



VALSTYBINĖ DUOMENŲ APSAUGOS INSPEKCIJA

SPRENDIMAS

2026 m. rugpjūčio 17 d. Nr. 3R-1465 (2.13-1.E)

Vilnius

Valstybinė duomenų apsaugos inspekcija (toliau – Inspekcija) 2025-08-04 gavo [DUOMENYS NESKELBTINI] (toliau – Pareiškėja) skundą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-5179 (2.13 Mr)) ir papildomą informaciją (2025-09-18 Inspekcijos reg. Nr. 1R-6291 (2.13 Mr), 2026-06-15 Inspekcijos reg. Nr. 1R-4914 (2.13 Mr), 2026-07-22 Inspekcijos reg. Nr. 1R-6099 (2.13 Mr)) (toliau kartu – skundas) dėl *If P&C Insurance AS filialo* (toliau – Skundžiamas asmuo ir Bendrovė) veiksmų – neįgyvendintos duomenų subjekto teisės susipažinti su duomenimis.

Skunde nurodyta, kad Skundžiamas asmuo galimai neteisėtai tvarkė Pareiškėjos asmens duomenis bei neįgyvendino Pareiškėjos teisės gauti informaciją apie duomenų tvarkymą ir susipažinti su duomenimis. Pareiškėja skunde paaiškino, kad 2022-07-31 su Skundžiamu asmeniu sudarė augintinio draudimo sutartį, kurios galiojimas baigėsi 2023 m. liepos mėn. Šios sutarties galiojimo laikotarpiu įvyko draudiminis įvykis ir Pareiškėjai buvo išmokėta žalos atlyginimo išmoka. 2025-05-04 Pareiškėja ketino sudaryti naują augintinio draudimo sutartį kitam gyvūnui, tačiau Skundžiamas asmuo po atlikto individualaus rizikos vertinimo atsisakė sudaryti draudimo sutartį su Pareiškėja. Dėl to paties gyvūno draudimo sutartis buvo sudaryta Pareiškėjos sutuoktinio vardu. Pareiškėja keletą kartų kreipėsi į Skundžiamą asmenį prašydama susipažinti su savo asmens duomenimis pagal BDAR¹ 15 straipsnį, tačiau pateikti atsakymai Pareiškėjos netenkino.

Kartu su skundu Pareiškėja pateikė susirašinėjimų el. paštu su Bendrove kopijas.

Inspekcija, pagal savo kompetenciją išnagrinėjusi Pareiškėjos skundą,

n u s t a t ė:

Inspekcija 2026-03-18 Skundžiamam asmeniui pateikė nurodymą Nr. 2R-1394 (2.13.Mr) bei 2026-04-09 pateikė pakartotinį nurodymą Nr. 2R-1884 (2.13.Mr) pateikti informaciją įgyvendinant atskaitomybės principą.

Skundžiamas asmuo 2026-04-22 pateikė atsakymą į Inspekcijos pakartotinį nurodymą (Inspekcijos reg. Nr. 1R-3177 (2.13.Mr)) (toliau – Atsakymas). Atsakyme Bendrovė nurodė, kad sprendimą atsisakyti sudaryti naują draudimo sutartį su Pareiškėja priėmė atlikęs individualų rizikos vertinimą, atsižvelgdamas į ankstesnius draudiminius santykius, kilusius nesutarimus ir kitas aplinkybes. Bendrovė Atsakyme taip pat nurodė pateikusi Pareiškėjai jos asmens duomenų kopijas, įskaitant telefoninių pokalbių įrašus.

Dėl garso įrašų pateikimo

BDAR 15 straipsnyje yra įtvirtinta duomenų subjekto teisė susipažinti su duomenimis. Šio straipsnio 1 dalis numato, kad duomenų subjektas turi teisę iš duomenų valdytojo gauti

¹ 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamento (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo ir kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – BDAR).

patvirtinimą, ar su juo susiję asmens duomenys yra tvarkomi, o jei tokie duomenys yra tvarkomi, turi teisę susipažinti su asmens duomenimis ir šios dalies a–h punktuose nurodyta informacija, o šio straipsnio 3 dalyje įtvirtinta duomenų subjekto teisė gauti tvarkomų asmens duomenų kopiją.

