



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 21-08-2018

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/6944/21-08-2018

Α Π Ο Φ Α Σ Η Α Ρ . 5 7 / 2 0 1 8

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στις 09-05-2018, σε συνέχεια της από 21-03-2018 συνεδρίασης που έλαβε χώρα εξ' αναβολής από τις συνεδριάσεις με ημερομηνία 14-02-2018 και 07-03-2018, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου, και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, Γρηγόρης Τσόλιας, ως εισηγητής, και Ευάγγελος Παπακωνσταντίνου, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη, Χαράλαμπου Ανθόπουλου και Κωνσταντίνου Λαμπρινουδάκη, αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Παρούσες χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν οι Ευμορφία – Ιωσηφίνα Τσακιρίδου και Θεοδώρα Τουτζιαράκη, δικηγόροι-ειδικοί επιστήμονες, ως βοηθοί εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Έχει υποβληθεί στην Αρχή μεγάλος αριθμός καταγγελιών σχετικά με τηλεφωνικές οχλήσεις που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (είτε αυτές γίνονται, για λογαριασμό των δανειστών, από εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών (στο εξής ΕΕΟ) – που είναι και η συνηθέστερη περίπτωση - είτε γίνονται από τους ίδιους τους δανειστές). Οι σχετικές καταγγελίες έχουν ομαδοποιηθεί για τον αποτελεσματικότερο χειρισμό τους (πρβλ. Απόφαση 98/2017 και Ετήσιες Εκθέσεις 2012, 2013, 2015 και 2017 της Αρχής). Η πλειονότητα των καταγγελιών αυτών αφορούν στο ζήτημα της νομιμότητας της διάθεσης των δεδομένων σε ΕΕΟ

χωρίς την προηγούμενη συγκατάθεση ή την προηγούμενη (γενική ή ειδική ενημέρωση) των οφειλετών, ζήτημα για το οποίο η Αρχή έχει ήδη αποφανθεί (βλ. Απόφαση 98/2017 και συστάσεις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013).

Στις υποθέσεις που εξετάζονται με την παρούσα καταγγέλλεται από πολίτες όχληση σε λάθος πρόσωπο και πρέπει να εξεταστεί το ζήτημα της ακρίβειας των δεδομένων και της διόρθωσης αυτών. Πρόκειται, κατά το χρονικό διάστημα 2015 έως 2017, για έντεκα (11) συνολικά καταγγελίες κατά της Alpha Bank, τέσσερις (4) κατά της Εθνικής Τράπεζας και τρεις (3) κατά της Eurobank.

Συγκεκριμένα, όλοι οι καταγγέλλοντες παραπονούνται για τηλεφωνικές οχλήσεις που δέχονται χωρίς να έχουν σχέση με τους οφειλέτες που αναζητούνται στο πλαίσιο της ενημέρωσης οφειλετών. Στις περισσότερες περιπτώσεις ο τηλεφωνικός αριθμός ανήκε στο παρελθόν σε οφειλέτη ή δόθηκε, όπως ισχυρίζονται οι τράπεζες, από τους ίδιους τους οφειλέτες κατά την κατάρτιση της σύμβασης. Από την άλλη, οι καταγγέλλοντες είναι ομολογουμένως σε δυσχερή θέση διότι, συνήθως, δεν γνωρίζουν εκ μέρους ποιου δανειστή γίνονται οι τηλεφωνικές οχλήσεις, ώστε να ασκήσουν το δικαίωμα αντίρρησης [βλ. και Απόφαση 53/2016, σύμφωνα με την οποία η τηλεφωνική επικοινωνία πρέπει να περιορίζεται αυστηρά στην αναζήτηση του οφειλέτη και, μέχρι να επιτευχθεί συνομιλία με οφειλέτη, να μην αποκαλύπτονται σε τρίτους περισσότερα στοιχεία που θίγουν τον οφειλέτη, σε περίπτωση δε που δεν βρίσκεται ο οφειλέτης αλλά τρίτα πρόσωπα θα πρέπει να διακόπτεται με εύσημο τρόπο η συνομιλία, χωρίς να αποκαλύπτεται ο σκοπός της κλήσης και η ταυτότητα του καλούντος (καθώς η κλήση γίνεται για προσωπική υπόθεση του οφειλέτη)]. Σημειώνεται ότι οι καταγγέλλοντες συνήθως δεν ασκούν το δικαίωμα αντίρρησης στους δανειστές, ώστε να γίνουν οι απαραίτητες ενέργειες για την διόρθωση των στοιχείων των οφειλετών και την μη όχλησή τους στο μέλλον (αφού δεν σχετίζονται με τους οφειλέτες και την οφειλή). Οι καταγγέλλοντες, όπως και εν προκειμένω, υποβάλλουν απευθείας καταγγελίες στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή (στο εξής ΓΓΕΠΚ) που έχει τη γενική κατά κανόνα αρμοδιότητα εποπτείας της δραστηριότητας της ενημέρωσης οφειλετών, σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του ν. 3758/2009, ή και στην Αρχή που έχει ειδική κατ' εξαίρεση αρμοδιότητα για συγκεκριμένες μόνο παραβάσεις του ν. 3758/2009. Οπότε, οι τράπεζες ενημερώνονται για τα σχετικά παράπονα από τη ΓΓΕΠΚ ή και από την ΑΠΔΠΧ, δηλ. από τις εποπτικές Αρχές που ζητούν διευκρινίσεις επί των καταγγελλομένων. Σε κάποιες δε περιπτώσεις οι καταγγέλλοντες προσφεύγουν απευθείας (ή και παράλληλα με τις καταγγελίες τους στην ΓΓΕΠΚ ή και στην ΑΠΔΠΧ) στα αρμόδια δικαστήρια, με αγωγές αποζημίωσης.

Στο πλαίσιο εξέτασης των ανωτέρω καταγγελιών, η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από την τράπεζα Alpha Bank (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2351/20-03-2017, Γ/ΕΞ/2810/03-04-2017 και Γ/ΕΞ/7046/02-10-2017), οι οποίες υποβλήθηκαν εγγράφως (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2956/06-04-2017, Γ/ΕΙΣ/3686/08-05-2017 και Γ/ΕΙΣ/7946/06-11-2017 αντίστοιχα). Ακολούθως, η τράπεζα Alpha Bank κλήθηκε νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 14-02-2018 με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1003/05-02-2018 κλήση και προσήλθε, ενημερώθηκε δε για την αναβολή της συζήτησης και προσήλθε εκ νέου στη συνεδρίαση της 21-03-2018. Κατά τη συνεδρίαση, η τράπεζα Alpha Bank εξέθεσε προφορικά τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό έγγραφο υπόμνημά της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2642/04-04-2018).

