



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 21-08-2018

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/6943/21-08-2018

Α Π Ο Φ Α Σ Η Α Ρ . 5 6 / 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 η Ευμορφία – Ιωσηφίνα Τσακιρίδου δικηγόρος-ειδική επιστήμονας, ως βοηθός εισηγήτρια, 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 εύσχημο 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 συνήθως 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.

Στο πλαίσιο εξέτασης των ανωτέρω καταγγελιών, η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από την Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/7474/17-10-2017), οι οποίες υποβλήθηκαν εγγράφως (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8549/28-11-2017 και Γ/ΕΙΣ/9151/19-12-2017). Ακολούθως, η

Eurobank κλήθηκε νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 14-02-2018 με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1031/06-02-2018 κλήση και προσήλθε, ενημερώθηκε δε για την αναβολή της συζήτησης και προσήλθε εκ νέου στη συνεδρίαση της 21-03-2018. Κατά τη συνεδρίαση, η Eurobank εξέθεσε προφορικά τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό έγγραφο υπόμνημά της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2556/30-03-2018).

Ειδικότερα, κατά τις διευκρινίσεις της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. (στο εξής Eurobank ή Τράπεζα):

Η Τράπεζα καταρχάς δηλώνει ότι βασικό μέλημα και καθήκον της είναι ο έλεγχος της ακρίβειας των δεδομένων των πελατών της. Η σχετική υποχρέωσή της απορρέει από τις διατάξεις του ν. 2472/1997 (άρθρο 4 παρ. 1 εδ. γ'), αλλά και από το εποπτικό πλαίσιο, στο οποίο υπόκειται ως εποπτευόμενο από την Τράπεζα της Ελλάδος πιστωτικό ίδρυμα. Ειδικότερα, η πιστοποίηση και η επαλήθευση της ταυτότητας των πελατών αποτελεί υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων, η οποία προβλέπεται από την απόφαση 281/2009 της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος, κατ' εφαρμογήν της αρχής "know your customer", που αποβλέπει στην πρόληψη της νομιμοποίησης εσόδων από παράνομες δραστηριότητες. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα κατά την υποβολή προς αυτήν αιτήσεως για τη λήψη τραπεζικής υπηρεσίας (κατάθεση, πιστωτική κάρτα, δάνειο κλπ) συλλέγει από τον πελάτη, μεταξύ των άλλων αναγκαίων στοιχείων του, και τον αριθμό τηλεφωνικής του κλήσης, τον οποίο καταχωρεί στα συστήματά της, ως στοιχείο επικοινωνίας της μαζί του, ο δε πελάτης βάσει σχετικής πρόβλεψης στους ΓΟΣ της Τράπεζας υποχρεούται σε περίπτωση μεταβολής του ανωτέρω στοιχείου επικοινωνίας να γνωστοποιεί στην Τράπεζα εγγράφως ή ηλεκτρονικά-όπου προβλέπεται- τη μεταβολή αυτή.

Περαιτέρω, η ίδια η Τράπεζα μεριμνά για την τακτική επικαιροποίηση των στοιχείων των πελατών της, μεταξύ δε αυτών και του αριθμού τηλεφωνικής επικοινωνίας με αυτούς. Προς τούτο, η Τράπεζα:

α) ενημερώνει τους συναλλασσομένους με αυτήν σχετικά με τις υποχρεώσεις τους που απορρέουν από την ανωτέρω νομοθεσία, δηλαδή την παροχή στοιχείων και πληροφοριών που πιστοποιούν την ταυτότητα και την προέλευση των εισοδημάτων τους και την αναγκαιότητα επικαιροποίησης αυτών σε τακτά χρονικά διαστήματα μέσω διάθεσης ειδικού εντύπου «Συστηθήκατε» της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών στους χώρους υποδοχής των καταστημάτων της,

β) επιβεβαιώνει σε κάθε νέα επικοινωνία της με τον πελάτη ή με αφορμή την παροχή προς αυτόν άλλων τραπεζικών υπηρεσιών, την ακρίβεια και ορθότητα των στοιχείων του βάσει δικαιολογητικών για την επαλήθευση της σχετικής πληροφόρησης (π.χ. για τον αριθμό τηλεφώνου του: λογαριασμός κινητής ή σταθερής τηλεφωνίας),

γ) απευθύνει στον πελάτη της προσκλήσεις για επικαιροποίηση των στοιχείων του μέσω περιοδικής ενημέρωσης (statement), με ηχογραφημένα μηνύματα της υπηρεσίας τηλεφωνικής εξυπηρέτησης EuroPhone Banking καθώς και με μηνύματα της υπηρεσίας E-Banking/Mobile Banking,

δ) στο πλαίσιο της διαδικασίας επίλυσης καθυστερήσεων με βάση τον αναθεωρημένο Κώδικα Δεοντολογίας του ν. 4224/2013 προσκαλεί τον πελάτη που έχει ληξιπρόθεσμη οφειλή, η οποία εμπίπτει στην ανωτέρω διαδικασία, να επικαιροποιήσει τα στοιχεία του με την προειδοποίηση ότι, όπως προβλέπεται από τον Κώδικα, η μη ανταπόκρισή του στην ανωτέρω πρόσκληση συνιστά λόγο κατηγοριοποίησής του ως «μη συνεργάσιμου δανειολήπτη»,

ε) ειδικά όσον αφορά τους αριθμούς τηλεφώνου των πελατών της: εφόσον η Τράπεζα πληροφορεί ότι ο αριθμός τηλεφωνικής κλήσης που χρησιμοποιήθηκε για την ενημέρωση οφειλέτη της δεν του ανήκει, προβαίνει σε ειδική σήμανση στο μηχανογραφικό της σύστημα, ώστε ο αριθμός αυτός να καταστεί εφεξής ανενεργός και να μην ξαναχρησιμοποιηθεί. Στη συνέχεια διερευνά την ορθότητα της πληροφορίας κι εφόσον προκύψει ισχυρή ένδειξη ότι πράγματι ο αριθμός αυτός δεν ανήκει στον οφειλέτη, η Τράπεζα προβαίνει στην οριστική διαγραφή του συγκεκριμένου τηλεφωνικού αριθμού. Άλλωστε, η διαγραφή από το σχετικό αρχείο της Τράπεζας του αριθμού τηλεφώνου του οφειλέτη βάσει απλώς και μόνον μιας τηλεφωνικής δηλώσεως ενός προσώπου, ενώ προηγουμένως έχει διασταυρωθεί από την Τράπεζα η ακρίβεια του δεδομένου, θα αποτελούσε κατά την Τράπεζα και παράβαση του ν. 2472/1997 στο βαθμό που δεν εξακριβώνεται βάσει της δηλώσεως αυτής και μόνο η ανακρίβεια του δεδομένου, είναι μάλιστα σύνθητες ο οφειλέτης ή οικείος του που απαντά στην κλήση, προς αποφυγή της διενέργειας τηλεφωνικής επικοινωνίας, να ισχυρίζεται ψευδώς ότι δεν είναι ο οφειλέτης και ότι δεν είναι ακριβής ο τηλεφωνικός αριθμός που χρησιμοποιήθηκε.

Αναφορικά με τις συγκεκριμένες καταγγελίες, με τις οποίες οι προσφεύγοντες διαμαρτυρήθηκαν, διότι εκλήθησαν από ΕΕΟ, η Τράπεζα δηλώνει ότι οι τηλεφωνικοί αριθμοί των καταγγελλόντων είχαν δοθεί από πελάτες της τράπεζας στο πλαίσιο κατάρτισης σύμβασης με την τράπεζα για χορήγηση σε αυτούς προϊόντων καταναλωτικής πίστης (βλ. συνημμένα έγγραφα στο από 08-12-2017 και από 28-03-2018 υπόμνημά της). Ότι πριν την ενέργεια ενημέρωσης η Τράπεζα ταυτοποίησε τους οφειλέτες της με βάση τα στοιχεία που οι ίδιοι είχαν δηλώσει στο πλαίσιο της συναλλακτικής τους σχέσης και τα οποία τηρούνταν στο μηχανογραφικό της σύστημα. Τέλος, ότι όταν διαπιστώθηκε η ανακρίβεια των στοιχείων, μερίμνησε για τη διαγραφή των επίμαχων τηλεφωνικών αριθμών από το αρχείο της και ότι ενημέρωσε άμεσα τον καταγγέλλοντα που της απηύθυνε την έγγραφη διαμαρτυρία.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και την βοηθό εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε 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/2224/07-04-2016), που υποβλήθηκε μέσω της διαδικτυακής πύλης της Αρχής. Ο προσφεύγων καταγγέλλει ότι από το 2007 τον οχλούσαν στο κινητό του τηλέφωνο για οφειλές του Β προς την Eurobank. Ο προσφεύγων ουδέποτε απευθύνθηκε προς την Τράπεζα, θεωρώντας, όπως αναφέρει, ότι δεν μπορεί να απαιτήσει από την Τράπεζα να αλλάξει τα στοιχεία άλλου προσώπου, που μάλιστα δεν έχει καμία σχέση και δεν γνωρίζει καν. Κατά τον προσφεύγοντα, οι οχλήσεις σταματούν προσωρινά, ωστόσο μετά από μήνες ή και χρόνο, μπορεί να καλέσει άλλη ΕΕΟ. Τελευταία κλήση έγινε, όπως δηλώνει ο προσφεύγων την 29-03-2016 από μία ΕΕΟ. Η δε Τράπεζα δηλώνει ότι ο εν λόγω τηλεφωνικός αριθμός είχε δηλωθεί ως αριθμός επικοινωνίας από τον πελάτη της Β (βλ. συνημμένη στο υπόμνημα σύμβαση). Κατά την Τράπεζα, ο πελάτης της ουδέποτε προέβη σε επικαιροποίηση των στοιχείων του, παρά τις επανειλημμένες προσκλήσεις της. Τέλος, η Τράπεζα δηλώνει ότι πριν την ανακοίνωση του εν λόγω αριθμού σε ΕΕΟ, κατέβαλε προσπάθεια να επαληθεύσει την ορθότητά του με βάση δημόσια προσβάσιμη πηγή, ωστόσο ο τηλεφωνικός αριθμός του πελάτη της είχε καταχωρηθεί με απόκρυψη. Κατά τους ισχυρισμούς της Τράπεζας, δεδομένου ότι ο πελάτης δεν είχε καμία άλλη συναλλακτική σχέση και επικοινωνία με την Τράπεζα, μοναδικός τρόπος επικαιροποίησης του εν λόγω στοιχείου στην προκειμένη περίπτωση και μόνον, ήταν η επανάκληση του ίδιου αριθμού.

3.2. Για την υπόθεση του Γ (Γ/ΕΙΣ/07-07-2015), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. 70948/01-07-2015 έγγραφο. Ο προσφεύγων καταγγέλλει το 2015 ότι επί 8 μήνες δεχόταν στο κινητό του τηλέφωνο κλήσεις από ΕΕΟ που αναζητούσαν κάποιον άγνωστο σε εκείνον. Κατά την τράπεζα, ο εν λόγω τηλεφωνικός αριθμός είχε δοθεί από τον πελάτη της Δ (βλ. συνημμένη στο υπόμνημα σύμβαση), ο

οποίος στη συνέχεια προέβη σε επικαιροποίηση του εν λόγω στοιχείου του. Ωστόσο, η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι εμφιλοχώρησε σφάλμα, εξαιτίας του οποίου μολονότι έπρεπε να διαγραφεί ο παλαιός αριθμός τηλεφωνικής κλήσης, αυτός δεν διαγράφηκε και ανακοινώθηκε στην ΕΕΟ. Στη συνέχεια, όταν το εν λόγω σφάλμα περιήλθε σε γνώση της Τράπεζας, η Τράπεζα προέβη σε διαγραφή των εσφαλμένων στοιχείων επικοινωνίας.

3.3. Για την υπόθεση του Ε (Γ/ΕΙΣ/2508/30-04-2015), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. 44075/23-04-2015 έγγραφο. Ο προσφεύγων καταγγέλλει ότι το 2015 δεχόταν στο κινητό του τηλέφωνο τηλεφωνικές οχλήσεις από ΕΕΟ που αναζητούσαν κάποια ΣΤ. Η Τράπεζα δηλώνει ότι ο εν λόγω αριθμός της είχε δοθεί από την προαναφερόμενη πελάτισσα (βλ. συνημμένη στο υπόμνημα σύμβαση), η οποία στη συνέχεια προέβη σε επικαιροποίηση του εν λόγω στοιχείου της. Ωστόσο, η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι εμφιλοχώρησε σφάλμα, εξαιτίας του οποίου μολονότι έπρεπε να διαγραφεί ο παλαιός αριθμός τηλεφωνικής κλήσης, αυτός δεν διαγράφηκε και ανακοινώθηκε στην ΕΕΟ. Στη συνέχεια, όταν το εν λόγω σφάλμα περιήλθε σε γνώση της Τράπεζας, η Τράπεζα προέβη σε διαγραφή των εσφαλμένων στοιχείων επικοινωνίας. Τέλος, η Τράπεζα απέστειλε άμεσα στον Ε, ο οποίος παράλληλα με την καταγγελία του στην ΓΓΕΠΚ απηύθυνε τη διαμαρτυρία του και στην Τράπεζα, έγγραφη επιστολή συγγνώμης, με την οποία τον ενημέρωνε για την πλήρη διευθέτηση του ζητήματος (βλ. την από 15-04-2015 επιστολή της Τράπεζας προς Ε).

Συμπερασματικά, η Τράπεζα δηλώνει ρητά ότι σε δύο από τις τρεις ανωτέρω υποθέσεις (3.2. Γ και 3.3. Ε), παρότι οι πελάτες της είχαν προβεί σε επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας τους, εμφιλοχώρησε σφάλμα, εξαιτίας του οποίου οι παλαιοί αριθμοί τηλεφωνικής κλήσης, μολονότι έπρεπε να είχαν διαγραφεί, δεν διεγράφησαν. Συνεπεία του ανωτέρω σφάλματος οι εν λόγω αριθμοί ανακοινώθηκαν σε ΕΕΟ και χρησιμοποιήθηκαν στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών. Ωστόσο, κατά την Τράπεζα, πρόκειται για αυστηρά μεμονωμένες περιπτώσεις και για μεμονωμένο σφάλμα, που μόλις περιήλθε σε γνώση της Τράπεζας, προέβη σε διαγραφή των εσφαλμένων στοιχείων επικοινωνίας, και ενημέρωσε σχετικά τον προσφεύγοντα που είχε απευθυνθεί προς την Τράπεζα. Αναφορικά με τον Α, η Τράπεζα δηλώνει ότι ο προσφεύγων δεν απευθύνθηκε στην Τράπεζα και ότι στη συγκεκριμένη περίπτωση υπό τις συνθήκες που αναφέρει ήταν αντικειμενικά αδύνατο να ελεγχθεί το εν λόγω τηλέφωνο ως προς την ακρίβεια και ορθότητά του.

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 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 Eurobank Ergasias A.E., ως υπεύθυνο επεξεργασίας, η προβλεπόμενη (ελάχιστη) 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.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

Η Αρχή

Επιβάλλει στην Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. πρόστιμο ύψους πέντε χιλιάδων (5.000) 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 δύο από τις εξεταζόμενες με την παρούσα περιπτώσεις (βλ. σκέψη 3, περιπτώσεις 3.2. και 3.3.).

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος

Η Γραμματέας

Γεώργιος Μπατζαλέξης

Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου