



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 30-05-2018

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4332/30-05-2018

## Α Π Ο Φ Α Σ Η Α Ρ . 4 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 η Θεοδώρα Τουτζιράκη, νομικός ελεγκτής – δικηγόρος, ως βοηθός εισηγητή, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/7837/29-11-2016 προσφυγή του προς την Αρχή, όπως αυτή συμπληρώθηκε, ο Α καταγγέλλει τη μη ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασής του στα δεδομένα συγκεκριμένων τηλεφωνικών συνομιλιών με υπαλλήλους/συνεργάτες της τράπεζας Alpha Bank, σχετικά με οφειλή του από επιχειρηματικό δάνειο. Ειδικότερα, ο προσφεύγων αναφέρει ότι στις ... δέχθηκε στα γραφεία της επιχείρησής του τηλεφωνική όχληση από την

Τράπεζα, και συγκεκριμένα από τη διευθύντρια του καταστήματος ... (B), η οποία ενημέρωσε για την οφειλή του προσφεύγοντος. Στο τηλεφώνημα όμως αυτό, σύμφωνα με τα καταγγελλόμενα, δεν απάντησε ο προσφεύγων, ο οποίος είναι ο οφειλέτης, αλλά ο θεός του Γ, ο οποίος δεν έχει καμία σχέση με την εν λόγω οφειλή και βρισκόταν συμπτωματικά στο γραφείο του προσφεύγοντος. Σύμφωνα πάντα με τους ισχυρισμούς του προσφεύγοντος, ο θεός του ενημερώθηκε πλήρως από την υπάλληλο της τράπεζας για την οικονομική του κατάσταση, καθώς και για τις συνέπειες που θα είχε η μη έγκαιρη εξόφληση της υποχρέωσής του. Ο προσφεύγων διατείνεται ότι, με την ενέργεια αυτή της Τράπεζας, έχουν τύχει παράνομης επεξεργασίας τα προσωπικά του δεδομένα και πλήττεται και η επιχείρησή του, καθώς ο θεός του είναι και εμμέσως ανταγωνιστής του (ο υιός του δραστηριοποιείται με όμοια επιχείρηση).

Για το συγκεκριμένο περιστατικό ο προσφεύγων απευθύνθηκε εγγράφως στο τμήμα παραπόνων της Τράπεζας με το από ... αίτημά του, ενώ, στη συνέχεια, με το από ... έγγραφο αίτημά του που υποβλήθηκε μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της τράπεζας (αριθμός μηνύματος...), ζήτησε να λάβει αντίγραφα α) της από ... συνομιλίας υπαλλήλου της Τράπεζας με τρίτο πρόσωπο (θείο του) σχετικά με οφειλή του προσφεύγοντος και β) της από ... συνομιλίας υπαλλήλου της Τράπεζας με τον ίδιο τον προσφεύγοντα σχετικά με το από ... παράπονό του για το ανωτέρω συμβάν. Ωστόσο, σύμφωνα πάντα με τα καταγγελλόμενα, η Τράπεζα δεν ανταποκρίθηκε στα αιτήματα αυτά.

Στο πλαίσιο εξέτασης της ανωτέρω υπόθεσης, η Αρχή ζήτησε διευκρινίσεις από την Τράπεζα (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/9212/20-12-2017), οι οποίες υποβλήθηκαν εγγράφως (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/396/17-01-2018). Η Τράπεζα παραδέχθηκε α) την καθυστέρηση στην ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης, με το επιχείρημα ότι θεωρούσε ότι είχε αντιμετωπιστεί με τηλεφωνικές συνομιλίες του προσφεύγοντος με την Υπηρεσία Παραπόνων, και β) τη διάδοση δεδομένων του προσφεύγοντος σε τρίτο πρόσωπο, με το επιχείρημα ότι το πρόσωπο που απάντησε στο τηλέφωνο ισχυρίστηκε ότι είναι ο πατέρας του προσφεύγοντος, ο οποίος τυγχάνει εγγυητής του επιχειρηματικού δανείου του.

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/1004/05-02-2018 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 απάντησε σε ερωτήσεις των μελών του Τμήματος και εξέθεσε τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό υπόμνημά της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2644/04-04-2018). Ειδικότερα, η Τράπεζα διευκρινίζει ότι

καθ' όλη τη διάρκεια της επικοινωνίας μεταξύ της Διευθύντριας του Καταστήματος ... και του θείου του προσφεύγοντος, Γ, δεν έγινε καμία αναφορά στο προς εξόφληση ποσό του δανείου. Επιπλέον, ουδέποτε περιήλθε στην αντίληψη της Διευθύντριας του τραπεζικού καταστήματος οποιοδήποτε στοιχείο που θα μπορούσε να την οδηγήσει σε αμφισβήτηση της ταυτότητας του συνομιλητή, καθώς το πρόσωπο που απάντησε στην κλήση δήλωσε ψευδώς ότι είναι πατέρας και εγγυητής του προσφεύγοντος και δεν διέκοψε την επικοινωνία ως όφειλε. Κατά τους ισχυρισμούς της Τράπεζας, από τα πραγματικά περιστατικά προκύπτει ότι η συγκεκριμένη τηλεφωνική επικοινωνία δεν εμπίπτει στο πεδίο εφαρμογής του ν. 3758/2009 *Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις*, όπως ισχύει, και, συνεπώς, δεν τίθεται θέμα καταγραφής της, γιατί είχε ως σκοπό την ενημέρωση του δανειολήπτη. Αναφορικά δε με την ικανοποίηση του δικαιώματος πρόσβασης σχεδόν ένα έτος μετά από την άσκησή του, η Τράπεζα αναφέρει ότι στις ... ενημέρωσε γραπτώς τον προσφεύγοντα ότι η επικοινωνία μεταξύ της Διευθύντριας του τραπεζικού καταστήματος και του Γ δεν καταγράφηκε για τον ανωτέρω λόγο και ταυτόχρονα διαβίβασε στον αιτούντα ηλεκτρονικό αντίγραφο της από ... συνομιλίας του με το Τμήμα Παραπόνων, επαναλαμβάνει δε τον ισχυρισμό ότι δεν ανταποκρίθηκε σε αυτό εμπροθέσμως επειδή θεωρούσε ότι το θέμα είχε αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας της ίδιας ημερομηνίας.

Η Αρχή, μετά από εξέταση των στοιχείων του φακέλου της υπόθεσης, αφού άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγητή, η οποία παρέστη χωρίς δικαίωμα ψήφου και 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.** 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 χρήση» και «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. Επιπρόσθετα, στο άρθρο 10 του ίδιου νόμου ορίζονται οι υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία σχετικά με το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας, από όπου προκύπτει ρητά ότι ουσιώδες στοιχείο της νόμιμης επεξεργασίας είναι η λήψη των κατάλληλων μέτρων ασφάλειας και ο έλεγχος αυτών από τον υπεύθυνο επεξεργασίας. Τα μέτρα

ασφάλειας πρέπει α) να διασφαλίζουν ότι τα δεδομένα χρησιμοποιούνται μόνον για τον εκάστοτε επιδιωκόμενο σκοπό και β) να εξασφαλίζουν επίπεδο ασφάλειας ανάλογο προς τους κινδύνους που συνεπάγεται η επεξεργασία και η φύση των δεδομένων που είναι αντικείμενο της επεξεργασίας λαμβάνοντας υπόψη τις τεχνολογικές εξελίξεις και το κόστος (βλ., ενδεικτικά, Απόφαση 1/2015 της Αρχής). 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, οι οποίες 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, 149/2014, 48/2015, 71/2015, 16/2017, 32/2017, 33/2017).

2. Σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 «*Προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της ιδιωτικής ζωής στον τομέα των ηλεκτρονικών επικοινωνιών*», όπως ισχύει, «3. *Επιτρέπεται η καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης, όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων εμπορικής συναλλαγής ή άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα, υπό την προϋπόθεση ότι και τα δύο μέρη, μετά από προηγούμενη ενημέρωση σχετικά με το σκοπό της καταγραφής, παρέχουν τη συγκατάθεση τους.*». Όπως έχει εξάλλου κρίνει η Αρχή (βλ. Ετήσια Έκθεση του έτους 2006, σελ. 78, διαθέσιμη στο διαδικτυακό της τόπο [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)), όταν η καταγραφή των συνδιαλέξεων είναι νόμιμη σύμφωνα με το άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, τότε δεν απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση και των δύο μερών, αλλά προηγούμενη ενημέρωση του μέρους που δεν έχει την πρωτοβουλία της καταγραφής σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 (πρβλ. άρθρο 5 παρ. 2 της Οδηγίας 2002/58/EK σε συνδυασμό με την αιτιολογική σκέψη 23 της ίδιας Οδηγίας)<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> Αιτιολογική Σκέψη 23 της Οδηγίας 2002/58/EK: «*Το απόρρητο των επικοινωνιών θα πρέπει να εξασφαλίζεται και κατά τη σύννομη επιχειρηματική πρακτική. Όταν είναι απαραίτητο και νομικώς επιτρεπτό, οι επικοινωνίες μπορούν να καταγράφονται προς το σκοπό της απόδειξης εμπορικών συναλλαγών. Κατά τη διαδικασία αυτή εφαρμόζεται η οδηγία 95/46/EK. Προ της καταγραφής, τα μέρη των επικοινωνιών θα πρέπει να ενημερώνονται περί αυτής, του σκοπού της και της διάρκειας αποθήκευσης. Η καταγεγραμμένη επικοινωνία θα πρέπει να απαλείφεται το συντομότερο δυνατόν και, εν πάση περιπτώσει, το αργότερο στο τέλος της περιόδου κατά την οποία επιτρέπεται νομίμως η αμφισβήτηση της συναλλαγής.*».

Διευκρινίζεται δε ότι, σύμφωνα με τη συμπληρωματικώς εφαρμοζόμενη γενική αρχή του άρθρου 4 παρ. 1 του ν. 2472/1997, τα δεδομένα θα πρέπει να τηρούνται για όσο χρόνο απαιτείται για την επίτευξη του ως άνω σκοπού. Περαιτέρω, ο ν. 3758/2009 «*Εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις*», όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 και ισχύει, υποχρεώνει τους δανειστές, όταν προβαίνουν οι ίδιοι σε επαναλαμβανόμενη ενημέρωση των οφειλετών για τις ληξιπρόθεσμες οφειλές τους, να καταγράφουν το περιεχόμενο κάθε τηλεφωνικής επικοινωνίας με τον οφειλέτη και να τα τηρούν τα σχετικά στοιχεία υποχρεωτικώς για ένα (1) έτος από την τελευταία επικοινωνία (άρθρο 9 παρ. 6 σε συνδυασμό με άρθρο 8 του ν. 3758/2009).

3. Εν προκειμένω, οι καταγεγραμμένες συνομιλίες του προσφεύγοντος με τους υπαλλήλους της Τράπεζας αποτελούν καταρχήν απλά προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου τους (άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 2 παρ. 3 του ν. 3471/2006). Η καταγραφή των ως άνω δεδομένων από την Τράπεζα συνιστά αυτοματοποιημένη επεξεργασία (άρθρο 2 στοιχ. δ' σε συνδυασμό με άρθρο 3 παρ. 1 του ν. 2472/1997, όπου για το χαρακτηρισμό μιας επεξεργασίας ως αυτοματοποιημένης αρκεί αυτή να είναι και εν μέρει αυτοματοποιημένη). Η επεξεργασία αυτή επιτρέπεται, καθώς πραγματοποιείται στο πλαίσιο νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα (άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006 σε συνδυασμό με άρθρο 11 του ν. 2472/1997). Περαιτέρω, η Τράπεζα έχει γνωστοποιήσει την επεξεργασία αυτή στην Αρχή (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/1680/07-07-2016, όπως συμπληρώθηκε με το υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8305/15-12-2016 στοιχεία), όπως έχει εκ του νόμου υποχρέωση ως υπεύθυνος επεξεργασίας σύμφωνα με το άρθρο 6 σε συνδυασμό με το άρθρο 7Α παρ. 1 περ. β' εδ. 3 του ν. 2472/1997, όπου ρητώς προβλέπεται ότι οι τράπεζες δεν απαλλάσσονται από την σχετική υποχρέωση. Ο προσφεύγων, ως υποκείμενο των δεδομένων, έχει δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τον αφορούν και περιέχονται στο σύνολο των καταγεγραμμένων αυτών συνομιλιών (άρθρο 12 του ν. 2472/1997), ενώ η Τράπεζα, από την πλευρά της, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, δεν εκπλήρωσε την υποχρέωσή της να απαντήσει εγγράφως εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας των δεκαπέντε (15) ημερών. Ειδικότερα, ο προσφεύγων άσκησε το δικαίωμα πρόσβασης με το από ... έγγραφο αίτημά του που υποβλήθηκε μέσω της ηλεκτρονικής πλατφόρμας της τράπεζας (αριθμός μηνύματος ...), ζητώντας να λάβει αντίγραφα α) της από ... συνομιλίας υπαλλήλου της Τράπεζας με τρίτο πρόσωπο (θείο του)

---

Άρθρο 5 παρ. 2 (απόρρητο των επικοινωνιών) της Οδηγίας 2002/58/ΕΚ: «*Η παράγραφος 1 δεν επηρεάζει οποιαδήποτε επιτρεπόμενη από το νόμο καταγραφή συνδιαλέξεων και των συναφών δεδομένων κίνησης όταν πραγματοποιούνται κατά τη διάρκεια νόμιμης επαγγελματικής πρακτικής με σκοπό την παροχή αποδεικτικών στοιχείων μιας εμπορικής συναλλαγής ή οποιασδήποτε άλλης επικοινωνίας επαγγελματικού χαρακτήρα*».

σχετικά με οφειλή του προσφεύγοντος και β) της από ... συνομιλίας υπαλλήλου της Τράπεζας με τον ίδιο τον προσφεύγοντα σχετικά με το από ... παράπονό του για το ανωτέρω συμβάν. Η Τράπεζα, από την πλευρά της, απάντησε με την από ... επιστολή της κατόπιν παρέμβασης της Αρχής, όπως αναφέρεται και στο ιστορικό της παρούσας (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/9212/20-12-2017 έγγραφο της Αρχής προς την Τράπεζα και υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/396/17-01-2018 απάντηση της τελευταίας, καθώς και υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2644/04-04-2018 υπόμνημα). Από τα παραπάνω προκύπτει ότι η Τράπεζα καθυστέρησε αδικαιολόγητα να ικανοποιήσει το δικαίωμα πρόσβασης του προσφεύγοντος, καθώς απάντησε ύστερα από σχεδόν ένα (1) έτος. Ο δε ισχυρισμός της Τράπεζας, ότι η καθυστέρηση απάντησης οφείλεται στην καλόπιστη αντίληψή της ότι το θέμα είχε αντιμετωπιστεί μέσω τηλεφωνικής επικοινωνίας του προσφεύγοντος με το Τμήμα Παραπόνων, δεν μπορεί να γίνει δεκτός, καθώς το αίτημα του προσφεύγοντος ασκήθηκε εγγράφως και ήταν ορισμένο και σαφές (αποστολή αντιγράφων δυο συγκεκριμένων συνομιλιών), ενώ η Τράπεζα ούτε εκπλήρωσε εμπροθέσμως την αντίστοιχη υποχρέωσή της να απαντήσει εγγράφως με σαφήνεια και πληρότητα (σχετικά με την μη καταγραφή της πρώτης συνομιλίας και με την αποστολή της δεύτερης καταγεγραμμένης συνομιλίας) ούτε κοινοποίησε την απάντηση της στην Αρχή, ενημερώνοντας τον ενδιαφερόμενο ότι μπορεί να προσφύγει σε αυτήν (βλ. άρθρο 12 παρ. 2 και 4 του ν. 2472/1997). Συνεπώς, η τράπεζα Alpha Bank δεν ικανοποίησε το δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου κατά τους όρους του άρθρου 12 του ν. 2472/1997.

**4.** Αναφορικά με το καταγγελλόμενο περιστατικό διάδοσης δεδομένων του προσφεύγοντος σε τρίτο πρόσωπο (βλ. άρθρο 10 σε συνδυασμό με άρθρα 4 και 5 του ν. 2472/1997), από τα στοιχεία του φακέλου της υπόθεσης δεν μπορεί να αποδειχθεί ευχερώς το ακριβές περιεχόμενο της από ... συνομιλίας μεταξύ υπαλλήλου της Τράπεζας και του θείου του προσφεύγοντος, εφόσον αυτή δεν καταγράφηκε στο πλαίσιο του ν. 3471/2006 ή του ν. 3758/2009, ώστε να εξαχθεί ασφαλές συμπέρασμα σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που φέρεται να διαδόθηκαν. Εξάλλου, πρέπει να παρατηρηθεί ότι εάν πράγματι ο θείος του προσφεύγοντος τυγχάνει εμμέσως και ανταγωνιστής του, όπως ο ίδιος ο προσφεύγων επικαλείται, κατά την κοινή πείρα και λογική ο προσφεύγων δεν θα παρείχε τη δυνατότητα στον θείο του να παραμείνει μόνος του στο γραφείο της επιχείρησης του εν απουσία του, εφόσον μάλιστα θεωρεί ότι κάθε πληροφορία επαγγελματικού/συναλλακτικού χαρακτήρα που περιέρχεται στο συγκεκριμένο συγγενικό του πρόσωπο μπορεί να τον πλήξει επιχειρηματικά. Ωστόσο, δεδομένου ότι η Τράπεζα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, βαρύνεται με την υποχρέωση λήψης των κατάλληλων οργανωτικών και τεχνικών μέτρων για την ασφάλεια των δεδομένων και την προστασία τους, μεταξύ άλλων, από απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας (βλ. άρθρο 10 παρ. 3 του ν. 2472/1997), λαμβανομένης

υπόψη και της ιδιαίτερης φύσης των υπό κρίση δεδομένων ως σχετικών με οφειλή από δανειακή σύμβαση, πρέπει να της απευθυνθεί η σύσταση, κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες της, να μεριμνά για την ταυτοποίηση του συνομιλητή προτού προχωρήσει σε συνομιλία σχετικά με δεδομένα συναλλαγών ή οφειλών του ιδίου ή προσώπων που συνδέονται με τις συναλλαγές ή οφειλές αυτού (π.χ. φυσικών προσώπων που έχουν την ιδιότητα του εγγυητή, ενεχυρούχου ή υποθηκικού οφειλέτη, κλπ.).

Η Αρχή, λαμβάνοντας υπόψη τη βαρύτητα της παράβασης του άρθρου 12 του ν. 2472/1997 που αποδείχθηκε και της προσβολής που επήλθε από αυτή στο υποκείμενο των δεδομένων, όπως αυτή εκτέθηκε αναλυτικά ανωτέρω, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην τράπεζα Alpha Bank, ως υπεύθυνο επεξεργασίας, 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 της παράβασης και της προσβολής του προσφεύγοντος 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. Επιβάλλει στην τράπεζα Alpha Bank πρόστιμο ύψους δέκα χιλιάδων (10.000) Ευρώ για μη εκπλήρωση της υποχρέωσής της να απαντήσει στον προσφεύγοντα εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας παραβιάζοντας το κατ' άρθρο 12 του ν. 2472/1997 δικαίωμα πρόσβασής του.
2. Απευθύνει σύσταση στην τράπεζα Alpha Bank, κατά την τηλεφωνική επικοινωνία με πελάτες της, να μεριμνά για την ταυτοποίηση του συνομιλητή προτού προχωρήσει σε συνομιλία σχετικά με δεδομένα συναλλαγών ή οφειλών του ιδίου ή προσώπων που συνδέονται με τις συναλλαγές ή οφειλές αυτού (π.χ. φυσικών προσώπων που έχουν την ιδιότητα του εγγυητή, ενεχυρούχου ή υποθηκικού οφειλέτη, κλπ.).

**Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος**

**Γεώργιος Μπατζαλέξης**

**Η Γραμματέας**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**