Vadovaujantis BDAR 12 straipsnio 1 dalimi duomenų valdytojas turi imtis tinkamų priemonių, kad visą 13 ir 14 straipsniuose nurodytą informaciją ir visus pranešimus pagal 15–22 ir 34 straipsnius, susijusius su duomenų tvarkymu, duomenų subjektui pateiktų glausta, skaidria, suprantama ir lengvai prieinama forma, aiškia ir paprasta kalba. Be to, BDAR preambulės 63 punkte yra nurodyta, kad duomenų subjektas turėtų turėti teisę susipažinti su apie jį surinktais asmens duomenimis ir galimybę ta teise lengvai ir pagrįstais laiko tarpais pasinaudoti, kad žinotų apie duomenų tvarkymą ir galėtų patikrinti jo teisėtumą.

BDAR 12 straipsnio 2 dalyje nustatyta, kad duomenų valdytojas turi sudaryti palankesnes sąlygas naudotis BDAR 15–22 straipsniuose nustatytomis duomenų subjekto teisėmis. <...> duomenų valdytojas neatsisako imtis veiksmų pagal duomenų subjekto prašymą pasinaudoti teisėmis pagal 15–22 straipsnius, nebent duomenų valdytojas įrodo, kad jis negali nustatyti duomenų subjekto tapatybės. BDAR 12 straipsnio 3 dalyje nustatyta, kad duomenų valdytojas nepagrįstai nedelsdamas, tačiau bet kuriuo atveju ne vėliau kaip per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo, pateikia duomenų subjektui informaciją apie veiksmus, kurių imtasi gavus prašymą pagal BDAR 15–22 straipsnius. Tas laikotarpis prireikus gali būti pratęstas dar dviem mėnesiams, atsižvelgiant į prašymų sudėtingumą ir skaičių. Duomenų valdytojas per vieną mėnesį nuo prašymo gavimo informuoja duomenų subjektą apie tokį pratęsimą, kartu pateikdamas vėlavimo priežastis.

Vadovaujantis BDAR 12 straipsnio 4 dalimi, tuo atveju, jeigu duomenų valdytojas nesiima veiksmų pagal duomenų subjekto prašymą, duomenų valdytojas yra įpareigotas pateikti tokio turinio informaciją: 1) informaciją apie neveikimo priežastis; 2) informaciją apie galimybę pateikti skundą priežiūros institucijai; 3) informaciją apie galimybę pasinaudoti teisių gynimo priemone. Ginčijamu atveju nustatyta, kad 2025-05-22 Pareiškėja Skundžiamo asmens interneto svetainėje pateikė prašymą suteikti informaciją apie Bendrovėje tvarkomus jos asmens duomenis. Skundžiamas asmuo 2025-06-17 pateikė Pareiškėjai atsakymą, tačiau jame nebuvo pateikta informacija apie su Pareiškėja susijusį rizikos vertinimą ir jo pagrindą. Dėl to Pareiškėja 2025-06-19 pakartotinai kreipėsi į Bendrovę, nurodydama, jog pageidauja gauti visas „<...> asmens duomenų kopijas, įskaitant ir pirminius („raw“) duomenis, gautus iš trečiųjų šalių bei pokalbių įrašus“ (kalba netaisyta). 2025-07-03 Pareiškėja gavo savo skambučių Bendrovei, kuriuos inicijavo pati Pareiškėja, įrašus dėl draudimo sutarties naujam gyvūnui sudarymo. Pažymėtina, kad ginčijamu atveju Pareiškėja siekė gauti visą informaciją apie jos asmens duomenų tvarkymą ir sprendimo atsisakyti sudaryti draudimo sutartį priėmimo aplinkybes. Vien tai, kad Bendrovė atsisakymą sudaryti draudimo sutartį grindė individualiu rizikos vertinimu, rodo, jog su Pareiškėja susiję asmens duomenys buvo vertinami ir naudojami priimant sprendimą dėl draudimo sutarties sudarymo. Šios aplinkybės reikšmingos vertinant, ar Pareiškėjai buvo suteikta visa pagal BDAR 15 straipsnį teiktina informacija.

Europos duomenų apsaugos valdybos gairėse Nr. 01/2022 dėl teisės susipažinti su duomenimis (toliau – gairės) nurodoma, kad teisės susipažinti su duomenimis tikslas – suteikti asmenims pakankamą, skaidrią ir lengvai prieinamą informaciją apie jų asmens duomenų tvarkymą, kad jie galėtų patikrinti tokio tvarkymo teisėtumą ir duomenų tikslumą. T. y. teisė susipažinti su duomenimis turi būti įgyvendinama vadovaujantis bendraisiais principais, iš kurių vienas svarbiausių yra pateikiamos informacijos išsamumas. Gairių 34 ir 35 punktuose nurodyta, kad paprastai turi būti pateikiama visa BDAR 15 straipsnyje nustatyta informacija, o duomenų subjekto prašymas suprantamas kaip apimantis visus duomenų subjekto asmens duomenis, jeigu jis nėra aiškiai apribotas. Pateikiama informacija turi būti išsami ir leisti duomenų subjektui suprasti, kokie jo asmens duomenys tvarkomi, kaip ir kokiais tikslais jie naudojami, bei sudaryti galimybę patikrinti tokio tvarkymo teisėtumą. Gairių 125 punkte pažymėta, kad duomenų valdytojas, gavęs prašymą

susipažinti su asmens duomenimis, turi imtis tinkamų priemonių surinkti prašomą informaciją ir ieškoti asmens duomenų tiek savo informacinių technologijų sistemose, tiek ne IT priemonėmis tvarkomuose susistemintuose duomenų rinkiniuose. Be kita ko, duomenų valdytojas negali apsiriboti tik tam tikrų sistemų patikrinimu, jei asmens duomenys gali būti saugomi ir kituose jo valdomuose duomenų rinkiniuose. Pabrėžtina, jog gairėse akcentuojama, kad duomenų valdytojas turi savo iniciatyva surinkti ir pateikti visą BDAR 15 straipsnyje numatytą informaciją bei visus tvarkomus asmens duomenis, o ne teikti juos dalimis duomenų subjektui pakartotinai prašant.

Ginčijamu atveju įvertinus surinktą medžiagą nustatyta, kad Skundžiamas asmuo, gavęs Pareiškėjos prašymą susipažinti su asmens duomenimis, privalėjo savo iniciatyva surinkti ir pateikti visą BDAR 15 straipsnyje numatytą informaciją bei visus tvarkomus asmens duomenis, kurie patenka į prašymo apimtį, o ne pateikti juos dalimis po pakartotinių duomenų subjekto kreipimusi. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad Skundžiamas asmuo, atsakydamas į Pareiškėjos pirminį prašymą susipažinti su asmens duomenimis, nepateikė telefoninių pokalbių įrašų kopijų. Šie duomenys Pareiškėjai buvo pateikti tik po to, kai ji pakartotinai kreipėsi į Skundžiamą asmenį ir aiškiai nurodė pageidaujanti gauti telefoninių pokalbių įrašus.

Atsižvelgiant į tai, darytina išvada, kad Bendrovė netinkamai įvertino pirminio Pareiškėjos prašymo apimtį ir neįvykdė pareigos vienu kartu pateikti visus asmens duomenis, patenkančius į prašymo susipažinti su duomenimis apimtį. Telefoninių pokalbių įrašų kopijos Pareiškėjai buvo pateiktos tik po papildomo jos kreipimosi, kuriame ji atskirai nurodė pageidaujanti gauti šiuos duomenis.

Dėl informacijos apie rizikos vertinimą ir Pareiškėjos asmens duomenų tvarkymą nepateikimo

Skundžiamas asmuo Atsakyme paaiškino, kad atsisakė sudaryti draudimo sutartį su Pareiškėja remdamasis individualaus rizikos vertinimo rezultatais. Kartu nurodyta, kad toks Bendrovės sprendimas buvo priimtas atsižvelgus į ankstesnių draudimo santykių metu kilusias abejones dėl rizikos, galimo draudimo produkto neatitikties Pareiškėjos lūkesčiams bei kitų aplinkybių visumą, todėl rizika buvo įvertinta kaip nepriimtina.

Įvertinus šias aplinkybes, darytina išvada, kad Skundžiamas asmuo sprendimą priėmė remdamasis ne vien Pareiškėjos identifikaciniais duomenimis, bet ir informacija, susijusia su jos vertinimu kaip potencialios draudimo sutarties šalies. Pagal gairių 96 punktą, asmens duomenimis laikomos ir su duomenų subjektu susijusios nuomonės, išvados bei vertinimai, o pagal 97 punktą asmens duomenims gali būti priskiriami ir klasifikavimo rezultatai, išvestiniai duomenys bei algoritmų sugeneruoti rezultatai. Todėl informacija apie Pareiškėjos rizikos vertinimą, jos priskyrimą tam tikrai rizikos kategorijai ar išvadas dėl jos tinkamumo sudaryti draudimo sutartį laikytina su Pareiškėja susijusiais asmens duomenimis.

