasadnienie w zakresie dokonania takiej czynności. Należy też pamiętać, że ubezpieczyciele powinni stosować wszelkie środki ostrożności przechowywania danych przewidziane w przepisach rozporządzenia RODO oraz innych przepisach szczególnych.

Ad. 2

W kwestii wstrzymania wypłaty świadczenia odszkodowawczego do czasu przedłożenia kserokopii dowodu osobistego ubezpieczającego, ubezpieczonego czy uposażonego z umowy ubezpieczenia na życie, aby przybliżyć zagadnienie należy tutaj rozróżnić dwie sytuacje praktyczne:

W pierwszej, zakład ubezpieczeń posiada uprzednio dane osobowe ubezpieczającego, udostępnione przez niego na etapie zawarcie umowy (np. podczas zawarcia umowy były one przekazane pracownikowi ubezpieczyciela czy agentowi i spisane we właściwym rejestrze) i dane te są przechowywane w systemie prowadzonym przez zakład ubezpieczeń. Wówczas, w celu dochodzenia roszczeń zbędnym wydaje się mnożenie tych danych i dokonywanie kolejnej kserokopii dowodu osobistego, bowiem ubezpieczyciel posiada już dane ubezpieczającego. W celu identyfikacji ubezpieczającego i uzyskania świadczenia wystarczające może okazać się podanie przez ubezpieczającego numeru PESEL lub serii i numeru dowodu osobistego bez konieczności dokonywania kserokopii całego dowodu osobistego. Uzależnianie wypłaty świadczenia od przedłożenia kopii dowodu, może w takim przypadku mieć na celu przedłużenie procesu likwidacji szkody. Należy mieć na względzie tutaj treść przepisu art. 29 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej, który mówi o tym, że ubezpieczyciel wskazuje osobie zgłaszającej roszczenia, które dokumenty są potrzebne do ustalenia odpowiedzialności zakładu ubezpieczeń lub wysokości świadczenia, jeżeli jest to niezbędne do dalszego prowadzenia postępowania. Jeśli ubezpieczyciel posiada już dane umożliwiające zidentyfikowanie ubezpieczającego to zobowiązanie osoby zgłaszającej roszczenie do wykonania kopii dowodu osobistego będzie bezprzedmiotowe w świetle art. 29 ust. 1 ustawy o działalności ubezpieczeniowej i reasekuracyjnej oraz sprzeczne z zasadą minimalizacji danych określoną w RODO.

W drugim przypadku, uposażony uprzednio wskazany przez ubezpieczającego składa roszczenie do zakładu ubezpieczeń, a ubezpieczyciel nie posiada wcześniej danych uposażonego. Wówczas, konieczna będzie identyfikacja danych osobowych uposażonego. W tym celu, ubezpieczyciel powinien zweryfikować dane identyfikacyjnego uposażonego na podstawie danych zawartych w dowodzie osobistym. W sytuacji zgłoszenia roszczenia elektronicznie lub w drodze pisemnej niezbędna może się okazać kopia dowodu osobistego, aby zidentyfikować tożsamość ubezpieczonego. Jednakże, ubezpieczyciel nie może doprowadzać do takiej praktyki, aby uzależnić tą wypłatę od otrzymania kopii dowodu osobistego. Identyfikacja tożsamości

uposażonego powinna nastąpić wyłącznie na etapie zgłoszenia roszczenia, a nie w jej końcowej fazie – przy wypłacie.

Analizując przepisy obowiązujące można dojść do wniosku, że ubezpieczyciele posiadają uprawnienie do wstrzymania wypłaty świadczenia tylko i wyłącznie w wyjątkowej sytuacji określonej w art. 86 ust. 1 ustawy AML. Zgodnie z tym przepisem, instytucja obowiązana (tj. ubezpieczyciel) niezwłocznie zawiadamia Generalnego Inspektora, za pomocą środków komunikacji elektronicznej, o przypadku powzięcia uzasadnionego podejrzenia, że określona transakcja lub określone wartości majątkowe mogą mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu. Po otrzymaniu zawiadomienia Generalny Inspektor dokonuje niezwłocznie potwierdzenia jego przyjęcia, w postaci urzędowego poświadczenia odbioru, zawierającego w szczególności datę i godzinę przyjęcia zawiadomienia. W takim przypadku, zgodnie z art. 86 ust. 4 ustawy AML, do czasu uzyskania odpowiedzi ze strony Generalnego Inspektora, ubezpieczyciel ma prawo wstrzymać wypłatę świadczenia, nie dłużej jednak niż przez 24 godziny, licząc od momentu potwierdzenia przyjęcia zgłoszenia przez Generalnego Inspektora. Zgodnie z art. 86 ust. 5 ustawy AML, Generalny Inspektor w przypadku uznania, że transakcja może mieć związek z praniem pieniędzy lub finansowaniem terroryzmu, przekazuje instytucji obowiązanej żądanie wstrzymania transakcji lub blokady rachunku na okres nie dłuższy niż 96 godzin, licząc od daty i godziny wskazanych w potwierdzeniu przyjęcia zgłoszenia. Niezwłocznie po otrzymaniu tego żądania instytucja obowiązana wstrzymuje transakcję lub blokuje rachunek. W żądaniu Generalny Inspektor określa wartości majątkowe objęte żądaniem.

Reasumując, zasadniczo ubezpieczyciel, który posiada dane identyfikacyjne ubezpieczającego nie ma podstaw prawnych do żądania kserokopii dowodu osobistego bowiem identyfikacja może nastąpić na podstawie numeru PESEL czy serii i numeru dowodu osobistego. Natomiast, w przypadku uposażonego – identyfikacja może być niezbędna i kserokopia wówczas będzie pożądana. Należy jednak pamiętać, że taka identyfikacja powinna nastąpić we wstępnym okresie procesu likwidacji szkody tj. na etapie zgłoszenia roszczenia. Wstrzymanie wypłaty świadczenia ubezpieczeniowego powinno natomiast być uzasadnione podejrzeniem prania brudnych pieniędzy. Tylko w przypadku ściśle określonym ustawowo, tj. art. 86 ust. 1 ustawy AML ubezpieczyciel może wstrzymać wypłatę świadczenia z powodu uzasadnionego podejrzenia prania brudnych pieniędzy czy też innego przestępstwa takiego jak np. wyłudzenie świadczenia ubezpieczeniowego.

Sierpień 2019 r.

Opracował: r. pr. Mateusz Kościelniak, główny specjalista w biurze Rzecznika Finansowego