



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 14-11-2014

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/426-4/14-11-2014

### **Α Π Ο Φ Α Σ Η 172 / 2014**

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε μετά από πρόσκληση του Προέδρου της σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την 05-11-2014 και ώρα 10:00, ύστερα από αναβολή της από 22-10-2014 συνεδρίασης και σε συνέχεια της από 08-10-2014 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσης. Παρέστησαν οι Γεώργιος Μπατζαλέξης, Αναπληρωτής Πρόεδρος, κωλυμένου του Προέδρου της Αρχής Πέτρου Χριστόφορου, και τα αναπληρωματικά μέλη της Αρχής Σπύρος Βλαχόπουλος, Γρηγόρης Λαζαράκος, ως εισηγητής, και Χαράλαμπος Ανθόπουλος, σε αντικατάσταση των τακτικών μελών Λεωνίδα Κοτσαλή, Αναστάσιου – Ιωάννη Μεταξά και Δημητρίου Μπριόλα, οι οποίοι αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Στην συνεδρίαση παρέστησαν, χωρίς δικαίωμα ψήφου, η Θ. Τουτζιαράκη, νομικός ελεγκτής (δικηγόρος), ως βοηθός εισηγητή, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν τη διάσκεψη και λήψη της απόφασης, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/426/22-01-2014 προσφυγή του προς την Αρχή, ο Α καταγγέλλει τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασής του σε δεδομένα που η Γενική Τράπεζα τηρεί στο αρχείο της σχετικά με δυο συμβάσεις δανείου, τις οποίες ο προσφεύγων φέρεται να είχε υπογράψει ως εγγυητής. Ειδικότερα, ο προσφεύγων αναφέρει ότι είχε υπογράψει ως εγγυητής μια σύμβαση δανείου που είχε συναφθεί μεταξύ της Γενικής Τράπεζας (εφεξής «τράπεζα») και της εταιρείας με

την επωνυμία «Δημοσκοπήσεις – Πολιτικές και Κοινωνικές Έρευνες Ανώνυμη Εμπορική – Εκδοτική Εταιρεία» με διακριτικό τίτλο V Project Research Consulting A.E. (εφεξής «εταιρεία V.P.R.C.») και ότι στις ...-2009 απαλλάχθηκε από την υποχρέωση εγγύησης με σχετική πρόσθετη πράξη. Ωστόσο, η τράπεζα συνέχιζε να τον εμφανίζει σε μελλοντικά έγγραφα της ως εγγυητή όχι μόνο του εν λόγω δανείου (π.χ. με την από ...-2012 επιστολής της), αλλά και ενός δεύτερου δανείου που φέρεται να είχε συναφθεί στις ...-2102 μεταξύ της ίδιας εταιρείας και της τράπεζας (βλ. ενδεικτικά τις από ...-2012, ...-2012, ...-2012, ...-2012, ...-2013 και ...-2013 επιστολές της τράπεζας). Κατόπιν τούτου, ο προσφεύγων άσκησε το δικαίωμα πρόσβασης προς την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., από όπου και πληροφορήθηκε (...-2013) ότι ο ίδιος είναι καταχωρημένος στο Σύστημα Συγκέντρωσης Χορηγήσεων (ΣΣΧ) ως οφειλέτης – εγγυητής και για τα δυο δάνεια (με τελευταία ενημέρωση του αρχείου ΣΣΧ την ...-2012 για το πρώτο δάνειο και την ...-2013 για το δεύτερο). Ακολούθως, ο προσφεύγων άσκησε, με την από ...-2013 επιστολή του προς την τράπεζα, το δικαίωμα πρόσβασης ζητώντας α) να τον πληροφορήσει σχετικά με τα δεδομένα που τον αφορούν και τηρεί στα αρχεία της και β) να του χορηγήσει αντίγραφα των δεδομένων που τον αφορούν και διαβίβασε προς καταχώριση στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Ωστόσο, σύμφωνα πάντα με την ως άνω προσφυγή, η τράπεζα δεν απάντησε στο από ...-2013 αίτημα του προσφεύγοντος εντός δεκαπέντε (15) ημερών, αλλά μετά από ενάμιση μήνα (...-2014), και δεν του απάντησε με τρόπο ικανοποιητικό. Στο πλαίσιο εξέτασης της ως άνω υπόθεσης, η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από τη Γενική Τράπεζα (έγγραφο υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/426-1/27-03-2014), οι οποίες υποβλήθηκαν εγγράφως (έγγραφα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2630/28-04-2014 και Γ/ΕΙΣ/2910/09-05-2014). Στην απάντηση αυτή, η τράπεζα αναφέρει, μεταξύ άλλων, ότι ο προσφεύγων ήταν εγγυητής στο σύνολο των χορηγητικών προϊόντων/λογαριασμών της εταιρείας V.P.R.C. κατά το χρονικό διάστημα μεταξύ ...-1998 και ...-2009, οπότε και απαλλάχθηκε από την υποχρέωση εγγύησης με σχετική πρόσθετη πράξη. Ωστόσο, η τράπεζα δηλώνει ότι εκ παραδρομής δεν πραγματοποιήθηκε ορθά η μεταβολή του πελάτη ως «ανενεργού» εγγυητή με αποτέλεσμα να συνεχίζει και μετά τον Οκτώβρη 2009 αφενός να εμφανίζεται στο ΣΣΧ της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ως εγγυητής των χορηγητικών λογαριασμών της εταιρείας V.P.R.C. δυνάμει της πρώτης ως άνω σύμβασης δανείου και αφετέρου να λαμβάνει τις αυτοματοποιημένες επιστολές γνωστοποίησης ύπαρξης ληξιπρόθεσμων οφειλών της ίδιας εταιρείας. Περαιτέρω, η τράπεζα διευκρινίζει ότι η δεύτερη σύμβαση δανείου, την οποία αναφέρει ο προσφεύγων, δεν αποτελεί νέο χορηγητικό προϊόν, αλλά τροποποίηση της πρώτης σύμβασης στο πλαίσιο ρύθμισης των οφειλών της εταιρείας V.P.R.C. τον Μάρτιο 2012. Για δε τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης του προσφεύγοντος, η τράπεζα αναφέρει όσα εκτίθενται και σχολιάζονται κατωτέρω στο σκεπτικό της παρούσης (σκέψη 3).

Ακολούθως, η καταγγελλόμενη τράπεζα και ο προσφεύγων κλήθηκαν νομίμως προς ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 08-10-2014 με τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/426-2/29-09-2014 και Γ/ΕΞ/426-3/29-09-2014 κλήσεις αντίστοιχα και παρέστησαν. Κατά τη συνεδρίαση, οι κληθέντες εξέθεσαν προφορικά τις απόψεις τους, τις οποίες ανέπτυξαν κατόπιν διεξοδικώς με σχετικά υπομνήματά τους (βλ. το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6263/16-10-2014 υπόμνημα του προσφεύγοντος και το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/6265/16-10-2014 υπόμνημα της τράπεζας).

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των προαναφερόμενων στοιχείων του φακέλου, αφού έλαβε υπόψη τα πρακτικά της συζήτησης και άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγητή, η οποία στη συνέχεια αποχώρησε, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

### **ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ**

**1.** Στο άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 ορίζονται οι έννοιες των απλών δεδομένων και του υποκειμένου αυτών αντίστοιχα, ενώ στο στοιχ. δ' του ίδιου άρθρου ορίζεται και η έννοια της επεξεργασίας, στην οποία συμπεριλαμβάνονται «η συλλογή, ..., η διατήρηση ή αποθήκευση, ..., η χρήση, η διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλης μορφής διάθεση ...». Ακολούθως, στο άρθρο 4 του ν. 2472/1997 ορίζονται οι βασικές αρχές της επεξεργασίας, ενώ στο άρθρο 5 του ίδιου νόμου ορίζονται οι επιμέρους προϋποθέσεις για τη νομιμότητά της. Περαιτέρω, το άρθρο 12 του ν. 2472/1997 καθιερώνει το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα δεδομένα που το αφορούν με κύριο σκοπό να βεβαιώνεται το υποκείμενο για την ακρίβεια και τον σύννομο χαρακτήρα της επεξεργασίας των δεδομένων του (βλ. αιτιολογική σκέψη 41 της Οδηγίας 95/46/EK). Ως εκ τούτου, για την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης δεν απαιτείται η επίκληση έννομου συμφέροντος, αφού θεωρείται δεδομένο το έννομο συμφέρον (έστω και ηθικό) του υποκειμένου να λάβει γνώση πληροφοριών που το αφορούν και οι οποίες έχουν καταχωρηθεί σε αρχείο που τηρεί ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έτσι ώστε να πραγματώνεται η βασική αρχή του δικαίου για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, που συνίσταται στη διαφάνεια της επεξεργασίας ως προϋπόθεση κάθε περαιτέρω ελέγχου της νομιμότητάς της εκ μέρους του υποκειμένου των δεδομένων (βλ. ενδεικτικά Αποφάσεις της Αρχής υπ' αριθμ. 71/2013, 72/2013, 98/2014 και 149/2014). Από την πλευρά του, ο υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει υποχρέωση να απαντήσει εγγράφως, κατά τρόπο εύληπτο και σαφή και μέσα σε προθεσμία δεκαπέντε (15) ημερών (άρθρο 12 παρ. 1, 2 και 4 του ν. 2472/1997).

2. Η Γενική Τράπεζα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, έχει μεταξύ άλλων την υποχρέωση να ελέγχει αν τα στοιχεία που τηρεί με σκοπό την εκτέλεση συμβάσεων με τους πελάτες της είναι αληθή και, εφόσον είναι αναγκαίο, να τα υποβάλει σε ενημέρωση, έτσι ώστε να εξακολουθούν να ανταποκρίνονται στην (τρέχουσα) πραγματικότητα (άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. γ' σε συνδυασμό με άρθρο 5 παρ. 2 στοιχ. α' του ν. 2472/1997), πολλώ δε μάλλον εφόσον διαβιβάζει τα στοιχεία αυτά συστηματικά σε έτερο υπεύθυνο επεξεργασίας, ήτοι στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., με σκοπό την προστασία της εμπορικής πίστης και την εξυγίανση των οικονομικών συναλλαγών (άρθρο 5 παρ. 2 στοιχ. ε' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με κανονιστικές αποφάσεις 24/2004 και 25/2004 της Αρχής σχετικά με τις προϋποθέσεις τήρησης αρχείου από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., καθώς και το άρθρο 40 του ν. 3259/2004 για τα αρχεία δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς που λειτουργούν χάριν των πιστωτικών και χρηματοδοτικών ιδρυμάτων, όπως έχει τροποποιηθεί με το άρθρο 70 του ν. 3746/2009 και το άρθρο 4 του ν. 3816/2010). Εν προκειμένω, από τη στιγμή που ο προσφεύγων απαλλάχθηκε από την υποχρέωση εγγύησης στις 23-10-2009 με σχετική πρόσθετη πράξη, η τράπεζα όφειλε εντός ευλόγου χρόνου να προβεί σε όλες τις απαραίτητες ενέργειες, ώστε αφενός να τηρεί και να επεξεργάζεται περαιτέρω ορθές και επίκαιρες πληροφορίες σχετικά με τον προσφεύγοντα, προκειμένου να μην επαναληφθεί η αποστολή προς εκείνον αυτοματοποιημένων επιστολών σχετικά με οφειλές της εταιρείας V.P.R.C. και, αφετέρου, να ενημερώσει την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. για τη μεταβολή των σχετικών στοιχείων που της είχε αρχικά διαβιβάσει (απαλλαγή προσφεύγοντος από την υποχρέωση εγγύησης) προκειμένου να διαγραφούν οι εγγραφές που αφορούν στο πρόσωπο του προσφεύγοντος. Ωστόσο, σύμφωνα με τις έγγραφες διευκρινίσεις της τράπεζας, η τελευταία προέβη στις ενέργειες αυτές στις ...-2013, ήτοι μετά από τρεισήμισι (3,5) και πλέον έτη από τότε που έλαβε χώρα η ως άνω μεταβολή των στοιχείων του προσφεύγοντος. Στο σημείο αυτό, πρέπει να επισημανθεί ότι η διόρθωση των σχετικών δεδομένων δεν οφείλεται σε πρωτοβουλία της τράπεζας, όπως βάσιμα ισχυρίζεται ο προσφεύγων, αλλά στο γεγονός ότι ο ίδιος άσκησε το δικαίωμα αντίρρησης στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., η οποία με τη σειρά της απευθύνθηκε στην τράπεζα για να εξετάσει τις αντιρρήσεις αυτές και εν συνεχεία προέβη σε διαγραφή των επίμαχων δανείων από το όνομά του, με βάση σχετικό αίτημα της τράπεζας (βλ. την από 19-06-2013 επιστολή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. προς τον προσφεύγοντα). Συνεπώς, ακόμη και αν γίνει δεκτός ο ισχυρισμός της τράπεζας ότι η υπό κρίση περίπτωση αποτελεί ένα μεμονωμένο περιστατικό και έγινε εκ παραδρομής, δεδομένου μάλιστα ότι η τράπεζα έχει προβλέψει συγκεκριμένες διαδικασίες τόσο για τη διαχείριση εξασφαλίσεων εγγυήσεων (προσωπικών και εταιρικών) όσο και για τις υπηρεσίες συμπλήρωσης/τακτοποίησης/διαγραφής δεδομένων στα αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., ουδόλως μπορεί να αμφισβητηθεί το γεγονός ότι η τράπεζα ευθύνεται για την επεξεργασία (τήρηση, χρήση και διαβίβαση) λανθασμένων στοιχείων του προσφεύγοντος

για αδικαιολόγητα μεγάλο χρονικό διάστημα (τρεισήμισι και πλέον έτη), γεγονός που καταρρίπτει τον ισχυρισμό περί μεμονωμένου περιστατικού οφειλόμενου σε παραδρομή, η οποία θα μπορούσε να δικαιολογήσει τη μη ενημέρωση του συστήματος εντός ευλόγου χρόνου για την επελθούσα μεταβολή, όχι όμως και τη διατήρηση της αρχικής καταχώρισης επί το ως άνω μεγάλο χρονικό διάστημα και συνακόλουθα της εμφάνισης του προσφεύγοντος ως εγγυητή στην δανειακή σύμβαση με όλες τις εκ του λόγου αυτού δυσμενείς επιπτώσεις.

3. Ο προσφεύγων, ως υποκείμενο των δεδομένων (άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997), έχει, μεταξύ άλλων, δικαίωμα πρόσβασης σχετικά με τα δεδομένα που τον αφορούν και τηρούνται στα αρχεία της τράπεζας δυνάμει της προαναφερόμενης σύμβασης δανείου που είχε υπογράψει ως εγγυητής (άρθρο 12 του ν. 2472/1997), καθώς και σε οποιοδήποτε άλλο στοιχείο που αφορά στην περαιτέρω επεξεργασία των δεδομένων του από την τράπεζα (π.χ. αποδέκτες ή κατηγορίες αποδεκτών, εξέλιξη της επεξεργασίας για το χρονικό διάστημα από την προηγούμενη ενημέρωσή του κ.α.). Η από ...-2014 απάντηση της τράπεζας στο από ...-2013 αίτημα του προσφεύγοντος δεν μπορεί να θεωρηθεί ικανοποιητική, καθώς αναφέρεται μόνον στο γεγονός άρσης της εγγύησης και δεν απαντάει καθόλου σχετικά με όσα ζήτησε ο προσφεύγων, όπως αναφέρονται στο ιστορικό της παρούσης, ενώ ο ισχυρισμός ότι δεν αξιολογήθηκε το αίτημα του πελάτη συνολικά, επειδή η πρόθεση της τράπεζας ήταν να επιβεβαιωθεί ότι ο πελάτης δεν έχει καμία υποχρέωση εγγύησης δυνάμει της υπ' αριθμ. ... σύμβασης, θεωρώντας την εν λόγω πληροφορία ως σημαντικότερη, κρίνεται για τον ίδιο λόγο απορριπτέος (πρβλ. Απόφαση 1/2005 της Αρχής). Επίσης, ακόμη και αν γίνει δεκτός ο ισχυρισμός της τράπεζας ότι η καθυστέρηση απάντησης οφείλεται σε φόρτο εργασίας λόγω εργασιών που αφορούν στο κλείσιμο του έτους, η τράπεζα όφειλε να απαντήσει εμπροθέσμως έστω και με αυτή την αιτιολόγηση (πρβλ. Αποφάσεις της Αρχής υπ' αριθμ. 47/2008, 77/2012, 82/2012). Τέλος, το γεγονός ότι ο αιτών προσέφυγε στην Αρχή και ότι, ως εκ τούτου, κατά την άποψη της τράπεζας, η Αρχή ήταν πλέον αρμόδια για τη διακίνηση των εγγράφων που αφορούν στον προσφεύγοντα και έχουν ήδη υποβληθεί από την τράπεζα στην Αρχή, δεν μπορεί να θεωρηθεί ότι ισοδυναμεί, ούτε με τη χορήγηση των εγγράφων αυτών στον ίδιο τον προσφεύγοντα, ούτε με αιτιολογημένη απάντηση σύμφωνα με τις ρητώς προβλεπόμενες στη διάταξη του άρθρου 12 του ν. 2472/1997 υποχρεώσεις της τράπεζας, όπως αναλυτικά εκτίθενται στη σκέψη 1 της παρούσης.

Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τη βαρύτητα των παραβάσεων των άρθρων 4 και 12 του ν. 2472/1997 που αποδείχθηκαν και της προσβολής που επήλθε από αυτές στο υποκείμενο όπως αυτή εκτέθηκε

αναλυτικά ανωτέρω, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην τράπεζα, ως υπεύθυνο επεξεργασίας για κάθε μία από τις παραβάσεις αυτές, η προβλεπόμενη στο άρθρο 21 παρ.1 εδαφ. β' του ν. 2472/1997 κύρωση που αναφέρεται στο διατακτικό και η οποία τυγχάνει ανάλογη με τη βαρύτητα των παραβάσεων και της προσβολής του αιτούντος εξ αυτών, καθώς και ότι πρέπει να της απευθυνθούν επιπλέον σύμφωνα με το άρθρο 19 παρ. 1 στοιχ. γ' του ν. 2472/1997 οι συστάσεις που αναφέρονται στο διατακτικό.

## **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή

- 1) Διαπιστώνει ότι η Γενική Τράπεζα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, δεν εκπλήρωσε προσηκόντως την υποχρέωση ελέγχου της ακρίβειας των δεδομένων που αφορούν στο πρόσωπο του προσφεύγοντος και δεν απάντησε ούτε εμπρόθεσμα ούτε ικανοποιητικά στο δικαίωμα πρόσβασής του.
- 2) Επιβάλλει στον υπεύθυνο επεξεργασίας χρηματικό πρόστιμο ύψους δεκαπέντε χιλιάδων (15.000) Ευρώ για εκάστη των παραβάσεων του άρθρου 4 παρ. 1 στοιχ. γ' και του άρθρου 12 του ν. 2472/1997, συνολικώς δε ύψους τριάντα χιλιάδων (30.000) Ευρώ.
- 3) Απευθύνει σύσταση στον υπεύθυνο επεξεργασίας να ελέγχει εφεξής, ανά τακτά χρονικά διαστήματα, την ακρίβεια των δεδομένων που τηρεί και, σε κάθε περίπτωση, να μεριμνά, εντός ευλόγου χρόνου μετά από κάθε σχετική μεταβολή, για τη διόρθωση/διαγραφή των αντίστοιχων στοιχείων που έχει διαβιβάσει στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

**Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος**

**Γεώργιος Μπατζαλέξης**

**Η Γραμματέας**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**