Ειδικότερα, κατά τις διευκρινίσεις της Alpha Bank (στο εξής Τράπεζα):

Η Τράπεζα επισημαίνει ότι τηρεί τις εκ του νόμου και του κανονιστικού πλαισίου υποχρεώσεις της για ταυτοποίηση των συναλλασσομένων με αυτήν σε τακτά χρονικά διαστήματα (ιδίως σύμφωνα με τα οριζόμενα στην Απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων 281/5/17.3.2009). Επιπλέον, στους όρους διενέργειας τραπεζικών συναλλαγών με αυτήν, περιέχεται όρος, βάσει του οποίου ο πελάτης αναλαμβάνει την υποχρέωση να γνωστοποιεί άμεσα στην τράπεζα οποιαδήποτε μεταβολή στα στοιχεία που τον αφορούν. Τούτων δοθέντων, η τράπεζα, ανά πάσα στιγμή και συνεπώς, πριν την ενέργεια κάθε ενημέρωσης γνωρίζει τον οφειλέτη της, εκπληρουμένης ούτω της σχετικής υποχρέωσης ταυτοποίησής του και της επιβεβαίωσης των στοιχείων επικοινωνίας αυτού.

Στις υπό κρίση υποθέσεις (πλην μίας περίπτωσης αναγνώρισης, εκ μέρους της τράπεζας, λάθους κατά την διασταύρωση των στοιχείων του οφειλέτη από δημόσια προσβάσιμες πηγές και συγκεκριμένα από τον δημόσιο τηλεφωνικό κατάλογο 11888), οι κληθέντες αριθμοί τηλεφωνικών συνδέσεων, κατά τους ισχυρισμούς της τράπεζας, είχαν δοθεί ως τηλέφωνα επικοινωνίας συναλλασσομένων με αυτήν στο πλαίσιο των δανειακών τους συμβάσεων. Το γεγονός ότι από τις απόπειρες επικοινωνιών με τους εν λόγω δανειολήπτες προς τον σκοπό ενημέρωσής τους σχετικά με ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, αποδείχθηκε ότι οι κληθέντες αριθμοί δεν ανήκαν στους ίδιους αλλά σε τρίτα πρόσωπα, δεν σημαίνει, κατά την τράπεζα, ότι δεν συμμορφώνεται στην υποχρέωση ταυτοποίησής των οφειλετών της, την οποία εκπληρώνει όπως αναφέρει. Σε κάθε περίπτωση, η τράπεζα, όπως ισχυρίζεται, προέβη σε όλες τις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες (σηματοδότηση του αριθμού ώστε να μην χρησιμοποιηθεί στο μέλλον για σκοπό ενημέρωσής ή οχλήσεως για οφειλές τρίτου προσώπου). Αναγνωρίζει δε ότι υπήρξαν τρία μόνο λάθη στην όλη διαδικασία (συστηματικά λάθη), καθώς σε τρεις περιπτώσεις, ενώ είχε ήδη προβεί σε σηματοδότηση του συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού, λόγω τεχνικού προβλήματος δεν μεταφέρθηκε και ως εκ

τούτου παραβλέφθηκε η σηματοδότηση που είχε τεθεί.

Περαιτέρω, τα ανωτέρω, κατά την Τράπεζα, πρέπει να συνεκτιμηθούν στο πλαίσιο των οικονομικών και κοινωνικών συνθηκών που επικρατούν στη χώρα την τελευταία δεκαετία, του θεσμικού πλαισίου και των εντεύθεν προβλημάτων που αντιμετωπίζουν τα πιστωτικά ιδρύματα και η τράπεζα Alpha Bank. Συγκεκριμένα, η μακρά οικονομική κρίση και η κατόπιν αυτής συρρίκνωση των εισοδημάτων των πολιτών είχε ως αποτέλεσμα μία μερίδα του πληθυσμού να δυσκολεύεται ή και να αδυνατεί να ανταποκριθεί στις οικονομικές υποχρεώσεις που έχει αναλάβει. Το Κράτος, για την προστασία των αδύναμων στρωμάτων ήδη από το 2009, απαγόρευσε τους πλειστηριασμούς ακινήτων όταν επισπεύδονται από πιστωτικά ιδρύματα, αρχικά για ένα περιορισμένο διάστημα μέχρι 31-12-2009, που όμως στη συνέχεια παρατάθηκε, μέχρι τουλάχιστον το τέλος του 2013, και με τις απεργίες και αποχές δικηγόρων και συμβολαιογράφων έφτασε μέχρι το τέλος του 2017. Έτσι, για μία περίοδο οκτώ ετών οι αποφάσεις των Δικαστηρίων για την εξόφληση οφειλών από δάνεια και πιστώσεις προς τα πιστωτικά ιδρύματα δεν μπορούσαν να εκτελεστούν. Οι τράπεζες λοιπόν αναγκαστικά περιορίστηκαν σε επικοινωνιακού χαρακτήρα προσπάθειες για την είσπραξη των οφειλόμενων. Ανέπτυξαν διαδικασίες επικοινωνίας με τους οφειλέτες και άρχισαν να χρησιμοποιούν ΕΕΟ, που τότε εμφανίστηκαν, για να καλύψουν το προαναφερόμενο κενό. Αυτή όμως η πραγματικότητα με τη σειρά της, δημιούργησε, κατά την Τράπεζα, αίσθημα ακαταδίωκτου και ατιμωρησίας, εμπέδωσε σε αρκετά μεγάλο αριθμό οφειλετών την αδιαφορία έναντι των οικονομικών τους υποχρεώσεων, και τελικά δημιούργησε την τάξη των στρατηγικών κακοπληρωτών, των οφειλετών δηλαδή εκείνων που ενώ έχουν την οικονομική δυνατότητα να ανταποκριθούν στις οικονομικές υποχρεώσεις που έχουν αναλάβει, έστω και μερικώς, προσπαθούν να το αποφύγουν δηλώνοντας ψευδή προσωπικά στοιχεία, αλλάζοντας διευθύνσεις και τηλεφωνικούς αριθμούς, χωρίς να ενημερώνουν τις τράπεζες προς τις οποίες οφείλουν αν και υποχρεούνται, συμβατικά και κανονιστικά, ή/και καταφεύγοντας σε απάτες και συμπαιγνίες. Αυτοί οι στρατηγικοί κακοπληρωτές, κατά την Τράπεζα, υπολογίζεται ότι αποτελούν το 18% του συνόλου των υπερήμερων οφειλετών.

Τέλος, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι έχει αποτελεσματικές διαδικασίες για την προστασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών της, τη διερεύνηση των τυχόν λαθών και τη διόρθωσή τους. Επίσης, δηλώνει ότι προχώρησε ήδη σε βελτίωση των σχετικών διαδικασιών κυρίως όσον αφορά στο χρόνο αντίδρασης σε τέτοιες περιπτώσεις. Πλέον, όταν στέλεχος της Τραπέζης ή τρίτος που ενεργεί για λογαριασμό της ενημερωθεί ότι ο τηλεφωνικός αριθμός που χρησιμοποιήθηκε δεν ανήκει στον οφειλέτη σταματά αμέσως τη χρήση του και ενημερώνει την αρμόδια υπηρεσία της Τράπεζας για να ακολουθήσει τη διαδικασία τεκμηρίωσης του ως άνω ισχυρισμού του τρίτου. Επικοινωνία με τον τρίτο υπάρχει πάλι μόνο εάν από δημόσια προσβάσιμες πηγές προκύψει ότι ο

τηλεφωνικός αριθμός που χρησιμοποιήθηκε πιθανώς ανήκει στον οφειλέτη, οπότε θα πρέπει ο τρίτος να προσκομίσει στην Τράπεζα αποδεικτικά των ως άνω ισχυρισμών του.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τις βοηθούς εισηγήτριες, οι οποίες αποχώρησαν μετά τη συζήτηση της υπόθεσης και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

1. Κατά το άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. γ' του ν. 2472/1997, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για να τύχουν νόμιμης επεξεργασίας πρέπει να είναι ακριβή και, εφόσον χρειάζεται, να υποβάλλονται σε ενημέρωση, σύμφωνα δε με το άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009: «4. Πριν από κάθε ενέργεια Ενημέρωσης απαιτείται η από τον δανειστή προς τον οφειλέτη επιβεβαίωση των οφειλών με κάθε διαθέσιμο τρόπο και η ταυτοποίηση του οφειλέτη, καθώς και η ενημέρωση του για τη διαβίβαση των δεδομένων του στην Εταιρεία συμφώνως και προς το άρθρο 11 του ν. 2472/1997, ως εκάστοτε αυτός ισχύει.». Τέλος, σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε και ισχύει: «1. Με την επιφύλαξη των κειμένων διατάξεων για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως των νόμων 2472/1997 (ΦΕΚ 50 Α') και 3471/2006 (ΦΕΚ 133 Α') και άλλων ειδικότερων διατάξεων, με απόφαση του Υπουργού Ανάπτυξης επιβάλλεται σε βάρος των Εταιρειών «και των δανειστών» που παραβαίνουν τις διατάξεις του παρόντος νόμου πρόστιμο από πέντε χιλιάδες (5.000) έως πεντακόσιες χιλιάδες (500.000) ευρώ. Σε περίπτωση υποτροπής το ανώτατο όριο προστίμου διπλασιάζεται και ο Υπουργός Ανάπτυξης μπορεί να διατάξει και την προσωρινή διαγραφή της Εταιρείας από το Μητρώο για χρονικό διάστημα από ένα (1) έως έξι (6) μήνες και, σε περίπτωση περαιτέρω υποτροπής, μπορεί να διατάξει την οριστική διαγραφή της Εταιρείας. Ειδικά για τις παραβιάσεις των παραγράφων 4 και 5 του άρθρου 4, της παραγράφου 7 του άρθρου 6 και της παραγράφου 2 του άρθρου 8 από τις οποίες θίγεται το δικαίωμα στην προστασία προσωπικών δεδομένων φυσικών προσώπων αρμόδια είναι η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα. Για το ύψος του προστίμου εφαρμόζεται η παρούσα παράγραφος.».

2. Ειδικότερα, η Αρχή στο πλαίσιο της ειδικής αρμοδιότητάς της έχει αποφανθεί (βλ. Συστάσεις Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013) ότι: «1. **Εκπλήρωση υποχρέωσης ελέγχου της ακρίβειας των δεδομένων (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009).** Ο δανειστής οφείλει να επεξεργάζεται ακριβή στοιχεία για τον οφειλέτη. Τούτο σημαίνει

ότι ο δανειστής πρέπει να επιβεβαιώνει τις οφειλές και να έχει προβεί σε ταυτοποίηση του οφειλέτη πριν από οποιαδήποτε ενέργεια ενημέρωσης οφειλετών από τον ίδιο ή πριν από την ανακοίνωση των στοιχείων σε εταιρία ενημέρωσης οφειλετών. Η επικαιροποίηση του σχετικού αρχείου μπορεί να γίνει με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως για παράδειγμα με διασταύρωση των στοιχείων από δημόσια προσβάσιμες πηγές (π.χ. τηλεφωνικοί κατάλογοι διαθέσιμοι στο ευρύ κοινό), με τηλεφωνική επικοινωνία με τον οφειλέτη ή με αποστολή σχετικής επιστολής για την επιβεβαίωση των στοιχείων. Σε περίπτωση δε που διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που είχαν δηλωθεί στο δανειστή είναι λανθασμένα ή ψευδή (για παράδειγμα, όταν ο καλούμενος πολίτης δηλώνει στο δανειστή ότι ουδεμία σχέση έχει με τον οφειλέτη ή την οφειλή ή ότι ο οφειλέτης δεν διαμένει πια στην συγκεκριμένη οικία), το βάρος για την εύρεση των αληθών στοιχείων του οφειλέτη φέρει ο δανειστής. Συνεπώς, δεν επιτρέπεται να ζητείται από τους πολίτες να προσκομίζουν έγγραφα για να αποδείξουν ότι πράγματι δεν έχουν καμία σχέση με τον οφειλέτη ή την οφειλή (ως απόδειξη για την ανακρίβεια των στοιχείων και μέχρι την εύρεση των αληθών μπορεί να τηρείται από το δανειστή η συνομιλία με το πρόσωπο που δήλωσε π.χ. ότι δεν είναι ο ίδιος οφειλέτης ή ότι ο συγκεκριμένος αριθμός τηλεφώνου δεν ανήκει πια στον οφειλέτη επειδή διαμένει αλλού).»

3. Εν προκειμένω, από τα στοιχεία των φακέλων των σχετικών υποθέσεων, προέκυψαν τα ακόλουθα:

3.1. Για την υπόθεση του Α (Γ/ΕΙΣ/3674/10-06-2014, όπως συμπληρώθηκε με τα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/200/13-01-2017 και Γ/ΕΙΣ/989/08-02-2017 στοιχεία που υπέβαλε ο προσφεύγων). Ο προσφεύγων καταγγέλλει ότι επί χρόνια δεχόταν επανειλημμένες τηλεφωνικές κλήσεις σε αριθμό που του ανήκε από το έτος 2007 για οφειλές άλλου προσώπου (Β). Το γεγονός αυτό, κατά την Τράπεζα, ήταν αποτέλεσμα της ενυπόγραφης δήλωσης, στην από 20-7-2005 αίτηση της Β για χορήγηση πιστωτικής κάρτας, ότι ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός της ανήκει. Κατόπιν παρέμβασης της Αρχής (Γ/ΕΞ/138-2/24-10-2014), η Τράπεζα επαλήθευσε τους ισχυρισμούς του προσφεύγοντος, αποσύνδεσε τον αριθμό του από τα στοιχεία της Β και τον ενημέρωσε για τις ενέργειές της με επιστολή, η οποία κοινοποιήθηκε στην Αρχή (Γ/ΕΙΣ/7808/11-12-2014). Ωστόσο, και παρά τις ως άνω έγγραφες διαβεβαιώσεις της Τράπεζας προς τον προσφεύγοντα ότι διενεργήθηκαν οι σχετικές διορθώσεις στο αρχείο της και στα αρχεία των συνεργαζόμενων εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών, ο προσφεύγων κατήγγειλε εκ νέου ότι εξακολουθεί να δέχεται τηλεφωνικές οχλήσεις κατ' εντολή της Τράπεζας με σκοπό την αναζήτηση και ενημέρωση του ίδιου τρίτου προσώπου (Β). Κατόπιν δεύτερης σχετικής παρέμβασης της Αρχής (Γ/ΕΞ/2351/20-03-2017), η Τράπεζα παραδέχθηκε ότι η δεύτερη αυτή επικοινωνία με τον Α για τις οφειλές της Β ήταν αποτέλεσμα συστημικού προβλήματος. Πιο συγκεκριμένα, κατά την αναβάθμιση του λογισμικού

παρακολούθησης οφειλών προς την Τράπεζα χάθηκε η ηλεκτρονική σήμανση για τον αριθμό του Α και λόγω αυτού μεταβιβάστηκε ο αριθμός αυτός στην εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών, η οποία προσπαθώντας να επικοινωνήσει με την Β κάλεσε τέσσερις (4) φορές τον Α, από τις οποίες απάντησε μόνο σε μία (1) δηλώνοντας ότι δεν έχει σχέση με την οφειλέτρια. Μετά από αυτό, η Τράπεζα προχώρησε σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες ώστε να διαγραφεί ο αριθμός του Α από τα συστήματά της, ενώ η τελευταία όχληση που κατήγγειλε ο Α (Γ/ΕΙΣ/4507/09-06-2017) προέρχεται από αριθμό που δεν σχετίζεται με την Τράπεζα (πρόκειται για την εταιρεία Βο Frost).

3.2. Για την υπόθεση του Γ (Γ/ΕΙΣ/1594/28-02-2017), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. ... έγγραφο. Ο προσφεύγων καταγγέλλει ότι για τρεις (3) μήνες δεχόταν τηλεφωνικές κλήσεις για οφειλές άλλου προσώπου (Δ) και, ενώ προσήλθε αυτοπροσώπως στην Τράπεζα και έλαβε προφορική επιβεβαίωση ότι θα διορθωθεί το λάθος, οχλήθηκε εκ νέου για το ίδιο θέμα. Η Τράπεζα παραδέχεται τα ανωτέρω και διευκρινίζει ότι η όχληση του Γ προκλήθηκε από το γεγονός ότι ο υπερήμερος οφειλέτης Δ δήλωσε το τηλέφωνό του Γ σαν δικό του στο πλαίσιο των δανειακών του σχέσεων. Περαιτέρω, η Τράπεζα διευκρινίζει ότι στις 01-02-2017 ο Γ κατήγγειλε εγγράφως στην Τράπεζα τις οχλήσεις και έκτοτε ο αριθμός δεν χρησιμοποιήθηκε εκ νέου για τους σκοπούς της ενημέρωσης οφειλετών, αλλά ότι οι νέες προσπάθειες επικοινωνίας με τον Γ έγιναν μόνο για να ενημερωθεί για τη διαγραφή του τηλεφώνου του από τα στοιχεία του οφειλέτη Δ.

