



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 20-03-2017

Αριθ. Πρωτ. Γ/ΕΞ/2355/20-03-2017

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 32 / 2017

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση την 08-02-2017, σε συνέχεια της από 07-12-2016 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, Χαράλαμπος Τσιλιώτης, ως εισηγητής, και Γρηγόριος Τσόλιας, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη, Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου και Χαράλαμπου Ανθόπουλου, αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Παρούσες χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν η Θεοδώρα Τουτζιαράκη, νομικός ελεγκτής – δικηγόρος, ως βοηθός εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/5005/05-08-2016 προσφυγή του, όπως αυτή συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7225/09-11-2016 στοιχεία, ο Α καταγγέλλει τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασής του στα δεδομένα συγκεκριμένων τηλεφωνικών συνομιλιών του με υπαλλήλους/συνεργάτες της τράπεζας Alpha Bank. Ειδικότερα, ο προσφεύγων αναφέρει ότι δεχόταν πληθώρα τηλεφωνικών οχλήσεων από εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών και δικηγορικά γραφεία σχετικά με ληξιπρόθεσμη οφειλή του από πιστωτική κάρτα στην Τράπεζα Alpha Bank.

Στο πλαίσιο αυτό, ο προσφεύγων επικοινωνήσε επανειλημμένα με την Τράπεζα (τηλεφωνικώς και μέσω e-mail) προκειμένου να επιβεβαιώσει αν η τελευταία πράγματι συνεργάζεται με τους καλούντες και πιο το ακριβές περιεχόμενο της εντολής της προς εκείνους, αλλά και προκειμένου να υποβάλει παράπονα για τις οχλήσεις αυτές (συχνότητα, εριστικό ύφος, ανακριβείς αναφορές στο ποσό της οφειλής κ.ά.) και να διερευνήσει αν υπάρχει η δυνατότητα να διαπραγματευτεί την αποπληρωμή της οφειλής του με την ίδια την Τράπεζα. Στη συνέχεια, ο προσφεύγων υπέβαλε στην Τράπεζα τα από ...-...-2015, ...-...-2015 και ...-...-2015 αιτήματά του, με τα οποία ζήτησε τη χορήγηση συγκεκριμένων τηλεφωνικών συνομιλιών του με υπαλλήλους/συνεργάτες της Τράπεζας. Η Τράπεζα, σύμφωνα πάντα με τα καταγγελλόμενα, ουδέποτε απάντησε εγγράφως στα προαναφερόμενα αιτήματα του προσφεύγοντος.

Στο πλαίσιο εξέτασης της ως άνω υπόθεσης, η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από την Τράπεζα, οι οποίες υποβλήθηκαν εγγράφως (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5036-2/21-09-2016 έγγραφο της Αρχής προς την Τράπεζα και υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7039/02-11-2016 απάντηση της τελευταίας, κατόπιν του υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6327/12-10-2016 αιτήματός της για παροχή παράτασης ως προς την προθεσμία απάντησης). Ειδικότερα, η Τράπεζα διευκρίνισε ότι ο προσφεύγων είναι κάτοχος πιστωτικής κάρτας εκδόσεως της Τράπεζας, οι οφειλές από την οποία παρουσιάζουν σημαντική καθυστέρηση στην αποπληρωμή τους (τελευταία καταβολή από τον προσφεύγοντα έναντι των οφειλών του από τη χρήση της κάρτας του πραγματοποιήθηκε στις ...-...-2011). Για το λόγο αυτό, σύμφωνα πάντα με τις ανωτέρω διευκρινίσεις, η Τράπεζα ανέθεσε την ενημέρωση του προσφεύγοντος σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών του ν. 3758/2009, ενώ για το διάστημα από ...-...-2015 έως ...-...-2016 η υπόθεσή του είχε ανατεθεί σε συγκεκριμένο δικηγορικό γραφείο. Περαιτέρω, η Τράπεζα αναφέρει ότι ο προσφεύγων έχει υποβάλει σε αυτήν πληθώρα ηλεκτρονικών μηνυμάτων, πολλά από τα οποία απευθύνονται σε άτομα διάφορα αυτών στα οποία ανήκουν οι ηλεκτρονικές διευθύνσεις, καθώς και ότι έχει εγείρει διάφορα αόριστα και ακατάληπτα αιτήματα αναφορικά πάντα με τη ληξιπρόθεσμη οφειλή του από την πιστωτική κάρτα. Η Τράπεζα έχει απαντήσει στον προσφεύγοντα, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της, θέτοντας υπόψη του τόσο το ζήτημα της αοριστίας και γενικότητας των αιτημάτων του, κατά περίπτωση, τα οποία ως εκ τούτου δεν μπορούσαν -κατά την άποψή της- να αντιμετωπισθούν, όσο και απαντήσεις σε όσα εκ των αιτημάτων ήταν σαφή και ορισμένα (επισυνάπτεται ενδεικτικά η από ...-...-2015 επιστολή της Τράπεζας προς τον προσφεύγοντα). Επιπρόσθετα, και αναφορικά με την ουσία των αιτημάτων του προσφεύγοντος, η Τράπεζα αναφέρει ότι

- i. από την έρευνα στην οποία προέβη, δεν προέκυψε να έχει πραγματοποιηθεί η αναφερόμενη από τον προσφεύγοντα τηλεφωνική επικοινωνία με την Β με ημ/νία ...-...-2015,

- ii. για το διάστημα από ...-...-2011 έως ...-...-2014, τυχόν τηλεφωνικές συνομιλίες μεταξύ υπαλλήλων/συνεργατών της Τράπεζας, στο πλαίσιο της ενημέρωσής του για την προαναφερόμενη οφειλή του, ακόμη και αν ήταν ορισμένες, είχαν πραγματοποιηθεί και είχαν καταγραφεί σύμφωνα με τα οριζόμενα στο ν. 3758/2009 για τις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών και το ν. 2472/1997, όπως ισχύουν, συνεπώς είχε ήδη παρέλθει κατά το χρόνο υποβολής των αιτημάτων του προσφεύγοντος ο κατά το νόμο χρόνος τήρησης αυτών (άρθρο 6 παρ. 7 του ν. 3758/2009),
- iii. η μη ύπαρξη καταγεγραμμένων επικοινωνιών μεταξύ της Τράπεζας και του προσφεύγοντος έχουν τεθεί προφορικά στον προσφεύγοντα από στελέχη του Καταστήματος συνεργασίας του (υποκατάστημα Χ), όπως και ο ίδιος αναφέρει στο από ...-...-2015 ηλεκτρονικό του μήνυμα, το οποίο επισυνάπτεται στην υπό εξέταση προσφυγή.

Ακολούθως, η τράπεζα Alpha Bank και ο προσφεύγων κλήθηκαν νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 07-12-2016 με τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5005-1/24-11-2016 και Γ/ΕΞ/5005-2/24-11-2016 κλήσεις, αντίστοιχα, και προσήλθαν. Η Τράπεζα εκπροσωπήθηκε από την πληρεξούσια δικηγόρο Ελένη Ν. Γεωργίλη, ο δε προσφεύγων παραστάθηκε αυτοπροσώπως. Κατά τη συνεδρίαση, οι κατά τα ανωτέρω παραστάτες απάντησαν σε ερωτήσεις των μελών του Τμήματος και εξέθεσαν τις απόψεις τους, τις οποίες ανέπτυξαν διεξοδικώς με σχετικά υπομνήματά τους που κατατέθηκαν εντός της προθεσμίας που τους χορηγήθηκε (βλ. το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8308/15-12-2016 υπόμνημα του προσφεύγοντος και το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8306/15-12-2016 υπόμνημα της Τράπεζας).

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης, αφού άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγητή, η οποία παρέστη χωρίς δικαίωμα ψήφου και αποχώρησε μετά τη συζήτηση της υπόθεσης και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ

1. Στο άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 ορίζονται οι έννοιες των απλών δεδομένων και του υποκειμένου αυτών αντίστοιχα, ενώ στο στοιχ. δ' του ίδιου άρθρου ορίζεται και η έννοια της επεξεργασίας, στην οποία συμπεριλαμβάνονται «η συλλογή, ..., η διατήρηση ή αποθήκευση, ..., η χρήση, ..., η διαγραφή, η καταστροφή.». Ακολούθως, στο άρθρο 4 του ν. 2472/1997 ορίζονται οι βασικές αρχές της επεξεργασίας, ενώ στο άρθρο 5 του ίδιου νόμου ορίζονται οι επιμέρους

προϋποθέσεις για τη νομιμότητά της. Επιπρόσθετα, στο άρθρο 10 του ίδιου νόμου ορίζονται οι υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας, από όπου προκύπτει ρητά ότι ουσιώδες στοιχείο της νόμιμης επεξεργασίας είναι η λήψη των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας και ο έλεγχος αυτών από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Περαιτέρω, το άρθρο 12 του ν. 2472/1997 καθιερώνει το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα δεδομένα που το αφορούν με κύριο σκοπό να βεβαιώνεται το υποκείμενο για την ακρίβεια και τον σύννομο χαρακτήρα της επεξεργασίας των δεδομένων του (βλ. αιτιολογική σκέψη 41 της Οδηγίας 95/46/EK). Ως εκ τούτου, για την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης δεν απαιτείται η επίκληση έννομου συμφέροντος, αφού θεωρείται δεδομένο το έννομο συμφέρον (έστω και ηθικό) του υποκειμένου να λάβει γνώση πληροφοριών, οι οποίες το αφορούν και οι οποίες έχουν καταχωρηθεί σε αρχείο που τηρεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έτσι ώστε να πραγματώνεται η βασική αρχή του δικαίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, που συνίσταται στη διαφάνεια της επεξεργασίας ως προϋπόθεση κάθε περαιτέρω ελέγχου της νομιμότητάς της εκ μέρους του υποκειμένου των δεδομένων (βλ. ενδεικτικά Αποφάσεις της Αρχής υπ' αριθμ. 71/2013, 72/2013, 98/2014, 149/2014, 48/2015, 71/2015, 16/2017). Ομοίως, δεν απαιτείται η επίκληση των λόγων για τους οποίους το υποκείμενο των δεδομένων επιθυμεί την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης ούτε θα πρέπει να υπάρχει προηγούμενη κρίση από την πλευρά του υπεύθυνου επεξεργασίας ως προς το αν δικαιολογείται η άσκηση του δικαιώματος αυτού ή όχι (βλ. ιδίως Αποφάσεις 1/2005, 72/2013 και 16/2017 της Αρχής). Τέλος, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως, κατά τρόπο εύληπτο και σαφή και μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών (άρθρο 12 παρ. 1, 2 και 4 του ν. 2472/1997).

2. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 «*Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών*», όπως ισχύει, «3. *Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεση τους.*». Όπως έχει εξάλλου κρίνει η Αρχή (βλ. Ετήσια Έκθεση του έτους 2006, σελ. 78, διαθέσιμη στο διαδικτυακό της τόπο www.dpa.gr), όταν η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, τότε δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών, αλλά προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 (πρβλ. άρθρο 5 παρ. 2

της Οδηγίας 2002/58/EK σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 23 της ίδιας Οδηγίας)¹. Διευκρινίζεται δε ότι, σύμφωνα με τη συμπληρωματικώς εφαρμοζόμενη γενική αρχή του άρθρου 4 παρ. 1 του ν. 2472/1997, τα δεδομένα θα πρέπει να τηρούνται για όσο χρόνο απαιτείται για την επίτευξη του ως άνω σκοπού.

3. Με τον ν. 3758/2009 «Εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 και ισχύει, πέραν του ότι προβλέπεται ότι οι δανειστές έχουν δικαίωμα υπό συγκεκριμένους όρους να χορηγούν στις εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών στοιχεία σχετικά με ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις έναντι των τελευταίων με νόμιμους σκοπούς α) την ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους και β) τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής αυτών (βλ., ιδίως, άρθρα 3 παρ. 3, 4 παρ. 2, 8 παρ. 3 ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει). Περαιτέρω, ρυθμίζονται το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών και οι ειδικότερες υποχρεώσεις που συνεπάγεται η υπηρεσία αυτή τόσο για τις ως άνω εταιρείες όσο και για τους δανειστές. Επί επιτρεπτής επεξεργασίας, όπως στην περίπτωση του άρθρου 5 παρ. 2 στοιχ. α' του ν. 2472/1997 (επεξεργασία αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης), η χορήγηση/ανακοίνωση των στοιχείων οφειλετών από τον δανειστή-υπεύθυνο επεξεργασίας προς την εκάστοτε συνεργαζόμενη με αυτόν εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών-εκτελούσα την επεξεργασία επιτρέπεται και χωρίς τη συγκατάθεση του οφειλέτη-υποκειμένου των δεδομένων, με την προϋπόθεση ότι ο δανειστής έχει ενημερώσει με σαφήνεια τον οφειλέτη για την κατηγορία αυτή αποδεκτών των δεδομένων του (βλ. άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009 και άρθρο 11 του ν. 2472/1997 και, ιδίως, τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013 σχετικές Συστάσεις της Αρχής και τις με αριθ. 49/2011 και 20/2001 Αποφάσεις της Αρχής). Σε κάθε περίπτωση, οι υποχρεώσεις για το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας πρέπει να τηρούνται απαραεγκλίτως (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3758/2009 και άρθρο 10 του ν. 2472/1997) και τα προσωπικά δεδομένα να μην χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς (άρθρο 4 παρ. 4 εδ. ζ' του ν. 3758/2009 και άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. α' του ν. 2472/1997). Επισημαίνεται, επίσης, ότι η γενική

¹ Αιτιολογική Σκέψη 23 της Οδηγίας 2002/58/EK: «Το απόρρητο των επικοινωνιών θα πρέπει να εξασφαλίζεται και κατά τη σύννομη επιχειρηματική πρακτική. Όποτε είναι απαραίτητο και νομικώς επιτρεπτό, οι επικοινωνίες μπορούν να καταγράφονται προς το σκοπό της απόδειξης εμπορικών συναλλαγών. Κατά τη διαδικασία αυτή εφαρμόζεται η οδηγία 95/46/EK. Προ της καταγραφής, τα μέρη των επικοινωνιών θα πρέπει να ενημερώνονται περί αυτής, του σκοπού της και της διάρκειας αποθήκευσης. Η καταγεγραμμένη επικοινωνία θα πρέπει να απαλείφεται το συντομότερο δυνατόν και, εν πάση περιπτώσει, το αργότερο στο τέλος της περιόδου κατά την οποία επιτρέπεται νομίμως η αμφισβήτηση της συναλλαγής.».

Άρθρο 5 παρ. 2 (απόρρητο των επικοινωνιών) της Οδηγίας 2002/58/EK: «Η παράγραφος 1 δεν επηρεάζει οποιαδήποτε επιτρεπόμενη από το νόμο καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων μιας εμπορικής συναλλαγής ή οποιασδήποτε άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα.».

κατά κανόνα εποπτεία της δραστηριότητας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών ανήκει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Ανάπτυξης/Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει. Η Αρχή έχει ειδική κατ' εξαίρεση αρμοδιότητα για συγκεκριμένες μόνο παραβάσεις του ν. 3758/2009 (παραβάσεις σχετικές με την ενημέρωση του οφειλέτη, την επιβεβαίωση οφειλής ή/και ταυτοποίηση του οφειλέτη, το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας, το ηλεκτρονικό αρχείο με στοιχεία πραγματοποιηθείσας επικοινωνίας και το αρχείο καταγεγραμμένων συνομιλιών). Ειδικά δε για τον τρόπο εκτέλεσης εντολών του δανειστή από τα δικηγορικά γραφεία, επειδή δεν υπάρχει ειδική εκ του νόμου υποχρέωση για την καταγραφή των συνομιλιών και έτσι δεν μπορεί να αποδειχθεί ευχερώς αν πραγματοποιήθηκε παράνομη όχληση στο πλαίσιο εκτέλεσης της εντολής για δικαστική επιδίωξη της απαίτησης, την ευθύνη τόσο για την ακρίβεια των στοιχείων που ανακοινώνουν στους δικηγόρους τους όσο και για λοιπές παραβάσεις του ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με τη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων κατά την επικοινωνία φέρουν οι ίδιοι οι δανειστές ως υπεύθυνοι επεξεργασίας (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013 Συστάσεις της Αρχής). Συνεπώς, οι δανειστές θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι α) χορήγησαν στους δικηγόρους τους ακριβή στοιχεία, ήτοι ότι τα φερόμενα στην εκάστοτε καταγγελία ως ανακριβή στοιχεία είναι όντως ακριβή, ή ότι διόρθωσαν αμέσως τα ανακριβή και ενημέρωσαν σχετικά και το δικηγόρο τους και β) ότι η εντολή που έδωσαν στο δικηγόρο τους περιορίστηκε στη δικαστική επιδίωξη της απαίτησης και ότι ουδεμία ενέργεια πραγματοποιήθηκε κατά παράβαση της νομοθεσίας για την προστασία προσωπικών δεδομένων ή/και του ν. 3758/2009.

4. Εν προκειμένω, οι καταγεγραμμένες συνομιλίες του προσφεύγοντος με τους υπαλλήλους της Τράπεζας αποτελούν καταρχήν απλά προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου τους (άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 2 παρ. 3 του ν. 3471/2006). Η καταγραφή των ως άνω δεδομένων από την Τράπεζα συνιστά αυτοματοποιημένη επεξεργασία (άρθρο 2 στοιχ. δ' σε συνδυασμό με άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 2472/1997, όπου για το χαρακτηρισμό μιας επεξεργασίας ως αυτοματοποιημένης αρκεί αυτή να είναι και εν μέρει αυτοματοποιημένη). Η επεξεργασία αυτή επιτρέπεται, καθώς πραγματοποιείται στο πλαίσιο νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, ενώ κατά την κλήση στον αριθμό 210 32 6000 ακούγεται ηχογραφημένο μήνυμα με το ακόλουθο περιεχόμενο: *«Καλώς ήλθατε στην Alpha Bank. Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι για την ασφάλεια των συναλλαγών σας οι κλήσεις σας καταγράφονται»* (άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 σε συνδυασμό με άρθρο 11 του ν. 2472/1997). Περαιτέρω, η Τράπεζα έχει γνωστοποιήσει την επεξεργασία αυτή στην Αρχή (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/1680/07-07-2016, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ.

Γ/ΕΙΣ/8305/15-12-2016 στοιχεία), όπως έχει εκ του νόμου υποχρέωση ως υπεύθυνος επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 6 σε συνδυασμό με το άρθρο 7Α παρ. 1 περ. β' εδ. 3 του ν. 2472/1997, όπου ρητώς προβλέπεται ότι οι τράπεζες δεν απαλλάσσονται από την σχετική υποχρέωση. Ο προσφεύγων, ως υποκείμενο των δεδομένων, έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν και περιέχονται στο σύνολο των καταγεγραμμένων αυτών συνομιλιών (άρθρο 12 του ν. 2472/1997), ενώ η Τράπεζα, από την πλευρά της, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, δεν ικανοποίησε το δικαίωμα πρόσβασης του προσφεύγοντος, ως όφειλε (άρθρο 12 παρ. και 2 και 4 του ν. 2472/1997), καθώς ουδέποτε απάντησε εγγράφως στον προσφεύγοντα σχετικά με όσα ζήτησε με τα από 26-08-2015, 27-08-2015 και 01-10-2015 αιτήματά του. Επιπρόσθετα, η καθυστέρηση απάντησης προς την Αρχή και η αδυναμία της Τράπεζας να ανταποκριθεί εγκαίρως και με σαφήνεια στα αιτήματα του προσφεύγοντος, έστω και με την έννοια της πληροφόρησης, καταδεικνύουν την έλλειψη στοιχειωδών οργανωτικών μέτρων για την ασφάλεια και προστασία των δεδομένων από κάθε μορφή αθέμιτης επεξεργασίας και για τη συνακόλουθη προσήκουσα ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του υποκειμένου των δεδομένων (άρθρο 10 σε συνδυασμό με άρθρα 5 και 12 του ν. 2472/1997). Στο πλαίσιο αυτό, δεν μπορούν να γίνουν δεκτοί οι ισχυρισμοί της Τράπεζας ότι αδυνατούσε να αντιμετωπίσει την πληθώρα των αιτημάτων του προσφεύγοντος με την αιτιολογία ότι ήταν αόριστα και ακατάληπτα, καθώς από τα στοιχεία που προσκομίζει ο προσφεύγων καθίσταται σαφές ότι ο τελευταίος αμφισβητούσε, μεταξύ άλλων, τη νομιμότητα επεξεργασίας δεδομένων του στο πλαίσιο της ενημέρωσής του για την ληξιπρόθεσμη οφειλή του και προσπαθούσε επανειλημμένα να εντοπίσει τα αρμόδια για την υπόθεσή του τμήματα και στελέχη της Τράπεζας, γεγονός που θα είχε αποφευχθεί αν η Τράπεζα παρείχε εξ αρχής στον προσφεύγοντα την προσήκουσα πληροφόρηση. Ειδικότερα, η Τράπεζα όφειλε να απαντήσει εμπροθέσμως και εγγράφως στον αιτούντα τουλάχιστον αν διαθέτει ή όχι τα ζητηθέντα δεδομένα καταγεγραμμένων συνομιλιών για τους λόγους που τελικώς η ίδια επικαλείται τόσο ενώπιον της Αρχής όσο και ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (στην οποία επίσης προσέφυγε ο Α), καθώς και να του χορηγήσει οποιοδήποτε άλλο στοιχείο τηρεί στο αρχείο της σχετικά με την ως άνω οφειλή του και ιδίως σχετικά με την ανάθεση της διαπραγμάτευσης αποπληρωμής της σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών, αλλά και της εξωδικαστικής ρύθμισης ή δικαστικής επιδίωξης της σχετικής απαίτησης σε δικηγορικά γραφεία.

5. Επιπρόσθετα, παρατηρείται ότι οι εσωτερικές διαδικασίες της Τράπεζας σχετικά με την καταγραφή και απομαγνητοφώνηση συνομιλιών, η γνωστοποίηση των οποίων στην Αρχή συμπληρώθηκε από την Τράπεζα στο πλαίσιο εξέτασης της υπό κρίση υπόθεσης (βλ. στοιχεία υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8305/15-12-2016 ως συμπληρωματικά της υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/1680/07-

07-2016 γνωστοποίησης), δεν πληρούν κατά την εφαρμογή τους τις απαιτήσεις του άρθρου 12 του ν. 2472/1997, όπως αυτές αναλυτικά εκτέθηκαν ανωτέρω (βλ. ιδίως σκέψεις 1 και 3). Ειδικότερα, στις διαδικασίες αυτές προβλέπεται ρητώς ότι πρέπει να διερευνάται η ανάγκη ανάκτησης και αποστολής ηχογραφημένων συνομιλιών σε σχέση με το τραπεζικό προϊόν στο οποίο αφορούν σε συγκεκριμένες μόνο περιπτώσεις (ιδίως αμφισβήτηση συναλλαγής, εσωτερικός έλεγχος, διερεύνηση περιστατικού απάτης και καταγγελία/παράπονο πελάτη). Το γεγονός αυτό έχει ως συνέπεια να προκαλείται τόσο στους υπαλλήλους όσο και στους πελάτες της Τράπεζας η εσφαλμένη εντύπωση ότι απαιτείται επίκληση συγκεκριμένων λόγων για τους οποίους το υποκείμενο των δεδομένων επιθυμεί την άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης και ότι θα πρέπει να υπάρχει προηγούμενη κρίση από την πλευρά του υπεύθυνου επεξεργασίας ως προς το αν δικαιολογείται η άσκηση του δικαιώματος αυτού ή όχι (βλ. σκέψη 1 της παρούσας και, ιδίως, Αποφάσεις 1/2005, 72/2013 και 16/2017 της Αρχής).

Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τη βαρύτητα της παράβασης του άρθρου 12 του ν. 2472/1997 που αποδείχθηκε και της προσβολής που επήλθε από αυτή στο υποκείμενο, όπως αυτή εκτέθηκε αναλυτικά ανωτέρω, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην τράπεζα Alpha Bank, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, η προβλεπόμενη στο άρθρο 21 παρ. 1 εδαφ. β' του ν. 2472/1997 κύρωση που αναφέρεται στο διατακτικό και η οποία τυγχάνει ανάλογη με τη βαρύτητα της παράβασης και της προσβολής του προσφεύγοντος εξ' αυτής, καθώς και ότι πρέπει να της επισημανθεί επιπλέον η υποχρέωση που έχει, κατά την εν λόγω διάταξη, να ικανοποιεί το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα προσωπικά του δεδομένα, όπως και στις καταγεγραμμένες νομίμως, κατά τα ανωτέρω, συνομιλίες του με στελέχη και υπαλλήλους της, τους οποίους και πρέπει να ενημερώσει, δεόντως και κατά τρόπο που δεν επιδέχεται αμφισβήτηση, για την άνευ ετέρου ικανοποίηση του εν λόγω δικαιώματος του υποκειμένου, χωρίς την ανάγκη επίκλησης εννόμου προς τούτο συμφέροντος και χωρίς δυνατότητα ελέγχου της συνδρομής ή μη τούτου στο πρόσωπο του ασκούντος το δικαίωμα αυτό υποκειμένου, όπως αναφέρεται στο διατακτικό.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

1. Διαπιστώνει ότι η τράπεζα Alpha Bank δεν ικανοποίησε προσηκόντως το δικαίωμα πρόσβασης (έστω με την έννοια της πληροφόρησης) του προσφεύγοντος Α σχετικά με τα δεδομένα καταγεγραμμένων συνομιλιών του.
2. Επιβάλλει στην τράπεζα Alpha Bank πρόστιμο ύψους δέκα (10.000) χιλιάδων Ευρώ για τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του προσφεύγοντος σύμφωνα με όσα εκτίθενται ανωτέρω στην σκέψη με αριθμό 4.
3. Επιτάσσει την τράπεζα Alpha Bank, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, να γνωστοποιεί στα στελέχη και το προσωπικό της, μέσω των θεσπισμένων εσωτερικής φύσεως κανόνων και διαδικασιών, που αφορούν την κατά νόμο καταγραφή και ανάκτηση ηχογραφημένων συνομιλιών, την ικανοποίηση αυτοτελώς του δικαιώματος πρόσβασης των υποκειμένων στα δεδομένα των καταγεγραμμένων συνομιλιών τους, σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 12 του ν. 2472/1997, ιδίως εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών και χωρίς να απαιτείται επίκληση ειδικότερων λόγων για την άσκηση του δικαιώματος αυτού.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Η Γραμματέας

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου