



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 25-10-2019

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/7315/25-10-2019

### Α Π Ο Φ Α Σ Η 39/2019

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 23-07-2019, σε συνέχεια των από 19-03-2019 και 02-04-2019 συνεδριάσεων, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Πρόεδρος, Κ. Μενουδάκος, και τα τακτικά μέλη Κ. Χριστοδούλου, ως εισηγητής, Α. Συμβώνης, Σ. Βλαχόπουλος, Κ. Λαμπρινουδάκης, Χ. Ανθόπουλος και Ε. Μαρτσούκου. Στη συνεδρίαση παρέστησαν, επίσης, με εντολή του Προέδρου, χωρίς δικαίωμα ψήφου, η Ε. Ι. Τσακιρίδου, δικηγόρος – ειδική επιστήμονας, ως βοηθός εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και η Ε. Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του Τμήματος Διοικητικών Υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1967/12-03-2018 έγγραφό της η Τράπεζα Eurobank Ergasias Α.Ε. υποβάλλει αίτηση θεραπείας κατά της με αριθ. 98/2017 Απόφασης της Αρχής. Συγκεκριμένα, η Αρχή με την προαναφερθείσα απόφαση εξέτασε τις με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/1161/24-02-2015, Γ/ΕΙΣ/1163/24-02-2015, Γ/ΕΙΣ/4494/18-07-2016, Γ/ΕΙΣ/5599/15-09-2016, Γ/ΕΙΣ/8175/12-12-2016, Γ/ΕΙΣ/1107/13-02-2017 καταγγελίες κατά της Τράπεζας Eurobank Ergasias Α.Ε., οι οποίες διαβιβάστηκαν στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή. Οι

καταγγέλλοντες ισχυρίζονταν ότι παρανόμως οχλήθηκαν στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών και ότι η Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. δεν τους ενημέρωσε σχετικά με τη χορήγηση των στοιχείων τους σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών.

Η Αρχή, με την με αριθ. 98/2017 Απόφασή της, απέρριψε τις ανωτέρω καταγγελίες και απηύθυνε στην αιτούσα σύσταση αναφορικά με τον τρόπο εκπλήρωσης της υποχρέωσης ενημέρωσης των οφειλετών της, των οποίων τα στοιχεία διατίθενται σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών. Αναλυτικότερα, η Αρχή έκρινε ότι εφεξής η αιτούσα, ως δανειστής και υπεύθυνος επεξεργασίας, θα πρέπει να προβαίνει σε ειδική ατομική ενημέρωση των οφειλετών της για τη διάθεση των δεδομένων τους στην εκάστοτε συγκεκριμένη Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών, να παρέχει ένα εύλογο διάστημα (π.χ. ενδεικτικά, 10-15 ημερών) πριν από τη διάθεση για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης και να μεριμνήσει, ώστε η ενημέρωση αυτή να γίνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο, π.χ. με ενσωμάτωση της σχετικής πληροφόρησης στα αντίγραφα λογαριασμών και σε ευδιάκριτο σημείο αυτών ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (email), σε όλες τις περιπτώσεις, στις οποίες τούτο καθίσταται εφικτό, και ιδίως εφόσον τα σχετικά στοιχεία έχουν χορηγηθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας από τα υποκείμενα των δεδομένων. Με την ίδια απόφαση διευκρινίστηκε περαιτέρω ότι ο δανειστής, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, οφείλει να ενημερώνει εκ νέου, σύμφωνα με τα παραπάνω, κάθε φορά που τα στοιχεία των οφειλετών του διατίθενται σε διαφορετική Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών.

Με την υπό κρίση αίτηση η Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. ζητεί την ανάκληση της προσβαλλόμενης απόφασης, παραπονούμενη ότι με την ως άνω απόφαση θεσπίστηκαν, με εσφαλμένη ερμηνεία και εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 4 ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με το άρθρο 11 ν. 2472/1997, δυσανάλογες υποχρεώσεις σε βάρος της ίδιας και των λοιπών δανειστών. Οι λόγοι ανάκλησης της προσβαλλόμενης απόφασης της Αρχής, όπως διατείνεται η αιτούσα, είναι κυρίως οι εξής:

Α) Εσφαλμένη ερμηνεία και εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 4 ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με το άρθρο 11 ν. 2472/1997. Οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών δεν είναι «τρίτοι» υπό την έννοια του άρθρου 2 περ. θ' του ν. 2472/1997, και συνεπώς δεν τίθεται ζήτημα εφαρμογής της παρ. 3 του άρθρου 11 του ν. 2472/1997, αλλά εφαρμόζεται η παρ. 1 του ίδιου άρθρου, σύμφωνα με την οποία αρκεί η τράπεζα να

ενημερώσει τα υποκείμενα των δεδομένων για τον αποδέκτη ή την κατηγορία αποδεκτών. Ομοίως σε αποδέκτες ή κατηγορίες αποδεκτών αναφέρεται και το άρθρο 13 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679. Συνακόλουθα, οι προσβαλλόμενες ρυθμίσεις έρχονται σε ευθεία αντίθεση με την διάταξη της παρ. 1 του άρθρου 11 ν. 2472/1997, δοθέντος ότι ανεπιτρέπτως επιβάλλουν στην αιτούσα, ως υπεύθυνη επεξεργασίας, την υποχρέωση να ενημερώνει τα υποκείμενα των δεδομένων, όχι μόνον για την κατηγορία αποδεκτών των δεδομένων τους (τις ΕΕΟ), αλλά επακριβώς και κάθε φορά ιδιαίτερος για την κάθε συγκεκριμένη εταιρεία, στην οποία αναθέτει την ενημέρωση οφειλέτη της. Κατά την αιτούσα, αυτή η ρύθμιση της προσβαλλόμενης απόφασης στηρίζεται σε εσφαλμένη ερμηνεία και εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 4 ν. 3758/2009, σε συνδυασμό με τις παρ. 1 και 3 του άρθρου 11 ν. 2472/1997. Πολλώ δε μάλλον, όταν ο ως άνω τρόπος ερμηνείας των διατάξεων αποκλίνει από τις παρατηρήσεις που η ίδια η Αρχή είχε υποβάλει στις από 05-08-2011 προτεινόμενες τροποποιήσεις του ν. 3758/2009 (βλ. το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/5417/05-08-2011 έγγραφο της Αρχής, ιδίως το σχόλιο της Αρχής αναφορικά με τη προτεινόμενη ρύθμιση του άρθρου 4 παρ. 5 ν. 3758/2009, σύμφωνα με το οποίο, ενόψει του ότι οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών δρουν ως εκτελούσες την επεξεργασία για λογαριασμό των δανειστών, η Αρχή αποσαφηνίζει ότι «Ο δανειστής δύναται να αναθέσει την ενημέρωση στην εταιρεία η οποία οφείλει να ενημερώσει τον οφειλέτη για αυτήν τη διαβίβαση το αργότερο πριν την πρώτη επικοινωνία μαζί του»). Με τις εν λόγω παρατηρήσεις, αρκούσε στην Αρχή στο πλαίσιο επιτεύξεως του στόχου της προσήκουσας ενημερώσεως του οφειλέτη για τη διάθεση των δεδομένων του, η ενημέρωσή του από την ίδια την Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών. Κατά τους ισχυρισμούς της αιτούσας, χωρίς καμία απολύτως αιτιολογία, η Αρχή, με την προσβαλλόμενη απόφαση απέκλινε δραστικά από την εν λόγω θέση της, γεγονός που ενισχύει τον εσφαλμένο και αναιτιολόγητο χαρακτήρα των προσβαλλόμενων ρυθμίσεων. Οι δε σχετικές απαιτήσεις των ν. 2472/1997 και ν. 3758/2009 ικανοποιούνται πλήρως με την ενημέρωση των οφειλετών για την εν λόγω κατηγορία αποδεκτών (ΕΕΟ), με κάθε πρόσφορο τρόπο (π.χ. μέσω κινήσεων των λογαριασμών τους).

Β) Οι τιθέμενοι με την προσβαλλόμενη απόφαση όροι δεν είναι πρόσφοροι για να ενημερωθούν προσηκόντως και εγκαίρως οι οφειλέτες για τη διάθεση των δεδομένων τους σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, ενώ δεν έχει καμία πρακτική διαφορά για

τον οφειλέτη η ενημέρωση για την επωνυμία της συγκεκριμένης Εταιρείας Ενημέρωσης Οφειλετών, δεδομένου ότι και πριν την συγκεκριμένη ενημέρωση έχουν τη δυνατότητα να ασκήσουν όλα τα δικαιώματα που τους παρέχει ο ν. 2472/1997. Επιπρόσθετα η αυξημένη υποχρέωση ενημερώσεως που θέτουν οι προσβαλλόμενες ρυθμίσεις, δεν αιτιολογείται ειδικώς σε σχέση με τα σημερινά δεδομένα της αγοράς, με βάση τα οποία οι οφειλέτες γνωρίζουν πλέον πλήρως την πρακτική της αγοράς σε σχέση με την ανάθεση της ενημέρωσης οφειλετών από τους δανειστές σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών. Η σχετική δε δημοσιότητα διασφαλίζεται πλήρως και από το τηρούμενο Μητρώο των συγκεκριμένων εταιρειών, το οποίο είναι δημόσιο βιβλίο και τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης σε ηλεκτρονική μορφή, η δε πρόσβαση σε αυτό γίνεται ατελώς (άρθρο 7 ν. 3758/2009, βλ. ιστοσελίδα ΓΓΕΠΚ).

Γ) Οι τιθέμενοι με την προσβαλλόμενη απόφαση όροι είναι μη αναγκαίοι και δυσανάλογοι σε σχέση με τους επιδιωκόμενους σκοπούς, καθώς απαιτούν την απασχόληση αρκετού ανθρώπινου δυναμικού εκ μέρους των δανειστών και παράλληλα την ανάπτυξη νέων συστημάτων (συστημικών αλλαγών), με τεράστιο κόστος για την τράπεζα, ώστε να παράγεται η απολύτως συγκεκριμένη και επαναλαμβανόμενη/διαρκής ενημέρωση που η απόφαση της Αρχής επιβάλλει.

Η αιτούσα καταληκτικά επισημαίνει το υψηλό ποσοστό πελατών οι οποίοι, λόγω μη επικαιροποιημένων στοιχείων δεν είναι εφικτό να εντοπιστούν και συνεπώς η ενημέρωση τους καθίσταται πρακτικά αδύνατη. Ισχυρίζεται επίσης ότι τα φυσικά πρόσωπα μπορεί να έχουν διαφορετικές συμβατικές σχέσεις με την ίδια τράπεζα (π.χ. οφειλέτη, εγγυητής), για πληθώρα προϊόντων (π.χ. στεγαστικά, καταναλωτικά, πιστωτικές κάρτες) και ότι το γεγονός ότι οι τράπεζες χωρίζουν τις οφειλές σε buckets και προβαίνουν σε συνεχείς εναλλαγές των ΕΕΟ με πολλαπλά κριτήρια (buckets, προϊόν, κλπ.), καθιστά πρακτικά αδύνατη τη συνεχή ενημέρωση των οφειλετών από τις τράπεζες για την εκάστοτε εταιρεία στην οποία αναθέτουν την ενημέρωση του οφειλέτη. Δεδομένου ότι τα προϊόντα αυτά παρακολουθούνται από διαφορετικές διευθύνσεις των τραπεζών, δεν υπάρχει καν η δυνατότητα πρακτικά (συστημικά) να γίνεται τουλάχιστον μία συγκεντρωτική ενημέρωση ανά τράπεζα για όλα τα τραπεζικά προϊόντα, άλλωστε ούτε οι οφειλές καθίστανται ταυτόχρονα υπερήμερες. Με τα δεδομένα αυτά, κατά τους ισχυρισμούς της αιτούσας, η προσβαλλόμενη απόφαση θεσπίζει κανονιστική ρύθμιση δυσανάλογου χαρακτήρα σε σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό πλήρους ενημερώσεως των οφειλετών κατά το

άρθρο 4 παρ. 4 ν. 3758/2009.

Η Αρχή, με την με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1958/13-03-2019 κλήση σε ακρόαση, κάλεσε την Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. να υποστηρίξει την αίτησή της. Επίσης κάλεσε την Ελληνική Ένωση Τραπεζών να εκθέσει τις απόψεις της. Στη συνεδρίαση της Αρχής στις 02-04-2019 (εξ αναβολής από 19-03-2019), παρέστησαν νομίμως εκ μέρους της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. οι Πέτρος Φραγκίσκος (με ΑΜ ΔΣΑ ...), Μαρία Χατζημηνά (με ΑΜ ΔΣΑ ...) και η Α, [...] Διαχείρισης Λειτουργικού Κινδύνου Καθυστερήσεων Λιανικών Τραπεζικών Προϊόντων, εκ μέρους της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών οι Ιωάννης Μούργελας (με ΑΜ ΔΣΑ ...) και Σοφία Φωτοπούλου (με ΑΜ ΔΣΑ ...) και εκ μέρους της Τράπεζας Alpha Bank A.E. (ομοίως μέλους της ΕΕΤ) η Ελίνα Γεωργίλη (με ΑΜ ΔΣΑ ...).

Ακολούθως, η Τράπεζα Eurobank Ergasias A.E. υπέβαλε και έγγραφο υπόμνημα (με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3015/22-04-2019), στο οποίο ανέπτυξε περαιτέρω τα εξής:

1. Η υποχρέωση αυξημένης/εξειδικευμένης ενημέρωσης των οφειλετών για τη διάθεση των δεδομένων τους σε συγκεκριμένη εταιρεία ενημέρωσης είναι αντίθετη στα άρθρα 10-12 της Οδηγίας 95/46/ΕΚ, 11 ν. 2472/1997 (και τις κατευθυντήριες γραμμές σχετικά με το ζήτημα της διαφάνειας της Ομάδας Εργασίας του άρθρου 29), 1 παρ. 2 της με αριθ. 1/1999 Κανονιστικής Πράξης της Αρχής, εκ των οποίων συνάγεται ότι η εν λόγω υποχρέωση συνίσταται στην ενημέρωση σε σχέση με τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών, ακόμα και στην περίπτωση που το υποκείμενο ασκήσει το δικαίωμα πρόσβασης ζητώντας πρόσθετες πληροφορίες σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων. Επιπροσθέτως, ο ΓΚΠΔ που καταργεί την προγενέστερη αυτού Οδηγία 95/45/ΕΚ, εκτός των ανωτέρω, αναγνωρίζει την υποχρέωση τήρησης από τον υπεύθυνο επεξεργασίας αρχείου μόνο των κατηγοριών αποδεκτών, στους οποίους πρόκειται να γνωστοποιηθούν προσωπικά δεδομένα (βλ. άρθρο 30 παρ. 1 περ. δ' ΓΚΠΔ). Βάσει του ισχύοντος νομοθετικού πλαισίου, λοιπόν, η τράπεζα προβαίνει σε σχετική ενημέρωση των οφειλετών κατά την αίτηση και υπογραφή δανειακών συμβάσεων, ενώ παράλληλα στον ιστότοπό της βρίσκεται έντυπο ενημέρωσης σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων, στο οποίο περιλαμβάνεται και η πληροφορία της διάθεσης στοιχείων σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών. Το έντυπο αυτό η τράπεζα απέστειλε στους

πελάτες της με μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ενώ αντίστοιχη ανάρτηση περιλήφθηκε στο e-Banking, σε άλλα σχετικά σημεία της ιστοσελίδας, καθώς και κατά τις συναλλαγές με μηχανήματα ΑΤΜ. Εξάλλου, είναι αδύνατη η ενημέρωση για τον συγκεκριμένο αποδέκτη προσωπικών δεδομένων κατά την υπογραφή δανειακής σύμβασης, καθώς η ανάθεση ενημέρωσης οφειλετών είναι άμεσα συνυφασμένη με το χρονικό διάστημα κατά το οποίο οι τελευταίοι καθίστανται υπερήμεροι, διάστημα στο οποίο οι αποδέκτες που συνεργάζονται με την τράπεζα ενδέχεται να είναι διαφορετικοί από αυτούς με τους οποίους συνεργαζόταν σε προγενέστερο στάδιο. Σε κάθε περίπτωση τα υποκείμενα των δεδομένων δύναται να έχουν πρόσβαση στις επωνυμίες και στα στοιχεία των ΕΕΟ, μέσω του ειδικού Μητρώου του άρθρου 7 ν. 3758/2009, ενώ ο ίδιος νόμος (άρθρο 6 παρ. 2) εισάγει υποχρέωση στις εν λόγω εταιρείες για την ενημέρωση των οφειλετών σχετικά με τα πλήρη στοιχεία τους ήδη από την πρώτη επικοινωνία μαζί τους.

2. Η υποχρέωση, την οποία επιβάλλει στην τράπεζα η προσβαλλόμενη απόφαση της Αρχής, να παρέχει στο υποκείμενο τα στοιχεία της συγκεκριμένης εταιρείας ενημέρωσης 10-15 ημέρες πριν από τη διάθεση των δεδομένων του σε αυτές, προκειμένου να υπάρχει δυνατότητα άσκησης των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης, είναι αντίθετη στα άρθρα 11 ν. 2472/1997, 2 και 5 της με αριθ. 1/1999 Κανονιστικής Πράξης της Αρχής, και 13 ΓΚΠΔ, σύμφωνα με τα οποία η ενημέρωση πραγματοποιείται κατά το στάδιο συλλογής των δεδομένων και όχι σε μεταγενέστερο, ανεξάρτητα από τον τυχόν χαρακτηρισμό των εταιρειών ενημέρωσης ως τρίτων. Περαιτέρω ενημέρωση προβλέπεται μόνο στην περίπτωση επεξεργασίας των δεδομένων για διαφορετικό σκοπό, περίπτωση που εν προκειμένω δεν συντρέχει, αφού η διάθεση των δεδομένων στις ΕΕΟ συνιστά επεξεργασία για τον ίδιο σκοπό, ήτοι την εκτέλεση της σύμβασης δανείου και την είσπραξη των οφειλών που απορρέουν από αυτή.

3. Η υποχρέωση αναμονής των εταιρειών για εύλογο χρονικό διάστημα πριν από την επικοινωνία τους με τα υποκείμενα των δεδομένων αφενός αντίκειται στο άρθρο 4 παρ. 4 ν. 3758/2009, σύμφωνα με το οποίο η τηλεφωνική επικοινωνία με την ΕΕΟ για την ενημέρωση του οφειλέτη επιτρέπεται να πραγματοποιείται μετά την πάροδο 10 ημερών από την ημέρα που αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη, αφετέρου αντίκειται στην αρχή της σαφήνειας, αφού δεν εξειδικεύει το ακριβές χρονικό διάστημα κατά το οποίο οφείλει να αναμείνει η τράπεζα, αντιθέτως ορίζει εύρος ημερών και τούτο

μάλιστα ενδεικτικώς, παραγνωρίζοντας την αυστηρή ρύθμιση των σύντομων προθεσμιών εντός των οποίων δρουν οι ΕΕΟ.

4. Η υποχρέωση που εισάγεται με την προσβαλλόμενη απόφαση αντίκειται στην αρχή της αναλογικότητας, διότι δεν είναι πρόσφορη ούτε αναγκαία για την εξυπηρέτηση του επιδιωκόμενου σκοπού, τον οποίο υπερακοντίζει. Σκοπός των προστατευτικών διατάξεων της ευρωπαϊκής και εθνικής νομοθεσίας περί προσωπικών δεδομένων είναι να προστατευθεί το υποκείμενο από την ανεξέλεγκτη εκ μέρους του υπευθύνου επεξεργασίας διάθεση των δεδομένων του σε τρίτα πρόσωπα και να γνωρίζει εκ των προτέρων ποιοι θα είναι αποδέκτες των δεδομένων του, για να μπορεί να κρίνει εάν επιθυμεί τη διάθεσή τους και να κατανοήσει για ποιον σκοπό επιδιώκεται η επεξεργασία των δεδομένων του. Ωστόσο, είναι κοινώς γνωστό ότι η ανάθεση της επικοινωνίας με τον οφειλέτη σε ΕΕΟ αποτελεί πάγια τακτική όλων των τραπεζών, η οποία ακολουθείται εν γνώσει του υποκειμένου των δεδομένων, σε περίπτωση ληξιπρόθεσμης οφειλής προς διασφάλιση των συμφερόντων του χρηματοπιστωτικού ιδρύματος. Ο οφειλέτης έχει ενημερωθεί για τη δυνατότητα διάθεσης των στοιχείων του σε ΕΕΟ, εφόσον καταστεί υπερήμερος ως προς την αποπληρωμή των οφειλών του, ήδη από την υπογραφή της δανειακής σύμβασης και ακολούθως επανειλημμένως με κάθε πρόσφορο τρόπο (ενημερώσεις για την κίνηση λογαριασμών, ενημερώσεις κατά τη διενέργεια συναλλαγής, ενημερώσεις σε ιστοσελίδα, κλπ.). Η ανάγκη ανάθεσης από τους δανειστές (εν προκειμένω τράπεζες) σε ΕΕΟ της ενημέρωσης των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους και της διαπραγμάτευσης των όρων εξόφλησής τους, η οποία αυτονοήτως προϋποθέτει τη διάθεση των σχετικών δεδομένων των οφειλετών, έχει αναγνωρισθεί και από τον νομοθέτη με την έκδοση του ν. 3758/2009. Είναι γνωστός στον οφειλέτη και ο σκοπός της επεξεργασίας των δεδομένων του (βλ. άρθρο 3 παρ. 3 ν. 3758/2009). Συνεπώς, η γνώση εκ μέρους του οφειλέτη της συγκεκριμένης κάθε φορά ΕΕΟ, η οποία γίνεται αποδέκτης των προσωπικών του δεδομένων, στερείται σημασίας και εννόμων συνεπειών, διότι σε τίποτα δεν διαφοροποιείται για τον οφειλέτη η μία ΕΕΟ από την άλλη ΕΕΟ.

Το επίμαχο δε μέτρο κατά το μέρος που επιβάλλει στην τράπεζα να παρέχει στους οφειλέτες ένα εύλογο διάστημα 10-15 ημερών από την ενημέρωση μέχρι τη διάθεση των δεδομένων, για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης, δεν είναι πρόσφορο ούτε αναγκαίο. Διότι, δικαίωμα αντίρρησης στη διάθεση των

δεδομένων σε ΕΕΟ δεν μπορεί να ασκηθεί λυσιτελώς, ενώ το δικαίωμα πρόσβασης υφίσταται και μπορεί να ασκηθεί οποτεδήποτε από το υποκείμενο έναντι του υπευθύνου επεξεργασίας από την έναρξη της επεξεργασίας μέχρι τη λήξη της, γεγονός για το οποίο ο οφειλέτης έχει ενημερωθεί επανειλημμένως. Εξάλλου, στο ν. 3758/2009 προβλέπονται περαιτέρω δικλείδες ασφαλείας (συγκεκριμένο πλαίσιο για την νόμιμη ενημέρωση των ΕΕΟ). Ο καθορισμός επιπλέον προθεσμιών για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων είναι προδήλως μη αναγκαίος. Περαιτέρω, ο καθορισμός της υποχρέωσης αναμονής για το ανωτέρω χρονικό διάστημα από την ενημέρωση μέχρι τη διάθεση των δεδομένων των οφειλετών σε ΕΕΟ υπερακοντίζει τον επιδιωκόμενο σκοπό, καθώς οδηγεί σε επιβάρυνση των οφειλετών με τόκους, οι οποίοι τρέχουν, κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα, δεδομένου ότι η οφειλή έχει καταστεί ληξιπρόθεσμη.

5. Επίσης, η υποχρέωση αναμονής κατά το ανωτέρω χρονικό διάστημα ενδέχεται να έχει ανυπολόγιστες συνέπειες για τη διαχείριση και την εισπραξιμότητα των κόκκινων δανείων, δεδομένου ότι ικανό μέρος των οφειλετών δεν διαθέτουν ή δεν έχουν δηλώσει στην τράπεζα διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Επίσης, μόνη η καθυστέρηση κατά το ως άνω χρονικό διάστημα, η ακριβής διάρκεια του οποίου είναι άδηλη, μπορεί να καταστήσει δυσχερή την εισπραξιμότητα του δανείου. Τέλος, θα καταστήσει ανέφικτη την μετακίνηση των υποθέσεων μεταξύ των συνεργαζόμενων ΕΕΟ, η οποία πραγματοποιείται βάσει αξιολόγησής τους επί συγκεκριμένων ποσοτικών και ποιοτικών κριτηρίων.

6. Η θεσπιζόμενη με την προσβαλλόμενη απόφαση υποχρέωση συνεπάγεται τεράστιο οργανωτικό και οικονομικό κόστος για την τράπεζα.

7. Τέλος, κατόπιν των ανωτέρω, η αιτούσα Τράπεζα σε αντικατάσταση του επιβληθέντος με την προσβαλλόμενη πράξη μέτρου, προτείνει τα εξής: α) να αναρτηθεί στο σχετικό με τα προσωπικά δεδομένα σημείο του ιστοτόπου της ενημέρωση με τις εξής πληροφορίες: i) ότι διατίθενται τα στοιχεία των υπερήμερων οφειλετών σε ΕΕΟ και ii) τις επωνυμίες των συνεργαζόμενων με το χρηματοπιστωτικό ίδρυμα ΕΕΟ, β) να αναμορφωθούν τα μηνύματα στις περιοδικές ενημερώσεις, ώστε να γνωστοποιούνται οι συνεργαζόμενες ΕΕΟ και γ) να αναμορφωθούν ομοίως οι επιστολές καθυστέρησης που στέλνει η τράπεζα στους οφειλέτες. Η αιτούσα πληροφορεί, επίσης, ότι ήδη έχει αναρτήσει στον ιστότοπό της τις συνεργαζόμενες Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών και ότι έχει λάβει μέτρα



βελτίωσης του συστήματος γνωστοποίησής τους στους πελάτες προς την κατά τα ανωτέρω κατεύθυνση.

Επιπλέον, η Ελληνική Ένωση Τραπεζών κατέθεσε το με αριθ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3029/22-04-2019 υπόμνημα παρέμβασης τρίτου υπέρ της Τράπεζας Eurobank Ergasias A.E. - βάσει του προδήλου εννόμου συμφέροντος που έχει εκ του άρθρου 1 παρ. 4 β' του Καταστατικού της να εκπροσωπεί τα συμφέροντα όλων των μελών της - και κατά της προσβαλλόμενης απόφασης της Αρχής (με αριθ. 98/2017). Στο εν λόγω υπόμνημά της η ΕΕΤ ανέπτυξε τους παρακάτω ισχυρισμούς:

1. Οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών του ν. 3758/2009 είναι διαδεδομένες τόσο στην εθνική όσο και στην ευρωπαϊκή έννομη τάξη, ήδη πριν από την οικονομική κρίση, όταν η λειτουργία τους ήταν πιο περιορισμένη. Κατά την ως άνω νομοθεσία, πρόκειται για κεφαλαιουχικές κατά κύριο λόγο ανώνυμες εταιρείες που έχουν ως αποκλειστικό σκοπό την εξώδικη ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η εποπτεία των εν λόγω εταιρειών ανήκει στο Υπουργείο Ανάπτυξης (βλ. και την με αριθ. 49/2001 Απόφαση της Αρχής) και για τη νόμιμη λειτουργία τους είναι απαραίτητη η προηγούμενη καταχώρισή τους στο ειδικό Μητρώο που τηρείται στο ως άνω Υπουργείο. Περαιτέρω, η ταυτόχρονη ανάθεση της ίδιας οφειλής σε διαφορετικές εταιρείες είναι απαγορευμένη σε αντίθεση με τη διαδοχική της ανάθεση σε περισσότερες εταιρείες. Η υποχρέωση, λοιπόν, που εισάγει η προσβαλλόμενη απόφαση για ενημέρωση των πελατών ως προς τη συγκεκριμένη εταιρεία που θα αναλάβει την υπόθεσή τους σε περίπτωση ληξιπρόθεσμων οφειλών και όχι μόνο ως προς την απολύτως συγκεκριμένη κατηγορία (ΕΕΟ ν. 3758/2009, βλ. ειδικό Μητρώο Υπουργείου Ανάπτυξης), είναι αντίθετη προς το κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία αναγνωρίζει την υποχρέωση γνωστοποίησης μόνο των κατηγοριών αποδεκτών ακόμη και σε περίπτωση άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης (άρθρα 10-12 Οδηγίας 95/46/ΕΚ και 41 του προοιμίου της, 6 σε συνδυασμό με το άρθρο 11 ν. 2472/1997, με αριθ. 1/1999 Κανονιστική Πράξη της Αρχής, σύσταση της Αρχής με αριθ. Γ/ΕΞ/4744/12.7.2013, 13-15 ΓΚΠΔ).

2. Συγκεκριμένα, από το 1995, οπότε υιοθετήθηκε η Οδηγία 95/46/ΕΚ μέχρι σήμερα υπό την ισχύ του ΓΚΠΔ, είναι πάγια η θέση για το περιεχόμενο της ενημέρωσης, τόσο του ενωσιακού, όσο και του εθνικού νομοθέτη: για την ενημέρωση του

υποκειμένου για τους αποδέκτες των προσωπικών του δεδομένων αρκεί η αναφορά στην κατηγορία των αποδεκτών.

3. Επίσης, κατά την ως άνω νομοθεσία η υποχρέωση ενημέρωσης δεν είναι μια διαρκής ενημέρωση, αλλά διαθέτει συγκεκριμένο χρονικό σημείο εκπλήρωσης που είναι το στάδιο συλλογής των προσωπικών δεδομένων. Όταν καταρτίζεται μία μακροχρόνια σύμβαση (όπως μία σύμβαση δανείου ή πίστωσης), ο δανειολήπτης ενημερώνεται κατά τη συλλογή των δεδομένων του, πραγματοποιείται δε ενημέρωση και μέσω περιοδικών επιστολών. Πλην όμως, οι ενημερώσεις αυτές εκδίδονται και αποστέλλονται απολογιστικά, δηλαδή απεικονίζεται σε αυτές η κατάσταση της οφειλής την ημερομηνία έκδοσης του κάθε ενημερωτικού σημειώματος. Άλλωστε, δεν είναι δυνατόν η τράπεζα, όπως και κάθε δανειστής, να γνωρίζει εάν και πότε θα επέλθει υπερημερία, πριν την άπρακτη παρέλευση της δήλης ημέρας πληρωμής.

Η ενημέρωση των υποκειμένων για την κατηγορία/ες αποδεκτών των δεδομένων τους είναι απολύτως επαρκής (βλ. σχετικές διατάξεις Οδηγίας, ν. 2472/1997 και ΓΚΠΔ). Άλλωστε, οι ίδιες ακριβώς επιλογές έγιναν στο νόμο και αναφορικά με το δικαίωμα πρόσβασης (βλ. άρθρο 12 παρ. 2 β' ν. 2472/1997, άρθρο 12 παρ. α' Οδηγίας 96/46/ΕΚ, παρ. 41 προοιμίου της Οδηγίας). Ακόμα και όταν το υποκείμενο των δεδομένων ζητεί πρόσθετη πληροφόρηση για τη διεξαγόμενη επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων προκειμένου να βεβαιώνεται ιδίως για την ακρίβειά τους και τον σύννομο χαρακτήρα της επεξεργασίας τους, ο νομοθέτης πάλι θεώρησε ότι η αναφορά σε κατηγορία αποδεκτών είναι αρκετή. Και υπό το αυστηρότερο πλαίσιο του ΓΚΠΔ, ουδεμία αλλαγή επήλθε στην ενημέρωση των υποκειμένων αναφορικά με τους αποδέκτες των δεδομένων τους. Ακόμα και όταν το υποκείμενο ασκήσει το δικαίωμα πρόσβασης για να ενημερωθεί πληρέστερα για τα χαρακτηριστικά της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων, ο υπεύθυνος επεξεργασίας αρκεί να του γνωστοποιήσει τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες των αποδεκτών, στους οποίους κοινολογήθηκαν ή πρόκειται να κοινολογηθούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα (άρθρο 15 παρ. 1 γ' ΓΚΠΔ). Δηλαδή, σύμφωνα με τον Κανονισμό, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, ακόμα και εάν έχει ήδη κοινολογήσει τα δεδομένα του υποκειμένου, και συνεπώς οι αποδέκτες τους μπορεί να είναι απολύτως συγκεκριμένοι, όταν αυτό ασκήσει το δικαίωμα πρόσβασης αρκεί να πληροφορήσει το υποκείμενο για την κατηγορία ή τις κατηγορίες αυτών και όχι αναγκαστικά για τους γνωστούς συγκεκριμένους αποδέκτες. Αυτές οι ρυθμίσεις ισχύουν διαχρονικά, ήταν και είναι

απολύτως συνειδητές επιλογές των νομοθετών που συνάδουν με τις συναλλακτικές πρακτικές και τη λειτουργία της οικονομίας και δεν μπορούν να μεταβληθούν από τον εθνικό νομοθέτη, άμεσα με διάταξη νόμου ή έμμεσα μέσω εξουσιοδοτικής διάταξης.

4. Ο σκοπός της προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των πελατών στη συγκεκριμένη περίπτωση εξυπηρετείται με την αποσαφήνιση της κατηγορίας αποδεκτών με τρόπο, ώστε το υποκείμενο να κατανοεί το εύρος και το περιεχόμενό της. Στην εξεταζόμενη δε περίπτωση, η κατηγορία αποδεκτών, ΕΕΟ ν. 3758/2009, είναι απολύτως συγκεκριμένη. Πρόκειται για συγκεκριμένες, απολύτως προσδιορισμένες εταιρείες, οι οποίες για να λειτουργήσουν πρέπει να περιληφθούν σε δημόσιο Μητρώο, το οποίο τηρείται στο Υπουργείο Ανάπτυξης και είναι προσβάσιμο από οποιονδήποτε.

5. Η αιτιολόγηση της επιλεκτικής, σημαντικά συσταλτικής, εφαρμογής των περί ενημέρωσης των υποκειμένων διατάξεων του νόμου και πλέον του ΓΚΠΔ με τη σκέψη ότι η δραστηριότητα των ΕΕΟ θεωρείται επαχθέστερη για τους οφειλότες, στηρίζεται σε αυθαίρετο κριτήριο. Πέραν τούτου, τα υποκείμενα στη συγκεκριμένη περίπτωση έχουν αθετήσει υποχρεώσεις, τις οποίες ανέλαβαν, και κατέστησαν υπερήμεροι, η δε προφορική, μέσω τηλεφώνου, ενημέρωσή τους με σκοπό την ευαισθητοποίησή τους, υπό τις εγγυήσεις του ν. 3758/2009 είναι η ηπιότερη ενέργεια του δανειστή. Οι ΕΕΟ αποτέλεσαν το πρώτο από τα εργαλεία που νομοθετήθηκαν για να ενισχυθεί το οπλοστάσιο στη μάχη για τον περιορισμό των μη εξυπηρετούμενων δανείων και πιστώσεων, που όχι μόνο είναι σε εξέλιξη, αλλά η αίσια έκβασή της είναι επιτακτικότερη από ποτέ. Η απαλλαγή του τραπεζικού συστήματος της χώρας από υπερβολικές επισφάλειες είναι προϋπόθεση για την χρηματοδότηση της οικονομίας και συνεπώς για την οικονομική ανάπτυξη.

6. Η εισαγόμενη με την προσβαλλόμενη πράξη υποχρέωση αναμονής ευλόγου χρονικού διαστήματος επιβαρύνει οικονομικά την τράπεζα, αλλά και τον οφειλέτη, ενώ αντίκειται στο άρθρο 4 παρ. 4 ν. 3758/2009. Περαιτέρω, ως προς την άσκηση των δικαιωμάτων του υποκειμένου δεν υπάρχει χρονικός περιορισμός, το δικαίωμα δε αντίρρησης ασκείται εν προκειμένω μόνο κατά της τράπεζας (που τηρεί όλα τα δεδομένα σε σχέση με την οφειλή και την εξέλιξή της) και μόνο σε σχέση με τυχόν λάθη, π.χ. ως προς το οφειλόμενο ποσό. Ο καθορισμός λοιπόν και άλλων προθεσμιών για την άσκηση των δικαιωμάτων για την προστασία των προσωπικών δεδομένων,

δεν θα στερείτο μόνο νομικής βάσης, αλλά θα δημιουργούσε και σύγχυση κυρίως όσον αφορά στο χρονικό σημείο έναρξης της νέας προθεσμίας. Εφόσον δεν μπορεί νομικά και πραγματικά να επιβληθεί η ενημέρωση για κάθε συγκεκριμένη ΕΕΟ, αντί της κατηγορίας κατά τα προαναφερθέντα, θα ετίθετο αναπόφευκτα το ερώτημα πότε αρχίζει αυτή η νέα προθεσμία, στο οποίο υπάρχει μόνο μία απάντηση: η έναρξη της ληξιπροθεσμίας, δηλαδή η άπρακτη παρέλευση της δήλης ημέρας πληρωμής, που αναμφίβολα γνωρίζει ο δανειστής και ο οφειλέτης. Εφόσον όμως αυτό είναι προφανές, είναι εξίσου προφανές ότι οι δύο προθεσμίες με το ίδιο σημείο εκκίνησης μόνο σύγχυση και ανασφάλεια δικαίου μπορεί να προκαλέσουν, αλλά και να περιορίσουν την αποτελεσματικότητα των ενεργειών για την ανάκτηση των σε καθυστέρηση οφειλομένων. Ακόμη, η επαύξηση των δικαιωμάτων των υπερήμερων οφειλετών σε βάρος των δανειστών αλλά τελικά και των ενήμερων πελατών των πιστωτικών ιδρυμάτων, θα ερχόταν σε αντίθεση με τις διατάξεις του άρθρου 7 παρ. 2 στ' της Οδηγίας, του άρθρου 5 παρ. 2 περ. ε' του ν. 2472/1997 και πλέον του άρθρου 6 παρ. 1 στ' του ΓΚΠΔ και συνεπώς με την αρχή της αναλογικότητας.

7. Ακόμα και εάν γίνει δεκτό ότι στις κανονιστικές αρμοδιότητες της Αρχής, σύμφωνα με το άρθρο 19 παρ. 1 του ν. 2472/1997, περιλαμβανόταν και η δυνατότητα να τροποποιήσει σαφή διάταξη νόμου με απόφασή της, αυτή η κανονιστική αρμοδιότητα δεν υφίσταται πλέον υπό το καθεστώς του ΓΚΠΔ. Επίσης, ακόμα και εάν γίνει δεκτό ότι θα μπορούσε να τροποποιηθεί χωρίς εθνικό ή ενωσιακό νόμο η πάγια διάταξη όλων των μέχρι σήμερα νομοθετημάτων για το περιεχόμενο της ενημέρωσης (αρχικής και μετά από άσκηση του δικαιώματος πρόσβασης) στην κατεύθυνση της Απόφασης 98/2017, αυτή θα συνεπάγετο εξαιρετικά δυσανάλογη προσπάθεια και υπερβολικό κόστος (βλ. επικαλούμενα στοιχεία), ώστε θα ετίθετο θέμα αναλογικής εφαρμογής της διάταξης του εδ. β' της παρ. 4 άρθρου 14 του ΓΚΠΔ.

8. Τέλος, η ΕΕΤ προτείνει την ακόλουθη λύση προς βελτίωση της ενημέρωσης των πελατών: Καταρχάς, ανάρτηση εκ μέρους κάθε πιστωτικού ιδρύματος των στοιχείων των ΕΕΟ με τις οποίες εκάστοτε συνεργάζεται, με τα πλήρη στοιχεία τους, στις δε ενημερώσεις του προς τους πελάτες του (υποψήφιους και ενεργούς) να παραπέμπει στην ιστοσελίδα του. Ακόμη, έχοντας υπόψη ότι είναι άγνωστο εάν και πότε ένας οφειλέτης θα καταστεί υπερήμερος, και παρά το γεγονός ότι η υποχρέωση ενημέρωσης εξαντλείται, κατά την ΕΕΤ, όταν πραγματοποιείται κατά τη συλλογή των

δεδομένων, θα μπορούσε να γίνεται περιοδική κατ' έτος υπενθύμιση στους δανειολήπτες, μέσω των ως άνω ενημερωτικών σημειωμάτων, ότι σε περίπτωση υπερημερίας τους η τράπεζα έχει δικαίωμα να αναθέσει τη σχετική ενημέρωση του υπερήμερου οφειλέτη σε μία από τις συνεργαζόμενες με αυτή ΕΕΟ, που εκάστοτε αναφέρονται στην ιστοσελίδα της. Με τον τρόπο αυτό κάθε πελάτης θα μπορεί να γνωρίζει, οποτεδήποτε κατά τη διάρκεια της ισχύος της σύμβασής του δανείου ή πίστωσης, από ποια μικρή πλέον ομάδα τέτοιων εταιρειών θα επιλεγεί η εταιρεία που θα αναλάβει την εξωδικαστική ενημέρωσή του σε περίπτωση υπερημερίας. Σε αυτές μάλιστα τις αναρτήσεις θα μπορεί να παραπέμπει και η ιστοσελίδα της Ελληνικής Ένωσης Τραπεζών, εξασφαλίζοντας τη μέγιστη δυνατή δημοσιότητα και τον μέγιστο δυνατό περιορισμό του εύρους της συγκεκριμένης κατηγορίας.

Συνοψίζοντας, η ΕΕΤ ισχυρίζεται ότι η Απόφαση 98/2017 με το συγκεκριμένο περιεχόμενο, που θεσπίζει, κατά τους ισχυρισμούς της, τις ως άνω κανονιστικές ρυθμίσεις, δεν ισχύει υπό το καθεστώς του ΓΚΠΔ και ότι είναι αναγκαίο να αναθεωρηθεί προς την κατά τα ανωτέρω κατεύθυνση (βλ. την πρόταση που αναπτύχθηκε).

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των παραπάνω στοιχείων, αφού άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγήτρια, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη αποφάσεως, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

### **ΣΚΕΦΘΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ**

Με την κρινόμενη αίτηση θεραπείας η αιτούσα Τράπεζα ζητεί την ανάκληση της Απόφασης 98/2017 της Αρχής, ισχυριζόμενη ότι με την απόφαση αυτή θεσπίστηκαν, με εσφαλμένη ερμηνεία και εφαρμογή του άρθρου 4 παρ. 4 ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με το άρθρο 11 ν. 2472/1997, δυσανάλογες υποχρεώσεις σε βάρος της ίδιας και των λοιπών δανειστών. Περαιτέρω, η Τράπεζα και η παρεμβαίνουσα ΕΕΤ παραθέτουν σειρά επιχειρημάτων με βάση τις εφαρμοστέες διατάξεις για να υποστηρίξουν τον ισχυρισμό αυτό. Ειδικότερα, όπως προκύπτει από την αίτηση θεραπείας, τις απόψεις που εξέθεσαν κατά τη συνεδρίαση της Αρχής και τα υπομνήματα τα οποία υπέβαλαν, η αιτούσα και η παρεμβαίνουσα επιδιώκουν την επανεξέταση της νομικής ορθότητας της προσβαλλόμενης απόφασης, χωρίς να

προσκομίζονται νεότερα πραγματικά στοιχεία, κρίσιμα για την εφαρμογή του νομικού καθεστώτος που ίσχυε κατά την έκδοσή της. Άλλωστε, η πληττόμενη κρίση της ως άνω απόφασης, κατά την οποία για τη διάθεση των δεδομένων των οφειλετών της σε συγκεκριμένη Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών η Τράπεζα οφείλει να προβαίνει, με κάθε πρόσφορο τρόπο, σε ειδική ατομική ενημέρωσή τους, η οποία πρέπει να επαναλαμβάνεται όταν τα στοιχεία των οφειλετών διατίθενται σε διαφορετική Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών, και να παρέχει εύλογο διάστημα πριν από τη διάθεση για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης, δεν στηρίζεται σε εκτίμηση πραγματικών δεδομένων, αλλά σε ερμηνεία των εφαρμοστέων διατάξεων. Με τα δεδομένα αυτά, δεν δικαιολογείται επανεξέταση της υπόθεσης.

### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή απορρίπτει την αίτηση θεραπείας της ανώνυμης τραπεζικής εταιρείας με την επωνυμία «Τράπεζα Eurobank Ergasias Ανώνυμη Εταιρεία» κατά της Απόφασης 98/2017 της Αρχής.

**Ο Πρόεδρος**

**Η Γραμματέας**

**Κωνσταντίνος Μενουδάκος**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**