

Zahtjevi ispitanika za pristup - Česta pitanja



Co-funded by the Rights, Equality and Citizenship Programme of the European Union (2014-2020)

THIS PROJECT HAS BEEN CO-FUNDED FROM THE EUROPEAN UNION'S RIGHTS, EQUALITY AND CITIZENSHIP 2014-2019 PROGRAMME UNDER GRANT AGREEMENT N°874524.



Zahtjevi ispitanika za pristup - Česta pitanja

Opća uredba o zaštiti podataka (GDPR), prema članku 15., daje pojedincima odnosno „ispitanicima“ pravo da zatraže kopiju bilo kojeg od njihovih osobnih podataka koje „obrađuju“ (tj. koriste na bilo koji način) „voditelji obrade“ (tj. oni koji odlučuju kako će se i zašto obrađivati podaci, npr. mali i srednji poduzetnici), kao i druge relevantne informacije (kako je detaljno opisano u nastavku). Ti se zahtjevi često nazivaju "zahtjevima ispitanika za pristup" ili "zahtjevima za pristup".

Na navedene se zahtjeve mora odgovoriti besplatno i u pristupačnom obliku, a mali i srednji poduzetnici trebaju nastojati olakšati podnošenje zahtjeva za pristup i da se na njih lako može odgovoriti, uključujući i elektroničkim putem gdje je to prikladno i tamo gdje pojedinac to želi.

Sljedeće smjernice trebale bi odgovoriti na neka od najčešće postavljanih pitanja malih i srednjih poduzetnika koji postupaju sa zahtjevima za pristup koje zaprimaju.

Kada pojedinac ima pravo podnijeti zahtjev za pristup?

Ne postoje posebni uvjeti koji trebaju biti ispunjeni kako bi pojedinac imao pravo podnijeti zahtjev za pristup. Pojedinac može podnijeti zahtjev za pristup bilo kojem malom ili srednjem poduzetniku za kojeg smatra da bi mogao obrađivati njegove osobne podatke.

Kojim podacima i informacijama pojedinac ima pravo pristupiti kada podnese zahtjev za pristup?

Postoji nekoliko različitih aspekata vezano uz pravo na pristup prema članku 15. GDPR-a. Prije svega, pojedinci imaju pravo na potvrdu obrađuje li mali ili srednji poduzetnik neke od njihovih osobnih podataka, što znači sve podatke koji se na njih odnose ilisu povezani s njima. Ako je to slučaj, oni također imaju pravo na kopiju svojih osobnih podataka. Nadalje, pojedinci imaju pravo na druge dodatne informacije o obradi njihovih osobnih podataka.

Dodatne informacije na koje pojedinci imaju pravo uključuju: svrhe obrade; kategorije obrađenih osobnih podataka; s kime se dijele osobni podaci; koliko dugo će se osobni podaci čuvati; postojanje različitih prava ispitanika; pravo podnošenja pritužbe nadležnom tijelu za zaštitu podataka; informacije o tome odakle su podaci prikupljeni; postojanje automatiziranog donošenja odluka (kao što je „izrada profila“); i postojeće zaštitne mjere ako se osobni podaci prenose u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju. U mnogim će slučajevima mala i srednja poduzeća već pružati ove informacije ispitanicima, na primjer putem njihove obavijesti o privatnosti.

Koliko širok može biti opseg zahtjeva za pristup?

Iako pojedinac ima pravo na pristup bilo kojem ili svim svojim osobnim podacima, kada mali ili srednji poduzetnik obrađuje veliku količinu podataka koje se odnose na pojedinca, poduzetnik bi trebao moći zatražiti da taj pojedinac razjasni zahtjev, izričito navodeći podatke ili aktivnosti obrade za koje je zatražen pristup ili podatak.

To bi trebalo učiniti samo tamo gdje je to razumno potrebno da bi se razjasnio zahtjev, a ne da se odgađa odgovor. Kada mali ili srednji poduzetnik zatraži od pojedinca da razjasni svoj zahtjev, trebalo bi ga o tome obavijestiti što je prije moguće. Ako pojedinac odbije pojasniti zahtjev, poduzetnik će i dalje morati udovoljiti izvornom zahtjevu.

Mora li se zahtjev za pristup podnijeti u pisanom obliku?

GDPR ne navodi nikakvu posebnu metodu za podnošenje valjanog zahtjeva za pristup, stoga pojedinac može podnijeti zahtjev u pisanom ili usmenom obliku. Ako se zahtjev za pristup podnosi usmeno, preporučuje se da mali i srednji poduzetnici zabilježe vrijeme i detalje zahtjeva kako bi osigurali da udovoljavaju zahtjevu i da ga nisu shvatili pogrešno. Mali i srednji poduzetnici će možda željeti pismeno kontaktirati pojedince kako bi potvrdili da su ispravno razumjeli zahtjev.

