

Αθήνα, 12-07-2013

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

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013

Προς

βλ. πίνακα αποδεκτών

ΘΕΜΑ: Νομιμότητα επεξεργασίας δεδομένων οφειλετών με σκοπό την ενημέρωσή τους για ληξιπρόθεσμες οφειλές τους - Συστάσεις σχετικά με τις υποχρεώσεις ενημέρωσης και ταυτοποίησης του οφειλέτη

Σχετικά:

- 1. Οι υπ' αριθμ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΞ/6021-1/18-12-2012, Γ/ΕΞ/7517-1/18-12-2012, Γ/ΕΞ/6562-1/18-12-2012, Γ/ΕΞ/7466-1/18-12-2012, Γ/ΕΞ/8129/18-12-2012, Γ/ΕΞ/6919-1/18-12-2012, Γ/ΕΞ/7719-1/18-12-2012 & Γ/ΕΞ/7584-1/18-12-2012, Γ/ΕΞ/6408-1/18-12-2012 και Γ/ΕΞ/7597-1/18-12-2012 επιστολές της Αρχής προς τους κατωτέρω δανειστές αντίστοιχα για παροχή διευκρινίσεων (στον δανειστή υπ' αριθμ. 10 δεν εστάλη επιστολή, ωστόσο απάντησε ύστερα από προώθηση της επιστολής σε αυτόν από τον δανειστή υπ' αριθμ. 5).*
- 2. Οι υπ' αριθμ. πρωτ. Αρχής Γ/ΕΙΣ/305/17-01-2013 (όπως αυτή συμπληρώθηκε), Γ/ΕΙΣ/2637/15-04-2013, Γ/ΕΙΣ/303/17-01-2013, Γ/ΕΙΣ/2566/11-04-2013, Γ/ΕΙΣ/2253/29-03-2013, Γ/ΕΙΣ/631/30-01-2013, Γ/ΕΙΣ/784/05-02-2013 & Γ/ΕΙΣ/792/05-02-2013 & Γ/ΕΙΣ/1081/15-02-2013, Γ/ΕΙΣ/58/07-01-2013, Γ/ΕΙΣ/467/24-01-2013 και Γ/ΕΙΣ/2252/29-03-2013 απαντήσεις των κατωτέρω δανειστών αντίστοιχα.*

Η Αρχή δέχθηκε μεγάλο αριθμό αιτήσεων πολιτών (προσφυγές/καταγγελίες και ερωτήματα) σχετικά με τη νομιμότητα επεξεργασίας προσωπικών τους δεδομένων από δανειστές (κυρίως τράπεζες) στο πλαίσιο της ενημέρωσής τους για οφειλές τους είτε από τους ίδιους τους δανειστές είτε από εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών. Στο πλαίσιο εξέτασης των υποθέσεων αυτών, η Αρχή ζήτησε από ορισμένη κατηγορία δανειστών

(τράπεζες) να διευκρινίσουν τις απόψεις τους επί των αιτιάσεων που διατυπώθηκαν από τους αιτούντες (σχετικά 1). Ειδικότερα, οι δανειστές κλήθηκαν να διευκρινίσουν αν ενημέρωσαν προσηκόντως τους αιτούντες για την ανακοίνωση των προσωπικών τους δεδομένων σε εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών, σε ποιες εταιρίες έχουν αναθέσει τη σχετική ενημέρωση των αιτούντων, και, σε ορισμένες περιπτώσεις, με ποιο τρόπο εκπλήρωσαν την υποχρέωσή τους για επιβεβαίωση των οφειλών και ταυτοποίηση του οφειλέτη. Ακολούθως, οι δανειστές απάντησαν εγγράφως (σχετικά 2) και παρείχαν τις απαραίτητες διευκρινίσεις.

Από τις απαντήσεις αυτές εξάγονται συνοπτικά τα ακόλουθα συμπεράσματα:

1. Στις περισσότερες περιπτώσεις η ενημέρωση των οφειλετών δεν γίνεται προσηκόντως, καθώς χρησιμοποιείται διατύπωση αόριστη ή ανακριβής (για παράδειγμα, ότι τα δεδομένα «ενδέχεται» να διαβιβαστούν σε συνεργαζόμενα φυσικά ή νομικά πρόσωπα με σκοπό την «είσπραξη»).
2. Στις περιπτώσεις όπου οχλήθηκαν πρόσωπα που δεν είχαν καμία σχέση με την οφειλή, οι δανειστές φρόντισαν για τη διόρθωση των σχετικών στοιχείων που τηρούν και την ενημέρωση των προσώπων αυτών, ωστόσο σε μια περίπτωση ζητήθηκε από τον ίδιο τον καταγγέλλοντα προσκόμιση στοιχείων ότι πράγματι ο συγκεκριμένος τηλεφωνικός αριθμός ανήκει στον ίδιο και όχι στον οφειλέτη (π.χ. με προσκόμιση αντιγράφου λογαριασμού σταθερής τηλεφωνίας στο όνομά του).
3. Σε πολλές περιπτώσεις οι ίδιοι δανειστές αναφέρουν ότι ανέθεσαν σε δικηγορικά γραφεία τη δικαστική επιδίωξη των απαιτήσεών τους χωρίς να προσκομίζουν στοιχεία για την απόδειξη αυτής της ανάθεσης και χωρίς να αναφέρουν λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης των εντολών αυτών (π.χ. αν έλεγξαν ότι οι δικηγόροι τους ενήργησαν πράγματι στο πλαίσιο της εντολής και μόνο και ότι δεν προέβησαν σε ενέργειες εκτός των όρων της εντολής).

Για τους λόγους αυτούς, οι δανειστές στους οποίους απευθύνεται η παρούσα, ως υπεύθυνοι επεξεργασίας, καλούνται να συμμορφωθούν με τις επιταγές της νομοθεσίας για την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σύμφωνα με όσα ορίζονται αμέσως παρακάτω εντός τριών (3) μηνών από τη λήψη της παρούσας και να ενημερώσουν σχετικά την Αρχή:

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).

2. Εκπλήρωση υποχρέωσης ενημέρωσης για την ανακοίνωση των δεδομένων σε εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών (άρθρο 11 του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009). Η ενημέρωση αυτή μπορεί να πραγματοποιείται εναλλακτικά:

α) Κατά την σύναψη της σύμβασης με τον πελάτη, δηλαδή η ενημέρωση πρέπει να συμπεριληφθεί στο ίδιο το κείμενο της σύμβασης, στο οποίο πρέπει να καθίσταται σαφές ότι ο δανειστής έχει δικαίωμα με βάση το ν. 3758/2009, σε περίπτωση που η οφειλή καταστεί ληξιπρόθεσμη, να ανακοινώσει τα δεδομένα του πελάτη σε εταιρία ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό την σχετική ενημέρωσή του σύμφωνα με τους όρους του ως άνω νόμου. Συνεπώς, οι όροι συμβάσεων που περιέχουν αόριστες ή ανακριβείς διατυπώσεις, πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως. Επισημαίνεται δε ότι οι παλαιοί πελάτες, δηλαδή εκείνοι που υπέγραψαν συμβάσεις με τους δανειστές πριν την έναρξη

ισχύος του ν. 3758/2009, πρέπει να ενημερώνονται για την εν λόγω νέα επεξεργασία με τρόπο πρόσφορο και σαφή, για παράδειγμα με συστημένη επιστολή που θα περιλαμβάνει την ανωτέρω πληροφόρηση ή με ενσωμάτωση της σχετικής πληροφόρησης στα αντίγραφα λογαριασμών.

β) Κατά την τελευταία έγγραφη ενημέρωση του οφειλέτη ότι η οφειλή του κατέστη ληξιπρόθεσμη και ότι, σε περίπτωση μη τακτοποίησης αυτής, τα δεδομένα του (στοιχεία επικοινωνίας και στοιχεία σχετικά με την οφειλή) θα ανακοινωθούν σε εταιρία ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό την σχετική ενημέρωσή του σύμφωνα με το ν. 3758/2009. Στο στάδιο αυτό, προτείνεται να ζητείται από τον οφειλέτη να διατυπώσει τυχόν αντιρρήσεις του σχετικά με την ακρίβεια των στοιχείων του (ιδίως ύψος της οφειλής και στοιχεία επικοινωνίας) εντός ευλόγου προθεσμίας, έτσι ώστε να πραγματοποιείται ταυτόχρονα και η επικαιροποίηση των δεδομένων στο αρχείο που τηρεί ο δανειστής.

3. Ευθύνη για τον τρόπο εκτέλεσης εντολών του δανειστή από τα δικηγορικά γραφεία. Στην συγκεκριμένη περίπτωση, επειδή δεν υπάρχει ειδική εκ του νόμου υποχρέωση για την καταγραφή των συνομιλιών και έτσι δεν μπορεί να αποδειχθεί ευχερώς αν πραγματοποιήθηκε παράνομη όχληση στο πλαίσιο εκτέλεσης της εντολής για δικαστική επιδίωξη της απαίτησης, την ευθύνη τόσο για την ακρίβεια των στοιχείων που ανακοινώνουν στους δικηγόρους τους όσο και για λοιπές παραβάσεις του ν. 3758/2009 σε συνδυασμό με τη νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων κατά την επικοινωνία φέρουν οι ίδιοι οι δανειστές ως υπεύθυνοι επεξεργασίας. Συνεπώς, οι δανειστές θα πρέπει να αποδεικνύουν ότι α) χορήγησαν στους δικηγόρους τους ακριβή στοιχεία, ήτοι ότι τα φερόμενα στην εκάστοτε καταγγελία ως ανακριβή στοιχεία είναι όντως ακριβή, ή ότι διόρθωσαν αμέσως τα ανακριβή και ενημέρωσαν σχετικά και το δικηγόρο τους και β) ότι η εντολή που έδωσαν στο δικηγόρο τους περιορίστηκε στη δικαστική επιδίωξη της απαίτησης και ότι ουδεμία ενέργεια πραγματοποιήθηκε κατά παράβαση της νομοθεσίας για την προστασία προσωπικών δεδομένων ή/και του ν. 3758/2009. Μετά την εκ μέρους του δανειστή κοινοποίηση στο δικηγόρο της δήλωσής του ότι η εντολή περιορίζεται στη δικαστική και μόνο επιδίωξη της απαίτησης και εφεξής, ο εντολοδόχος θα υπέχει ίδια ευθύνη για οποιαδήποτε επεξεργασία επιχειρήσει πέραν της εντολής.

Τέλος, υπενθυμίζεται ότι η παράβαση των υποχρεώσεων που απορρέουν από τον ν. 2472/1997 επισύρει τις προβλεπόμενες από τον νόμο διοικητικές και ποινικές κυρώσεις (βλ. άρθρα 21 και 22 του ν. 2472/1997).

Το μέλος της Αρχής

Η ελέγκτρια της Αρχής

Κωνσταντίνος Χριστοδούλου
Αναπληρωτής Καθηγητής Νομικής Σχολής
Πανεπιστημίου Αθηνών

Θεοδώρα Τουτζιαράκη
Δικηγόρος (LL.M.Eur)

Πίνακας αποδεκτών:

1. Γενική Τράπεζα
Μονάδα Μονίμων Ελέγχων/Κανονιστική Συμμόρφωση
Μεσογείων 109 – 111
115 10 Αμπελόκηποι
2. Εθνική Τράπεζα της Ελλάδος
Αιόλου 86
102 32 Αθήνα
3. Τράπεζα Πειραιώς
Διεύθυνση Διαχείρισης Χαρτοφυλακίου & Εισπράξεων Ιδιωτών
Λεωφ. Συγγρού 87
117 45 Αθήνα
4. Alpha Bank
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Πανεπιστημίου 43
105 64 Αθήνα
5. Citibank International plc
Αχαΐας 3
145 64 Νέα Κηφισιά
6. Emporiki Bank
Δ/νση Διαρκούς Ελέγχου & Λειτουργικού Κινδύνου
Τομέα Λειτουργικού Κινδύνου & Διαχείρισης Θεμάτων Πελατείας
Σοφοκλέους 11
105 59 Αθήνα
7. Eurobank Ergasias
Διεύθυνση Σχέσεων Πελατών Ομίλου
Όθωνος 8

105 57 Αθήνα

8. Millennium bank
Υπηρεσία Διαχείρισης Αιτημάτων/Παραπόνων Πελατών
Ελ. Βενιζέλου 25-29
105 64 Αθήνα
9. Marfin Egnatia Bank
Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Τμήμα Εξέτασης Παραπόνων Πελατών
Αμερικής 6
106 71 Αθήνα
10. Diners Club International
Λ. Συγγρού 52 – 54
117 42 Αθήνα

Κοινοποίηση:

Υπουργείο Ανάπτυξης, Ανταγωνιστικότητας, Υποδομών, Μεταφορών & Δικτύων

Γενική Γραμματεία Καταναλωτή

Τμήμα Μητρώου Εταιριών Ενημέρωσης Ληξιπρόθεσμων Απαιτήσεων

Πλ. Κάνιγγος

10181 Αθήνα