3.3. Για την υπόθεση του Ε (Γ/ΕΙΣ/1191/14-02-2017), ο οποίος καταγγέλλει ότι οχλήθηκε για μια οφειλή του πατέρα του και ότι, ενώ προσήλθε αυτοπροσώπως στην Τράπεζα με αντίγραφο λογαριασμού τηλεφώνου ως αποδεικτικό στοιχείο ότι ο αριθμός ανήκει στον ίδιο και όχι στον πατέρα του, η Τράπεζα επανέλαβε τις οχλήσεις, η Τράπεζα αναφέρει ότι ανέθεσε τον Ιανουάριο του 2017 σε εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών την επικοινωνία με τον ληξιπρόθεσμο οφειλέτη Ζ σε αριθμό που δήλωσε στα πλαίσια των υποχρεώσεών του. Ωστόσο, στις 17-01-2017 ο Ζ γνωστοποιεί στην Τράπεζα ότι το τηλέφωνο που δήλωσε αρχικά δεν του ανήκει πλέον χωρίς να γνωστοποιήσει νέο τηλεφωνικό αριθμό ή διεύθυνση κατοικίας. Στις 20-01-2017 ο γιος του οφειλέτη Ε ζήτησε από την Τράπεζα να μη γίνονται κλήσεις στον ως άνω αριθμό προσκομίζοντας παράλληλα αντίγραφο λογαριασμού του παρόχου τηλεφωνικών υπηρεσιών στον οποίο φαίνεται το ονοματεπώνυμό του αλλά όχι ο εν λόγω τηλεφωνικός αριθμός. Μεταξύ 18-01-2017 και 30-01-2017 η Τράπεζα επιχείρησε επικοινωνία με τον εν λόγω αριθμό ώστε να εξακριβώσει την αλήθεια και να βρει τρόπο επικοινωνίας με τον οφειλέτη και, κατόπιν αυτού, ο Ε υποβάλει καταγγελία στην Αρχή. Η Τράπεζα δηλώνει ότι σε κάθε περίπτωση έχει ήδη προβεί στη σηματοδότηση του εν λόγω αριθμού στην εφαρμογή της, η οποία εξυπηρετεί τον σκοπό ενημερώσεως οφειλετών, κατά τρόπον ώστε να μην χρησιμοποιείται εφεξής. Τέλος, στην περίπτωση αυτή η Τράπεζα επισημαίνει την αντισυμβατική

συμπεριφορά του οφειλέτη που απέκρυψε το νέο τηλεφωνικό του αριθμό και τη διεύθυνσή του και την παράλειψη του υιού του και καταγγέλλοντος να γνωστοποιήσει το νέο τηλέφωνο του πατέρα του, αποκαθιστώντας την παράλειψη του τελευταίου, ωσάν συνεργός του πατέρα του στην κατ' ελάχιστον αντισυμβατική συμπεριφορά του, δημιουργώντας στην Τράπεζα την πεποίθηση συμπαιγνίας μεταξύ οφειλέτη-πατέρα και υιού για την αποφυγή εξοφλήσεως της οφειλής, μέρος της οποίας, κατά την Τράπεζα, είναι και η καταγγελία στην Αρχή.

3.4. Για την υπόθεση της Η (Γ/ΕΙΣ/4807/27-07-2016), η οποία κατήγγειλε επανειλημμένες οχλήσεις για τρεις (3) μήνες στο τηλέφωνο της εργασίας της για οφειλές άλλου προσώπου (Θ), η Τράπεζα διευκρινίζει ότι η Θ δήλωσε τον τηλεφωνικό αριθμό της εργασίας της και συγκεκριμένα τηλεφωνικό κέντρο νοσοκομείου, στο οποίο επίσης εργαζόταν η προσφεύγουσα Η. Μόλις κατέστη ληξιπρόθεσμη η οφειλή της Θ έγινε προσπάθεια επικοινωνίας μαζί της τον Απρίλιο του 2016. Ωστόσο, ο χειριστής του τηλεφωνικού κέντρου, προφανώς λόγω της ηχητικά μεγάλης ομοιότητας των δύο ονοματεπωνύμων, συνέδεσε τον καλούντα εκπρόσωπο της Τράπεζας με την καταγγέλλουσα Η, αντί με την οφειλέτρια Θ. Η Τράπεζα αναφέρει ότι ουδέποτε επεδίωξε επικοινωνία με την καταγγέλλουσα που ήταν άγνωστη για αυτήν ούτε χρησιμοποιήθηκε λάθος τηλεφωνικός αριθμός, αφού αυτός δηλώθηκε από την οφειλέτρια και ήταν πράγματι ο τηλεφωνικός αριθμός εργασίας της. Η Τράπεζα απορρίπτει οποιαδήποτε ευθύνη και θεωρεί υπεύθυνο για το λάθος τον χειριστή του τηλεφωνικού κέντρου του νοσοκομείου όπου δούλευαν η καταγγέλλουσα και η οφειλέτρια, μιας και δεν διευκρίνισε ποια από τις δύο αφορούσαν οι τηλεφωνικές κλήσεις ενημέρωσης γνωρίζοντας το ομόηχο των ονομάτων τους.

3.5. Για την υπόθεση του Ι (Γ/ΕΙΣ/3/02-01-2015), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. ... έγγραφο. Ο προσφεύγων καταγγέλλει επανειλημμένες τηλεφωνικές οχλήσεις για οφειλές άλλου προσώπου (Κ), ενώ δηλώνει στους καλούντες ότι ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός ανήκει στον ίδιο. Η Τράπεζα διευκρινίζει ότι προσπάθησε να επικοινωνήσει με τον οφειλέτη Κ χρησιμοποιώντας τον τηλεφωνικό αριθμό που είχε δηλώσει σε σύμβαση ρύθμισης οφειλής του. Ο τηλεφωνικός αυτός αριθμός ανήκε όμως στον Ι, ο οποίος υπέβαλε στην Τράπεζα στις 17-12-2014 σχετικό παράπονο. Κατόπιν τούτου, η Τράπεζα προχώρησε σε σηματοδότηση του συγκεκριμένου αριθμού. Ωστόσο, τον Μάρτιο του 2017, λόγω συστημικού προβλήματος, ο τηλεφωνικός αριθμός ξαναχρησιμοποιήθηκε από την Τράπεζα για οφειλές του Κ. Κατόπιν της προσφυγής του Ι προς την Αρχή, στο πλαίσιο της οποίας διαβιβάστηκε και το από 17-12-2014 αρχικό παράπονό του προς την Τράπεζα, η τελευταία διαβεβαιώνει ότι προχώρησε σε οριστική διαγραφή του συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού και δηλώνει ότι πρόκειται για αθέλητο λάθος που διορθώθηκε.

3.6. Για την υπόθεση της Λ (Γ/ΕΙΣ/6637/21-12-2015), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη

Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. ... έγγραφο. Η Τράπεζα δηλώνει ότι στα τέλη του 2014 και τις αρχές του 2015 εκπρόσωποί της προσπάθησαν να επικοινωνήσουν με τον οφειλέτη της Μ στο κινητό τηλέφωνο που είχε ο ίδιος δηλώσει. Όμως κατά τη μεταφορά του αριθμού επικοινωνίας του οφειλέτη Μ είχε γίνει λάθος σε ένα από τα δέκα ψηφία (αντί 69...625 ανεγράφη 69...695). Αποτέλεσμα αυτού του ανθρώπινου λάθους, ήταν η επικοινωνία να γίνει με την καταγγέλλουσα Λ, αντί με τον Μ. Η Λ υπέβαλε τον Μάρτιο του 2015 καταγγελία στη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, από την οποία έλαβε γνώση η Τράπεζα με το υπ' αριθμόν ... έγγραφο της ΓΓΕΠΚ. Η Τράπεζα, την 03-04-2015, έξι μέρες αφότου έλαβε για πρώτη φορά γνώση του συμβάντος, προχώρησε σε σήμανση του συγκεκριμένου αριθμού, ο οποίος έκτοτε δεν χρησιμοποιήθηκε για τον σκοπό ενημερώσεως οφειλετών. Κατά την Τράπεζα, στην περίπτωση αυτή πρόκειται για ένα ανθρώπινο λάθος κατά την μεταφορά του τηλεφωνικού αριθμού, που όμως διορθώθηκε άμεσα, μόλις περιήλθε σε γνώση της (βλ. και την από 30-11-2015 επιστολή της Τράπεζας προς την ΓΓΕΠΚ).

3.7. Για την υπόθεση του Ν (Γ/ΕΙΣ/3211/21-05-2016), η Τράπεζα διευκρινίζει ότι ο οφειλέτης της Τράπεζας Ξ δεν μπορούσε να βρεθεί στα στοιχεία που δήλωσε στα πλαίσια των δανειακών του υποχρεώσεων. Συνεργάτης της Τράπεζας απευθύνθηκε σε δημόσια προσβάσιμη πηγή και συγκεκριμένα στο 11888 όπου δόθηκε τηλεφωνικός αριθμός, ο οποίος χρησιμοποιήθηκε και, όπως στη συνέχεια αποδείχθηκε, δεν ανήκε στον οφειλέτη Ξ, αλλά στον υιό του Ν. Ο τελευταίος υπέβαλε στις 19-05-2016 παράπονο στην Τράπεζα και κατόπιν δύο ημερών (21-05-2016) υπέβαλε σχετική καταγγελία στην Αρχή. Η Τράπεζα απάντησε στον προσφεύγοντα προφορικά στις 03-06-2016 εξηγώντας τι ακριβώς συνέβη, σηματοδοτώντας παράλληλα τον εν λόγω αριθμό ώστε να μην χρησιμοποιηθεί στο μέλλον. Ωστόσο, ο Ξ συνέχισε να μην εξυπηρετεί τις δανειακές του υποχρεώσεις και στην προσπάθεια ανεύρεσής του και επικοινωνίας μαζί του χρησιμοποιήθηκε εκ νέου το τηλέφωνο του υιού του, ο οποίος υπέβαλε νέο παράπονο στην Τράπεζα. Κατόπιν τούτου, δηλώνεται ότι διεγράφη ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός από τα αρχεία της Τράπεζας και των συνεργατών της.

3.8. Για την υπόθεση του Ο (Γ/ΕΙΣ/3243/23-05-2016), διευκρινίζεται ότι ο προσφεύγων υπέβαλε στην Αρχή καταγγελία για τηλεφωνικές οχλήσεις που δεχόταν από το 2007 από την Εμπορική Τράπεζα για οφειλές τρίτου με όνομα Π. Η υπόθεση των οχλήσεων του Ο τέθηκε υπόψη της τράπεζας με την κοινοποίηση σε αυτήν αγωγής του κατά της ίδιας στις 25-05-2017, με την οποία ζητούσε χρηματική ικανοποίηση για αποκατάσταση ηθικής βλάβης, την οποία κατά τους ισχυρισμούς του υπέστη λόγω των ως άνω κλήσεων που δεχόταν. Η Τράπεζα, αφού ερεύνησε τους ισχυρισμούς του Ο διέγραψε τον αριθμό του από τα αρχεία της. Σημειώνει δε ότι οι οχλήσεις, όπως και ο όλος χειρισμός της υπόθεσης του πραγματικού οφειλέτη με το όνομα Π, έγιναν κατ' εντολή

της πρώην Εμπορικής Τράπεζας, για αυτό και απορρίφθηκε η προαναφερόμενη αγωγή του προσφεύγοντος (βλ. απόφαση 1312/2017 Ειρηνοδικείου Αθηνών).

3.9. Για την υπόθεση του Ρ (Γ/ΕΙΣ/8283/15-12-2016), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. ... έγγραφο, η Τράπεζα διευκρινίζει ότι ο τηλεφωνικός αριθμός που στην περίπτωση αυτή χρησιμοποιήθηκε περιλαμβάνεται στα στοιχεία του οφειλέτη της Εμπορικής Τράπεζας Σ, ο οποίος είχε λάβει απ' αυτήν καταναλωτικό δάνειο και είχε πλέον καταστεί ληξιπρόθεσμος. Αυτός ο τηλεφωνικός αριθμός χρησιμοποιήθηκε για να ενημερωθεί ο ως άνω ληξιπρόθεσμος οφειλέτης, για την σε καθυστέρηση οφειλή του και να προσκληθεί να συνεννοηθεί σχετικά με την Τράπεζα. Αντί όμως του οφειλέτη, προφανώς οχλήθηκε ο Ρ, ο οποίος υπέβαλε στη ΓΓΕΠΚ καταγγελία την 18-07-2016, η οποία περιήλθε σε γνώση της Τράπεζας την 08-11-2016. Κατόπιν αυτού, την 11-11-2016, ο ως άνω τηλεφωνικός αριθμός σηματοδοτήθηκε, ώστε να μην χρησιμοποιηθεί για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών (βλ. και την από 28-11-2016 επιστολή Τράπεζας προς την ΓΓΕΠΚ).

3.10. Για την υπόθεση του Τ (Γ/ΕΙΣ/2586/28-03-2017), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. ... έγγραφο (βλ. και Γ/ΕΙΣ/2058/13-03-2017), η Τράπεζα διευκρινίζει ότι ο τηλεφωνικός αριθμός που χρησιμοποιήθηκε ήταν σημειωμένος ως αριθμός επικοινωνίας με τον Υ, εγγυητή υπέρ Εμπορικής Τραπεζής δύο στεγαστικών δανείων που αυτή είχε χορηγήσει στον Φ. Η Alpha Bank έλαβε γνώση των οχλήσεων του Τ για τις οφειλές του Φ την 13-03-2017, ημερομηνία κατά την οποία ο καταγγέλλων απευθύνθηκε ταυτόχρονα τόσο στην ίδια όσο και στην Αρχή και στη ΓΓΕΠΚ. Την επομένη, 14-03-2017, η Τράπεζα επικοινωνήσε με τον καταγγέλλοντα και, μετά από τη σχετική διαδικασία επαλήθευσης των ισχυρισμών του, την 27-03-2017, σηματοδοτήθηκε ο τηλεφωνικός του αριθμός και ο καταγγέλλων δεν οχλήθηκε ξανά.

3.11. Για την υπόθεση της Χ (Γ/ΕΙΣ/6593/13-09-2017), η οποία καταγγέλλει ότι από το 2013 δεχόταν 1 φορά/μήνα (τουλάχιστον) στον προσωπικό της αριθμό, τον οποίο ωστόσο δεν προσδιορίζει, τηλεφωνήματα από διάφορους αριθμούς για την υπόθεση κάποιου Ψ, άγνωστου σε εκείνη, αναζήτησε δε στο διαδίκτυο τους αριθμούς που την καλούσαν και διαπίστωσε ότι προέρχονται από διάφορα δικηγορικά γραφεία και εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών. Στη συνέχεια, κάποιο από τα γραφεία αυτά της είπε ότι, αν όντως δεν έχει σχέση με τον οφειλέτη, να προσέλθει σε ένα οποιοδήποτε κατάστημα της τράπεζας Alpha Bank και να τους ενημερώσει, κάτι το οποίο, όπως δηλώνει η ίδια, έπραξε στις 16/10/2014 προσκομίζοντας μία βεβαίωση από τον ΟΤΕ ότι ο αριθμός της ανήκει. Κατά την ακρόαση της Τράπεζας ενώπιον της Αρχής διευκρινίστηκε ότι η συγκεκριμένη προσφυγή, αν και ελλιπής, όπως ορθά επισημαίνει η καταγγελλόμενη τράπεζα, συνεξετάζεται προκειμένου να διευκρινιστεί αν πράγματι η Τράπεζα (και σε καταφατική

περίπτωση σε ποιες περιπτώσεις) ζητά από τους πολίτες να προσκομίζουν έγγραφα για να αποδείξουν ότι πράγματι δεν έχουν καμία σχέση με τον οφειλέτη ή την οφειλή. Σε κάθε περίπτωση, η Τράπεζα διευκρινίζει ότι λόγω των ελλιπών στοιχείων, καθώς δεν υπήρχε αναφορά του τηλεφωνικού αριθμού στον οποίο γίνονταν οι κλήσεις, δεν κατέστη δυνατή η ασφαλής ταυτοποίηση ούτε της καταγγέλλουσας που ισχυρίζεται ότι οχλήθηκε ούτε του φερόμενου ως οφειλέτη Ψ, δήλωσε ωστόσο ότι αν πράγματι κάποιο πρόσωπο προσκομίσει αποδεικτικά στοιχεία (π.χ. αντίγραφα λογαριασμών και στοιχεία ταυτότητας), τότε δεν γίνεται απλώς σηματοδότηση αλλά οριστική διαγραφή του εν λόγω τηλεφωνικού αριθμού..

Συμπερασματικά, η Τράπεζα δηλώνει ρητά ότι σε τρεις από τις ένδεκα ανωτέρω υποθέσεις (3.1. Α, 3.5. Ι και 3.7. Ν) σημειώθηκε λάθος στη διαδικασία, με αποτέλεσμα, παρά τη σηματοδότηση του επίμαχου τηλεφωνικού αριθμού, αυτός να χρησιμοποιηθεί και πάλι. Για την υπόθεση της Λ υπήρξε ανθρώπινο λάθος κατά τη μεταφορά του τηλεφωνικού αριθμού, που όμως διορθώθηκε άμεσα, μόλις περιήλθε σε γνώση της Τράπεζας. Στην υπόθεση Γ οι οχλήσεις προκλήθηκαν λόγω του ότι ο αριθμός του καταγγέλλοντος είχε δηλωθεί από τον πραγματικό οφειλέτη, αλλά η Τράπεζα ανταποκρίθηκε άμεσα στο παράπονο του καταγγέλλοντος και η όχληση δεν επαναλήφθηκε. Στην περίπτωση της Η ο αριθμός της οφειλέτριας ήταν σωστός, αλλά η κλήση διοχετεύτηκε σε λάθος πρόσωπο από υπεύθυνο επεξεργασίας διάφορο της Τράπεζας, τον χειριστή του τηλεφωνικού κέντρου του χώρου εργασίας καταγγέλλουσας και οφειλέτριας. Οι κλήσεις προς τους Ο, Ρ, Τ έγιναν γιατί οι τηλεφωνικοί τους αριθμοί ήταν καταχωρημένοι σε οφειλέτες της πρώην Εμπορικής Τράπεζας και η τράπεζα Alpha Bank όταν πληροφορήθηκε ότι οι εν λόγω τηλεφωνικοί αριθμοί δεν ανήκουν στους οφειλέτες προέβη στις αναγκαίες διορθωτικές ενέργειες. Τέλος, για την υπόθεση Ε η Τράπεζα δηλώνει προφανή συμπαιγνία πατέρα-υιού, ώστε ο πρώτος να αποφύγει την εκπλήρωση των υποχρεώσεών του, ενώ η καταγγελία της Χ είναι ελλιπής και δεν μπορεί να διερευνηθεί.

4. Αναφορικά με την εκπλήρωση υποχρέωσης ελέγχου της ακρίβειας των δεδομένων (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009), πρέπει να γίνει δεκτό ότι ο δανειστής πρέπει να επεξεργάζεται ακριβή στοιχεία για τον οφειλέτη. Τούτο σημαίνει ότι ο δανειστής πρέπει να επιβεβαιώνει τις οφειλές και να έχει προβεί σε ταυτοποίηση του οφειλέτη πριν από οποιαδήποτε ενέργεια ενημέρωσης οφειλετών ή πριν από την ανακοίνωση των στοιχείων σε εταιρία ενημέρωσης οφειλετών. Η επικαιροποίηση του σχετικού αρχείου μπορεί να γίνει με κάθε πρόσφορο τρόπο, όπως για παράδειγμα με διασταύρωση των στοιχείων από δημόσια προσβάσιμες πηγές (π.χ. τηλεφωνικοί κατάλογοι διαθέσιμοι στο ευρύ κοινό), με τηλεφωνική επικοινωνία με τον οφειλέτη ή με αποστολή σχετικής επιστολής για την επιβεβαίωση των στοιχείων. Εξάλλου, οι τράπεζες κατά κανόνα μεριμνούν για την ενημέρωση των πελατών τους

σχετικά με την ανάγκη επικαιροποίησης των στοιχείων τους σε τακτά χρονικά διαστήματα, μέσω διάθεσης ειδικού εντύπου «Συστηθήκατε» της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών στους χώρους υποδοχής των καταστημάτων της, μέσω ηχογραφημένου μηνύματος σε συναλλαγές με Phone Banking, μέσω ηλεκτρονικών μηνυμάτων σε συναλλαγές με E-Banking, και με εξατομικευμένη ενημέρωση στα καταστήματα όταν διαπιστώνεται επ' ευκαιρία της διενεργούμενης συναλλαγής ότι τα στοιχεία τους είναι ελλιπή. Σημειώνεται ότι στις συμβάσεις δανειακών προϊόντων ή/και υπηρεσιών περιλαμβάνεται κατά κανόνα όρος, σύμφωνα με τον οποίο ο αντισυμβαλλόμενος, καταθέτης ή οφειλέτης, υποχρεούται να γνωστοποιήσει στην τράπεζα άμεσα κάθε αλλαγή των στοιχείων επικοινωνίας του (συμβατική υποχρέωση). Θεσμική δε υποχρέωση προκύπτει τόσο από τον ορισμό του συνεργάσιμου δανειολήπτη, όσο και από τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδος.

Σε περίπτωση δε που διαπιστωθεί ότι τα στοιχεία που είχαν δηλωθεί στο δανειστή είναι λανθασμένα ή ψευδή (για παράδειγμα, όταν ο καλούμενος πολίτης δηλώνει στο δανειστή ότι ουδεμία σχέση έχει με τον οφειλέτη ή την οφειλή ή ότι ο οφειλέτης δεν διαμένει πια στην συγκεκριμένη οικία), πρέπει να καταχωρείται το αίτημα αντίρρησης/διόρθωσης από τις ΕΕΟ, να διαβιβάζεται άμεσα στον δανειστή για λογαριασμό του οποίου γίνεται η επικοινωνία και να γίνονται άμεσα όλες οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες. Πρέπει να γίνεται άμεσα σηματοδότηση του συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού, ώστε να μην χρησιμοποιηθεί στο μέλλον για σκοπό ενημερώσεως ή οχλήσεως για οφειλές τρίτου προσώπου (ως απόδειξη για την ανακρίβεια των στοιχείων και μέχρι την εύρεση των αληθών μπορεί να τηρείται από το δανειστή η συνομιλία με το πρόσωπο που δήλωσε π.χ. ότι δεν είναι ο ίδιος οφειλέτης ή ότι ο συγκεκριμένος αριθμός τηλεφώνου δεν ανήκει πια στον οφειλέτη επειδή διαμένει αλλού). Εάν διαπιστώνεται από δημόσια προσβάσιμες πηγές ή από στοιχεία που προσκομίζει στον δανειστή ο καλούμενος τρίτος-μη οφειλέτης (π.χ. αντίγραφο λογαριασμού ή έγγραφο παρόχου για τον τηλεφωνικό του αριθμό), τότε πρέπει να διαγράφεται άμεσα και οριστικά ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός που δόθηκε από τον οφειλέτη και να ενημερώνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο, ει δυνατόν εγγράφως, ο ως άνω καλούμενος τρίτος-μη οφειλέτης που ζητεί να διορθωθούν τα τηρούμενα στοιχεία και να σταματήσουν οι οχλήσεις στον δικό του αριθμό.

Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη το πλήθος των καταγγελιών, τη διαδικασία που εφαρμόζει η Τράπεζα για τον έλεγχο και τη διόρθωση των σχετικών στοιχείων, τα ομολογημένα συστηματικά σφάλματα που εμφιλοχώρησαν στις συγκεκριμένες περιπτώσεις, τη βαρύτητα της παράβασης του άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με το άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009 που αποδείχθηκε και της προσβολής που επήλθε από αυτή στα υποκείμενα των δεδομένων, όπως αυτή

εκτέθηκε αναλυτικά ανωτέρω, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην τράπεζα Alpha Bank, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, η προβλεπόμενη στο άρθρο 10 παρ. 1 του ν. 3758/2009 κύρωση που αναφέρεται στο διατακτικό και η οποία τυγχάνει ανάλογη με τη βαρύτητα της παράβασης και της προσβολής των προσφευγόντων εξ' αυτής, καθώς και να της απευθυνθεί σύμφωνα με το άρθρο 19 παρ. 2 στοιχ. γ' του ν. 2472/1997 η σύσταση που αναφέρεται στο διατακτικό.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

1. Επιβάλει στην τράπεζα Alpha Bank πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων (10.000) Ευρώ για μη εκπλήρωση της υποχρέωσής της να τηρεί και να επεξεργάζεται περαιτέρω ακριβή στοιχεία για τους οφειλέτες της προς εκπλήρωση των προβλεπόμενων από το ν. 3758/2009 σκοπών σε τρεις από τις εξεταζόμενες με την παρούσα περιπτώσεις (βλ. σκέψη 3, περιπτώσεις 3.1., 3.5. και 3.7.).
2. Απευθύνει σύσταση στην τράπεζα Alpha Bank, να προβεί σε βελτίωση της όλης διαδικασίας ταυτοποίησης των στοιχείων των οφειλετών πριν την ανάθεση ενημέρωσης οφειλετών (ιδίως αναφορικά με οφειλέτες της πρώην Εμπορικής Τράπεζας που περιήλθε μετά από απορρόφηση στην εν λόγω Τράπεζα) και να ενημερώσει σχετικά την Αρχή εντός 6 μηνών.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου