



**Α.Τ.Ε.Ι. ΚΡΗΤΗΣ  
ΣΧΟΛΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ & ΟΙΚΟΝΟΜΙΑΣ  
ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ**

**ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ**

Η ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΗΣ ΑΡΧΗΣ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΣΤΙΣ ΤΡΑΠΕΖΙΚΕΣ ΣΥΝΑΛΛΑΓΕΣ

ΤΖΕΒΕΛΕΚΟΥ ΛΟΥΚΙΑ  
ΔΙΟΝΥΣΟΠΟΥΛΟΥ ΦΡΑΓΚΟΥΛΑ

ΕΙΣΗΓΗΤΡΙΑ ΚΑΘΗΓΗΤΡΙΑ: ΜΠΙΜΠΑ ΜΑΡΙΑ

**ΗΡΑΚΛΕΙΟ 2008**

## ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ.....	1
ΠΡΟΛΟΓΟΣ.....	3
1. Εισαγωγή.....	4
1.1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και η διάκρισή τους.....	4
1.2. Επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.....	6
1.3. Υποκείμενο των δεδομένων.....	7
2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας.....	7
3. Η ενημέρωση από τον υπεύθυνο επεξεργασίας-Έννοια της διαφάνειας των συναλλαγών και ελάχιστη ενημέρωση από τις τράπεζες.....	7
3.1. Υποχρέωση και περιεχόμενο ενημέρωσης.....	9
3.2. Χρόνος ενημέρωσης.....	9
3.3. Τρόπος ενημέρωσης.....	10
3.4. Απαλλαγή από την υποχρέωση ενημέρωσης.....	11
3.5. Ενημέρωση για ανακοίνωση σε τρίτους.....	11
4. Δικαίωμα πρόσβασης.....	12
5. Αρχή της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.....	13
6. Δικαιώματα υποκειμένου.....	15
7. Απόρρητο και ασφάλεια της επεξεργασίας.....	16
8. Παράνομη επεξεργασία δεδομένων.....	17
9. Άρνηση πρόσβασης σε υποκείμενο επεξεργασίας.....	21
10. Προστασία.....	25
11. Οδηγία της αρχής για την ασφαλή καταστροφή των δεδομένων.....	26
11.1. Τύποι δεδομένων προς καταστροφή.....	27
11.2. Αρχές για την ασφαλή καταστροφή δεδομένων άρθρο.....	27
11.3. Υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας.....	28
11.4. Ασφαλής καταστροφή δεδομένων σε έντυπη μορφή.....	29
11.5. Ασφαλής καταστροφή δεδομένων σε ηλεκτρονική μορφή.....	29
12. Μη ασφαλής καταστροφή δεδομένων.....	31
13. Τειρεσίας Α.Ε.....	34
13.1. Γνωστοποίηση Τειρεσία.....	35
13.2. Άντληση στοιχείων.....	38
13.3. Παράνομη αναζήτηση στοιχείων από το αρχείο του Τειρεσία.....	40

13.4. Αρχείο δεδομένων συγκέντρωσης κινδύνων.....	44
14. Παράνομη τήρηση αρχείων.....	45
15. Μεσολαβητής τραπεζικών-επενδυτικών υπηρεσιών.....	49
15.1 Ποιοι έχουν δικαίωμα υποβολής παραπόνου.....	50
15.2 Αντικείμενο παραπόνου.....	50
15.3. Τι δεν εξετάζει ο τραπεζικός μεσολαβητής.....	51
15.4. Εσωτερική οργάνωση-λειτουργία της τράπεζας.....	51
15.5. Υποβολή και εξέταση παραπόνων πελατείας.....	52
15.6. Βήματα υποβολής παραπόνων.....	53
15.7. Πίνακες παραπόνων.....	56
15.8. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις.....	57
ΠΗΓΕΣ.....	60
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	62

## ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Τα τελευταία χρόνια πολύς λόγος γίνεται για τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, ευαίσθητα και μη, καθώς και για την προστασία του ατόμου από την αδικαιολόγητη χρήση και επεξεργασία τους. Η προσωπική ελευθερία του ατόμου και η περιφρούρησή της ήταν εκείνη που γέννησε την ανάγκη για προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Έτσι, δημιουργήθηκε η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Η συγκεκριμένη εργασία ασχολείται κυρίως με την εφαρμογή των οδηγιών της Αρχής σε ό,τι αφορά τις τραπεζικές συναλλαγές. Ο συγκεκριμένος τομέας κέντρισε το ενδιαφέρον μας κάνοντας πρακτική άσκηση στην Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος, καθώς παρατηρούσαμε τις διάφορες διαδικασίες που χρειάζονται για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, αλλά και την ιδιαίτερη προσοχή των συναλλασσομένων με την τράπεζα όταν χρειάζεται να δώσουν πληροφορίες για τα στοιχεία τους.

Η εργασία ξεκινά με μια εισαγωγή σχετικά με το τι είναι και ποια είναι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Γίνεται αναφορά στις έννοιες που αναφέρονται στην εργασία, στο τι είναι η Αρχή της Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και στη συνέχεια αναλύονται οδηγίες της Αρχής, αναφέρονται διάφορες αποφάσεις της, καθώς και οι οργανισμοί που σχετίζονται με τη συλλογή και επεξεργασία προσωπικών δεδομένων.

Το παράρτημα, με το οποίο κλείνει η εργασία αυτή, αποτελείται από διάφορα παραδείγματα και σχετικά έντυπα-δείγματα.

Το διάστημα που εργαστήκαμε στον τραπεζικό τομέα μας βοήθησε ιδιαίτερα στην εκπόνηση της εργασίας αυτής και το μεγαλύτερο μέρος της στηρίζεται σε γνώσεις που αποκτήσαμε στην τράπεζα, όχι μόνο δουλεύοντας, αλλά συλλέγοντας πληροφορίες από τα στελέχη της και από εκπαιδευτικά σεμινάρια.

Τέλος, αφιερώνουμε την εργασία αυτή στην κυρία Βασιλαρά Ουρανία, θέλοντας έτσι να την ευχαριστήσουμε για την πολύτιμη βοήθειά της.

## 1. Εισαγωγή

Πριν ξεκινήσουμε, θα πρέπει να γίνει ένας σαφής διαχωρισμός σχετικά με το τι είναι τα Δεδομένα Προσωπικού Χαρακτήρα, σε ποιες κατηγορίες χωρίζονται, τι είναι η επεξεργασία τους και για ποιο λόγο συλλέγονται, ποιος μπορεί να συλλέγει τέτοια στοιχεία και ποιος είναι ο νόμιμος τρόπος συλλογής και επεξεργασίας τους.

### 1.1. Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και η διάκρισή τους

Ως δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ορίζονται όλες οι πληροφορίες που αναφέρονται στο υποκείμενο των δεδομένων, δηλαδή ένα φυσικό πρόσωπο το οποίο μπορεί να προσδιοριστεί από τα δεδομένα αυτά. Τέτοιες πληροφορίες είναι το όνομα, το επώνυμο, το όνομα πατέρα, η κατοικία, το επάγγελμα, η εργασία, ο τόπος γέννησης κ.α.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα διακρίνονται σε ευαίσθητα και μη ευαίσθητα.

Ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι:

A. Η φυλετική ή εθνική προέλευση

- ✓ Εθνική καταγωγή, μειονότητες και φυλετική προέλευση

B. Τα πολιτικά φρονήματα

- ✓ Δεδομένα πολιτικών πεποιθήσεων

Γ. Οι θρησκευτικές ή φιλοσοφικές πεποιθήσεις

- ✓ Δεδομένα θρησκευτικής πίστης και φιλοσοφικών πεποιθήσεων

Δ. Η συμμετοχή σε ένωση, σωματείο ή συνδικαλιστική οργάνωση

- ✓ Επιστημονικά σωματεία, πολιτικοί φορείς και φιλανθρωπικές οργανώσεις
- ✓ Επαγγελματικά σωματεία-Επιμελητήρια, συνδικαλιστική δραστηριότητα

E. Η υγεία

- ✓ Φυσική κατάσταση, πνευματική κατάσταση, ανικανότητες και αναπηρίες, διαιτητικές ή άλλες σχετικές ανάγκες, ιατρικό ιστορικό ασθενούς, χορήγηση φαρμάκων και λοιπά στοιχεία υγείας

ΣΤ. Η κοινωνική πρόνοια

- ✓ Ασφάλιση, σύνταξη

Ζ. Ερωτική ζωή

- ✓ Σεξουαλική ζωή

Η. Τα σχετικά με ποινικές διώξεις ή καταδίκες

- ✓ Καταγγελίες, διώξεις, διοικητικά μέτρα, διοικητικές ποινές, παραβιάσεις Κώδικα Οδικής Κυκλοφορίας, δεδομένα ποινικού μητρώου
- ✓ Αποφάσεις δικαστηρίων, ποινικό μητρώο

Μη ευαίσθητα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα είναι:

Α. Τα στοιχεία αναγνώρισης

- ✓ Προσωπικά στοιχεία, επίσημα στοιχεία ληξιαρχείου, καταγωγή, στοιχεία ταυτότητας (π.χ. υπηκοότητα), λοιπά στοιχεία αναγνώρισης

Β. Τα προσωπικά χαρακτηριστικά

- ✓ Φυσικά χαρακτηριστικά, ενδιαφέροντα και συνήθειες, μετακινήσεις και ταξίδια, στοιχεία προσωπικότητας, λοιπά στοιχεία προσωπικών χαρακτηριστικών

Γ. Οι οικογενειακές συνήθειες

- ✓ Έγγαμος βίος, οικογενειακή κατάσταση, κοινωνικές επαφές, λοιπά στοιχεία οικογενειακών συνηθειών

Δ. Η εκπαίδευση

- ✓ Δεδομένα ακαδημαϊκής δραστηριότητας, τομείς ειδίκευσης και πιστοποιητικά, σπουδαστικό και μαθητικό αρχείο, εγγραφή σε επιτροπές, Επαγγελματική ειδίκευση, λοιπά στοιχεία

Ε. Η οικονομική κατάσταση

- ✓ Έσοδα, περιουσιακά στοιχεία και επενδύσεις, απολογισμός εξόδων, δάνεια, υποθήκες και πιστώσεις, επιδόματα, εργασιακά προνόμια και επιχορηγήσεις, δεδομένα ασφάλισης και σύνταξης γήρατος, αγαθά και υπηρεσίες που προσφέρονται στο άτομο, τραπεζικοί λογαριασμοί και πιστωτικές κάρτες, κληρονομιά, αποζημίωση, λοιπά στοιχεία οικονομικής κατάστασης

ΣΤ. Η εργασία

- ✓ Παρούσα εργασία, δεδομένα πρόσληψης, ιστορικό εργασίας, εργασιακή συμπεριφορά, περιγραφή εργασίας, αξιολόγηση εργασίας, εκπαιδευτικό αρχείο, δεδομένα ασφάλειας, αμοιβές και κρατήσεις, εργασιακές παροχές, λοιπά στοιχεία εργασίας

## **1.2. Επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**

Επεξεργασία των δεδομένων είναι κάθε εργασία που πραγματοποιείται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η αποθήκευση, η χρήση, η διάδοση, η συσχέτιση, η διαγραφή, η καταστροφή, η διασύνδεση ή η δέσμευσή τους.

Για να είναι νόμιμη η συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να γίνεται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο, για καθορισμένο, σαφή και νόμιμο σκοπό και να είναι τα ελάχιστα απαιτούμενα προκειμένου να εξυπηρετηθεί ο σκοπός επεξεργασίας.

Η επεξεργασία επιτρέπεται μόνο όταν το φυσικό πρόσωπο έχει δώσει ρητά τη συγκατάθεσή του ή χωρίς αυτήν όταν συντρέχουν οι εξής προϋποθέσεις:

- α) Είναι αναγκαία για την εκτέλεση σύμβασης, στην οποία το συμβαλλόμενο μέρος είναι υποκείμενο δεδομένων ή για τη λήψη μέτρων κατόπιν αιτήσεων του υποκειμένου κατά το προσυμβατικό στάδιο.
- β) Είναι αναγκαία για την εκπλήρωση υποχρέωσης του υπευθύνου επεξεργασίας, η οποία επιβάλλεται από το νόμο.
- γ) Είναι αναγκαία για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του υποκειμένου, αν αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του.
- δ) Είναι αναγκαία για την εκτέλεση έργου δημοσίου συμφέροντος ή έργου που εμπύπτει στην άσκηση δημόσιας εξουσίας και εκτελείται από δημόσια αρχή ή έχει ανατεθεί από αυτή είτε στον υπεύθυνο επεξεργασίας, είτε σε τρίτο, στον οποίο γνωστοποιούνται τα δεδομένα.
- ε) Είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του έννομου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο τρίτος ή τρίτοι στους οποίους ανακοινώνονται τα δεδομένα και υπό τον όρο ότι αυτό υπερέχει προφανώς των δικαιωμάτων και συμφερόντων των προσώπων στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα και δεν θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες αυτών.

### **1.3. Υποκείμενο των δεδομένων**

Υποκείμενο των δεδομένων είναι κάθε φυσικό πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και του οποίου η ταυτότητα είναι γνωστή ή μπορεί να προσδιοριστεί αμέσως ή εμμέσως.<sup>1</sup>

### **2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας**

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας είναι οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο καθορίζει το σκοπό και τον τρόπο επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Όταν ο σκοπός και ο τρόπος της επεξεργασίας καθορίζονται με διατάξεις νόμου ή κανονιστικές διατάξεις του εθνικού ή κοινοτικού δικαίου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια βάσει των οποίων γίνεται η επιλογή του, καθορίζονται αντίστοιχα από το εθνικό ή το κοινοτικό δίκαιο. Στο πλαίσιο που μας απασχολεί, υπεύθυνος επεξεργασίας είναι οι τράπεζες. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ευθύνεται για την:

- Γνωστοποίηση στην Αρχή σύστασης και τήρησης αρχείων  
(Έντυπο 1 στο παράρτημα)
- Γνωστοποίηση στην Αρχή διασύνδεσης αρχείων και λήψη άδειας από την Αρχή σε περίπτωση διασύνδεσης αρχείων με ευαίσθητα δεδομένα
- Λήψη άδειας από την Αρχή για τη συλλογή και επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων και τήρηση σχετικού αρχείου
- Λήψη άδειας από την Αρχή για τη διαβίβαση δεδομένων σε χώρες εκτός Ε.Ε.  
(Έντυπο 2 στο παράρτημα)
- Εξασφάλιση απορρήτου και ασφάλειας της επεξεργασίας
- Ενημέρωση υποκειμένων δεδομένων για την επεξεργασία

### **3. Η ενημέρωση από τον υπεύθυνο επεξεργασίας-**

**Έννοια της διαφάνειας των συναλλαγών και ελάχιστη ενημέρωση από τις τράπεζες.**

---

<sup>1</sup> Υποκείμενο των δεδομένων μπορεί να είναι για παράδειγμα κάποιος πελάτης ή εργαζόμενος .Η προστασία του νόμου 2472/97 καταλαμβάνει μόνο φυσικά πρόσωπα.



Σύμφωνα με την ΑΡΧΗ ΔΙΑΦΑΝΕΙΑΣ & ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΤΟΥ ΚΑΤΑΝΑΛΩΤΗ (Ν.2251/94), αρχή της διαφάνειας είναι η θεμελιώδης αρχή που διέπει το δίκαιο προστασίας του καταναλωτή και βρίσκει εφαρμογή στη σχέση Τράπεζας – πελάτη (ιδιώτης ή μικρομεσαία επιχείρηση) μέσω της υποχρέωσης για σαφή, κατανοητή και επαρκή ενημέρωση του πελάτη για όλα τα προσφερόμενα προϊόντα και υπηρεσίες. Με βάση το ΠΔ/ΤΕ 2501/31.10.02 με θέμα την ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει οι Διευθυντές των να υποχρεούνται να τηρούν τους την ΠΔ/ΤΕ 2501/02 για την «ενημέρωση των συναλλασσομένων με τα πιστωτικά ιδρύματα αναφορικά με τους όρους που διέπουν τις συναλλαγές τους», ενώ όλοι οι υπάλληλοι πρέπει ενυπογράφως να έχουν παραλάβει αντίγραφο της.

Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη κατά το στάδιο της συλλογής των προσωπικών δεδομένων να ενημερώνει με τρόπο σαφή και πρόσφορο τα πρόσωπα σχετικά με την ταυτότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας ή τυχόν εκπροσώπου του. Είναι υποχρεωμένη επίσης να ενημερώνει για το σκοπό της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες των αποδεκτών των δεδομένων, για την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης, του δικαιώματος αντίρρησης καθώς και για την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης που έχουν.

Στην περίπτωση που ο υπεύθυνος επεξεργασίας συλλέγει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να ζητά τη συνδρομή του προσώπου και είναι υποχρεωμένος να τον ενημερώνει γραπτώς για τα παραπάνω στοιχεία, δηλαδή την ταυτότητα του και την ταυτότητα τυχόν εκπροσώπου του, τον σκοπό της επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων και την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης και αντίρρησης.

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας είναι υποχρεωμένος να ενημερώνει το πρόσωπο, σε περίπτωση ανακοίνωσης των προσωπικών του δεδομένων σε τρίτους, πριν ακόμη αυτά ανακοινωθούν. Υπάρχει βέβαια και η περίπτωση της άρσης του δικαιώματος ενημέρωσης πριν τα προσωπικά δεδομένα ανακοινωθούν σε τρίτους, ύστερα από την απόφαση της Αρχής για λόγους Εθνικής ασφάλειας ή για λόγους διακρίβωσης σοβαρών εγκλημάτων. Στις περιπτώσεις οι οποίες είναι επείγουσες, ο πρόεδρος της Αρχής μπορεί προσωρινά να κάνει άρση του δικαιώματος αυτού αλλά στη συνέχεια θα

πρέπει το συντομότερο να συγκαλέσει την Αρχή για την έκδοση οριστικής απόφασης επί του υπάρχοντος θέματος.

Η ενημέρωση παύει επίσης να υφίσταται όταν ο σκοπός της συλλογής των προσωπικών δεδομένων είναι δημοσιογραφικός και αφορά δημόσια πρόσωπα.

### **3.1. Υποχρέωση και περιεχόμενο ενημέρωσης**

1. Η ενημέρωση του υποκειμένου από τον υπεύθυνο επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 11 Ν.2472/97 γίνεται είτε το υποκείμενο παρέχει την συγκατάθεσή ή τη συνδρομή του για την συλλογή των δεδομένων είτε όχι.
2. Η ενημέρωση περιλαμβάνει κατ' ελάχιστο τα εξής στοιχεία:
  - (α) Το ονοματεπώνυμο, την ακριβή διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκπροσώπου του, προς τον οποίο το υποκείμενο οφείλει να απευθυνθεί προκειμένου να ασκήσει τα κατά το άρθρο 12 και 13 Ν.2472/1997 δικαιώματά του.
  - (β) Τον σκοπό της επεξεργασίας κατά τρόπο εύληπτο και σαφή.
  - (γ) Τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες των αποδεκτών των δεδομένων.
  - (δ) Την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης.
  - (ε) Την ύπαρξη του δικαιώματος αντίρρησης για τα δεδομένα που αφορούν το υποκείμενο.
3. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώνει το υποκείμενο και για κάθε μεταβολή των στοιχείων της προηγούμενης παραγράφου του παρόντος άρθρου.

### **3.2. Χρόνος ενημέρωσης**

1. Όταν τα δεδομένα συλλέγονται απ' ευθείας από το υποκείμενο, η ενημέρωση γίνεται ταυτόχρονα με τη συλλογή. Όταν συλλέγονται από άλλες πηγές, η ενημέρωση γίνεται αμελλητί και πάντως πριν από οποιαδήποτε περαιτέρω χρησιμοποίηση ή επεξεργασία των δεδομένων μετά την καταχώρηση.

2. Σε περίπτωση επιλεγόμενης μεταβολής των στοιχείων της παραγράφου 2 του άρθρου 1 της παρούσης, η ενημέρωση του υποκειμένου για την μεταβολή γίνεται αμελλητί και πάντως πριν από οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων.
3. Οι επιχειρήσεις κοινής ωφέλειας ή παροχής υπηρεσιών προς το κοινό οφείλουν να ενημερώνουν τους συναλλασσομένους κατά τακτά χρονικά διαστήματα, με την αποστολή των λογαριασμών.

### **3.3. Τρόπος ενημέρωσης**

1. Όταν το υποκείμενο παρέχει τη συγκατάθεσή ή τη συνδρομή του, η ενημέρωσή του γίνεται εγγράφως. Προς τούτο, ο υπεύθυνος επεξεργασίας χρησιμοποιεί διπλότυπο έντυπο, το ένα αντίτυπο του οποίου υπογράφεται από το υποκείμενο, παραδίδεται στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον εκπρόσωπό του και διατηρείται από αυτόν καθ' όλη την διάρκεια της επεξεργασίας
2. Όταν για τη συλλογή και επεξεργασία δεδομένων δεν απαιτείται ούτε ζητείται συγκατάθεση του υποκειμένου, η ενημέρωσή του γίνεται με τον πιο πρόσφορο τρόπο, ώστε να εξασφαλίζεται η όσο το δυνατόν απρόσκοπτη και επαρκής πληροφόρηση του υποκειμένου. Ενδεικτικά, η ενημέρωση μπορεί να γίνει:
  - (α) Με ανάρτηση ευδιάκριτης προειδοποιητικής πινακίδας στο χώρο συναλλαγής
  - (β) Με διάθεση έντυπου υλικού
  - (γ) Με αναγραφή σε λογαριασμούς, τιμολόγια ή άλλα παραστατικά, εφ' όσον προϋπάρχει συναλλακτική σχέση
  - (δ) Με ευδιάκριτη επισημείωση στο ερωτηματολόγιο, έντυπο αιτήσεως, δελτίο παροχής πληροφοριών κ.λ.π., εφ' όσον το υποκείμενο καλείται να το συμπληρώσει
  - (ε) Με ειδική, σαφή και ευδιάκριτη επισήμανση στην αρχική σελίδα της ιστοσελίδας (website), εφ' όσον η συλλογή γίνεται μέσω του διαδικτύου (internet)

3. Σε κάθε άλλη περίπτωση η ενημέρωση γίνεται εγγράφως και αποδεικνύεται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Κατ' εξαίρεση και ύστερα από άδεια της Αρχής, η οποία παρέχεται είτε για επί μέρους κλάδους ή τομείς δραστηριότητας ύστερα από αίτηση των ενδιαφερομένων, είτε για συγκεκριμένο κάθε φορά αρχείο ύστερα από αίτηση του υπευθύνου επεξεργασίας, όταν η ενημέρωση αφορά μεγάλο αριθμό υποκειμένων, επιτρέπεται η ενημέρωση τους δια του τύπου, είτε με οποιονδήποτε άλλον πρόσφορο και σαφή τρόπο, σύμφωνα με τους κώδικες δεοντολογίας του οικείου κλάδου ή τομέα εφ' όσον υπάρχουν.

### **3.4. Απαλλαγή από την υποχρέωση ενημέρωσης**

Με την επιφύλαξη των περιπτώσεων της παρ. 4 του άρθρου 11 Ν. 2472/1997, η Αρχή μπορεί να απαλλάσσει εν όλω ή εν μέρει τον υπεύθυνο επεξεργασίας από την υποχρέωσή του να ενημερώνει τα υποκείμενα, εάν η καταχώριση, ο σκοπός της επεξεργασίας, οι αποδέκτες και το δικαίωμα πρόσβασης αποτελούν κοινή γνώση του επιμελούς πολίτη. Η απαλλαγή μπορεί να είναι συλλογική, όταν αφορά τους υπεύθυνους επεξεργασίας ορισμένου κλάδου ή τομέα δραστηριότητας για επεξεργασία με τον αυτό κάθε φορά σκοπό. Με δαπάνη του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του συλλογικού φορέα του οικείου κάθε φορά κλάδου ή τομέα δραστηριότητας, η Αρχή μπορεί να δώσει ευρύτερη δημοσιότητα στην απόφαση περί απαλλαγής.

### **3.5. Ενημέρωση για ανακοίνωση σε τρίτους**

1. Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους (νέους αποδέκτες), ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώσει γι' αυτό τα υποκείμενα πριν από αυτούς.
2. Η ενημέρωση γίνεται εγγράφως και αποδεικνύεται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Κατ' εξαίρεση και ύστερα από άδεια της Αρχής, η οποία παρέχεται είτε για επιμέρους κλάδους ή τομείς δραστηριότητας ύστερα από αίτηση των ενδιαφερομένων, είτε για συγκεκριμένο κάθε φορά αρχείο ύστερα από αίτηση του υπευθύνου επεξεργασίας, επιτρέπεται η ενημέρωση των υποκειμένων, είτε δια του τύπου, είτε με οποιονδήποτε

άλλον πρόσφορο και σαφή τρόπο, σύμφωνα με τους κώδικες δεοντολογίας του οικείου κλάδου ή τομέα εφ' όσον υπάρχουν.

#### **4. Δικαίωμα πρόσβασης**

Το υποκείμενο των δεδομένων, (δηλαδή το εκάστοτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο) έχει δικαίωμα αν προσωπικά δεδομένα που τον αφορούν αποτελούν ή αποτέλεσαν αντικείμενο επεξεργασίας.

Οι πελάτες έχουν το δικαίωμα να ζητούν από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, και να λαμβάνουν με τρόπο κατανοητό και σαφή, τα εξής :

- Τα προσωπικά δεδομένα που τους αφορούν και να ενημερώνονται για τη προέλευση τους.
- Το σκοπό για τον οποίο γίνεται η επεξεργασία και τους αποδέκτες της.
- Τη λογική της αυτοματοποιημένης επεξεργασίας.
- Αναπόσπαστο επίσης δικαίωμα τους αποτελεί η κατά περίπτωση διόρθωση διαγραφή, ακόμα και δέσμευση των προσωπικών τους δεδομένων όταν η επεξεργασία τους δεν συνάδει με τον νόμο 2472/97.
- Τέλος μπορεί να ζητήσει την κοινοποίηση σε τρίτους , στους οποίους τα δεδομένα έχουν ανακοινωθεί, για να πραγματοποιηθούν οι ενέργειες της διόρθωσης, διαγραφής ή δέσμευσης όταν αυτό είναι δυνατόν και δεν προϋποθέτει δυσανάλογες προσπάθειες.

Η άσκηση των δικαιωμάτων αυτών απαιτεί υποβολή αίτησης από τα φυσικά πρόσωπα προς την Τράπεζα η οποία υποχρεούται να απαντήσει εγγράφως εντός 15 ημερών. Ταυτόχρονα με την υποβολή της αίτησης γίνεται και η καταβολή κάποιου χρηματικού ποσού του οποίου το ύψος όπως και ο τρόπος καταβολής του ρυθμίζονται από την Τράπεζα ή με απόφαση της Αρχής. Το χρηματικό αυτό ποσό επιστρέφεται στο πρόσωπο που υπέβαλε την αίτηση όταν το αίτημα του κριθεί βάσιμο είτε από τον υπεύθυνο επεξεργασίας είτε από την Αρχή .Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να

προσκομίσει στον αιτούντα αντίγραφο του διορθωμένου του διορθωμένου μέρους που τον αφορά χωρίς καμιά καθυστέρηση, και με τρόπο σαφή και κατανοητό.

Στην περίπτωση που η Τράπεζα δεν συμμορφώνεται με την ορισμένη προθεσμία απάντησης και δεν χορηγήσει στον αιτούντα το αντίγραφο δωρεάν και σε γλώσσα κατανοητή, ο ενδιαφερόμενος μπορεί να προσφύγει στην Αρχή. Στην περίπτωση, τώρα που αρνηθεί η Τράπεζα να ενημερώσει πρόσωπο τότε, τότε κάνει γνωστή την απάντηση στην Αρχή και ύστερα από ενημέρωση της ίδιας της Τράπεζας, κάνει γνωστό στον ίδιο τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει στην Αρχή.

Υπάρχει και η περίπτωση να γίνει άρση του δικαιώματος αυτού, εις ολόκληρο ή μέρος του, όταν ύστερα από αίτηση του υπεύθυνου επεξεργασίας στην Αρχή, και κατόπιν απόφασης της η επεξεργασία να γίνεται για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για λόγους διακρίβωσης ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στην περίπτωση αυτή ο πρόεδρος της αρχής κάνει όλες τις απαραίτητες ενέργειες και έχει ελεύθερη πρόσβαση στο αρχείο.

## **5. Αρχή της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα**

Με το νόμο 2472/1997 ιδρύθηκε η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων. Πρόκειται για μια συνταγματικά κατοχυρωμένη, ανεξάρτητη δημόσια αρχή με αποστολή την εποπτεία της εφαρμογής του νόμου αυτού και κάθε άλλης ρύθμισης που αφορά την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αλλά και την άσκηση των αρμοδιοτήτων που της ανατίθενται κάθε φορά.

Ο ίδιος νόμος στο άρθρο 19 παρ. 1, μεταξύ άλλων (αναφέρονται συγκεκριμένα εδάφια), ορίζει ότι:

- α). Η Αρχή εκδίδει Οδηγίες προς το σκοπό της ενιαίας εφαρμογής των ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.
- β). Καλεί και επικουρεί τα επαγγελματικά σωματεία και τις λοιπές ενώσεις φυσικών ή νομικών προσώπων που διατηρούν αρχεία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην κατάρτιση κωδίκων δεοντολογίας για την

αποτελεσματικότερη προστασία της ιδιωτικής ζωής και των εν γένει δικαιωμάτων και θεμελιωδών ελευθεριών των φυσικών προσώπων στον τομέα της δραστηριότητάς τους.

γ). Απευθύνει συστάσεις και υποδείξεις στους υπεύθυνους επεξεργασίας ή τους τυχόν εκπροσώπους τους και δίνει κατά την κρίση της δημοσιότητα σε αυτές.

ε). Καταγγέλλει τις παραβιάσεις των διατάξεων του παρόντος νόμου στις αρμόδιες διοικητικές και δικαστικές αρχές.

η). Ενεργεί αυτεπαγγέλτως ή κατόπιν καταγγελίας διοικητικούς ελέγχους στο πλαίσιο των οποίων ελέγχονται η τεχνολογική υποδομή και άλλα, αυτοματοποιημένα ή μη, μέσα που υποστηρίζουν την επεξεργασία των δεδομένων.

ια). Ανακοινώνει στη Βουλή παραβάσεις των ρυθμίσεων που αφορούν την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

ιγ). Εξετάζει τα παράπονα των υποκειμένων των δεδομένων σχετικά με την εφαρμογή του νόμου και την προστασία των δικαιωμάτων τους, όταν αυτά θίγονται από την επεξεργασία δεδομένων που τους αφορούν.

ιε). Ασκεί ανεξάρτητο έλεγχο στο εθνικό τμήμα του Συστήματος Πληροφοριών Σέγκεν, καθώς και τις αρμοδιότητες εποπτείας που προκύπτουν από οποιαδήποτε άλλη διεθνή συμφωνία.

Σύμφωνα με την παρ. 4 του ίδιου άρθρου:

Η Αρχή τηρεί τα ακόλουθα μητρώα:

α). Μητρώο Αρχείων και επεξεργασιών, στο οποίο περιλαμβάνονται τα αρχεία και οι επεξεργασίες που γνωστοποιούνται στην Αρχή.

β). Μητρώο αδειών, στο οποίο περιλαμβάνονται οι άδειες που εκδίδει η Αρχή για την ίδρυση και λειτουργία αρχείων που περιέχουν ευαίσθητα δεδομένα.

γ). Μητρώο Διασυνδέσεων, στο οποίο περιλαμβάνονται οι δηλώσεις και οι άδειες που εκδίδει η Αρχή για τη διασύνδεση αρχείων.

δ). Μητρώο προσώπων που δεν επιθυμούν να περιλαμβάνονται σε αρχεία, τα οποία έχουν ως σκοπό την προώθηση προμήθειας αγαθών ή την παροχή υπηρεσιών εξ αποστάσεως.

ε). Μητρώο Αδειών Διαβίβασης, στο οποίο καταχωρούνται οι άδειες διαβίβασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

στ). Μητρώο Απορρήτων Αρχείων, στο οποίο καταχωρούνται με απόφαση της Αρχής ύστερα από αίτηση του εκάστοτε υπεύθυνου επεξεργασίας, αρχεία που τηρούν τα Υπουργεία Εθνικής Άμυνας και Δημόσιας Τάξης, καθώς και η Εθνική Υπηρεσία Πληροφοριών, για λόγους εθνικής ασφάλειας ή για τη διακρίβωση ιδιαίτερα σοβαρών εγκλημάτων. Στο Μητρώο Απορρήτων Αρχείων καταχωρούνται και οι διασυνδέσεις με ένα τουλάχιστον αρχείο της περίπτωσης αυτής.

Καθένας έχει πρόσβαση στα Μητρώα α, β, γ, δ και ε, ενώ για να επιτραπεί εν όλω ή εν μέρει πρόσβαση στο στ Μητρώο θα πρέπει να γίνει σχετική αίτηση από τον ενδιαφερόμενο και να αποφασίσει η Αρχή.

## **6. Δικαιώματα υποκειμένου**

Το φυσικό πρόσωπο – υποκείμενο επεξεργασίας έχει δικαίωμα α). ενημέρωσης, β). πρόσβασης και γ). αντίρρησης επεξεργασίας των δεδομένων που το αφορούν. Δηλαδή:

α). Δικαιούται να ενημερωθεί από την Τράπεζα, όταν ακόμη βρίσκονται τα δεδομένα στο στάδιο της συλλογής, σχετικά με το ποιος είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας (ή αν υπάρχει εκπρόσωπός του), το σκοπό συλλογής και επεξεργασίας, τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων και την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης που έχει σ' αυτά.

β). Επίσης, έχει δικαίωμα να γνωρίζει αν τα δεδομένα που το αφορούν αποτέλεσαν ή αποτελούν αντικείμενο επεξεργασίας. Μπορεί το φυσικό πρόσωπο να υποβάλλει σχετική αίτηση προς την Τράπεζα, η οποία υποχρεούται να απαντήσει εγγράφως σε διάστημα 15 ημερών.

γ). Τέλος, το φυσικό πρόσωπο έχει δικαίωμα να υποβάλλει οποτεδήποτε εγγράφως προς την Τράπεζα τις αντιρρήσεις του για επεξεργασία δεδομένων που το αφορούν. Μπορεί π.χ. να κάνει αίτημα για μια συγκεκριμένη ενέργεια, όπως διόρθωση, χρησιμοποίηση, διαβίβαση ή διαγραφή των δεδομένων. Η Τράπεζα υποχρεούται να απαντήσει εγγράφως εντός 15 ημερών.

Σχετικά με το δικαίωμα αντίρρησης, διατηρείται στην Αρχή μητρώο με φυσικά πρόσωπα που δήλωσαν ότι δεν επιθυμούν τα δεδομένα τους να



επεξεργάζονται για λόγους προώθησης πώλησης προϊόντων ή υπηρεσιών εξ αποστάσεως. Η Τράπεζα είναι υποχρεωμένη να πληροφορείται από το μητρώο αυτό και να διαγράφει από τα αρχεία της τα εν λόγω πρόσωπα.

## **7. Απόρρητο και ασφάλεια της επεξεργασίας**

Όπως αναφέραμε, επεξεργασία προσωπικών δεδομένων είναι κάθε εργασία που πραγματοποιείται σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα από τη βοήθεια αυτοματοποιημένων μεθόδων, όπως η συλλογή, ή καταχώρηση, οργάνωση, διατήρηση ή αποθήκευση. Τροποποίηση, εξαγωγή, χρήση, διαβίβαση, διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση, συσχέτιση ή συνδυασμό, διασύνδεση, δέσμευση (κλείδωμα), διαγραφή, καταστροφή.

Το άρθρο 10 του ν.2472/97 αναφέρεται στο απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων. Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων είναι απόρρητη και το πρόσωπο που εκτελεί την επεξεργασία αυτή, ο εκτελών την επεξεργασία είναι πρόσωπο το οποίο υφίσταται τον έλεγχο από τον υπεύθυνο επεξεργασίας και προβαίνει στη διαδικασία αυτή κατόπιν εντολής του υπευθύνου και μόνο.

Ο εκτελών την επεξεργασία είναι οποιοσδήποτε επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό υπευθύνου επεξεργασίας. Τα άτομα που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση της επεξεργασίας στην Τράπεζα είναι εργαζόμενοι στο πρόσωπο των οποίων συντρέχουν οι προϋποθέσεις του άρθρου 10 του ν.2472/97.

Τα άτομα που επιλέγονται για να επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα επιλέγονται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Τα κριτήρια επιλογής των προσώπων αυτών είναι να έχουν τα κατάλληλα επαγγελματικά προσόντα έτσι ώστε να παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις από πλευράς τεχνικών γνώσεων και φυσικά να τους διακρίνει η προσωπική ακεραιότητα για την τήρηση του απορρήτου.

Στο πλαίσιο των ευθυνών του υπευθύνου επεξεργασίας είναι να λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα σε περίπτωση λαθών από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή των προσωπικών δεδομένων. Τα μέτρα αυτά θα πρέπει να είναι ανάλογα με το ύψος του κινδύνου που συνεπάγεται η διαδικασία.

## 8. Παράνομη επεξεργασία δεδομένων

Παρακάτω βλέπουμε την περίπτωση στην οποία μια τράπεζα επεξεργάστηκε δεδομένα κάποιου πελάτη της χωρίς τη συγκατάθεση του ίδιου:

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Ο Σ.Α. με την από 13/122005 με αριθμό. πρωτ. .... αναφορά του στην Αρχή καταγγέλλει ότι το Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα χ προκειμένου να του χορηγήσει κάρτα αυτόματης ανάληψης μετρητών, ζήτησε να συμπληρώσει και να υπογράψει προεκτυπωμένη αίτηση για χορήγηση χρεωστικής κάρτας, χωρίς προηγουμένως να λάβει τη ρητή και ειδική συγκατάθεσή του, όπου στο πεδίο υπ' αριθμ. 7 υπήρχε μια παράγραφος κειμένου υπό τον τίτλο «Διαβάστε προσεκτικά και υπογράψτε», η οποία εκτός των άλλων ανέφερε και τα εξής: «Δέχομαι να χρησιμοποιούνται από το Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα χ ή και να ανακοινώνονται σε θυγατρικές ή συνδεδεμένες/συνεργαζόμενες με αυτό επιχειρήσεις στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους τα προσωπικά μου δεδομένα που περιλαμβάνονται στο παρόν έντυπο με σκοπό την απευθείας διαφήμιση ή προώθηση πωλήσεων προϊόντων ή υπηρεσιών». Μετά από εξέταση όλων των παραπάνω στοιχείων και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης

### ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ. 1 του ν. 2472/1997, επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται μόνον όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη συγκατάθεσή του. Συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων, σύμφωνα με το άρθρο 2 περ. ια' του ίδιου νόμου αποτελεί «κάθε ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση της βουλήσεως, που εκφράζεται με τρόπο σαφή και εν πλήρει επιγνώσει, και με την οποία το υποκείμενο των δεδομένων, αφού προηγουμένως ενημερωθεί, δέχεται να αποτελέσουν αντικείμενο επεξεργασίας τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν. Η ενημέρωση αυτή περιλαμβάνει πληροφόρηση

τουλάχιστον για το σκοπό επεξεργασίας, τα δεδομένα ή τις κατηγορίες δεδομένων που αφορά η επεξεργασία, τους αποδέκτες των δεδομένων, καθώς και το όνομα, την επωνυμία και τη διεύθυνση του υπευθύνου επεξεργασίας και του τυχόν εκπροσώπου του. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί οποτεδήποτε, χωρίς αναδρομικό αποτέλεσμα». Από το συνδυασμό των διατάξεων αυτών συνάγεται ότι αναγκαία προϋπόθεση για την επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι η συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων. Η συγκατάθεση παρέχεται μετά από προηγούμενη ενημέρωση του υποκειμένου με ελεύθερη, ρητή και ειδική δήλωση βουλήσεως, η δε ενημέρωση θα πρέπει να γίνεται με τέτοιο τρόπο, ώστε να επιτρέπει στο υποκείμενο να διαμορφώσει ελεύθερα τη βούληση του, ανεπηρέαστα από οποιασδήποτε μορφής πίεση από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

Επιπρόσθετα, η ενημέρωση του υποκειμένου είναι αναγκαία για τον κατά το άρθρο 4 του ν. 2472/1997 προβλεπόμενο έλεγχο και την διακρίβωση εάν α) τα δεδομένα συλλέγονται κατά τόπο θεμιτό και νόμιμο για καθορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και β) είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα απαιτείται, ενόψει των σκοπών της επεξεργασίας.

Συνεπώς για να είναι νόμιμη και ισχυρή η συγκατάθεση θα πρέπει να είναι ειδική σύμφωνα με την ανωτέρω διάταξη του άρθρου 2 περ. ια του ν. 2472/1997 και όχι γενική και με ασάφεια διατυπωμένη. Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων που έγινε χωρίς τη συνδρομή της ειδικά οριζόμενης στη διάταξη αυτή συγκατάθεσης πρέπει να καθίσταται μη νόμιμη και θεμιτή. Το ίδιο αποτέλεσμα επέρχεται και όταν η συγκατάθεση παρέχεται χωρίς την προηγούμενη πλήρη ενημέρωση του υποκειμένου των δεδομένων. Το δικαίωμα της ενημέρωσης κατέχει σημαντική θέση μεταξύ των δικαιωμάτων του υποκειμένου, καθώς επιτρέπει στο υποκείμενο να γνωρίζει την κατάσταση στην οποία βρίσκεται και να καθορίζει ανάλογα τις πράξεις του. Επίσης αποτελεί ουσιαστική προϋπόθεση για την άσκηση των προβλεπόμενων στα άρθρα 12 και 13 του ν. 2472/1997 δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης. Ειδικότερα, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 2 σε κάθε περίπτωση συλλογής των δεδομένων με τη συνδρομή του υποκειμένου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ενημερώσει το υποκείμενο, ειδικώς και εγγράφως για α) την ταυτότητα του και την ταυτότητα του τυχόν εκπροσώπου του, β) το σκοπό της

επεξεργασίας, γ) τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες των αποδεκτών, δ) την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης. Οφείλει, ακόμα, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 3 να ενημερώσει το υποκείμενο, πριν από τους τρίτους, αν τα δεδομένα του ανακοινώνονται σε αυτούς.

Με την 1/1999 κανονιστική πράξη της Αρχής, η ενημέρωση για να είναι πλήρης πρέπει να περιλαμβάνει επιπλέον την ακριβή διεύθυνση και τον αριθμό τηλεφώνου του υπευθύνου της επεξεργασίας ή του εκπροσώπου του και την ύπαρξη δικαιώματος αντίρρησης για τα δεδομένα που αφορούν το υποκείμενο.

Κατ' εξαίρεση σε περίπτωση κατά την οποία δεν υπάρχει συγκατάθεση του υποκειμένου, προκειμένου να είναι νόμιμη η επεξεργασία των δεδομένων του θα πρέπει να συντρέχει μία από τις ακόλουθες προϋποθέσεις: επεξεργασία πρέπει να είναι απαραίτητη για την εκτέλεση ή τη σύναψη μιας σύμβασης, ή την εκπλήρωση υποχρέωσης της Τράπεζας που επιβάλλεται από νόμο, ή για την προστασία ζωτικών συμφερόντων του υποκειμένου των αυτών δεδομένων, εάν αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεση του, ή για την ικανοποίηση των οποιωνδήποτε νομίμων συμφερόντων που επιδιώκει η Τράπεζα, με την προϋπόθεση ότι αυτά υπερέχουν προφανώς των ιδιωτικών δικαιωμάτων και συμφερόντων των υποκειμένων των δεδομένων και δεν θίγονται οι θεμελιώδεις ελευθερίες

2. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, ο όρος που υπάρχει στο πεδίο αριθμ. 7 του εντύπου της αιτήσεως για χορήγηση χρεωστικής κάρτας, είναι διατυπωμένος εκ των προτέρων και ο καταγγέλλων ως καταναλωτής είναι υποχρεωμένος, πιεζόμενος από την ανάγκη λήψεως της συγκεκριμένης παροχής του Χρηματοπιστωτικού Ιδρύματος χ να αποδεχθεί τον όρο αυτό ή να μην τον αποδεχθεί, αλλά τότε δεν θα γίνει κάτοχος της χρεωστικής κάρτας και δεν θα απολαμβάνει των ωφελειών και προνομίων που η κάρτα αυτή παρέχει και στην οποία απέβλεπε με τη σύμβαση. Έτσι επέρχεται περιορισμός του δικαιώματος της συμβατικής του ελευθερίας.

Η φερόμενη στον ανωτέρω όρο ως «συγκατάθεση» του υποκειμένου για επεξεργασία των δεδομένων του, αφενός μεν δεν είναι ειδική, αφού ο καταναλωτής δεν έχει προηγουμένως ενημερωθεί και αφετέρου δεν είναι

ελεύθερη. Η αναφερόμενη προσταγή «Διαβάστε προσεκτικά και υπογράψτε» δεν αρκεί γιατί δεν αναπληρώνει την απαιτούμενη κατά το άρθρο 2 περ. ια' του ν. 2472/1997 ενημέρωση προς συγκατάθεση. Επίσης η συγκατάθεση δίδεται για διαφημιστικούς σκοπούς, οι οποίοι είναι εντελώς διαφορετικοί από τους σκοπούς της σύμβασης.

Συνεπώς, ο όρος για την έκδοση της χρεωστικής κάρτας του Χρηματοπιστωτικού Ιδρύματος χ, με τον οποίο παρέχεται εκ των προτέρων η συγκατάθεση του προσφεύγοντος στην τράπεζα προς επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων για διαφημιστικούς σκοπούς ή για προώθηση πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών είναι παράνομος, εφόσον α) η επεξεργασία γίνεται για άλλους πλην της εκτέλεσης της σύμβασης σκοπούς (βλ. υπ' αριθμ. 147/2004 Απόφαση Εφετείου Αθηνών και υπ' αριθμ. 38/2002 Απόφαση της Αρχής), β) η συγκατάθεση δεν είναι ειδική και ελεύθερη και γ) δεν έχει προηγηθεί η απαιτούμενη από τις ανωτέρω διατάξεις του ν. 2472/1997 ενημέρωση.

Με αυτά τα δεδομένα, ενόψει της βαρύτητας των πράξεων που αποδείχθηκαν και της προσβολής που επήλθε από αυτές στον καταγγέλλοντα, η Αρχή κρίνει ομόφωνα ότι πρέπει να επιβληθούν στον υπεύθυνο επεξεργασίας, δηλαδή στο Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα χ οι κυρώσεις που προβλέπονται στο άρθρο 21 παρ.1 περ. β' του ν.2472/1997 και αναφέρονται στο διατακτικό, οι οποίες κρίνονται ανάλογες με τη βαρύτητα της προσβολής.

Για τους λόγους αυτούς

1. ΔΙΑΠΙΣΤΩΝΕΙ ότι ο όρος για την έκδοση της χρεωστικής κάρτας του Χρηματοπιστωτικού Ιδρύματος χ, με τον οποίο παρέχεται εκ των προτέρων η συγκατάθεση του προσφεύγοντος στην τράπεζα προς επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων για διαφημιστικούς σκοπούς ή για προώθηση πωλήσεων προϊόντων και υπηρεσιών είναι παράνομος.

3. ΕΠΙΒΑΛΛΕΙ για την ανωτέρω παράβαση στο Χρηματοπιστωτικό Ίδρυμα χ  
ως υπεύθυνο επεξεργασίας πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων (10.000,00)  
Ευρώ.
- 

## 9. Άρνηση πρόσβασης σε υποκείμενο επεξεργασίας

Παρακάτω θα δούμε την περίπτωση κατά την οποία μια δανειολήπτρια κατέφυγε στην Αρχή Προστασίας καθώς ζήτησε πρόσβαση στα στοιχεία που την αφορούν και κάποιοι οργανισμοί της το αρνήθηκαν.

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 28 / 2003

Η υπόθεση εισήχθη προς συζήτηση στη συνεδρίαση της 27/3/2003 όπου αποφασίστηκε η κλήση των εκπροσώπων των εταιριών EFG-EUROBANK Ergasias AE και «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.» για τη συνεδρίαση της 8/5/2003. Στη συνεδρίαση αυτή είχαν κληθεί νομίμως η τράπεζα EFG-EUROBANK Ergasias AE, την οποία εκπροσώπησαν οι \*\*\* Compliance Officer και \*\*\* δικηγόρος και η εταιρία «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ ΑΕ», την οποία εκπροσώπησε ο \*\*\* διευθύνων σύμβουλος. Μετά το πέρας της συζήτησης, η υπόθεση ανεβλήθη για την έκδοση απόφασης αρχικώς, για τη συνεδρίαση της 15/5/2003 και ακολούθως για την παρούσα συνεδρίαση.

Η προσφεύγουσα \*\*\* κατά τη διαδικασία αίτησης στεγαστικού δανείου από την τράπεζα \*\*\* το Σεπτέμβριο του \*\*\*, πληροφορήθηκε ότι υπήρχαν δυσμενή οικονομικά δεδομένα εις βάρος της στο Διατραπεζικό Σύστημα Πληροφοριών ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., και συγκεκριμένα οφειλή 2.000.000 δρχ. από απλήρωτες συναλλαγματικές. Αγνοώντας την ύπαρξη των στοιχείων αυτών, η προσφεύγουσα υπέβαλε στις \*\*\* αίτηση προς την Τειρεσίας Α.Ε. με την οποία ζήτησε να της γνωστοποιηθεί η σχετική καταχώριση. Η εταιρία απάντησε με επιστολή της στις \*\*\* ότι στο αρχείο της υπάρχουν καταχωρισμένες τριάντα τρεις συναλλαγματικές εκδόσεως 199\* και 199\* με τράπεζα αναγγελίας την τράπεζα \*\*\*. Σε δεύτερη επιστολή στις \*\*\* με την οποία η προσφεύγουσα ζήτησε, μεταξύ των άλλων, και αντίγραφα των σωμάτων των

συναλλαγματικών για να λάβει ίδια γνώση του περιεχομένου τους, καθόσον γνώριζε ότι αυτές ήταν πλαστές, η εταιρία απάντησε ότι δεν τηρεί αντίγραφα των αξιογράφων που διαβιβάζονται σε αυτήν από τις τράπεζες.

Σε αίτημα της στις \*\*\* προς την τράπεζα EFG-EUROBANK Ergasias AE με την οποία συγχωνεύτηκε η τράπεζα \*\*\* να της χορηγηθούν αντίγραφα των εν λόγω συναλλαγματικών, η τράπεζα της ανακοίνωσε ότι αυτό δεν ήταν δυνατόν εξαιτίας πρακτικών προβλημάτων από τη συγχώνευση των δύο τραπεζών (καταστροφή ορισμένων αρχείων). Ως εκ τούτου, η προσφεύγουσα, με γραπτή αίτησή της προς την τράπεζα, ζήτησε να της χορηγηθεί βεβαίωση από την οποία να προκύπτει η εξόφληση των ως άνω συναλλαγματικών, σε περίπτωση δε μη εύρεσης των αιτούμενων στοιχείων, να της χορηγηθεί βεβαίωση από την οποία να προκύπτει ότι δεν τηρείται από την τράπεζα αρχείο του έτους 1992 ή τα αιτούμενα στοιχεία είναι δυσχερές να ανεβρεθούν. Η τράπεζα απάντησε στις \*\*\* ότι δεν κατέστη δυνατόν να ανεβρεθούν αυτά και ζήτησε, προκειμένου να ικανοποιήσει το αίτημά της, να της γνωρίσει η αιτούσα τους αριθμούς των συναλλαγματικών.

Στο δε υπόμνημα που κατέθεσε στην Αρχή, η τράπεζα ισχυρίζεται ότι το αίτημα της προσφεύγουσας δεν αφορούσε την χορήγηση αντιγράφων των εν λόγω συναλλαγματικών και αρνήθηκε τους ισχυρισμούς σχετικά με την αδυναμία ανεύρεσης των στοιχείων λόγω καταστροφής αρχείων. Εξάλλου, όπως αναφέρεται στο υπόμνημα, κι αν ακόμη θεωρηθεί ότι συντρέχει περίπτωση εφαρμογής του ν.2472/97, ο οποίος τέθηκε σε ισχύ πέντε έτη μετά την έκδοση της πιο πρόσφατης συναλλαγματικής, τα συγκεκριμένα προσωπικά δεδομένα, ήτοι τα αντίγραφα των επίμαχων συναλλαγματικών τηρήθηκαν από την τράπεζα σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση που προβλέπεται στην απόφαση 523/1999 της Αρχής και επομένως, δεν υπήρξε παράβαση των διατάξεων των άρθρων 4 παρ.1δ και 12 του νόμου 2472/97. Με την παρούσα προσφυγή της η προσφεύγουσα ζητεί να κρίνει η Αρχή τη νομιμότητα των ενεργειών της τράπεζας.

Η Αρχή λαμβάνοντας υπόψη τα έγγραφα που επικαλούνται και προσκομίζουν οι διάδικοι, την ακροαματική διαδικασία και τα πρακτικά των συνεδριάσεων,

## ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

Η εταιρία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., δικαιούται, σύμφωνα με την απόφαση 109/1999 της Αρχής, να τηρεί νόμιμα αρχείο με οικονομικά στοιχεία, μεταξύ άλλων, και στοιχεία διαταγών πληρωμής, ακάλυπτων επιταγών, απλήρωτων συναλλαγματικών κλπ. Τα στοιχεία του αρχείου αυτού διαβιβάζονται ηλεκτρονικά στην εταιρία από το αρχείο των τραπεζών - μελών του διατραπεζικού συστήματος, πρέπει δε να τηρούνται κατά το άρθρο 4 παρ.1δ για τη χρονική περίοδο που απαιτείται, κατά την κρίση της Αρχής, για την πραγματοποίηση των σκοπών της συλλογής τους και της επεξεργασίας τους και σύμφωνα με την κατηγοριοποίηση που προβλέπεται στην υπ' αριθμ. 523/1999 Απόφαση της Αρχής.

Επομένως, για το προαναφερόμενο χρονικό διάστημα, η εταιρία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. και οι τράπεζες πρέπει να είναι σε θέση να ικανοποιούν τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης των υποκειμένων κατά τα άρθρο 12 και 13 του ν.2472/97.

Στη συγκεκριμένη περίπτωση, τα στοιχεία που αφορούσαν τις επίμαχες συναλλαγματικές καταχωρίστηκαν στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. πριν από την 1/5/1993 και σύμφωνα με την παραπάνω κατηγοριοποίηση η χρονική διάρκεια τήρησής τους είναι η δεκαετία. Κατά τη διάρκεια του χρόνου αυτού, η προσφεύγουσα υπέβαλε τις από \*\*\* και \*\*\* αιτήσεις προς την εταιρία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ασκώντας το δικαίωμα πρόσβασης στα στοιχεία που την αφορούν, σύμφωνα με το άρθρο 12 παρ. 1 του ν.2472/97. Στις αιτήσεις αυτές απάντησε η εταιρία με τα από \*\*\* και \*\*\* έγγραφα της γνωστοποιώντας σειρά των επίμαχων συναλλαγματικών, καθώς και την πηγή των στοιχείων αυτών και ενημερώνοντας παράλληλα την προσφεύγουσα ότι δεν τηρεί αντίγραφα αξιογράφων στο αρχείο της. Η προσφεύγουσα εξάλλου δεν επανήλθε για να προβάλλει γραπτώς τις αντιρρήσεις της, σύμφωνα με τη διαδικασία που προβλέπεται στο άρθρο 13 του ν.2472/97.

Από τα παραπάνω δεν προκύπτει αναφορικά με την εταιρία ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. παράβαση από το ν.2472/97, δεδομένου ότι, όπως αποδείχθηκε, ικανοποίησε το δικαίωμα πρόσβασης που άσκησε η αιτούσα με τις δύο αιτήσεις της, σύμφωνα με το άρθρο 12 του Ν.2472/97.



Όσον αφορά την τράπεζα EFG-EUROBANK Ergasias AE, δεν ήταν σε θέση να ικανοποιήσει το δικαίωμα πρόσβασης που άσκησε η προσφεύγουσα με την από \*\*\* αίτησή της, όπως αποδεικνύεται από την από \*\*\* απάντησή της προς την προσφεύγουσα όπου βεβαιώνεται αδυναμία ανεύρεσης των επίμαχων στοιχείων. Το γεγονός ότι τα σχετικά στοιχεία με βάση τα οποία έγινε η εγγραφή από την τράπεζα στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. χρονολογούνται σε προγενέστερο από την θέσπιση του Ν.2472/97 χρόνο, δεν μπορεί να έχει καθοριστική σημασία για την υποχρέωση του υπευθύνου επεξεργασίας (τράπεζας) να ικανοποιήσει το δικαίωμα πρόσβασης, το οποίο ασκήθηκε εντός του χρονικού διαστήματος τήρησης του σχετικού δεδομένου στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. (\*\*\*). Η αδυναμία ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης που θα οφειλόταν στο λόγο αυτό, θα έπρεπε να οδηγήσει στη διαγραφή των σχετικών στοιχείων από το αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Επομένως, η τράπεζα δεν ικανοποίησε το δικαίωμα πρόσβασης της προσφεύγουσας, κατά παράβαση του άρθρου 12 του ν.2472/97.

Ενόψει της βαρύτητας της πράξης που αποδείχθηκε και της προσβολής που επήλθε από αυτή στο υποκείμενο δηλ. στην προσφεύγουσα, η Αρχή κρίνει ομόφωνα ότι πρέπει να επιβληθεί στον υπεύθυνο της επεξεργασίας η προβλεπόμενη στο άρθρο 21 παρ.1 εδαφ.β του ν.2472/97 κύρωση που αναφέρεται στο διατακτικό και η οποία κρίνεται ανάλογη με τη βαρύτητα της παράβασης

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Επιβάλλει πρόστιμο τριάντα χιλιάδων Ευρώ (30.000 Ευρώ) στην τράπεζα EFG-EUROBANK Ergasias A.E. για τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης της \*\*\* στα προσωπικά δεδομένα που την αφορούν, κατά παράβαση του άρθρου 12 του Ν.2472/1997.

---

## **10. Προστασία**

Η Τράπεζα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, υποχρεούται, όπως αναφέραμε, να γνωστοποιεί στην Αρχή

Προστασίας τη σύσταση και τήρηση των σχετικών της αρχείων. Επίσης, χρειάζεται άδεια από την Αρχή Προστασίας όπου αυτό είναι απαραίτητο. Ακόμη, να εξασφαλίζει το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας των δεδομένων και τέλος, να ενημερώνει, όπως προαναφέρθηκε, το υποκείμενο των δεδομένων για την επεξεργασία αυτών.

Συγκεκριμένα, έχουν ενσωματωθεί ρήτρες για προσωπικά δεδομένα στα έντυπα και τις συμβάσεις που υπογράφουν οι πελάτες, π.χ. ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ.\*, αιτήσεις και συμβάσεις δανειοδότησης, όροι καταθέσεων και δήλωση αποδοχής όρων κ.τ.λ. Ρήτρες οι οποίες περιέχουν τα αναγκαία στοιχεία ενημέρωσης όπως αυτά ορίζονται από το νόμο και περιλαμβάνουν την απαιτούμενη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων για την επεξεργασία αυτών ή για την ειδικότερη επεξεργασία, δηλαδή τη χρησιμοποίηση των δεδομένων για διαφημιστικούς λόγους ή τη διαβίβασή τους στο Σύστημα Συγκέντρωσης Κινδύνων της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. κ.τ.λ. Το προσωπικό της Τράπεζας θα πρέπει να δίνει ιδιαίτερη προσοχή στην υπογραφή τέτοιων εντύπων, καθώς και στην ηλεκτρονική καταχώρισή τους όπου αυτό προβλέπεται. Θα πρέπει να παρακολουθούνται οι τυχόν αλλαγές στο σχετικό κανονιστικό πλαίσιο, ώστε να γίνονται οι απαραίτητες αλλαγές στα έντυπα ή στις διαδικασίες και να εκπαιδεύεται κατάλληλα το προσωπικό προς αποφυγή λαθών ή παραλήψεων.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι πρόσφατα περιορίστηκε η πρόσβαση στους λογαριασμούς των εργαζομένων της Εθνικής Τράπεζας της Ελλάδος, καθώς δημιουργήθηκε στο σύστημα μια ασφάλεια ειδικά για τους λογαριασμούς όψεως, καθώς αυτό είναι το είδος των λογαριασμών μισθοδοσίας. Έτσι, για να δει κανείς τους λογαριασμούς αυτούς χρειάζεται την ηλεκτρονική έγκριση ενός προϊσταμένου, ακόμη και αν προσπαθεί να δει τα υπόλοιπα του δικού του λογαριασμού. Αυτό δημιουργήθηκε για να προστατέψει τους εργαζομένους της Τράπεζας καθώς είχε παρατηρηθεί από τη μηχανογράφηση ιδιαίτερα συχνή παρακολούθηση των εν λόγω λογαριασμών των εργαζομένων από συναδέλφους τους, οι οποίοι μάθαιναν το ύψος των αποδοχών και τις πρόσθετες αμοιβές τους χωρίς φυσικά οι ίδιοι να το γνωρίζουν.

(\*ΣΥ.ΔΙ.ΠΕΛ. είναι τα αρχικά του Συστήματος Διαχείρισης Πελατείας που τηρούν οι τράπεζες. Πρόκειται για μια βάση δεδομένων που είναι κομμάτι ενός ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού συστήματος. Σ' αυτή τη βάση καταχωρούνται όλα τα στοιχεία των πελατών, όπως ονοματεπώνυμο, διεύθυνση, τηλέφωνα και κάθε πληροφορία σχετική με τραπεζικούς λογαριασμούς, δάνεια, πιστωτικές κάρτες, συναλλαγές κ.τ.λ., που όμως υπάρχουν μόνο σε αυτή την τράπεζα. Αυτή η βάση αποτελεί τον τρόπο με τον οποίο οι τράπεζες κρατούν αρχεία με τα στοιχεία των πελατών της, τα οποία συλλέγουν από τους ίδιους).

## **11. Οδηγία της αρχής για την ασφαλή καταστροφή των δεδομένων**

Η Αρχή, έχοντας υπ' όψιν ότι α). σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 2472/1997 ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας, β). ότι τα παραπάνω ισχύουν καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας η οποία περατώνεται με την καταστροφή των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 1 του Ν. 2472/1997, γ). ότι η παραβίαση του νόμου αυτού επισείει τις συνέπειες των άρθρων 21, 22 και 23 του ίδιου νόμου, και δ). το άρθρο 19 που αναφέρεται παραπάνω, εξέδωσε την ακόλουθη οδηγία για την ασφαλή καταστροφή των προσωπικών δεδομένων μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας.  
(Αναφέρονται συγκεκριμένα άρθρα και βασικά σημεία αυτών για να μην παρατεθεί ολόκληρη η οδηγία).

### **11.1. Τύποι δεδομένων προς καταστροφή**

Ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιείται για την τήρηση και την περαιτέρω επεξεργασία τους, διακρίνονται οι παρακάτω τύποι προσωπικών δεδομένων προς καταστροφή:

- Προσωπικά δεδομένα σε έντυπη μορφή (έγγραφα)
- Προσωπικά δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή που τηρούνται σε οποιοδήποτε φυσικό υπόστρωμα (σκληρούς δίσκους υπολογιστών, CD, DVD, δισκέτες κ.τ.λ.). Τα δεδομένα αυτά μπορεί να βρίσκονται είτε σε δομημένη μορφή (π.χ. βάση δεδομένων), είτε να αποτελούν ένα σύνολο επιμέρους ηλεκτρονικών αρχείων (π.χ. αρχεία κειμένου, εικόνες κ.τ.λ.).
- Προσωπικά δεδομένα σε άλλη μορφή (π.χ. δεδομένα που τηρούνται σε βιντεοκασέτες, μικροφίλμ κ.τ.λ.).

## **11.2. Αρχές για την ασφαλή καταστροφή δεδομένων**

1. Τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να καταστρέφονται με ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας αμέσως μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας.

2. Ανάλογα με την περίοδο που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας, διακρίνονται οι παρακάτω περιπτώσεις καταστροφής δεδομένων:

- Καθημερινή καταστροφή των δεδομένων. Η περίπτωση αυτή αφορά προσωπικά δεδομένα παράγονται ή και χρησιμοποιούνται καθημερινά στο πλαίσιο των εργασιών του υπεύθυνου επεξεργασίας και τα οποία, μετά τη διεκπεραίωση της συγκεκριμένης εργασίας είναι πλέον άχρηστα (π.χ. αντίγραφα, πρόχειρες εκθέσεις, σημειώσεις των υπαλλήλων, πληροφοριακό υλικό κ.α., σε έντυπη ή και ηλεκτρονική μορφή).
- Προγραμματισμένη καταστροφή του συνόλου των δεδομένων. Η περίπτωση αφορά μαζική καταστροφή δεδομένων που πραγματοποιείται είτε επειδή παρήλθε η περίοδος που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας (σύμφωνα με τον εκάστοτε ισχύοντα χρόνο τήρησης των δεδομένων) για τα συγκεκριμένα δεδομένα, είτε για άλλους λόγους, όπως π.χ. παύση ή τροποποίηση εργασιών του υπεύθυνου επεξεργασίας.

3. Τα προσωπικά δεδομένα πρέπει να καταστρέφονται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας με ασφαλή τρόπο, ώστε να αποκλειστεί η περαιτέρω μη νόμιμη και αθέμιτη επεξεργασία τους, όπως είναι η κάθε μορφή διάθεσης σε τρίτους.

διαδικασιών και μέτρων που μετά από την ολοκλήρωσή της εφαρμογής τους δεν είναι δυνατό να αναγνωριστούν τα υποκείμενα των δεδομένων.

5. Σε κάθε ασφαλή τρόπο καταστροφής δεδομένων η καταστροφή είναι μη αναστρέψιμη, δηλαδή δεν είναι δυνατή η ανάκτηση των δεδομένων μετά την καταστροφή με τεχνικά ή άλλα μέσα.

### **11.3. Υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας**

1. Διαδικασίες για την ασφαλή καταστροφή δεδομένων

β). Ο υπεύθυνος επεξεργασίας υποχρεούται να εφαρμόζει τους κατάλληλους μηχανισμούς ελέγχου της ορθής τήρησης της παραπάνω διαδικασίας. Ο έλεγχος θα ανατίθεται σε εξουσιοδοτημένους για το σκοπό αυτό υπαλλήλους του υπεύθυνου επεξεργασίας. Η διαδικασία του ελέγχου θα είναι γραπτώς διατυπωμένη και θα υπογράφεται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

2. Ανάθεση της καταστροφής σε εκτελούντα την επεξεργασία

α). Αν η καταστροφή των δεδομένων εκτελείται για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας από πρόσωπο μη εξαρτώμενο από αυτόν (εκτελούντα την επεξεργασία), ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να πραγματοποιεί τη σχετική ανάθεση μόνον εγγράφως, σύμφωνα με όσα ορίζονται στο άρθρο 10 παρ. 4 του Ν. 2472/1997. Στη σύμβαση της ανάθεσης θα πρέπει να ορίζονται τα μέτρα που θα εφαρμόσει ο εκτελών την επεξεργασία για την ασφαλή μεταφορά των δεδομένων στον τόπο καταστροφής, ο τόπος καταστροφής, οι τυχόν ενδιάμεσοι τόποι αποθήκευσης των δεδομένων, ο τρόπος καταστροφής, καθώς επίσης και ο μέγιστος επιτρεπόμενος χρόνος από τη στιγμή της παράδοσης των δεδομένων από τον υπεύθυνο επεξεργασίας στον εκτελούντα την επεξεργασία μέχρι την οριστική καταστροφή τους.

β). Σε περίπτωση ανάθεσης της καταστροφής σε εκτελούντα την επεξεργασία:

- Πρέπει να διασφαλίζεται ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την εξουσία διάθεσης και ελέγχου των δεδομένων μέχρι την οριστική καταστροφή τους.
- Ο εκτελών την επεξεργασία πρέπει να είναι σε θέση να εφαρμόσει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέσα για την ασφαλή καταστροφή των δεδομένων και να έχει προβλέψει αντίστοιχη διαδικασία καταστροφής και

ελέγχου καταστροφής, όπως ορίζεται στην παρ. 1 του παρόντος άρθρου για τον υπεύθυνο επεξεργασίας.

- Τα φυσικά πρόσωπα – υπάλληλοι του εκτελούντος την επεξεργασία που θα πραγματοποιήσουν την καταστροφή πρέπει να υποχρεώνονται ειδικώς στο απόρρητο της επεξεργασίας.

γ). Όταν τα δεδομένα διέπονται από ειδικό απόρρητο που προβλέπεται από το νόμο (π.χ. ιατρικό απόρρητο), ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει καταρχήν να πραγματοποιεί ο ίδιος την καταστροφή ( χωρίς, δηλαδή, να την αναθέτει σε εκτελούντα την επεξεργασία), έτσι ώστε να διασφαλίζεται το απόρρητο από τυχόν αθέμιτη πρόσβαση τρίτων. Σε περίπτωση που αυτό είναι τεχνικά ή και οργανωτικά ιδιαίτερος δυσχερές για τον υπεύθυνο επεξεργασίας, η ανάθεση πρέπει να γίνεται κατά τέτοιο τρόπο, ώστε ο υπεύθυνος επεξεργασίας να έχει τη συνολική επίβλεψη της διαδικασίας της καταστροφής.

#### **11.4. Ασφαλής καταστροφή δεδομένων σε έντυπη μορφή**

1. Καθημερινή καταστροφή δεδομένων που τηρούνται σε έντυπη μορφή
2. Προγραμματισμένη καταστροφή μέρους ή του συνόλου των δεδομένων που τηρούνται σε έντυπη μορφή
3. Πρωτόκολλο καταστροφής δεδομένων

#### **11.4 Ασφαλής καταστροφή δεδομένων που τηρούνται σε ηλεκτρονική μορφή**

#### **Παράρτημα 1 – Μέσα επεξεργασίας και ενδεικνυόμενοι τρόποι καταστροφής**

<b>Μέσο επεξεργασίας</b>	<b>Ενδεικνυόμενοι τρόποι καταστροφής</b>
Δεδομένα σε έντυπη μορφή	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Τεμαχισμός</li><li>▪ Πολτοποίηση-Ανακύκλωση</li><li>▪ Αποτέφρωση</li></ul>
Δεδομένα σε ηλεκτρονική μορφή	<ul style="list-style-type: none"><li>▪ Αλλοίωση δεδομένων (overwrite)</li><li>▪ Μορφοποίηση (format)</li><li>▪ Φυσική καταστροφή</li></ul>

## Παράρτημα 2 – Πρότυπο πρωτοκόλλου καταστροφής

### ΠΡΩΤΟΚΟΛΛΟ ΚΑΤΑΣΤΡΟΦΗΣ

Τα κάτωθι προσωπικά δεδομένα καταστράφηκαν σύμφωνα με τις σχετικές πολιτικές και διαδικασίες καταστροφής δεδομένων του οργανισμού μας.

Υπεύθυνος επεξεργασίας

Ημερομηνία καταστροφής

Αρμόδιος υπάλληλος

Περιγραφή των στοιχείων που καταστράφηκαν

Μέθοδος καταστροφής:

Αποτέφρωση

Τεμαχισμός

Πολτοποίηση

Αλλοίωση (overwrite)

Μορφοποίηση (format)

Φυσική καταστροφή εξοπλισμού

Άλλο: \_\_\_\_\_

-----

Σε περίπτωση ανάθεσης, η καταστροφή έγινε από:

## 12. Μη ασφαλής καταστροφή δεδομένων

Παρακάτω παρατίθεται απόφαση της Αρχής σχετικά με τη μη τήρηση της οδηγίας για ασφαλή καταστροφή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 14 / 2007

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε

.....

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Κατόπιν εγγράφων που παραδόθηκαν στην Αρχή και περιείχαν προσωπικά δεδομένα πελατών–φυσικών προσώπων και υπαλλήλων της εταιρείας με την επωνυμία ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε., τα οποία βρέθηκαν εκτεθειμένα σε δημόσιους χώρους – κάδους απορριμμάτων εκτός των γραφείων της, η Αρχή εξέτασε αυτεπάγγελα το θέμα της ενδεχόμενης παραβίασης των κανόνων επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων από την εν λόγω τράπεζα. Ειδικότερα, τα προσωπικά δεδομένα που παραδόθηκαν στην Αρχή και αφορούσαν τα υποκαταστήματα της τράπεζας στις περιοχές ..., ..., ... και ..., περιλαμβάνονται σε περίπου δύο χιλιάδες (2.000) έγγραφα και συνίστανται ενδεικτικά σε ονοματεπώνυμα, διευθύνσεις, φορολογικές δηλώσεις, φωτοτυπίες και αριθμούς δελτίων ταυτότητας πελατών, αριθμούς τραπεζικών λογαριασμών και πιστωτικών καρτών, αντίγραφα κίνησης λογαριασμών πελατών της τράπεζας, ονοματεπώνυμα και ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα υγείας (άδεια υπαλλήλου λόγω προβλημάτων εγκυμοσύνης, αίτηση αποζημίωσης λόγω ασθένειας τέκνου) υπαλλήλων του υπεύθυνου επεξεργασίας, κ.α.

Ανάλογες καταγγελίες που αφορούσαν την ίδια τράπεζα–υπεύθυνο επεξεργασίας είχαν εξεταστεί από την Αρχή και στο παρελθόν. Ειδικότερα, με την Απόφαση 18/2006 η Αρχή επέβαλε στην ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων (5.000) Ευρώ για την παραβίαση του αρ. 10 του Ν. 2472/1997 καθώς και αυστηρή προειδοποίηση για την εφαρμογή της Οδηγίας 1/2005 της Αρχής σχετικά με την ασφαλή καταστροφή των



προσωπικών δεδομένων μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας.

Η παραπάνω εταιρεία μετά από τη λήψη αντιγράφων των καταγγελιών που την αφορούσαν, κλήθηκε προς ακρόαση κατά την αρχική συζήτηση του θέματος στο Συμβούλιο της Αρχής στις 26-10-2006. Το Συμβούλιο ανέβαλε τη λήψη απόφασης κατά την παραπάνω συνεδρίαση, με σκοπό να ληφθεί υπόψη υπόμνημα της εταιρείας σχετικά με την υπό κρίση υπόθεση.

Εν συνεχεία, το θέμα επανήλθε προς συζήτηση ενώπιον του Συμβουλίου της Αρχής, το οποίο μετά από την εξέταση όλων των παραπάνω στοιχείων και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης

#### ΣΚΕΦΘΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

Σύμφωνα με το άρθρο 10 του Ν. 2472/1997, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Τα παραπάνω ισχύουν καθ' όλη τη διάρκεια της επεξεργασίας και μέχρι το τέλος της, το οποίο ολοκληρώνεται με την καταστροφή των προσωπικών δεδομένων, σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 1 δ) του Ν. 2472/1997.

Κατά συνέπεια, το άρθρο 10 του Ν. 2472/1997 αναφέρεται και στην ασφαλή καταστροφή των προσωπικών δεδομένων μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας, ώστε αυτά να μην αποτελέσουν αντικείμενο αθέμιτης επεξεργασίας, όπως διάδοσης τους σε τρίτους. Ως εκ τούτου, μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να καταστρέψει τα δεδομένα με ασφαλή τρόπο. Σε αντίθετη περίπτωση, ο υπεύθυνος επεξεργασίας παραβιάζει το άρθρο 10 του Ν. 2472/1997.

Η τράπεζα ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. στην περίπτωση που εξετάζεται, αν και διαθέτει συγκεκριμένη διαδικασία καταστροφής των δεδομένων, σύμφωνα με το υπόμνημα και τις προφορικές δηλώσεις της εκπροσώπου της κατά την από 26-10-2006 συνεδρίαση του Συμβουλίου της Αρχής, παραβίασε το άρθρο

10 του Ν. 2472/1997, καθώς έγγραφα με προσωπικά δεδομένα πελατών της φυσικών προσώπων βρέθηκαν εκτεθειμένα σε δημόσιους χώρους-κάδους απορριμμάτων εκτός των γραφείων της, χωρίς πρότερη ασφαλή καταστροφή τους μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας.

Για τον καθορισμό της βαρύτητας της παραβίασης λαμβάνεται υπόψη το γεγονός ότι ανάλογες καταγγελίες εις βάρος του ίδιου υπευθύνου επεξεργασίας έχουν εξεταστεί και στο παρελθόν από την Αρχή, γεγονός που φανερώνει τη μη συμμόρφωση της εταιρείας με τη σχετική Απόφαση 18/2006 της Αρχής, καθώς και με την Οδηγία 1/2005 της Αρχής σχετικά με την ασφαλή καταστροφή προσωπικών δεδομένων μετά το πέρας της περιόδου που απαιτείται για την πραγματοποίηση του σκοπού της επεξεργασίας. Επίσης, λαμβάνεται υπόψη η κρισιμότητα των εγγράφων που σε ορισμένες περιπτώσεις είναι σημαντική (οικονομικά δεδομένα πελατών-φυσικών προσώπων της εταιρείας, ευαίσθητα δεδομένα υγείας εργαζομένων της εταιρείας).

Τα παραπάνω καταδεικνύουν σημαντικές ελλείψεις της εταιρείας ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. στη διαδικασία καταστροφής των δεδομένων και, ως εκ τούτου, το συγκεκριμένο συμβάν δεν μπορεί να χαρακτηριστεί ως μεμονωμένο. Ενόψει των ανωτέρω πρέπει να επιβληθούν στην ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. οι προβλεπόμενες από τον Νόμο 2472/1997 διοικητικές κυρώσεις και ειδικότερα πρόστιμο, το ύψος του οποίου ανέρχεται στο ποσό των τριάντα χιλιάδων (30.000) Ευρώ. Το ποσό αυτό καθορίζεται βάσει των όσων εκτέθηκαν ανωτέρω, λαμβάνεται δε επιπροσθέτως υπόψη τόσο η οικονομική επιφάνεια της εταιρείας όσο και το γεγονός ότι υπήρξε υπότροπος για παραβίαση του άρθρου 10 του Ν. 2472/1997.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή επιβάλλει στην εταιρεία ΕΓΝΑΤΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ Α.Ε. πρόστιμο ύψους τριάντα χιλιάδων (30.000) Ευρώ για την παραβίαση του άρθρου 10 του Ν. 2472/1997.

---

### **13. Τειρεσίας Α.Ε.**

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. είναι μια εταιρία η οποία διατηρεί Αρχείο Δεδομένων Οικονομικής Συμπεριφοράς (ΣΟΣ – Black List) που αφορά αποκλειστικά την οικονομική συμπεριφορά επιχειρήσεων και ιδιωτών και περιέχει δυσμενή στοιχεία, όπως ακάλυπτες επιταγές, απλήρωτες κατά τη λήξη τους συναλλαγματικές, καταγγελίες συμβάσεων καταναλωτικών/προσωπικών δανείων, κηρυχθείσες πτωχεύσεις, διαταγές πληρωμών κ.τ.λ., με σκοπό την πληροφόρηση των Τραπεζών σχετικά με τη φερεγγυότητα των πελατών της, για την προστασία της εμπορικής πίστης και την εξυγίανση των εμπορικών συναλλαγών. Μόνο οι εταιρίες που συμμετέχουν στο πρόγραμμα ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, όπως Τράπεζες, leasing, εταιρίες έκδοσης και διαχείρισης μέσων πληρωμών, έχουν το δικαίωμα να λαμβάνουν πληροφορίες σχετικά με δυσμενή στοιχεία που τηρούνται στο αρχείο της εταιρίας αυτής και τα στοιχεία αυτά δεν αποκαλύπτονται σε τρίτα μέρη. Κάθε υποκείμενο δεδομένου μπορεί να ζητήσει τη μη μετάδοση του συνόλου των δεδομένων του συστήματος οικονομικής συμπεριφοράς που το αφορούν από το αρχείο μεταδιδόμενων πληροφοριών, υποβάλλοντας σχετική αίτηση στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Με την ικανοποίηση του αιτήματός του στη θέση των δεδομένων στο Αρχείο αναγράφεται «δεν επιθυμεί τη μετάδοση των δεδομένων που τον αφορούν». Η εν λόγω ένδειξη εκτιμάται ελεύθερα από τους αποδέκτες του Αρχείου, συνεπώς και από τις τράπεζες, με τις όποιες τυχόν επιπτώσεις για το πρόσωπο αυτό. Αυτό αναφέρεται και στο έντυπο της σχετικής αίτησης.

Η Αρχή Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων έχει εκδώσει τις αποφάσεις 109/31.3.99 και 523/13.10.99 που ρυθμίζουν τη λειτουργία του Αρχείου της εταιρίας.

### **13.1. Γνωστοποίηση Τειρεσία**

Με την απόφαση αρ. 6/2006 που βρίσκεται παρακάτω, ορίζει το σκοπό της λειτουργίας του αρχείου και νομιμοποιεί την τήρησή του, καθώς επίσης ορίζει ότι άντληση στοιχείων από αυτό εξυπηρετεί μόνο τις τράπεζες και τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα.

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε

.....

Το θέμα συζητήθηκε και στη συνεδρίαση της 1.12.2005 όπου παρέστησαν οι Ι. Μ. και Σ. Α., εκπρόσωποι της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. με το υπ' αρ. ... έγγραφό της γνωστοποίησε στην Αρχή το Αρχείο Επιχειρήσεων των οποίων οι συμβάσεις για αποδοχή καρτών έχουν καταγγελθεί. Οι εν λόγω συμβάσεις καταρτίζονται μεταξύ τραπεζών και επιχειρήσεων που πωλούν προϊόντα ή/και παρέχουν υπηρεσίες με αντικείμενο την αποδοχή από αυτές πιστωτικών καρτών για την εξόφληση μέσω αυτών του αντιτίμου.

Η ομάδα εργασίας του άρθρου 29 της Οδηγίας 95/46 ΕΚ έχει εκδώσει Κατευθυντήριες Οδηγίες με τις οποίες καθορίζεται το πλαίσιο λειτουργίας βάσεων δεδομένων που περιλαμβάνουν στοιχεία που αφορούν σε καταγγελθείσες συμβάσεις εμπορών. Σκοπός είναι ο περιορισμός της απάτης στα μέσα πληρωμών όπως έχει θέσει ως προτεραιότητα η Ευρωπαϊκή Επιτροπή στα Σχέδια Δράσης (Φεβρουάριος 2001 και Οκτώβριος 2004). Οι Οδηγίες αυτές θεσπίζουν ενιαία κριτήρια που πρέπει να είναι εναρμονισμένα ώστε τα ατομικά στοιχεία των οποίων περιέχονται στις βάσεις να έχουν τα ίδια δικαιώματα και εγγυήσεις σε όλες τις χώρες της Ε.Ε.

Η Αρχή διαπιστώνει ότι η υπό εξέταση γνωστοποίηση έχει εναρμονιστεί σε ικανοποιητικό βαθμό με τα ως άνω κριτήρια. Ειδικότερα:

- 1. Νομιμότητα του σκοπού.** Σκοπός τήρησης του εν λόγω αρχείου είναι η ενίσχυση της πίστης και η εξυγίανση των συναλλαγών μέσω της παροχής δυνατότητας στους αποδέκτες του συστήματος τράπεζες να αξιολογούν τους κινδύνους που απορρέουν από συμβάσεις για αποδοχή καρτών με συγκεκριμένες επιχειρήσεις. Επιπλέον σκοπός του αρχείου είναι η ενίσχυση της ασφαλούς διακίνησης των καρτών και χρήσης αυτών ως μέσων πληρωμής δια μέσου της πρόληψης και της καταστολής της αθέμιτης χρήσης τους από επιχειρήσεις που τις αποδέχονται ως μέσο πληρωμής. Το υπό εξέταση αρχείο μπορεί να θεωρηθεί ότι έχει νόμιμο

σκοπό, η δε επεξεργασία εμπίπτει στην εξαίρεση του άρθρου 5 παρ. 2 εδαφ. ε του ν.2472/97, και ως εκ τούτου μπορεί να γίνει χωρίς τη συγκατάθεση των υποκειμένων, ως απολύτως αναγκαία για την εξυπηρέτηση του ως άνω εννόμου συμφέροντος που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας και το οποίο υπερέχει προφανώς των δικαιωμάτων των υποκειμένων, τα οποία άλλωστε επιδεικνύουν αντισυμβατική συμπεριφορά.

2. **Είδος των δεδομένων.** Τα δεδομένα που συλλέγονται αφορούν επιχειρήσεις (φυσικά πρόσωπα ή ατομικές επιχειρήσεις) που αποδέχονται κάρτες των οποίων η σχετική σύμβαση με την τράπεζα αποδοχής έχει καταγγελθεί για ορισμένους λόγους, καθώς και τους νόμιμους εκπροσώπους τους φυσικά πρόσωπα (ως τέσσερις). Δεν περιέχονται δεδομένα που αφορούν στις κάρτες ή τους κατόχους αυτών. Ειδικότερα καταχωρίζονται δεκατέσσερις κωδικοί, οι οποίοι αντιστοιχούν σε λόγους καταγγελίας της σύμβασης κυρίως παράβαση νόμου ή αντισυμβατική συμπεριφορά, ο κωδικός φορέα που κατήγγειλε τη σύμβαση, το ΑΦΜ της επιχείρησης, ο ΑΔΤ για ατομικές επιχειρήσεις, η επωνυμία της επιχείρησης/ονοματεπώνυμο και πατρώνυμο, ο διακριτικός τίτλος της επιχείρησης, η πλήρης διεύθυνση έδρας και τηλέφωνο, η ημερομηνία σύναψης της σύμβασης, η ημερομηνία καταγγελίας, η ένδειξη χρησιμοποίησης από την επιχείρηση των ειδικών τερματικών για τη χρήση κάρτας. Για τους νόμιμους εκπροσώπους των επιχειρήσεων τηρούνται το επώνυμο, όνομα και πατρώνυμο, ο ΑΦΜ και ΑΔΤ, πλήρης διεύθυνση, τηλέφωνο εργασίας, τηλέφωνο οικίας. Δεν τηρούνται ευαίσθητα δεδομένα όπως ποινικές διώξεις και καταδίκες.
3. **Ενημέρωση.** Η ενημέρωση των επιχειρήσεων και των φυσικών προσώπων για την καταχώριση των προσωπικών στοιχείων τους στο αρχείο καθώς και για τα δικαιώματα που μπορούν να ασκήσουν βάσει του ν.2472/97 θα γίνεται κατά την υπογραφή της σύμβασης, όπως και κατά την καταγγελία αυτής από τις τράπεζες που έχουν συμβατική σχέση με τις επιχειρήσεις. Για τις επιχειρήσεις που αποδέχονται κάρτες των οποίων οι συμβάσεις έχουν συναφθεί πριν από την έναρξη λειτουργίας του εν λόγω αρχείου, η ενημέρωση θα γίνει με επιστολή από τους φορείς που έχουν συνάψει τη σχετική σύμβαση.

4. **Αποδέκτες.** Αποδέκτες των δεδομένων ορίζονται οι υπηρεσίες των πιστωτικών ιδρυμάτων και εταιριών έκδοσης και διαχείρισης καρτών που είναι αρμόδιες για τη σύναψη των σχετικών συμβάσεων με τις επιχειρήσεις.
5. **Χρόνος τήρησης.** Ο χρόνος τήρησης των πληροφοριών ορίζεται σε πέντε έτη.

Επισημαίνεται ότι, πέραν των ανωτέρω, πρέπει να προβλεφθούν και οι ακόλουθες υποχρεώσεις του υπευθύνου επεξεργασίας καθώς και των συμμετεχόντων στο σύστημα:

- **Ακρίβεια των δεδομένων και επικαιροποίηση.** Οι συμμετέχουσες στο σύστημα τράπεζες έχουν την ευθύνη για την εισαγωγή ακριβών στοιχείων καθώς και την τήρηση επικαιροποιημένων δεδομένων στο αρχείο. Για την επικαιροποίηση ευθύνη έχει και η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Σε περίπτωση διόρθωσης στοιχείου, πρέπει να ενημερώνονται όλοι όσοι έχουν τυχόν λάβει τη λανθασμένη πληροφορία και όχι μόνο η επιχείρηση που υπέδειξε τη διόρθωση.
- **Άσκηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων.** Τα δικαιώματα πρόσβασης και αντίρρησης θα ικανοποιούνται από την τράπεζα που έχει συμβατική σχέση με την επιχείρηση και από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ. Σε περίπτωση αμφισβήτησης της καταχώρισης από την επιχείρηση, πρέπει να θεσπιστεί από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ συγκεκριμένη διαδικασία επίλυσης της διαφοράς κατά τα οριζόμενα στο παράρτημα 3 των Κατευθυντήριων Οδηγιών της Ομάδας Εργασίας του Άρθρου 29.
- **Απόρρητο και ασφάλεια της επεξεργασίας.** Πρέπει να θεσπιστεί πολιτική ασφάλειας για το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας καθώς και να προβλεφθεί η διενέργεια τακτικών εσωτερικών ελέγχων για την ορθή τήρηση των σχετικών διαδικασιών.

### 13.2. Άντληση στοιχείων

Η άντληση στοιχείων από το Αρχείο της εταιρίας, αλλά και για οποιαδήποτε σχετική εργασία όπως εκτύπωση, τήρηση, διαβίβαση,

γνωστοποίηση, χρήση κ.τ.λ. των στοιχείων αυτών αποτελεί επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για να είναι νόμιμη και σύμφωνη με τις διατάξεις του νόμου 2472/97, καθώς και τις σχετικές με τη λειτουργία του ΤΕΙΡΕΣΙΑ αποφάσεις της Αρχής Προστασίας, θα πρέπει να συντρέχει αποκλειστικά μία τουλάχιστον από τις ακόλουθες πέντε προϋποθέσεις:

1. Να υπάρχει συγκατάθεση του πελάτη, η οποία να παρέχεται κατά τρόπο ρητό και σαφή και να μην τεκμαίρεται.

Για παράδειγμα, η αίτηση για έκδοση πιστωτικής κάρτας ή για λήψη δανείου αποτελούν περιπτώσεις ρητής και σαφούς συγκατάθεσης από τον πελάτη.

2. Η επεξεργασία να είναι απαραίτητη για την εκτέλεση ή τη σύναψη μιας σύμβασης.

Όπως π.χ. μιας δανειακής σύμβασης ή μιας σύμβασης ενεχυρίασης.

3. Η επεξεργασία να είναι απαραίτητη για την τήρηση οποιασδήποτε νόμιμης υποχρέωσης του Υπεύθυνου Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, δηλαδή της Τράπεζας.

Μια τέτοια περίπτωση μπορεί να είναι η επεξεργασία με σκοπό την παροχή πληροφόρησης σε αιτήματα εποπτικών, ανακριτικών ή δικαστικών Αρχών, αλλά και η εκπλήρωση υποχρέωσης προβλεπόμενης από διάταξη Νόμου.

4. Η επεξεργασία να είναι απαραίτητη για την προστασία των ζωτικών συμφερόντων του υποκειμένου των δεδομένων, εάν αυτό τελεί σε φυσική ή νομική αδυναμία να δώσει τη συγκατάθεσή του.

Δηλαδή, η επεξεργασία σε εξαιρετικές περιπτώσεις ασθενείας ή προσωρινής αναπηρίας ή έκτακτου περιστατικού που καθιστούν μη δυνατή τη φυσική παρουσία του πελάτη, ή περίπτωση δικαστικής συμπαράστασης και εφόσον είναι απαραίτητη για την προστασία ζωτικών συμφερόντων του πελάτη.

5. Η επεξεργασία να είναι απαραίτητη για την ικανοποίηση των οποιονδήποτε νομίμων συμφερόντων που επιδιώκει ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας Προσωπικών δεδομένων, δηλαδή η Τράπεζα, με την προϋπόθεση ότι τα συμφέροντα αυτά είναι επικρατέστερα των ιδιωτικών δικαιωμάτων και συμφερόντων του υποκειμένου των δεδομένων.

Η άντληση, για παράδειγμα, στοιχείων από το Αρχείο του ΤΕΙΡΕΣΙΑ με σκοπό τον έλεγχο τρίτων προσώπων των οποίων επιταγές ή τιμολόγια παραδίδονται στην Τράπεζα από πελάτες της προς ενεχύραση ή προεξόφληση, ή τον έλεγχο προσώπων που ενέχονται με την προσωπική

τους περιουσία σε περίπτωση αφερεγγυότητας του πρωτοφειλέτη, όπως ομόρρυθμα μέλη προσωπικών εταιριών, ή τον έλεγχο των προσώπων που προτείνονται και υπογράφουν ως εγγυητές κ.α., αποτελούν περιπτώσεις απαραίτητης επεξεργασίας για την προστασία των νομίμων συμφερόντων της Τράπεζας.

Στις περιπτώσεις που δεν υπάρχει ρητή και σαφής συγκατάθεση του φυσικού προσώπου (πελάτη της Τράπεζας ή τρίτου) αλλά συντρέχει μία από τις ανωτέρω προϋποθέσεις, τότε θα πρέπει να ληφθεί μέριμνα, ώστε το προσωπικό που εμπλέκεται σε οποιαδήποτε αναζήτηση στο Αρχείο Δυσμενών Δεδομένων, ακόμα και σε προσυμβατικό στάδιο, να τηρεί το αναγκαίο κατά περίπτωση αναζήτησης και κατά Μονάδα της Τράπεζας αρχείο, όπως φωτοτυπίες επιταγών, τιμολογίων, συναλλαγματικών, σύντομο ιστορικό προσυμβατικής επικοινωνίας, ή οποιοδήποτε άλλο πρόσφορο μέσο κρίνεται ως επαρκές υλικό, σε συνεννόηση πάντα με τον επικεφαλής της Μονάδας, ώστε να αποδεικνύεται ο νόμιμος λόγος αναζήτησης οποτεδήποτε αυτό απαιτηθεί.

Σημειώνεται εδώ ότι, όπως είναι ευνόητο, το σύστημα της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. υποχρεωτικά παρακολουθεί και καταγράφει όλες τις αναζητήσεις που επιχειρούνται από οποιονδήποτε χρήστη.

Η άντληση πληροφορίας από το Αρχείο του ΤΕΙΡΕΣΙΑ χωρίς νόμιμο δικαιολογητικό λόγο, αλλά και η αναμετάδοση, γνωστοποίηση ή διαρροή της πληροφορίας αυτής σε τρίτους, ιδιαίτερα στο πλαίσιο της εξυπηρέτησης λόγω πελατειακής ή φιλικής σχέσης, απαγορεύεται ρητά δεδομένου ότι αυτή προορίζεται για νόμιμη και αποκλειστική χρήση της Τράπεζας μόνο.

