



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 21-08-2018

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/6938/21-08-2018

## **Α Π Ο Φ Α Σ Η Α Ρ . 5 5 / 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 Εθνική Τράπεζα (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2811/03-04-2017 και Γ/ΕΞ/7386/16-10-2017), σε απάντηση του τελευταίου εγγράφου η Εθνική Τράπεζα απέστειλε έγγραφο ενημερωτικό σημείωμα με τις απόψεις

της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/8662/01-12-2017). Ακολούθως, η Εθνική Τράπεζα κλήθηκε νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 14-02-2018 με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/1036/06-02-2018 κλήση και προσήλθε, ενημερώθηκε δε για την αναβολή της συζήτησης και προσήλθε εκ νέου στη συνεδρίαση της 21-03-2018. Κατά τη συνεδρίαση, η Εθνική Τράπεζα εξέθεσε προφορικά τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό έγγραφο υπόμνημά της (υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/2567/30-03-2018 και 2676/05-04-2018).

Ειδικότερα, κατά τις διευκρινίσεις της Εθνικής Τράπεζας (στο εξής Τράπεζα):

Όσον αφορά την τήρηση των Αρχών που απαιτείται να διέπουν την ενημέρωση των οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις, η Τράπεζα επισημαίνει ότι δίνεται ιδιαίτερη βαρύτητα καταρχήν στη διασφάλιση της ακρίβειας των καταχωρούμενων στο πελατοκεντρικό σύστημα της Τράπεζας στοιχείων πελατών, μέσω της λήψης των αντίστοιχων επιβεβαιωτικών εγγράφων, όπως ρητά προβλέπεται στο ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο. Αναφορικά με την εκπλήρωση της υποχρέωσης επιβεβαίωσης των οφειλών και της ταυτοποίησης του πελάτη πριν την διαβίβαση των στοιχείων του στις συνεργαζόμενες εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών (ΕΕΟ), η Τράπεζα επισημαίνει ότι για τη διασφάλιση της ορθότητας και εγκυρότητας των σχετικών δεδομένων χρησιμοποιεί ειδική αυτοματοποιημένη και ασφαλή ηλεκτρονική διαδικασία προκειμένου να εξαιρεθεί τυχόν εσφαλμένη διαβίβαση στοιχείων πελατών. Στο πλαίσιο αυτό, τυχόν εσφαλμένες ταυτοποιήσεις στοιχείων πελατών πριν τη διαβίβασή του σε ΕΕΟ αποτελούν πλέον κατά την Τράπεζα μεμονωμένα περιστατικά, τα οποία πιθανότατα οφείλονται σε μη επικαιροποίηση των στοιχείων επικοινωνίας εκ μέρους των πελατών είτε αφορούν σε πελάτες οι οποίοι παρά τις επανειλημμένες προσπάθειες από πλευρά της Τράπεζας επιδεικνύουν άρνηση συνεργασίας για την εξεύρεση λύσης με στόχο τη διευθέτηση της οφειλής.

Αναφορικά με τις συγκεκριμένες υποθέσεις, η Τράπεζα ουδέποτε διαβίβασε στοιχεία των εν λόγω πελατών σε ΕΕΟ, αντίθετα οι σχετικές κλήσεις πραγματοποιήθηκαν από το εσωτερικό τμήμα της Τράπεζας (Τμήμα Εσωτερικής Διαχείρισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών της Τράπεζας) ή συνεργάτες της. Η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι σε μία περίπτωση έγινε κλήση εκ παραδρομής, ενώ το συγκεκριμένο τηλέφωνο είχε ήδη ένδειξη «ΑΚΥΡΩΜΕΝΟ». Σε κάθε περίπτωση, οι ελάχιστες αυτές (4) καταγγελίες, οι οποίες αφορούσαν σε παρελθοντικό χρονικό διάστημα χωρίς οι καταγγέλλοντες να έχουν επανέλθει εκ νέου προβαίνοντας σε σχετική διαμαρτυρία ή παράπονο, αποτελούν κατά την Τράπεζα απολύτως μεμονωμένα περιστατικά, τα οποία διευθετήθηκαν άμεσα, ενώ παράλληλα αναπτύχθηκαν από την Τράπεζα αντίστοιχες δικλείδες ελέγχου προκειμένου να αποφευχθεί τυχόν επανάληψή τους.

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/403/19-01-2017 και Γ/ΕΙΣ/4597/13-06-2017), οι οποίες διαβιβάστηκαν στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με τα υπ' αρ. πρωτ. ... και ... έγγραφα. Ο προσφεύγων, πελάτης της Τράπεζας, απέστειλε στις 05-06-2013 ηλεκτρονικό μήνυμα, με το οποίο διαμαρτυρήθηκε για κλήσεις που δέχθηκε στο σταθερό τηλέφωνο της οικίας του από την ΕΤΕ. Η Τράπεζα, κατόπιν διερεύνησης της υπόθεσης, του απάντησε εγγράφως στις 26-06-2013 ότι οι ανωτέρω κλήσεις πραγματοποιήθηκαν εκ παραδρομής λόγω ανακριβούς καταχώρησης στοιχείων και ότι η Τράπεζα προέβη άμεσα στις απαραίτητες ενέργειες, ώστε να μην υπάρξει εκ νέου όχλησή του. Ο προσφεύγων επανήλθε με νεότερο μήνυμα στις 28-09-2016, διαμαρτυρόμενος ότι κλήθηκε από δικηγορικό γραφείο, για λογαριασμό συνονόματου πελάτη. Κατόπιν διερεύνησης της νέας του διαμαρτυρίας, η Τράπεζα του απέστειλε στις 07-10-2016 εκ νέου απάντηση, στην οποία αναφέρεται ότι οι κλήσεις του από το εν λόγω δικηγορικό γραφείο δεν έχουν καμία σχέση με την Εθνική Τράπεζα. Τέλος, ο προσφεύγων επανήλθε με ηλεκτρονικό μήνυμα προς το Συνήγορο του Πελάτη της ΕΤΕ στις 04-11-2016, ζητώντας διευκρινίσεις σχετικά με τη διαβίβαση των προσωπικών του δεδομένων σε δικηγορικό γραφείο. Κατά την επανεξέταση της υπόθεσης επιβεβαιώθηκε ότι, μετά τις αλλαγές που πραγματοποιήθηκαν τον Ιούνιο του 2013, το τηλέφωνο του προσφεύγοντα δεν είχε επανακληθεί. Επιπροσθέτως, η υπόθεση του συνονόματου πελάτη, για λογαριασμό του οποίου είχε εκ παραδρομής αρχικά κληθεί, δεν έχει ποτέ ανατεθεί σε δικηγορικό γραφείο. Για τα ανωτέρω, ο προσφεύγων ενημερώθηκε με νέα επιστολή της Τράπεζας στις 23-01-2017 (βλ. συνημμένες στο

από 29-03-2018 υπόμνημα επιστολές της Τράπεζας προς Α).

**3.2.** Για την υπόθεση του Β (Γ/ΕΙΣ/4782/17-09-2015), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. 92873/11-09-2015 έγγραφο. Ο προσφεύγων, πελάτης της Τράπεζας, απέστειλε στις 21-08-2015 ηλεκτρονικό μήνυμα, με το οποίο διαμαρτυρήθηκε για κλήσεις που δέχθηκε στις 19-08-2015 στο σταθερό τηλέφωνο της οικίας του με αριθμό ... από συνεργαζόμενο με την Τράπεζα δικηγορικό γραφείο και οι οποίες αφορούσαν την Γ. Στο ηλεκτρονικό μήνυμά του ο πελάτης αναφέρει ότι και στο παρελθόν, και συγκεκριμένα το έτος 2012, είχε δεχθεί ξανά κλήσεις στο εν λόγω τηλέφωνο, οι οποίες προορίζονταν για την Γ από συνεργαζόμενη με την Τράπεζα ΕΕΟ. Κατόπιν διερεύνησης της υπόθεσης διαπιστώθηκε ότι το συγκεκριμένο τηλέφωνο είχε λάβει πράγματι την ένδειξη «ΑΚΥΡΩΜΕΝΟ» το έτος 2012 στο σύστημα Διαχείρισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών της Τράπεζας στα στοιχεία της Γ. Παρά την ανωτέρω σήμανση, η Τράπεζα αναγνωρίζει ότι προφανώς εκ παραδρομής έγινε προσπάθεια τηλεφωνικής επικοινωνίας με την Γ στον εν λόγω τηλεφωνικό αριθμό. Η Τράπεζα διευκρινίζει ότι το παράπονο του Β διευθετήθηκε ύστερα από προφορική επικοινωνία του αρμόδιου Τομέα Διακυβέρνησης Θεμάτων Πελατείας της Τράπεζας με τον πελάτη, ενώ παράλληλα έγιναν οι δέουσες ενέργειες ώστε να εισαχθεί η ένδειξη/σηματοδότηση “Do Not Call” στο σύστημα της Τράπεζας καθώς και σχετικά σχόλια, ώστε να υπάρξει μεγαλύτερη διασφάλιση και να μην ξανακληθεί ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός. Κατόπιν τούτου, ο εν λόγω τηλεφωνικός αριθμός δεν ξαναχρησιμοποιήθηκε. Τέλος, η Τράπεζα επισημαίνει ότι ο εν λόγω αριθμός είχε δηλωθεί από την Γ τον Φεβρουάριο του 2007. Προκειμένου να επικαιροποιηθούν τα στοιχεία επικοινωνίας της πελάτισσας, η οποία, όπως αναφέρει η Τράπεζα, παρουσιάζει σημαντικές ληξιπρόθεσμες οφειλές, εστάλησαν στην ανωτέρω δύο επιστολές στις 27-11-2016 και 26-02-2018 (βλ. συνημμένες στο από 29-03-2018 υπόμνημα επιστολές της Τράπεζας προς Γ), με τις οποίες την καλούσαν να προσκομίσει πρόσφατα επιβεβαιωτικά έγγραφα αναφορικά με τα τηλέφωνα επικοινωνίας της, ενώ μέχρι σήμερα η πελάτισσα δεν έχει ανταποκριθεί.

**3.3.** Για την υπόθεση του Δ (Γ/ΕΙΣ/1990/30-03-2015), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. 31676/20-03-2015 έγγραφο. Η Τράπεζα διευκρίνισε ότι οι σχετικές κλήσεις διενεργήθηκαν από το Κατάστημα Κατερίνης της Τράπεζας σε μια προσπάθεια να επικοινωνήσει το Κατάστημα με πελάτη του, τον Ε, ο οποίος είχε δηλώσει τον εν λόγω αριθμό τηλεφώνου ως τηλέφωνο επικοινωνίας του. Σε συνέχεια της δήλωσης του Δ ότι ο ίδιος είναι κάτοχος του εν λόγω αριθμού τηλεφώνου, τον οποίο κάλεσε το Κατάστημα κατά την προσπάθεια επικοινωνίας με τον Ε, η Τράπεζα δηλώνει ότι δόθηκαν οδηγίες στο Κατάστημα να προβεί στις σχετικές ενέργειες ώστε να μην εμφανίζεται πλέον το τηλέφωνο αυτό ως τηλέφωνο επικοινωνίας του προαναφερόμενου πελάτη. Η Τράπεζα αναφέρει επίσης ότι

στις 13-11-2017 έστειλε επιστολή στον Ε, με την οποία τον καλούσε να προσκομίσει το συντομότερο δυνατό πρόσφατα επιβεβαιωτικά έγγραφα των στοιχείων επικοινωνίας του με την Τράπεζα (βλ. συνημμένη στο από 29-03-2018 υπόμνημα επιστολή της Τράπεζας προς Ε). Ο προαναφερόμενος πελάτης, ο οποίος παρουσιάζει σημαντικές ληξιπρόθεσμες οφειλές προς την Τράπεζα ουδέποτε ανταποκρίθηκε. Τέλος, η Τράπεζα επισημαίνει ότι ο προσφεύγων δεν υπέβαλε κάποιο έγγραφο παράπονο/καταγγελία/αίτημα προς την Τράπεζα, αλλά υπέβαλε απευθείας την εν λόγω καταγγελία του προς την ΓΓΕΠΚ.

**3.4.** Για την υπόθεση του ΣΤ (Γ/ΕΙΣ/4629/22-07-2016), η οποία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή με το υπ' αρ. πρωτ. 74968/14-07-2016 έγγραφο. Η Τράπεζα διευκρινίζει ότι ο προσφεύγων δεν είχε οφειλές έναντί της, ωστόσο ο τηλεφωνικός αριθμός ... είχε δοθεί από τον υιό του Ζ, ενώ οι υπόλοιποι ανευρέθηκαν μέσω των δημοσίων καταλόγων του ΟΤΕ. Την υπόθεση του Ζ κατά το επίμαχο χρονικό διάστημα (20-03-2016 έως 20-04-2016) διαχειριζόταν το Τμήμα Εσωτερικής Διαχείρισης Ληξιπρόθεσμων Οφειλών της Τράπεζας, το οποίο δηλώνει ότι για την εν λόγω χρονική περίοδο δεν προέκυψε καμία ολοκληρωμένη συνομιλία. Η Τράπεζα δηλώνει ότι ύστερα από την υποβληθείσα στην ΓΓΕΠΚ καταγγελία του προσφεύγοντος, η υπόθεση εξετάστηκε από τις αρμόδιες υπηρεσίες της Τράπεζας και έγιναν οι απαιτούμενες ενέργειες, ώστε να μην πραγματοποιούνται πλέον κλήσεις στους επίμαχους τηλεφωνικούς αριθμούς, για τις οποίες ενημερώθηκε ο προσφεύγων (βλ. την από 24-06-2016 απάντηση της Τράπεζας προς την ΓΓΕΠΚ που κοινοποιήθηκε στον προσφεύγοντα).

Συμπερασματικά, η Τράπεζα δηλώνει ρητά ότι σε μία από τις τέσσερεις ανωτέρω υποθέσεις, παρά τη σηματοδότηση του επίμαχου τηλεφωνικού αριθμού, αυτός χρησιμοποιήθηκε πάλι (3.2. Β). Αναφορικά με τον Α, η Τράπεζα δηλώνει κατηγορηματικά ότι οι αναφερόμενες κλήσεις του από το εν λόγω δικηγορικό γραφείο το 2016 δεν έχουν καμία σχέση με την Εθνική Τράπεζα. Αναφορικά με τον Δ, η Τράπεζα δηλώνει ότι έγινε όγληση από Κατάστημα της Τράπεζας στο τηλέφωνο που είχε δηλώσει ο πελάτης της (Ε), και ότι άμεσα προέβη στις απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες. Τέλος, αναφορικά με τον ΣΤ, έγινε από το αρμόδιο εσωτερικό τμήμα της Τράπεζας προσπάθεια επικοινωνίας με τον Ζ για τις οφειλές του, μόλις δε διαπιστώθηκε ότι οι τηλεφωνικοί αριθμοί δεν ανήκουν στον οφειλέτη, έγιναν οι απαραίτητες διορθωτικές ενέργειες, για τις οποίες ενημερώθηκε με σχετική επιστολή ο προσφεύγων.

**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, το ομολογημένο σφάλμα που εμφιλοχώρησε στη συγκεκριμένη περίπτωση, 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 στο υποκείμενο των δεδομένων, όπως αυτή εκτέθηκε αναλυτικά ανωτέρω, κρίνει ότι πρέπει να επιβληθεί στην Εθνική Τράπεζα, 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 του προσφεύγοντα εξ' αυτής.

### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

Η Αρχή

Επιβάλλει στην Εθνική Τράπεζα 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 μία από τις εξεταζόμενες με την παρούσα περιπτώσεις (βλ. σκέψη 3, περίπτωση 3.2.).

**Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος**

**Η Γραμματέας**

**Γεώργιος Μπατζαλέξης**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**

