

Δ/ση Γραμματείας - Τμήμα Ελεγκτών
Πληροφορίες: Θεοδώρα Τουτζιαράκη
Τηλέφωνο: 210 64 75 687
Email: ttoutziaraki@dpa.gr

Αθήνα, 12-07-2013

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/1325-1/12-07-2013

Προς

1. Teleperformance
(Τελεπερφόρμανς Ανώνυμη Εταιρία
Ενημέρωσης Οφειλετών για
Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις)
Ισμήνης 59
17675 Καλλιθέα

2. Mellon Contact Services S.A.
(Μέλλον Ανώνυμη Εταιρία Ενημέρωσης
Οφειλετών)
Λεωφ. Αθηνών – Πειραιώς 74^Α
18547 Πειραιάς

3. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος Α.Ε.
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Αιόλου 86
10232 Αθήνα

**ΘΕΜΑ: Νομιμότητα επεξεργασίας δεδομένων τρίτων προσώπων – μη οφειλετών
στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις**

Σχετικά:

- 1) Υπ' αριθμ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/1325/22-02-2013 ερώτημα της εταιρίας
Teleperformance,
- 2) Υπ' αριθμ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/1689/07-03-2013 ερώτημα της εταιρίας Mellon,
- 3) Υπ' αριθμ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/3090/30-04-2013 ερώτημα της Εθνικής Τράπεζας
της Ελλάδος Α.Ε.

Με τις ως άνω αιτήσεις (σχετικά 1-3), υποβλήθηκαν στην Αρχή τα παρακάτω
αναφερόμενα ερωτήματα σχετικά με τη νομιμότητα επεξεργασίας δεδομένων τρίτων

προσώπων – μη οφειλετών στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις σύμφωνα με το ν. 3758/2009, όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 και ισχύει. Σε δυο από τα ως άνω ερωτήματα (σχετικά 2 και 3) επισυνάπτονται και οι σχετικές έγγραφες απόψεις του Υπουργείου Ανάπτυξης/Γενικής Γραμματείας Καταναλωτή (εφεξής «ΓΓΚ»). Ειδικότερα, η Αρχή καλείται να γνωμοδοτήσει για τα ακόλουθα ζητήματα:

- 1) Αν κατά την επικοινωνία με τρίτο πρόσωπο-μη οφειλέτη, το οποίο απαντά στις κλήσεις προς τον οφειλέτη, ο δανειστής ή η εταιρία ενημέρωσης οφειλετών έχουν την υποχρέωση
 - 1.1. να καταγράφουν την συνομιλία με το τρίτο πρόσωπο,
 - 1.2. να ενημερώνουν για το γεγονός της καταγραφής και για την ιδιότητά τους, καθώς στην περίπτωση αυτή αποκαλύπτεται εμμέσως η ύπαρξη ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων του οφειλέτη,
 - 1.3. να χορηγούν αντίγραφα των καταγεγραμμένων συνομιλιών με τρίτο πρόσωπο τόσο στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή, όσο και στον οφειλέτη και στο τρίτο πρόσωπο με το οποίο έγιναν οι συνομιλίες.
- 2) Αν τα μηνύματα στον αυτόματο τηλεφωνητή του οφειλέτη (κατοικίας ή κινητού), τα οποία περιορίζονται στην απλή αναφορά ονόματος καλούντος υπαλλήλου και τηλεφωνικού αριθμού επικοινωνίας, συνιστούν «επικοινωνίες» με τον οφειλέτη κατά την έννοια του ν. 3758/2009 όπως ισχύει και, επομένως, αν οι δανειστές και οι εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών έχουν υποχρέωση να χορηγούν στον οφειλέτη και στη ΓΓΚ ηλεκτρονικά αντίγραφα και των καταγεγραμμένων αυτών μηνυμάτων.

Σε απάντηση των ανωτέρω σχετικών ερωτημάτων, σας γνωρίζουμε τα εξής:

Τόσο η υποχρέωση τήρησης ηλεκτρονικού αρχείου με τα εξωτερικά στοιχεία κάθε πραγματοποιηθείσας επικοινωνίας (άρθρο 6 παρ. 7 του ν. 3758/2009), όσο και η υποχρέωση τήρησης αρχείου με το περιεχόμενο των καταγεγραμμένων συνομιλιών (άρθρο 8 παρ. 2 σε συνδυασμό με άρθρο 9 παρ. 6 του ν. 3758/2009) έχουν θεσμοθετηθεί με σκοπό να καταστεί πρακτικά δυνατός ο έλεγχος της συμμόρφωσης των δανειστών και των εταιριών ενημέρωσης οφειλετών με το ισχύον θεσμικό πλαίσιο, όπως ορθά επισημαίνει και η ΓΓΚ (βλ. σχετικά 2 και 3). Η καταγραφή των ως άνω δεδομένων είναι

νόμιμη σύμφωνα με τις προαναφερθείσες διατάξεις του ν. 3758/2009, αποτελεί δηλαδή, εκ του νόμου υποχρέωση, κατά την διατύπωση του άρθρου 5 παρ. 2 στοιχ. β' του ν. 2472/1997. Με βάση όλα τα παραπάνω, και ως προς τα συγκεκριμένα ερωτήματα που θέτετε:

1. Αναφορικά με την υποχρέωση καταγραφής και τη χορήγηση των εν λόγω δεδομένων στη Γενική Γραμματεία Καταναλωτή.

Η καταγραφή κάθε επικοινωνίας με τρίτο πρόσωπο – μη οφειλέτη συνιστά επεξεργασία που είναι αναγκαία για την εκπλήρωση της εκ του ν. 3758/2009 υποχρέωσης του υπεύθυνου επεξεργασίας να παρέχει στη ΓΓΚ κάθε στοιχείο που αποδεικνύει τη συμμόρφωσή του με τις επιταγές του νόμου αυτού, ήτοι αν πραγματοποιήσει την εν λόγω επικοινωνία σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 4 του ν. 3758/2009, αλλά και αν κατά την επικοινωνία αυτή όχλησε ή όχι οικεία πρόσωπα του οφειλέτη κατά την έννοια του άρθρου 5 περ. 4 και 9 του ίδιου νόμου.

2. Αναφορικά με την υποχρέωση ενημέρωσης για την καταγραφή.

Ο καλών οφείλει να ενημερώνει τόσο για την ιδιότητά του (εταιρία ενημέρωσης ή δανειστής) και τα λοιπά στοιχεία που προβλέπονται στο ν. 3758/2009 όσο και το γεγονός της καταγραφής πριν από την έναρξη κάθε επικοινωνίας από οποιοδήποτε πρόσωπο και αν απαντηθεί η κλήση, δηλαδή είτε αυτή απαντηθεί από τον ίδιο τον οφειλέτη είτε από τρίτο πρόσωπο (άρθρα 6 παρ. 2 και 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006, όπως ερμηνεύεται στην Ετήσια Έκθεση 2006 της Αρχής, σελ. 78)¹. Η καλούσα εταιρεία οφείλει καταρχάς να βεβαιωθεί για την ταυτότητα του καλούμενου, δηλαδή αν πρόκειται για τον ίδιο τον οφειλέτη ή τρίτο πρόσωπο, και μόνον στην πρώτη περίπτωση να προβεί σε ενημέρωση σχετικά με την οφειλή, ενώ στη δεύτερη περίπτωση θα πρέπει να διακόψει τη συνομιλία. Ειδικότερα, στην τελευταία περίπτωση πρέπει να αποκαλύπτονται στο τρίτο πρόσωπο μόνο όσα στοιχεία είναι αναγκαία για τον σκοπό της ενημέρωσής του σχετικά με την καταγραφή (άρθρο 4 παρ. 2 στοιχ. β' σε συνδυασμό με άρθρο 11 του ν. 2472/1997 και άρθρο 4 παρ. 3 του ν. 3471/2006) και απαγορεύεται να ανακοινώνονται περαιτέρω στοιχεία σχετικά με την ίδια την οφειλή (π.χ. ύψος και είδος οφειλής ή πότε αυτή κατέστη ληξιπρόθεσμη).

¹ Παράδειγμα: «Τηλεφωνούμε από την εταιρία Χ ή από την τράπεζα Ψ και σας ενημερώνουμε ότι η συνομιλία μας καταγράφεται για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων σας. Θα μπορούσαμε να μιλήσουμε με τον κύριο Φ;».

3. Αναφορικά με την υποχρέωση χορήγησης των εν λόγω δεδομένων στους οφειλότες και στα τρίτα πρόσωπα-οικείους του οφειλέτη.

Το ηλεκτρονικό αρχείο με τα εξωτερικά στοιχεία των τηλεφωνικών επικοινωνιών, αλλά και το αρχείο με τις ηχογραφημένες συνομιλίες περιέχουν απλά προσωπικά δεδομένα τόσο του τρίτου προσώπου όσο και του οφειλέτη, καθώς στην πρώτη περίπτωση (τρίτο πρόσωπο-οικείος του οφειλέτη) πρόκειται για το ίδιο το πρόσωπο που συνομιλεί, ενώ στη δεύτερη περίπτωση (οφειλέτης) το περιεχόμενο της συνομιλίας αφορά κατεξοχήν στον οφειλέτη και δη στην αναζήτησή του (άρθρο 2 στοιχ. α' και γ' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με Γνώμη 4/2007 της Ομάδας του Άρθρου 29 σχετικά με την έννοια του όρου «δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα», 20.06.2007, ιδίως σελ. 9 επ. της ελληνικής έκδοσης). Συνεπώς, το τρίτο πρόσωπο-οικείος του οφειλέτη και ο οφειλέτης, ως υποκείμενα των δεδομένων, έχουν δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα που τους αφορούν και περιέχονται στο σύνολο των ηχογραφημένων αυτών συνομιλιών, το οποίο ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει να ικανοποιήσει σύμφωνα με τους όρους του άρθρου 12 του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με το άρθρο 6 παρ. 7 και το άρθρο 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009.

4. Αναφορικά με τα μηνύματα στον αυτόματο τηλεφωνητή του οφειλέτη.

Δεδομένου ότι ο σκοπός του ν. 3758/2009 όπως ισχύει είναι, όπως προαναφέρθηκε, η κατά το δυνατόν αποτελεσματικότερη εποπτεία των δανειστών και των εταιριών ενημέρωσης οφειλετών και κατά συνέπεια η μέγιστη δυνατή προστασία του οφειλέτη, η καταγραφή μηνυμάτων στον αυτόματο τηλεφωνητή του οφειλέτη δεν αντίκειται στην νομοθεσία για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Συνεπώς, εφόσον η ΓΤΚ, στην οποία ανήκει και η γενική αρμοδιότητα εποπτείας της εφαρμογής του ν. 3758/2009, κρίνει ότι τα ως άνω μηνύματα συνιστούν «επικοινωνία» με την έννοια του ίδιου νόμου, τότε θα πρέπει να χορηγούνται αντίγραφα των εξωτερικών στοιχείων των επικοινωνιών αυτών, αλλά και ηλεκτρονικά αντίγραφα των καταγεγραμμένων σχετικών μηνυμάτων, τόσο στον οφειλέτη (ως υποκείμενου των δεδομένων) όσο και στη ΓΤΚ (ως εποπτεύουσας αρχής) σύμφωνα με όσα εκτέθηκαν ανωτέρω (υπό παρ. 1 και 3).

Παραμένουμε στη διάθεσή σας για οποιαδήποτε συμπληρωματική πληροφορία.

Με εντολή Προέδρου

Το αναπληρωματικό μέλος της Αρχής

Η ελέγκτρια της Αρχής

Κωνσταντίνος Χριστοδούλου
Αναπληρωτής Καθηγητής Νομικής Σχολής
Πανεπιστημίου Αθηνών

Θεοδώρα Τουτζιαράκη
Δικηγόρος (LL.M.Eur)

Κοινοποίηση

1. Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Τμήμα Μητρώου Εταιριών Ενημέρωσης Ληξιπρόθεσμων Απαιτήσεων

Πλ. Κάνιγγος

10181 Αθήνα

2. Ελληνικός Σύνδεσμος Εταιρειών Ενημέρωσης και Διαπραγμάτευσης Απαιτήσεων
(ΕΣΕΔΑ)

Βουλιαγμένης 77

Βούλα Αττικής