- Οι ιδιαίτερες διαδικασίες, οι προϋποθέσεις που απαιτούνται αλλά και οι δεσμεύσεις για την αναζήτηση στοιχείων στο Αρχείο του ΤΕΙΡΕΣΙΑ και τη νομιμότητα αυτής, όπως παρατηρήσαμε στο διάστημα που κάναμε πρακτική άσκηση στην Εθνική Τράπεζα, κάνουν τους υπαλλήλους (τουλάχιστον στις μονάδες που εργαστήκαμε) ιδιαίτερα επιφυλακτικούς και προσεκτικούς στη χρήση του συστήματος σύνδεσης με τον ΤΕΙΡΕΣΙΑ, καθώς θέλουν να είναι απολύτως βέβαιοι για τη νομιμότητα της αναζήτησης που θα τους ζητηθεί από υπαλλήλους που δεν έχουν πρόσβαση στο σύστημα ή αλλά πρόσωπα.



Μια πιθανή, λοιπόν, ερώτηση πελάτη της Τράπεζας για τη φερεγγυότητα π.χ. υποψήφιου αγοραστή ή ενοικιαστή σε δικό του ακίνητο, δεν νομιμοποιεί την αναζήτηση δυσμενών στοιχείων και την παροχή τους σε αυτόν που ρωτά. Οι Τράπεζες ενημερώνουν το προσωπικό τους και ζητούν από αυτό ιδιαίτερη προσοχή σε ότι αφορά την παροχή πληροφοριών από το σύστημα του ΤΕΙΡΕΣΙΑ, αλλά και την απλή αναζήτηση δυσμενών στοιχείων. Τυχόν παράβαση επισείει όχι μόνο διοικητικές κυρώσεις για την Τράπεζα, αλλά και αστικές (χρηματική ικανοποίηση για ηθική βλάβη ύψους τουλάχιστον 5.869 €) και ποινικές κυρώσεις (φυλάκιση έως και δέκα ετών και χρηματικές ποινές από 2.935 € έως 29.347 €) για τον υπάλληλο που την πραγματοποίησε, σύμφωνα με τα προβλεπόμενα των άρθρων 21, 22 και 23 του νόμου 2492/97.

### **13.3. Παράνομη αναζήτηση στοιχείων από το αρχείο του Τειρεσία**

Στη συνέχεια, βλέπουμε την απόφαση 81/2005 της Αρχής για παράνομη αναζήτηση στοιχείων από τον Τειρεσία:

ΑΠ Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 81 / 2005

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε

.....

Η Αρχή, αφού έλαβε υπόψη τα παρακάτω

Με έγγραφο που περιήλθε στην Αρχή από τους Α. και Α. Π. καταγγέλλεται ότι η τράπεζα Χ (κατάστημα ...) αναζήτησε στις 4.5.2004 και 5.5.2004 από το αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς της εταιρίας ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. προσωπικά στοιχεία που αφορούν τους καταγγέλλοντες, καθώς και τις εταιρίες ... και ..., χωρίς να τηρηθούν οι προϋποθέσεις του ν.2472/97.

Όπως αναφέρεται στην εν λόγω καταγγελία, άγνωστος αποστολέας απέστειλε φάκελο που περιείχε δυσμενή στοιχεία που αφορούσαν τους ανωτέρω στην εταιρία ... με την οποία επρόκειτο να συνεργαστούν επαγγελματικά οι προσφεύγοντες. Η εταιρία γνωστοποίησε το γεγονός στους προσφεύγοντες, οι οποίοι μετά από αλληλογραφία με την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.,

ενημερώθηκαν ότι η σχετική αναζήτηση έγινε από το κατάστημα ... της τράπεζας Χ.

Σε έγγραφο που απέστειλε η Αρχή στην ανωτέρω τράπεζα, έλαβε την απάντηση ότι η αναζήτηση έγινε από υπάλληλο της τράπεζας η οποία ενήργησε αυτοβούλως και εκτός των εργασιακών της καθηκόντων. Συνεπεία δε του ανωτέρω γεγονότος, η εν λόγω υπάλληλος απομακρύνθηκε από την τράπεζα.

Κατόπιν τούτου, η Αρχή στη συνεδρίαση της 27.1.2005 κάλεσε την τράπεζα που εκπροσωπήθηκε από τους Α.Π., Διευθυντή Εσωτερικού Ελέγχου και Επιθεώρησης και τον Γ.Χ., πληρεξούσιο δικηγόρο. Κατά τη συζήτηση της υπόθεσης, οι εκπρόσωποι της τράπεζας ανέφεραν ότι η πρόσβαση στο αρχείο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ γίνεται με κωδικό του οποίου κάνει χρήση ένας εξουσιοδοτούμενος προς τούτο υπάλληλος για το συγκεκριμένο υποκατάστημα. Στη συγκεκριμένη περίπτωση, η υποδιευθύντρια έδωσε εντολή στον χρήστη να αντλήσει τα στοιχεία για λογαριασμό της, δηλαδή έκανε κατάχρηση των αρμοδιοτήτων που είχε από την τράπεζα για προσωπικούς της σκοπούς. Η τράπεζα δε έχει λάβει οργανωτικά μέτρα ώστε οι υπάλληλοί της να συμμορφώνονται με τις διατάξεις του ν.2472/97. Μετά από αίτημα της Αρχής για να αποσταλούν ο κώδικας δεοντολογίας της τράπεζας, οι διαδικασίες για την πολιτική ασφάλειας καθώς η σύμβαση που υπογράφει ο υπάλληλος με την τράπεζα, διαβιβάστηκαν ένα έντυπο με τη διαδικασία χορήγησης καταναλωτικών δανείων, μια εγκύκλιος της δ/σης χορηγήσεων του 2000 για το απόρρητο των στοιχείων του ΤΕΙΡΕΣΙΑ και μια υπηρεσιακή εγκύκλιος του 2004 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της τράπεζας.

Η Αρχή κάλεσε την πρώην υποδιευθύντρια της τράπεζας Χ.Τ. στη σημερινή συνεδρίαση, η οποία παραδέχθηκε ότι η ίδια ζήτησε από τον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο της τράπεζας να συλλέξει και εκτυπώσει τα επίδικα στοιχεία βάσει των ΑΦΜ των προσφευγόντων τα οποία της έδωσε πρώην συνάδελφος και νυν εργαζόμενη στην επιχείρηση των προσφευγόντων με σκοπό να ελέγξουν οι τελευταίοι τις καταχωρήσεις στοιχείων που τους αφορούσαν στο σύστημα πιστοληπτικής ικανότητας της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Τις εκτυπώσεις δε αυτές ισχυρίστηκε ότι τις παρέδωσε την ίδια ημέρα στην πρώην συνάδελφο για να τις δώσει στους προσφεύγοντες. Πίστευε δηλαδή, λόγω του κλίματος

εμπιστοσύνης μεταξύ των δύο και της πρακτικής να επικοινωνεί η πρώτη συνάδελφος για διεκπεραίωση θεμάτων της εταιρίας με την τράπεζα, ότι η τελευταία ενεργούσε κατ' εντολή των προσφευγόντων. Παραδέχθηκε ακόμα ότι γνώριζε ότι οι ενέργειες αυτές ήταν παράτυπες σύμφωνα με τους κανονισμούς της τράπεζας, ωστόσο δεν έγιναν δολίως ή αποσκοπώντας σε κάποιο όφελος.

#### ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

Σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ.1 του ν.2472/97, “η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα είναι απόρρητη. Διεξάγεται αποκλειστικά και μόνο από πρόσωπα που τελούν υπό τον έλεγχο του υπεύθυνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία και μόνον κατ' εντολήν του.”

Στην παράγραφο 2 του ίδιου άρθρου ορίζεται ότι : “Για τη διεξαγωγή της επεξεργασίας ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να επιλέγει πρόσωπα με αντίστοιχα επαγγελματικά προσόντα που παρέχουν επαρκείς εγγυήσεις από πλευράς τεχνικών γνώσεων και προσωπικής ακεραιότητας για την τήρηση του απορρήτου. ”

Κατά την παράγραφο 3 “ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να λαμβάνει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας. Αυτά τα μέτρα πρέπει να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφαλείας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η φύση των δεδομένων που είναι αντικείμενο της επεξεργασίας. Η Αρχή παρέχει εκάστοτε οδηγίες για τον βαθμό ασφαλείας των δεδομένων καθώς και για τα μέτρα προστασίας που είναι αναγκαίο να λαμβάνονται για κάθε κατηγορία δεδομένων, εν' όψει και των τεχνολογικών εξελίξεων.”

Από τις ανωτέρω διατάξεις συνάγεται σαφώς ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενός αρχείου έχει την ευθύνη για την τήρηση του απορρήτου κατά τη διεξαγωγή της επεξεργασίας που εκτελείται από υπαλλήλους του, ανεξαρτήτως αν αυτοί ενήργησαν στο πλαίσιο των καθηκόντων τους ή αυτοβούλως. Η επεξεργασία από τον εκτελούντα υπάλληλο δεν απαλλάσσει τον υπεύθυνο από το καθήκον του να ελέγχει και να εξασφαλίζει ότι τα μέτρα ασφαλείας που απαιτεί ο νόμος εφαρμόζονται. Στο πλαίσιο αυτό η τράπεζα

πρέπει να λαμβάνει όλα τα οργανωτικά μέτρα για την αποφυγή αθέμιτης επεξεργασίας των δεδομένων, όπως π.χ. να έχει εκπονήσει πολιτική ασφάλειας της επεξεργασίας, να ακολουθεί κώδικα δεοντολογίας και διαδικασίες ελέγχου για την πρόσβαση εξουσιοδοτημένων προς τούτο υπαλλήλων στο σύστημα, κλπ.

Στην υπό εξέταση περίπτωση, η τράπεζα σε εγκύκλιό της προς τους διευθυντές των καταστημάτων έδωσε οδηγίες για τη χρήση των στοιχείων του αρχείου της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ και επισήμανε ότι τα στοιχεία αυτά δεν κοινοποιούνται, αλλά προορίζονται για εσωτερική χρήση της τράπεζας. Η ανωτέρω εγκύκλιος δεν μπορεί να θεωρηθεί ως λήψη των προβλεπόμενων από το άρθρο 10 παρ.3 οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για το απόρρητο της επεξεργασίας. Περαιτέρω, δεν έχει θεσπιστεί συγκεκριμένη διαδικασία που να καθορίζει τις ευθύνες των υπαλλήλων και διευθυντών κατά την άντληση στοιχείων από το ανωτέρω αρχείο. Ελλείψει μέτρων ασφάλειας, η πρόσβαση και άντληση των επίδικων στοιχείων από τον εξουσιοδοτημένο υπάλληλο ο οποίος ενεργούσε για λογαριασμό της υποδιευθύντριάς του, δεν μπορεί να θεωρηθεί ως παραβίαση κάποιου κανονισμού ασφάλειας. Ωστόσο υπάρχει ευθύνη της τράπεζας κατά το άρθρο 10 παρ.2 του ν.2472/97 για την επιλογή του κατάλληλου για τη συγκεκριμένη θέση προσώπου, όπως είναι η εν λόγω υποδιευθύντρια η οποία παρέβη τις υπηρεσιακές της υποχρεώσεις, διότι η εν λόγω γνώριζε από τις οδηγίες που έχει δώσει η τράπεζα ότι οι πληροφορίες του αρχείου της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ δίνονται μόνο για συγκεκριμένους λόγους και δεν ανακοινώνονται σε τρίτους. Εφόσον λοιπόν η τράπεζα είχε τοποθετήσει ως υποδιευθύντρια την προαναφερομένη η οποία παραβίασε συνειδητά τους κανόνες πίστης για προσωπικούς της λόγους ανακοινώντας στοιχεία πελατών της τράπεζας σε μη δικαιούμενα πρόσωπα, η τράπεζα ευθύνεται ως υπεύθυνος επεξεργασίας για την ανακοίνωση αυτή. Ενόψει της βαρύτητας της πράξης που αποδείχθηκε και της προσβολής που επήλθε από αυτή στα υποκείμενα δηλ. στους προσφεύγοντες κατά την ανακοίνωση αυτή στον επαγγελματικό τους χώρο, η Αρχή κρίνει ομόφωνα ότι πρέπει να επιβληθεί στον υπεύθυνο της επεξεργασίας η προβλεπόμενη στο άρθρο 21 παρ.1 εδαφ.β του ν.2472/97 κύρωση που αναφέρεται στο διατακτικό και η οποία κρίνεται ανάλογη με τη βαρύτητα της παράβασης.

Επειδή η υπόθεση πρέπει να κριθεί επιεικώς λαμβάνοντας υπόψη την ιεραρχική θέση της υπαλλήλου και των ήδη ληφθέντων μέτρων εκ μέρους της τράπεζας (απομάκρυνση της εν λόγω υπαλλήλου από το δυναμικό της τράπεζας).

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

1. Επιβάλλει στην τράπεζα Χ χρηματικό πρόστιμο πέντε χιλιάδων (5,000) ευρώ.
  2. Η τράπεζα οφείλει να λάβει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια και το απόρρητο της επεξεργασίας, ιδίως δε να εκπονήσει σχέδιο ασφάλειας και κώδικα δεοντολογίας.
- 

Στα πλαίσια της λειτουργίας των τραπεζών, ενδέχεται να ανακύψουν θέματα σχετικά με την εφαρμογή των παραπάνω που μπορεί να αφορούν σε πελάτες, τρίτους, υπαλλήλους ή ακόμη και σε τοποθέτηση νέων προϊόντων. Έτσι, οι Τράπεζες απαιτούν από το προσωπικό τους προσεκτικό και διακριτικό χειρισμό από τους υπαλλήλους και τους συμβουλεύουν να ζητούν τη συνδρομή των επικεφαλής των μονάδων τους, την ενημέρωση αυτών αλλά και των αρμόδιων Διοικητικών Μονάδων και στελεχών της κάθε Τράπεζας.

#### **13.4. Αρχείο δεδομένων συγκέντρωσης κινδύνων**

Υπάρχει ακόμη, το Αρχείο Δεδομένων Συγκέντρωσης Κινδύνων (ΣΣΚ – Λευκός Τειρεσίας) το οποίο αποσκοπεί στην παροχή πληροφόρησης στις Τράπεζες για την εκτίμηση της πιστοληπτικής ικανότητας των πελατών της. Σε αυτό καταχωρούνται πληροφορίες που αφορούν σε ενήμερες και σε καθυστέρηση οφειλές προσωπικών, καταναλωτικών, ανοικτών, λιανικής πρακτόρευσης και στεγαστικών δανείων, πιστωτικών καρτών και λογαριασμών υπεραναλήψεων φυσικών προσώπων. Περιλαμβάνει δηλαδή το σύνολο των κινδύνων που έχουν αναλάβει φυσικά πρόσωπα απέναντι στο τραπεζικό σύστημα για τα προαναφερόμενα τραπεζικά προϊόντα. Η διαβίβαση προς την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. και η επεξεργασία από αυτήν δεδομένων συγκέντρωσης κινδύνων γίνεται με τη συγκατάθεση των πιστούχων, οι οποίοι διατηρούν το δικαίωμα ανάκλησης αυτής. Η πληροφορία

της ανάκλησης της αρχικά χορηγηθείσας συγκατάθεσης τηρείται στο αρχείο μη μεταδιδόμενων πληροφοριών για δώδεκα μήνες. Η πρόσβαση στο αρχείο αυτό πραγματοποιείται με τη συγκατάθεση του πιστούχου και εφόσον υπάρχει ανάκληση εμφανίζεται σχετική ένδειξη η οποία αξιολογείται από την κάθε Τράπεζα.

Η εικόνα που εμφανίζεται σ' αυτή την περίπτωση είναι η παρακάτω:

### Οθόνη 2 – Συγκεντρωτική Οθόνη Κινδύνων

TRANS :	ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΤΙΚΗ ΚΙΝΔΥΝΩΝ			ΗΜΕΡΩΝ :				
PROGR :	ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗΣ ΜΟΝΑΔΑΣ			ΩΡΑ :				
ΕΠ :	ΟΝ :	ΠΑΤ :	ΟΔ :	ΧΡΗΣΤΗΣ :				
ΑΦΗ :	ΑΔΤ :	ΗΜ. ΠΑΛΑΙΟΤΕΡΗΣ ΧΟΡΗΓΗΣ :			ΑΡ :	ΠΟΛΗ :		
				18-05-2003				
ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΚΙΝΔΥΝΩΝ	ΤΕΜ	ΣΥΝ. ΟΦΕΙΛ	ΜΑΠ	ΜΕΓΙΣΤΗ ΚΑΘΥΣΤΕΡΗΣΗ				
				ΥΦ	6Μ	12Μ	ΟΛ	ΗΜ. ΟΛ
ΙΔΙΑ ΤΡΑΠ ΔΑΝΕΙΑ ΚΠ	2	2000	2000	0	N	N	N	
ΙΔΙΑ ΤΡΑΠΕΖΑ ΚΑΡΤΕΣ	1	1000	3000	1	N	N	N	
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΠ ΙΔΙΑΣ</b>	<b>3</b>	<b>3000</b>	<b>5000</b>					
ΑΛΛΩΝ ΤΡΑΠ ΔΑΝΕΙΑ ΚΠ	1	4000	6000	2	N	N	N	
ΑΛΛΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ ΚΑΡΤΕΣ								
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΠ ΑΛΛΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>4000</b>	<b>6000</b>					
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΚΑΤΑΝΑΛ ΠΙΣΤΗΣ</b>	<b>4</b>	<b>7000</b>	<b>11000</b>					
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΙΔΙΑΣ	1	58300		0	N	N	N	
ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΑ ΑΛΛΩΝ								
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΣΤΕΓΑΣΤΙΚΩΝ</b>	<b>1</b>	<b>58300</b>						
ΕΓΓΥΗΤΗΣ-ΣΥΝΟΦΕΙΛΕΤΗΣ								
ΠΡΟΣΘΕΤΟ ΜΕΛΟΣ ΚΑΡΤΑΣ	1	2500	5000	0	N	N	N	
<b>ΥΠΑΡΧΕΙ ΑΝΑΚΛΗΣΗ ΣΥΓΚΑΤΑΘΕΣΗΣ</b>								
F3-ΕΞΟΔΟΣ	F11-ΕΠΟΜΕΝΗ ΟΜ		F14-ΑΛΛΩΝ ΤΡΑΠΕΖΩΝ					
F13-ΑΝΑΖΗΤΗΣΗ ΟΜ	F6-ΕΝΗΜΕΡΟΤΗΤΑ		F2-ΑΝΑΛΥΤΙΚΗ					
01/001								

Δίνεται ιδιαίτερη προσοχή από τις Τράπεζες για την υπογραφή των σχετικών ρητρών με τις οποίες παρέχεται ή δεν παρέχεται η συναίνεση των πελατών για τη διαβίβαση δεδομένων τους από το αρχείο ανακλήσεως του Τειρεσία, αλλά και για την ορθή καταχώρηση των σχετικών ενδείξεων.

#### 14. Παράνομη τήρηση αρχείων

Η τήρηση αρχείων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα απαγορεύεται από φορείς οι οποίοι δεν πληρούν τις προϋποθέσεις τήρησης τέτοιου αρχείου και δεν έχουν λάβει σχετική άδεια. Παρακάτω αναφέρεται μια σχετική περίπτωση παράνομης τήρησης αρχείου από εταιρία και η σχετική απόφαση της Αρχής.

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, συνήλθε

.....

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

1. Την υπ' αριθμό πρωτ. 247 από 12.2.2003 προσφυγή του Ι.Μ.,
2. Το υπ' αριθμό πρωτ. 551 από 19.3.2003 υπόμνημα της εταιρείας ΡΟΤΑ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ Α.Ε.,
3. Την υπ' αριθμό πρωτ. 4303 από 21.12.2004 απάντηση της ανωτέρω εταιρείας στο έγγραφο της Αρχής 2655/17.11.2004,
4. Τα πρακτικά της από 10.2.2005 συζήτησης της υπόθεσης από την Αρχή, κατά την οποία κλήθηκε η εταιρεία ΡΟΤΑ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ Α.Ε. προς ακρόαση και παράσταση, κατ' εξουσιοδότηση του Προέδρου του Διοικητικού Συμβουλίου και Διευθύνοντα Συμβούλου της εταιρείας, δια του πληρεξούσιου δικηγόρου Πειραιά Ν.Θ., ο οποίος και ανέπτυξε τις απόψεις του.
5. Το υπόμνημα που υπέβαλε η ανωτέρω εταιρεία στην Αρχή την 11.2.2005, επομένη της ακρόασης και
6. Μετά την συζήτηση μεταξύ των μελών της.

#### ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

α. Ο Ι.Μ. κατάθεσε στην Αρχή καταγγελία κατά της εταιρείας διαπίστωσης πιστοληπτικής ικανότητας ΡΟΤΑ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ Α.Ε. (εφεξής ΡΟΤΑ Α.Ε.) για παράνομη επεξεργασία προσωπικών του δεδομένων και συγκεκριμένα για παράνομη καταχώριση και παράνομη διαβίβαση, χωρίς τη συναίνεσή του, προσωπικών δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς του στην εταιρεία Χ, με την οποία ο ίδιος είχε εμπορική συναλλαγή.

β. Τα δεδομένα αυτά διαβιβάστηκαν από την ΡΟΤΑ Α.Ε., την 4.12.2004, με την αποστολή πληροφοριακού δελτίου που είχε ζητηθεί από την εταιρεία Χ αφού πρωτύτερα είχε ενημερωθεί σχετικά, χωρίς να αντιδράσει ο καταγγέλλων, στον οποίο και δόθηκε αντίγραφο του δελτίου αυτού.

γ. Από το πληροφοριακό αυτό δελτίο, που προσκόμισε ο καταγγέλλων στην Αρχή, προκύπτει ότι η εταιρεία ΡΟΤΑ Α.Ε. τηρεί τα εξής δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς για αυτόν:

1) μια επιταγή του 1999 αξίας 1.000.000 δραχμών η οποία όπως αναφέρεται σε σημείωση του δελτίου έχει τακτοποιηθεί από τον καταγγέλλοντα,

2) εξειδικευμένες πληροφορίες της ..... Τράπεζας υποκατάστημα ... σχετικά με ποινή που είχε επιβληθεί στον καταγγέλλοντα από την Τράπεζα της Ελλάδος που του στερούσε το δικαίωμα να πάρει βιβλιάρια επιταγών από οποιαδήποτε ελληνική ή ξένη τράπεζα που λειτουργεί νόμιμα στην Ελλάδα έως 2/8/2000 και

3) καταχωρίζεται η φράση : «Με βάση τα παραπάνω στοιχεία ελέγξαμε – σύμφωνα με τις συμβατικές μας υποχρεώσεις και διαδικασίες που καθορίζει το πρόγραμμα που έχετε επιλέξει – και διαπιστώσαμε ότι στα αρχεία μας δεν αναφέρεται ακίνητη περιουσία του ελεγχόμενου».

δ. Σύμφωνα με την απόφαση 50/20.1.2000 της Αρχής οι εταιρείες διαπίστωσης πιστοληπτικής ικανότητας επιτρέπεται να συλλέγουν τα δυσμενή δεδομένα, τα οποία αναφέρονται στην απόφαση αυτή, χωρίς τη συγκατάθεση των υποκειμένων, κατ' εφαρμογή των διατάξεων του άρθρου 5 του ν.2472/1997. Κατά συνέπεια η επεξεργασία στην υπό κρίση περίπτωση των δεδομένων που αναφέρονται στο πληροφοριακό δελτίο συνιστά καταρχήν επεξεργασία σύμφωνα με την πιο πάνω απόφαση και το ν.2472/1997.

ε. Σύμφωνα με την απόφαση 523/19.10.1999 της Αρχής σχετικά με τη διατήρηση δεδομένων στο αρχείο «Εφόσον, στο αρχείο καταχωρηθούν πληροφορίες για μέχρι 5 (πέντε) σφραγισμένες επιταγές συνολικού ποσού έως 1.000.000 δρχ. διαγράφονται από το αρχείο των μεταδιδόμενων πληροφοριών είκοσι τέσσερις μήνες (24) μετά την αποδεδειγμένη εξόφλησή τους, εκτός εάν συντρέχει περίπτωση στέρησης βιβλιαρίου επιταγών, οπότε οι πληροφορίες για τις επιταγές διαγράφονται μόλις το μέτρο αρθεί». Όπως προκύπτει από το πληροφοριακό δελτίο η επιταγή των 1.000.000 δραχμών είχε τακτοποιηθεί και από 2.8.2000 είχε αρθεί το μέτρο της στέρησης βιβλιαρίου επιταγών. Κατά συνέπεια στις 4.12.2004, ημερομηνία κατά την οποία διαβιβάστηκαν τα δεδομένα του καταγγέλλοντος, δεν έπρεπε να υπάρχουν καταχωρημένα στο αρχείο της ΡΟΤΑ Α.Ε. ούτε να διαβιβαστούν στην εταιρεία Χ με το από 4.12.2004 πληροφοριακό δελτίο.

ζ. Από την υπό στοιχεία γ αριθμός 3 καταχώριση προκύπτει ότι η εταιρεία ΡΟΤΑ Α.Ε. μεταξύ των δυσμενών δεδομένων που επιτρεπώς περιλαμβάνει στο αρχείο της είναι και διάφορα βάρη δηλαδή πλειστηριασμοί, υποθήκες κτλ



που έχουν επιβληθεί στην ακίνητη περιουσία του υποκειμένου. Αυτό προκύπτει και από την κατάθεση του δικηγόρου της στις 10.2.2005 καθώς και από το υπόμνημα που κατέθεσε η εταιρεία στην Αρχή την επομένη της ακρόασης. Η φράση όμως «...διαπιστώσαμε ότι στα αρχεία μας δεν αναφέρεται ακίνητη περιουσία του ελεγχόμενου» έχει προδήλως την έννοια το μεν ότι το υποκείμενο έχει ακίνητη περιουσία το δε ότι η περιουσία αυτή δεν φέρει βάρη. Επομένως, η καταχώριση που προαναφέρθηκε συνιστά ευμενές στοιχείο για το υποκείμενο για την επεξεργασία του οποίου έπρεπε να υπάρχει η συγκατάθεσή του, σύμφωνα με την απόφαση 50/20.1.2001 της Αρχής. Η διατύπωση αυτή επιτρέπει το συμπέρασμα ότι η εταιρεία καταχωρεί όχι μόνο δυσμενή αλλά και ευμενή στοιχεία όπως είναι η ακίνητη περιουσία χωρίς βάρη. Επομένως, όπως από την συγκεκριμένη περίπτωση αποδεικνύεται ότι η εταιρεία τηρεί και αρχείο με ευμενή δεδομένα, λευκή λίστα, η επεξεργασία των οποίων απαιτεί τη συγκατάθεση των υποκειμένων, που στη συγκεκριμένη περίπτωση δεν υπάρχει.

Για τους λόγους αυτούς

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα:

1. επιβάλλει πρόστιμο ύψους 5.000 Ευρώ στην εταιρεία ΡΟΤΑ ΚΕΝΤΡΟ ΠΛΗΡΟΦΟΡΗΣΗΣ Α.Ε. για παράνομη διατήρηση στο αρχείο της και παράνομη διαβίβαση στην συνδρομή της εταιρεία Χ των δεδομένων του καταγγέλλοντος που αφορούν την επιταγή αξίας 1.000.000 δραχμών και το μέτρο της στέρησης βιβλιαρίου επιταγών, σύμφωνα με τις διατάξεις της απόφασης 523/19.10.1999 της Αρχής
2. απευθύνει προειδοποίηση στην εταιρεία ΡΟΤΑ Α.Ε. εντός δεκαπέντε (15) ημερών από την λήψη της απόφασης αυτής να:
  - 2.1. διαγράψει από το αρχείο της τα δεδομένα του καταγγέλλοντος που αφορούν την επιταγή αξίας 1.000.000 δραχμών και το μέτρο στέρησης του βιβλιαρίου επιταγών
  - 2.2. διαγράψει από το αρχείο της οποιαδήποτε αναφορά σε ευμενή στοιχεία της ακίνητης περιουσίας του καταγγέλλοντος και από το πληροφοριακό δελτίο που τον αφορά τη φράση «Με βάση τα παραπάνω στοιχεία ελέγξαμε – ... – και διαπιστώσαμε ότι στα αρχεία μας δεν αναφέρεται ακίνητη περιουσία του

ελεγχόμενου» καθώς και για κάθε ένα από τα λοιπά φυσικά πρόσωπα του αρχείου της, για τα οποία δεν έχει λάβει τη συγκατάθεσή τους, οποιαδήποτε αναφορά σε ευμενή στοιχεία της περιουσίας τους

2.3. οργανώσει κατάλληλα το αρχείο της και το πληροφοριακό της δελτίο, για το σύνολο των φυσικών προσώπων που περιλαμβάνονται στο αρχείο, ώστε να υπάρχει σαφής διαχωρισμός και αναφορά μεταξύ ευμενών και δυσμενών στοιχείων, σύμφωνα με τις διατάξεις της απόφασης 50/20.1.2000 της Αρχής όπου προβλέπεται ότι για την επεξεργασία των ευμενών στοιχείων απαιτείται συγκατάθεση των υποκειμένων.

## **15. Μεσολαβητής τραπεζικών-επενδυτικών υπηρεσιών**

Για την επίλυση διαφορών Τραπεζών και πελατών συστάθηκε το 1999 μια ανεξάρτητη αρχή της Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής. Έχοντας όμως ως σκοπό την καλύτερη αντιμετώπιση των διαφόρων θεμάτων που προέκυπταν και την διεύρυνση του πεδίου δράσης του, ο Τραπεζικός Μεσολαβητής συνενώθηκε με τον Μεσολαβητή Κεφαλαιαγοράς την 1η Ιουλίου 2005 και δημιουργήθηκε ο Μεσολαβητής Τραπεζικών - Επενδυτικών Υπηρεσιών.

Ο Μεσολαβητής Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών (Μ.Τ.Ε.Υ.) είναι ένα νομικό πρόσωπο ιδιωτικού δικαίου με μη κερδοσκοπικό χαρακτήρα. **Σκοπός** του Μ.Τ.Ε.Υ. είναι να εξετάζει παράπονα που του υποβάλλονται από τους πελάτες και αφορούν διάφορα θέματα που χρειάζονται διευθέτηση μεταξύ των Τραπεζών και των πελατών τους. Οι διαφορές που προκύπτουν από την παροχή Τραπεζικών και επενδυτικών υπηρεσιών εξετάζονται δίκαια, αμερόληπτα και με διαφανής διαδικασίες έχοντας ως απώτερο σκοπό τη φιλική διευθέτησή τους.

### **15.1. Ποιοι έχουν δικαίωμα υποβολής παραπόνου**

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. απευθύνεται σε επενδυτές φυσικά ή νομικά πρόσωπα που συναλλάσσονται με τις Τράπεζες ως ιδιώτες, εκτός της σφαίρας των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων. Επίσης απευθύνεται σε καταναλωτές

επαγγελματίες καθώς και σε μικρές επιχειρήσεις (με ετήσιο κύκλο εργασιών μέχρι 1.000.000 Ευρο), που συναλλάσσονται με Τράπεζες.

Εξαίρεση αποτελούν οι γεωργικές, δασικές, αλιευτικές και μεταφορικές επιχειρήσεις.

### **15.2. Αντικείμενο παραπόνου (τι εξετάζει ο Μ.Τ.Ε.Υ.)**

Τα παράπονα μπορεί να αφορούν τη παραβίαση των προσωπικών δεδομένων των Τραπεζικών συναλλαγών. Όπως για παράδειγμα μπορεί να είναι η άσκοπη χρήση προσωπικών στοιχείων ή η ανακοίνωση τους ή ακόμη και η στέρηση ενημέρωσης των ενδιαφερομένων όσον αφορά τι τηρείται στο όνομα τους και για ποιο λόγο χρησιμοποιείται.

Επίσης τα παράπονα μπορεί να αφορούν σε όλα τα τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες που παρέχονται από τις Τράπεζες και τους πελάτες τους (φυσικά πρόσωπα / ιδιώτες και φυσικά-νομικά πρόσωπα / επαγγελματίες) κατά τη συνήθη πορεία των εργασιών τους (καταθέσεις, χορηγήσεις, κινήσεις κεφαλαίων, εγγυητικές επιστολές, εργασίες επί αξιογράφων κ.τ.λ.).

Ακόμη εξετάζει Διασυνοριακές Διαφορές αφού ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι μέλος του FIN – NET (Δικτύου Εξωδικαστικών Διασυνοριακών Καταγγελιών στο τομέα των Χρηματοπιστωτικών Υπηρεσιών). Ο Μ.Τ.Ε.Υ. παρέχει ενημέρωση και βοήθεια σε καταναλωτές που διαμένουν στην Ελλάδα για τη διευθέτηση προβλημάτων που ανέκυψαν από Τραπεζικές ή επενδυτικές συναλλαγές τους σε άλλο κράτος, μέλος της Ευρωπαϊκής Ένωσης και του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου.

Ένα επιπλέον σημείο που εξετάζει ο Μ.Τ.Ε.Υ. είναι παράπονα καταναλωτών άλλων κρατών – μελών της Ε.Ε. ΚΑΙ ΤΟΥ Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου που προέκυψαν από συναλλαγές τους με Τράπεζες ή επενδυτικές εταιρίες εγκατεστημένες στην Ελλάδα που συμμετέχουν ή συνεργάζονται με τον Μ.Τ.Ε.Υ.

### **15.3. Τι δεν εξετάζει**

Ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει ή παύει να εξετάζει παράπονα που αποτελούν αντικείμενο δικαστικής έρευνας, εκείνα που αφορούν στην εμπορική κρίση της

Τράπεζας (αποφάσεις σχετικά με δανειοδοτήσεις, παροχές πιστώσεων ή εξασφαλίσεις) ή σχετίζονται με τη γενική επιχειρηματική πολιτική ή πρακτική της.

Επίσης παράπονα που υποβάλλονται στον Μ.Τ.Ε.Υ. μετά από ένα μήνα από την απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών της Τράπεζας ή της επενδυτικής εταιρίας και από τη πάροδο δέκα εργάσιμων ημερών χωρίς απάντηση της Υπηρεσίας Πελατών.

Τέλος ο Μ.Τ.Ε.Υ. δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από τρεις μήνες αφότου συνέβη το περιστατικό, εκτός αν αποδειχθεί ότι ο πελάτης δεν μπορούσε, με τη δέουσα επιμέλεια να το γνωρίζει νωρίτερα. Σε κάθε περίπτωση δεν εξετάζει παράπονα που υποβάλλονται μετά από ένα χρόνο αφότου συνέβη το γεγονός που το προκάλεσε.

#### **15.4. Εσωτερική οργάνωση-λειτουργία της τράπεζας**

Στον κανονισμό οργάνωσης και λειτουργίας του Μ.Τ.Ε.Υ. προβλέπεται ότι απαραίτητο τμήμα του είναι οι «Υπηρεσίες Πελατών» των Τραπεζών. Έργο των «Υπηρεσιών Πελατών» είναι η εξέταση και διευθέτηση παραπόνων των πελατών της εκάστοτε Τράπεζας καθώς και η παροχή πληροφοριών και διευκρινίσεων σχετικά με τις προσφερόμενες τραπεζικές πληροφορίες.

Για τις περισσότερες Τράπεζες καθήκοντα «Υπηρεσιών Πελατών» ασκούν οι Υπηρεσίες Παραπόνων Πελατείας των Διευθύνσεων Δικτύου, για τα παράπονα που αφορούν στο Δίκτυο δικαιοδοσίας τους και η Υπηρεσία επικοινωνίας, παραπόνων και Διοικητική στήριξη της διεύθυνσης Γραμματείας για τα παράπονα που αφορούν στα μη υπαγόμενα σε Διεύθυνση Δικτύου εταιρίες του ομίλου, για τα θέματα αρμοδιότητας τους.

Στις περιπτώσεις παραπόνων ιδιωτών επαγγελματιών και νομικών προσώπων και εφόσον τα παράπονα θα αφορούν σε θέματα που σχετίζονται με τους όρους και τις προϋποθέσεις εγκρίσεων που έχουν παρασχεθεί από Χρηματοδοτικό Όργανο ή αφορά σε θέματα οριστικών καθυστερήσεων θα διαβιβάζεται, από την «Υπηρεσία Πελατών» στην αρμόδια μονάδα η οποία αφού ερευνήσει την υπόθεση θα απευθύνει την απάντηση της στην αρμόδια στο Χρηματοδοτούμενο Πελάτη, με κοινοποίηση της σχετικής επιστολής στην αρμόδια «Υπηρεσία Πελατών» για την πληρότητα του σχετικού φακέλου.

Οι μονάδες του Δικτύου φροντίζουν για την ενημέρωση της πελατείας σχετικά με την ύπαρξη και λειτουργία του Μ.Τ.Ε.Υ. και τη διαδικασία υποβολής παραπόνων. Για το σκοπό αυτό ο Μ.Τ.Ε.Υ. έχει εκδώσει ενημερωτικά φυλλάδια για τους ιδιώτες και πρόκειται να εκδώσει νέα στα οποία θα περιλαμβάνονται πληροφορίες και για τα νομικά πρόσωπα και τους ιδιώτες επαγγελματίες τα οποία θα αποσταλούν στις Τράπεζες, οι οποίες θα **φροντίζουν να βρίσκονται σε εμφανές, για τη πελατεία, σημείο και να είναι διαθέσιμα σε αυτή.**

### **15.5. Υποβολή και εξέταση παραπόνων πελατείας**

Ο πελάτης υποβάλλει αρχικά το παράπονο του στον Προϊστάμενο της αρμόδιας, για τη συγκεκριμένη, συναλλαγή μονάδας. Κάτω από ορισμένες προϋποθέσεις, οι οποίες θα αναφερθούν στη συνέχεια μπορεί να υποβάλλει το παράπονο είτε απ' ευθείας στην «Υπηρεσία Πελατών» είτε κατ' εξαίρεση στον Μ.Τ.Ε.Υ. Ο Μ.Τ.Ε.Υ. θα πρέπει να απαντήσει εντός δέκα ημερών. Η υποβολή του παραπόνου μπορεί να γίνει εγγράφως ή ακόμη και τηλεφωνικώς.

Σύμφωνα με τα στατιστικά στοιχεία που παρουσιάζονται στην επίσημη ιστοσελίδα του τραπεζικού μεσολαβητή (βλ. εικόνα 1), από το έτος σύστασης του θεσμού μέχρι και το 2006 η επικοινωνία των πελατών των τραπεζών με τον Μ.Τ.Ε.Υ. έχει αυξηθεί σημαντικά. Αυτό σημαίνει ότι με το πέρασμα των χρόνων γίνεται ευρύτερα γνωστός και παρέχει εμπιστοσύνη στους εκάστοτε δυσαρεστημένους πελάτες που απευθύνονται σε αυτόν.



**εικόνα 1**

## **15.6. Βήματα υποβολής παραπόνου**

### 1.Υποβολή παραπόνων στις μονάδες των Τραπεζών.

Ο πελάτης προκειμένου να εκφράσει κάποιο παράπονο, απευθύνεται αρχικά, προφορικά ή εγγράφως στον προϊστάμενο της αρμόδιας για τη συγκεκριμένη συναλλαγή μονάδα της Τράπεζας. Για την διευκόλυνση της πελατείας έχει δημιουργηθεί από τον Μ.Τ.Ε.Υ. ειδικό έντυπο υποβολής παραπόνου το οποίο διατίθεται από τις μονάδες του δικτύου (Έντυπο παραπόνων -3- στο παράρτημα).

Ο προϊστάμενος της μονάδας οφείλει ύστερα από επισταμένη έρευνα των στοιχείων να εξετάσει το παράπονο και να προσπαθήσει να επιλύσει τη διαφορά, στο πλαίσιο φυσικά των αρμοδιοτήτων του με στόχο να αποφευχθεί η προσφυγή του πελάτη στην «Υπηρεσία Πελατών» ή τον Μ.Τ.Ε.Υ. Έπειτα ο προϊστάμενος αφού τεκμηριώσει την απάντηση του προς τον πελάτη επιδιώκει μια συμβιβαστική λύση. Τον ενημερώνει παράλληλα για την ύπαρξη της «Υπηρεσίας Πελατών», τον θεσμό του Μ.Τ.Ε.Υ. και τη διαδικασία με την οποία μπορεί να απευθυνθεί σ' αυτά τα όργανα.

Ο προϊστάμενος της μονάδας υποχρεούται να απαντήσει στον πελάτη προφορικά ή εγγράφως ανάλογα με τον τρόπο υποβολής του παραπόνου.

Θα πρέπει να απαντήσει εντός 10 εργάσιμων ημερών εάν πρόκειται για φυσικό πρόσωπο που συναλλάσσεται με τη Τράπεζα ως ιδιώτης και εντός 20 ημερών εάν πρόκειται για ιδιώτη επαγγελματία ή νομικό πρόσωπο που συναλλάσσεται με τη Τράπεζα στα πλαίσια των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων

## 2.Υποβολή παραπόνου στις «Υπηρεσίες Πελατών».

Στην περίπτωση που ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση της αρμόδιας μονάδας της τράπεζας ή παρέλθουν οι ημερομηνίες που αναφέρθηκαν παραπάνω ή αν δεν επιθυμεί να απευθυνθεί στην αρμόδια μονάδα έχει το δικαίωμα να αναφερθεί στην «Υπηρεσία Πελατών» εγγράφως.

Η «Υπηρεσία Πελατών» μελετά τα στοιχεία του παραπόνου, ερευνά τα γεγονότα σε συνεργασία με το αρμόδιο κατάστημα και απαντά στο πελάτη, κοινοποιώντας τους όρους ή παρατηρήσεις που προτείνει για συμβιβασμό ή ικανοποίηση του.

Οι χρονικοί περιορισμοί που ισχύουν στην «Υπηρεσία Πελατών» είναι ίδιες με αυτές που ισχύουν στις μονάδες των τραπεζών. Η «Υπηρεσία Πελατών» εάν κρίνει ότι θα απαιτηθεί περισσότερος χρόνος, ενημερώνει εγγράφως τον πελάτη σχετικά και προσδιορίζει το επιπλέον χρονικό διάστημα που θα απαιτηθεί.

Σε κάθε «Υπηρεσία Πελατών» τηρείται αναλυτικό αρχείο στο οποίο φυλάσσονται όλα τα έντυπα με τα οποία υποβλήθηκαν παράπονα από πελάτες, οι απαντήσεις που δόθηκαν καθώς και το λοιπό υλικό που αφορά το θέμα. Επίσης τηρούνται στατιστικά στοιχεία σχετικά με το είδος των παραπόνων, τον αριθμό κτλ. Στο τέλος κάθε χρόνου τα στατιστικά αυτά στοιχεία αποστέλλονται ομαδοποιημένα στην Διεύθυνση Εργασιών Δικτύου προκειμένου να ταξινομηθούν σε επίπεδο τράπεζας, να αξιολογηθούν από τους αρμόδιους χώρους και να τύχουν γενικής αντιμετώπισης όπου απαιτείται.

## 3. Υποβολή Παραπόνου στον Μ.Τ.Ε.Υ.

Εάν ο πελάτης δεν μείνει ικανοποιημένος από την απάντηση της «Υπηρεσίας Πελατών» της τράπεζας ή παρέλθουν οι προθεσμίες που

αναφέρθηκαν παραπάνω χωρίς να λάβει απάντηση, μπορεί να απευθυνθεί στο Μ.Τ.Ε.Υ. με το σχετικό έντυπο υποβολής παραπόνων, το οποίο θα διατίθεται υποχρεωτικά από τον διευθυντή της μονάδας. Στο έντυπο αυτό θα περιέχεται συνοπτική περιγραφή και τεκμηρίωση του παραπόνου και θα επισυνάπτονται αντίγραφα όλων των σχετικών εγγράφων.

Η διαδικασία εξέτασης του Μ.Τ.Ε.Υ. έχει ως εξής:

Αν το παράπονο υποβάλλεται παραδεκτά όπως περιγράφεται στο σχετικό ενημερωτικό φυλλάδιο που επιβάλλεται να έχουν όλες οι τράπεζες σε εμφανές σημείο, εξετάζει την ουσία της υπόθεσης και μέσα σε εύλογο χρονικό διάστημα διατυπώνει σχετική αιτιολογημένη σύσταση. Κατά την εξέταση της εξέτασης επικοινωνεί με την «Υπηρεσία Πελατών» στην οποία αφορά η καταγγελία και ζητά τη γνώμη της και κάθε σχετική έγγραφη πληροφόρηση, στην οποία η «Υπηρεσία Πελατών» οφείλει να του παράσχει εντός δέκα εργάσιμων ημερών, προθεσμία η οποία μπορεί να παραταθεί κατά δέκα επιπλέον ημέρες, μία μόνο φορά ύστερα από αίτηση της τράπεζας.

Αξιολογεί τα στοιχεία και τις πληροφορίες του πελάτη και της Τράπεζας και διαμορφώνει, όπου αυτό είναι δυνατόν μια συμβιβαστική πρόταση την οποία ανακοινώνει προφορικά και στους δύο ενδιαφερομένους (πελάτη-Τράπεζα) και ζητάει την άποψη τους σε τακτή προθεσμία. Οι ενδιαφερόμενοι στη περίπτωση που βρουν τη πρόταση ενδιαφέρουσα έρχονται σε επαφή μεταξύ τους για διάλογο. Εάν τα δύο μέρη αποδεχτούν τη πρόταση ως έχει ή τροποποιημένη, ενημερώνεται ο Μ.Τ.Ε.Υ. και ο φάκελος της υπόθεσης αυτής κλείνει.

Στη περίπτωση που δεν γίνει αποδεκτή η συμβιβαστική πρόταση και από τα δύο μέρη προχωράει στη διατύπωση γραπτής σύστασης, την οποία κοινοποιεί στον πελάτη και στην «Υπηρεσία Πελατών». Ο πίνακας 1 απεικονίζει σε αριθμούς και σε ποσοστιαίες μονάδες τα γραπτά παράπονα τα οποία δέχτηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. το έτος 2006. Ο πελάτης οφείλει να δηλώσει εγγράφως εντός προθεσμίας ενός μήνα, αν αποδέχεται την πρόταση σε πλήρη και τελικό διακανονισμό της διαφοράς. Στην περίπτωση που δεν συμφωνήσει η Τράπεζα με την πρόταση του Μ.Τ.Ε.Υ. θα πρέπει να το δηλώσει εγγράφως εντός δέκα εργάσιμων ημερών.

Τέλος, αν ο παραπονούμενος αποδεχτεί τη σύσταση του, ενημερώνει σχετικά την «Υπηρεσία Πελατών» η οποία οφείλει να πληροφορήσει



εγγράφως εντός δέκα εργάσιμων ημερών για την εφαρμογή της. Αν η σύσταση γίνει αποδεκτή μόνο από το ένα μέρος, ο Μ.Τ.Ε.Υ. ενημερώνει σχετικά το άλλο μέρος.

Εάν οι δύο πλευρές δεν συμβιβαστούν με τις προτάσεις του Μ.Τ.Ε.Υ. τότε η υπόθεση παίρνει τη δικαστική οδό.

**15.7. Υποθέσεις Ιδιωτών Καταναλωτών**  
**Γραπτά παράπονα εντός κανονισμού λειτουργίας**  
**Κατά αιτία παραπόνου από 1/1/2006 έως και 31/12/2006.**

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΚΑΤΗΓΟΡΙΑΣ ΠΡΟΪΟΝ	ΠΛΗΘΟΣ		ΠΟΣΟΣΤΟ		%
	2006	2005	2006	2005	
ΤΡΑΠΕΖΙΚΗ ΠΡΑΚΤΙΚΗ					
Μη τήρηση προφορικών οδηγιών , Εντολής, συμφωνίας ή Ενημέρωσης	9	7	0,82	0,62	
Η Τράπεζα ενημέρωσε χωρίς να Συμβουλευτεί το πελάτη	11	10	1,00	0,89	
Αθέτηση σύμβασης	5	16	0,47	1,42	
Μη εφαρμογή νόμων και κοινών Υπουργικών Αποφάσεων	15	17	1,37	1,51	
Μη εφαρμογή συμφωνιών κύριων Και λοιπών φορέων μεταξύ Ε.Ε.Τ.	1	10	0,09	0,09	
Θέματα ιδιαίτερης κοινωνικής Ευαισθησίας	12	14	1,09	1,24	
<b>ΠΑΡΑΒΙΑΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ</b>	3	7	0,27	0,62	
Συνδεδεμένες συμβάσεις (μη Παρασχεθείσες υπηρεσίες)	63	81	5,75	7,19	
Επεξήγηση νομικών εννοιών	15	30	1,37	2,66	
Έκδοση καρτών χωρίς εντολή	11	16	1,00	1,42	
<b>ΣΥΝΟΛΟ ΤΡΑΠΕΖΙΚΗΣ</b>	145	199	13,23	17,66	-27,14

## ΠΙΝΑΚΑΣ 1

### 15.8. Διεκπεραιωθείσες υποθέσεις

Σύμφωνα με την ετήσια έκθεση του Μεσολαβητή Τραπεζικών – Επενδυτικών Υπηρεσιών που δημοσιεύτηκε στις 15 Μαΐου του 2007, ο συνολικός αριθμός τηλεφωνικών κλήσεων και επισκέψεων που δέχτηκε ο Μ.Τ.Ε.Υ. κατά το έτος 2006 ήταν 8.084. Τα γραπτά παράπονα που έλαβε ο θεσμός το ίδιο έτος ανέρχονται στα 1.448, από ιδιώτες επαγγελματίες που αφορούσαν Τράπεζες και επενδυτικές εταιρίες. Ακόμη στα πλαίσια στα πλαίσια συμμετοχής του στο Ευρωπαϊκό Δίκτυο FIN-NET, έλαβε 88 διασυνοριακά παράπονα.

Οι διεκπεραιωθείσες γραπτές υποθέσεις έφτασαν τις 1.171 το έτος 2006 και αξίζει να σημειωθεί ότι είναι οι περισσότερες υποθέσεις τα τελευταία εννιά χρόνια ζωής του θεσμού.

Όσον αφορά τη κατανομή των υποθέσεων κατά προϊόν και αιτία παραπόνου έχουν διαπιστωθεί τα εξής:

- 43,79% αφορούσαν τα δάνεια, 41,77% τα μέσα πληρωμών , 9,25% τις καταθέσεις και 1,92% τις επενδυτικές υπηρεσίες
- 32,75% αφορούσαν τη ποιότητα των παρεχόμενων υπηρεσιών, 29,62% την αμφισβήτηση συναλλαγών και υπολογισμών, 16,83 την τραπεζική πρακτική και
- **20,80%** αφορούσαν τη **παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα** όπως και διάφορα άλλα θέματα όπως έξοδα, επιτόκια, δυσμενή στοιχεία κ.α.

Θα πρέπει επίσης να σημειώσουμε ότι το 79% των διαφορών που είχαν σχέση με τραπεζικά προϊόντα και υπηρεσίες άλλες που εξετάστηκαν, επιλύθηκαν υπέρ των παραπονούμενων πελατών της Τράπεζας είτε με πλήρη ικανοποίηση του αιτήματός τους είτε με αποδοχή συμβιβαστικής λύσης.

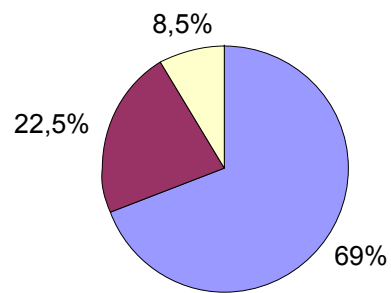
Κατά το έτος 2006 διεκπεραιώθηκαν 1.058 γραπτά παράπονα έναντι 980 το 2005. τα ο 2006 ολοκληρώθηκε η εξέταση 78 επιπλέον υποθέσεων αύξηση δηλαδή 7,9% από εκείνες του 2005 .Επίσης διεκπεραιώθηκαν άλλες 215 υποθέσεις, κατά την εξέταση των οποίων διαπιστώθηκε ότι έπρεπε να τεθούν εκτός κανονισμού λειτουργίας .

Τα αποτελέσματα των υποθέσεων που έχουν διεκπεραιωθεί απεικονίζονται στο παρακάτω πίνακα ο οποίος συγκρίνει τα έτη 2005 και 2006.

ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩ ΣΗ ΑΠΟ:	ΥΠΕΡ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜ ΕΝΟΥ		ΥΠΕΡ ΤΡΑΠΕΖΑΣ		ΣΥΜΒΙΒΑΣΤΙΚ Η ΛΥΣΗ		ΣΥΝΟΛΑ	
	2005	2006	2005	2006	2005	2006	2005	2006
Τράπεζες με παρέμβαση Μ.Τ.Ε.Υ.	675	668	67	88			742	756
Γραφείο Μ.Τ.Ε.Υ.	69	62	101	150	68	90	238	302
ΣΥΝΟΛΑ	744	730	168	238	68	90	980	1058
ΠΟΣΟΣΤΑ%	75,9	69,0	17,2	22,5	6,9	8,5	100	100

Όπως προκύπτει από τον πίνακα, κατά το έτος 2006, ο βαθμός ικανοποίησης των παραπονούμενων , εκφραζόμενος ως το άθροισμα της πλήρους ικανοποίησης (69%) και της αποδοχής συμβιβαστικής λύσης (8,5%) ανέρχεται σε ποσοστό 77,5%. Ο αντίστοιχος βαθμός ικανοποίησης το έτος 2005 ήταν 82,8%.Το παρακάτω κυκλικό διάγραμμα απεικονίζει τα αποτελέσματα της διεκπεραίωσης για το έτος 2006.

### ΔΙΕΚΠΕΡΑΙΩΘΕΙΣΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ



1 2 3

- 1 Ποσοστό % υπέρ συναλλασσομένου
- 2 Ποσοστό % υπέρ τραπεζών
- 3 Ποσοστό % συμβατικών λύσεων

## ΠΗΓΕΣ

1. Ιγγλεζάκης Ιωάννης. «Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα», Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα 2003.
2. Καΐσης Αθανάσιος-Παρασκευόπουλος Νίκος. «Προστασία προσωπικών δεδομένων», Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα 2001.
3. Νούσκαλης Γεώργιος. «Ποινική προστασία προσωπικών δεδομένων», Εκδόσεις Σάκουλας, Αθήνα 2005.
4. Αλεξανδροπούλου-Αιγυπτιάδου Ε. "Ηλεκτρονική επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τις Τράπεζες (θεσμικό πλαίσιο)", Δελτίον Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, (τομ.10) Αθήνα 2005.
5. Αλεξανδροπούλου-Αιγυπτιάδου Ε. «Ηλεκτρονική επεξεργασία δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς από την «Τειρεσίας Α.Ε.» (Θεσμικό πλαίσιο)», Δελτίον Ένωσης Ελληνικών Τραπεζών, Αθήνα 2004.

## ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΕΣ ΠΗΓΕΣ

1. [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)
2. [www.dataprotection.gov.cy](http://www.dataprotection.gov.cy)
3. [el.wikipedia.org](http://el.wikipedia.org)
4. [dotsoft.gr](http://dotsoft.gr)
5. [europa.eu](http://europa.eu)
6. [www.ucy.ac.cy](http://www.ucy.ac.cy)
7. [www.cso.auth.gr](http://www.cso.auth.gr)
8. [my.ceid.upatras.gr](http://my.ceid.upatras.gr)
9. [Career.uom.gr](http://Career.uom.gr)
10. [www.parliament.gr](http://www.parliament.gr)
11. [www.eae.org.gr](http://www.eae.org.gr)
12. [www.ttbank.gr](http://www.ttbank.gr)
13. [www.atticabank.gr](http://www.atticabank.gr)
14. [www.easypay.gr](http://www.easypay.gr)
15. [www.europarl.europa.eu](http://www.europarl.europa.eu)
16. [www.eurobank.gr](http://www.eurobank.gr)
17. [www.bankofkarditsa.gr](http://www.bankofkarditsa.gr)

18. [www.capital.gr](http://www.capital.gr)
19. [ebank.emporiki.gr](http://ebank.emporiki.gr)
20. [www.bankofcyprus.gr](http://www.bankofcyprus.gr)
21. [www.investment-bank.gr](http://www.investment-bank.gr)
22. [www.geniki.gr](http://www.geniki.gr)
23. [www.daneioliptes.gr](http://www.daneioliptes.gr)
24. [www.hellenicnetbanking.gr](http://www.hellenicnetbanking.gr)
25. 62.1.43.74/Eti/
26. [www.e-logos.gr](http://www.e-logos.gr)
27. [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)
28. [www.nb.org](http://www.nb.org)
29. [www.ethniki.gr](http://www.ethniki.gr)

# **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

**(Έντυπα)**