Neka mala i srednja poduzeća možda žele koristiti standardne ili mrežne obrasce za pojedince da putem njih podnose zahtjeve za pristup - Uvodna izjava 59 GDPR-a to čak i potiče za elektroničke zahtjeve. Iako takvi obrasci mogu pomoći u pojednostavljivanju ostvarivanja prava na pristup i podržati dosljednost i pravovremene odgovore, mali i srednji poduzetnici bi trebali imati na umu da se zahtjevi za pristup i dalje mogu valjano podnijeti na druge načine, poput podneska, e-pošte, telefonskog poziva ili čak putem društvenih mreža.

Kada se podnese zahtjev za pristup, malo i srednje poduzetništvo može pozvati ili ohrabriti pojedinca da ga umjesto toga preda putem određenog obrasca, ali trebaju jasno dati do znanja da to nije obvezno, a rok za odgovor na zahtjev za pristup počinje teći od trenutka kada se valjani zahtjev podnese na bilo koji način, ne samo putem naznačenog obrasca. Ipak, internetski obrazac često će biti najučinkovitija metoda za pojedinca da podnese svoj zahtjev i da na njega pravovremeno dobije odgovor.

Mora li se zahtjev za pristup podnijeti određenoj kontaktnoj točki koju odredi mali ili srednji poduzetnik?

Kao i kod pitanja u vezi s formatom koji zahtjev za pristup može imati, kada mala i srednja poduzeća imaju određenu kontaktnu točku ili člana osoblja imenovanog za obradu zahtjeva za pristup, kontaktiranje s njima obično će biti najučinkovitiji način da

pojedinaac brzo dobije odgovor na svoj zahtjev, ali to se ne bi trebalo smatrati obveznim.

Moguće je da se valjani zahtjev za pristup podnese bilo kojem članu osoblja poduzetnika. To može predstavljati izazov, posebno u nedostatku dovoljne svijesti ili obuke u vezi s obvezama zaštite podataka. Mali i srednji poduzetnici bi trebali osigurati postojanje sustava koji osigurava da će se na sve valjane zahtjeve za pristup postupiti na odgovarajući način - posebno u pogledu osoblja koje redovito komunicira s kupcima ili javnošću.

Kao i kod standardnih obrazaca, poduzetnik može potaknuti ispitanike da kontaktiraju određenu kontaktnu točku, ali ih na to ne može obvezati. Stoga, kada se zahtjev podnosi drugom članu osoblja, pristup može biti prosljeđivanje zahtjeva točnoj kontaktnoj točki, dok se pojedincu objašnjava postupak za rješavanje zahtjeva.

Postoje li druge formalnosti potrebne za valjani zahtjev za pristup?

Ne postoje drugi formalni zahtjevi da bi zahtjev za pristup bio valjan, osim da je zahtjev dovoljno jasan za postupanje i da je identitet podnositelja zahtjeva dovoljno jasan. Pojedinci bi trebali biti dovoljno jasni u tome koje informacije traže, a dokaz o njihovom identitetu trebao bi se tražiti samo tamo gdje je to razumno i proporcionalno. Ako mali ili srednji poduzetnik zahtjeva više informacija ili dokaz o identitetu, trebali bi obavijestiti podnositelja zahtjeva što je prije moguće, a vremensko ograničenje za odgovor na zahtjev započinje kad dobiju dodatne informacije.

Za traženje dokaza o identitetu bilo bi manje vjerojatno da bi bilo prikladno tamo gdje nije bilo stvarne sumnje u identitet; ali, ako postoje sumnje ili su traženi podaci posebno osjetljive prirode, tada bi moglo biti prikladno zatražiti dokaz. Mali ili srednji poduzetnici bi trebali tražiti samo minimalnu količinu dodatnih podataka potrebnih i razmjernih kako bi dokazali identitet podnositelja zahtjeva.

Nadalje, nije potrebno da pojedinac koristi određeni oblik riječi ili čak posebno spominje propise o zaštiti podataka kako bi podnio valjani zahtjev za pristup; međutim, možda bi bilo korisno radi jasnoće spomenuti da je zahtjev izričito zahtjev za pristup, u skladu s relevantnim zakonodavstvom o zaštiti podataka.

U kojem vremenskom periodu mali ili srednji poduzetnik mora odgovoriti na zahtjev za pristup?

Mali ili srednji poduzetnici koji dobiju valjani zahtjev za pristup moraju odgovoriti na zahtjev bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva. Poduzetnici mogu produžiti vrijeme za odgovor za daljnja dva mjeseca ako je zahtjev složen ili su primili određeni broj zahtjeva od iste osobe, ali svejedno moraju

obavijestiti pojedinca u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva za pristup i objasniti zašto je produženje potrebno.

Nadalje, dobra je praksa da mali ili srednji poduzetnik redovito obavještava podnositelja zahtjeva o napretku njegova zahtjeva i unaprijed ga obavijeste o svim potencijalnim kašnjenjima ili zahtjevima za pojašnjenjem ili dokazom identiteta.

Kako bi mali i srednji poduzetnici trebali pružiti informacije pojedincima?

Opće je pravilo da bi mali i srednji poduzetnici trebali odgovoriti na pojedinačni zahtjev za pristup na isti način na koji je podnesen zahtjev ili na način koji je podnositelj zahtjeva posebno zatražio. Ako je zahtjev podnesen elektroničkim putem, poduzetnici trebaju pružiti tražene podatke u uobičajenom elektroničkom formatu, osim ako pojedinac ne zahtijeva drugačije.

Kad pojedinac podnese usmeni zahtjev za pristup, može tražiti ili biti zadovoljan usmenim odgovorom na njegov zahtjev za pristup, ovisno o prirodi zahtjeva. Mali ili srednji poduzetnici bi trebali razmotriti vođenje evidencije o usmenim odgovorima, kao i one što su razumjeli da je zahtjev. Ako se u zahtjevu zatraži da se odgovor pošalje u pisanom obliku, poduzetnici trebaju odgovor dostaviti u pisanom obliku na navedenu adresu.

Mogu li mali ili srednji poduzetnici naplatiti naknadu za odgovor na zahtjev za pristup?

U većini slučajeva od pojedinaca se ne može tražiti plaćanje naknade za podnošenje zahtjeva za pristup. Samo u određenim, vrlo ograničenim okolnostima, prema članku 12. stavku 5. GDPR-a, gdje je početni zahtjev "očito neutemeljen ili pretjeran" (što mali ili srednji poduzetnik mora dokazati), poduzetnici mogu naplatiti "razumnu naknadu" za administrativne troškove u vezi postupanja po zahtjevu. Mali ili srednji poduzetnici također mogu naplaćivati razumnu naknadu, na temelju administrativnih troškova, kada pojedinac zatraži dodatne kopije svojih osobnih podataka koji se obrađuju.

Postoje li neka druga ograničenja prava na pristup?

Prema članku 12. stavku 5. GDPR-a, u ograničenim okolnostima, kada je zahtjev za pristup „očito neutemeljen ili pretjeran”, mali ili srednji poduzetnik može, prema potrebi, odbiti postupiti po zahtjevu. To je, međutim, visoki prag koji se treba ispuniti, a poduzetnik mora biti u mogućnosti dokazati da je zahtjev bio očito neutemeljen ili pretjeran, posebno uzimajući u obzir ponavlja li se zahtjev. Trebalo bi biti vrlo malo slučajeva u kojima poduzetnik može opravdati odbijanje zahtjeva na temelju navedenog.

Postoji opće ograničenje ostvarivanja prava na pristup prema članku 15. stavku 4. GDPR-a, koje kaže da pravo na dobivanje kopije osobnih podataka koji se obrađuju ne bi trebalo negativno utjecati na prava i slobode drugih, poput privatnosti, poslovne tajne ili prava intelektualnog vlasništva. Međutim, tamo gdje mali ili srednji poduzetnik ima razloge za zabrinutost zbog učinka udovoljavanja zahtjevu, njegov odgovor ne bi trebao biti samo odbijanje pružanja svih podataka pojedincu, već nastojanje da se udovolji zahtjevu što je više moguće istodobno osiguravajući odgovarajuću zaštitu za prava i slobode drugih.

Iako je pravo na pristup osobnim podacima temeljno pravo zaštite podataka, ono nije apsolutno i podložno je brojnim ograničenim iznimkama. Članak 23. GDPR-a dopušta ograničavanje prava ispitanika u određenim okolnostima. Sva takva ograničenja moraju biti utvrđena u "zakonodavnoj mjeri", poštivati suštinu temeljnih prava i sloboda, biti nužna i proporcionalna u demokratskom društvu i štiti javni interes.

Sukladno tome, ako mali ili srednji poduzetnik smatra opravdanim uskraćivanje određenih podataka u okviru odgovora na zahtjev za pristup, mora utvrditi izuzeće prema GDPR-u, pružiti objašnjenje zašto se ono primjenjuje i pokazati da je oslanjanje na izuzeće neophodno i razmjerno.