Be to, Skundžiamo asmens nurodyta aplinkybė, kad prieš priimant sprendimą buvo atliktas individualus rizikos vertinimas, leidžia daryti išvadą, kad buvo atliekamas Pareiškėjos asmens duomenų vertinimas siekiant nustatyti jos tinkamumą sudaryti draudimo sutartį ir įvertinti draudimo riziką. Pagal BDAR 4 straipsnio 4 punktą profiliavimu laikomas automatizuotas asmens duomenų tvarkymas, kuriuo siekiama įvertinti tam tikrus su fiziniu asmeniu susijusius aspektus, visų pirma analizuoti ar numatyti aspektus, susijusius su asmens ekonomine padėtimi, patikimumu, elgesiu ar kitomis savybėmis. Atsižvelgiant į tai, kad Pareiškėjos tinkamumas sudaryti draudimo sutartį buvo vertinamas remiantis apie ją surinkta informacija, o šio vertinimo rezultatas lėmė sprendimą atsisakyti sudaryti draudimo sutartį, nagrinėjamu atveju yra pakankamas pagrindas vertinti, kad buvo vykdomas bent jau profiliavimo požymių turintis Pareiškėjos asmens duomenų tvarkymas. Akivaizdu, kad buvo suformuotas su Pareiškėja susijęs vertinimas ir priimta išvada dėl jos keliamos draudimo rizikos.

Nors iš skundo medžiagos nepakanka duomenų vienareikšmiškai nustatyti, ar sprendimas buvo priimtas visiškai automatizuotai, minėtos aplinkybės leidžia daryti išvadą, kad priimant sprendimą buvo atliekamas su Pareiškėja susijusių duomenų vertinimas, kurio rezultatas turėjo tiesioginės įtakos sprendimui nesudaryti draudimo sutarties.

Pažymėtina, jog Skundžiamas asmuo paaiškinimo ar minėtas sprendimas buvo priimtas automatizuotai sistemoje, ar jį priėmė konkretus darbuotojas, nei Pareiškėjai, nei Inspekcijai nepateikė. Todėl lieka neaišku, koku būdu buvo priimtas sprendimas atsisakyti sudaryti draudimo sutartį ir kokie konkretūs duomenys buvo panaudoti šiam sprendimui pagrįsti.

BDAR 15 straipsnio 1 dalies h punktas numato, kad tais atvejais, kai asmens duomenys tvarkomi automatizuotu būdu priimant sprendimus, kaip nurodyta BDAR 22 straipsnio 1 ir 4 dalyse, duomenų subjektui turi būti suteikta reikšminga informacija apie taikomą logiką, taip pat tokio duomenų tvarkymo reikšmę ir numatomas pasekmes duomenų subjektui.

Nors nagrinėjamu atveju nėra pakankamai duomenų konstatuoti, kad sprendimas buvo priimtas visiškai automatizuotu būdu, tačiau paties Skundžiamo asmens nurodomas individualus rizikos vertinimas suponuoja pareigą aiškiai atskleisti Pareiškėjai informaciją apie jos atžvilgiu atliktą vertinimą ir jo rezultatą.

Vertinant teisės susipažinti su duomenimis apimtį, reikšminga tai, kad Pareiškėja turėjo teisę gauti informaciją apie jos atžvilgiu atliktą vertinimą. Gairių 121 punkte nurodyta, kad tais atvejais, kai asmens duomenys naudojami automatizuotam sprendimų priėmimui, duomenų subjektui turi būti pateikta reikšminga ir konkrečiam asmeniui pritaikyta informacija apie naudojamą logiką, tokio tvarkymo reikšmę ir numatomas pasekmes. Be to, iš skundo medžiagos nenustatyta, kad Pareiškėjai būtų buvusi pateikta išsami informacija apie jos duomenų šaltinius bei duomenų gavėjus.

Tuo tarpu Bendrovės argumentai dėl sutarčių laisvės principo ir teisės nemotyvuoti atsisakymo sudaryti draudimo sutartį savaime nepaneigia pareigos įgyvendinti Pareiškėjos teisę susipažinti su asmens duomenimis. Nors draudikas neprivalo atskleisti visos savo rizikos vertinimo metodikos, vidaus procedūrų ar komercinių sprendimų modelių, tai nereiškia, kad jis gali neatskleisti dokumentuose ar sistemose esančių Pareiškėjos asmens duomenų. Gairių 168 ir 172 punktuose pažymima, kad bendro pobūdžio nuorodos į kitų asmenų teises, komercines paslaptis ar konfidencialią informaciją savaime nėra pakankamas pagrindas atsisakyti suteikti prieigą prie duomenų. Be to, pagal gairių 173 punktą duomenų valdytojas pirmiausia turi ieškoti proporcingų priemonių kitų interesų apsaugai užtikrinti, pavyzdžiui, nuasmeninti ar užmaskuoti tik saugotinas dokumentų dalis, o likusius su duomenų subjektu susijusius asmens duomenis pateikti.

Atsižvelgiant į tai, kad pats Skundžiamas asmuo nurodė sprendimą atsisakyti sudaryti draudimo sutartį grindęs individualiu rizikos vertinimu bei ankstesnių draudimo santykių metu surinkta informacija, tačiau Pareiškėjai nepateikė duomenų, atspindinčių tokio vertinimo rezultatą ar pagrindą, darytina išvada kad Pareiškėjai nebuvo pateikta informacija apie šio vertinimo rezultatą, jo pagrindą bei kitus su tokio duomenų tvarkymu susijusius Pareiškėjos asmens duomenis, todėl teisė susipažinti su duomenimis nebuvo įgyvendinta visa apimtimi.

Atsižvelgiant į tai, kad Skundžiamas asmuo Pareiškėjai nepateikė visų jos asmens duomenų ir visos pagal BDAR 15 straipsnį teiktinos informacijos, susijusios su jos duomenų vertinimu bei sprendimo atsisakyti sudaryti draudimo sutartį priėmimu, konstatuotina, kad Skundžiamas asmuo netinkamai įgyvendino Pareiškėjos teisę susipažinti su duomenimis ir pažeidė BDAR 15 straipsnio 1 ir 3 dalių nuostatas. Atitinkamai, Pareiškėjos skundas pripažįstamas pagrįstu.

Dėl poveikio priemonių

BDAR preambulės 129 punkte numatyta, jog kiekviena priežiūros institucijos taikoma priemonė turi būti tinkama, būtina ir proporcinga siekiant užtikrinti šio reglamento laikymąsi, atsižvelgiant į kiekvieno konkretaus atvejo aplinkybes.

Spręsdama dėl poveikio priemonių taikymo, Inspekcija atsižvelgia į tai, kad neturi duomenų, jog Skundžiamas asmuo būtų pakartotinai padaręs analogiškus pažeidimus. Nagrinėjamu atveju nustatyta, kad buvo pažeistos BDAR 15 straipsnio 1 ir 3 dalių nuostatos. Atsižvelgiant į pažeidimo pobūdį bei būtinybę užtikrinti tinkamą BDAR reikalavimų laikymąsi, Inspekcija sprendžia, kad vadovaujantis BDAR 58 straipsnio 2 dalies c punktu, Skundžiamam asmeniui teikiamas nurodymas informuoti Pareiškėją apie tvarkomus jos asmens duomenis pagal BDAR 15 straipsnį. Kitų BDAR numatytų priemonių taikymas, Inspekcijos vertinimu, nebūtų proporcingas.

Inspekcija, atsižvelgdama į tai, kas išdėstyta, ir vadovaudamasi ADTAJ 31 straipsnio 1 dalies 1 punktu, to paties straipsnio 2 dalies 1 punktu bei BDAR 58 straipsnio 2 dalies c punktu

n u s p r e n d ž i a:

1. Pareiškėjos skundą pripažinti pagrįstu.
2. Už BDAR 15 straipsnio 1 ir 3 dalių pažeidimą teikti Skundžiamam asmeniui nurodymą – per vieną mėnesį nuo šio sprendimo priėmimo dienos pateikti Pareiškėjai informaciją apie jos tvarkomus asmens duomenis pagal BDAR 15 straipsnį.
3. Apie priimtą sprendimą informuoti Pareiškėją ir Skundžiamą asmenį.

Šis sprendimas Lietuvos Respublikos administracinių bylų teisenos įstatymo nustatyta tvarka per vieną mėnesį nuo jo įteikimo dienos gali būti skundžiamas Regionų administraciniam teismui (adresas: Žygimantų g. 2, Vilnius).

Direktorė

Dijana Šinkūnienė