

ΑΠΟΦΑΣΗ

Θέμα: Αποστολή επιστολής για ασφάλιση ενυπόθηκου ακινήτου από την Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ

Αναφέρομαι στο παράπονο που υποβλήθηκε στο Γραφείο μου, στις 22 Νοεμβρίου 2022, από τον κο ... (εφεξής ο «Παραπονούμενος»), εναντίον της Ελληνικής Τράπεζας Δημόσιας Εταιρείας Λτδ (εφεξής η «Τράπεζα»), σχετικά με το πιο πάνω θέμα και σε όλη τη σχετική με το ανωτέρω θέμα αλληλογραφία, η οποία αποτελεί μέρος του φακέλου της υπόθεσης. Μετά την εξέταση του περιστατικού, βάσει των αρμοδιοτήτων και εξουσιών που μου απονέμουν τα Άρθρα 55, 57 και 58 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679 για την προστασία των φυσικών προσώπων έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και για την ελεύθερη κυκλοφορία των δεδομένων αυτών (εφεξής ο «Κανονισμός»), σημειώνω τα ακόλουθα.

Περιστατικά της υπόθεσης

2.1. Στο παράπονο ημερ. 22 Νοεμβρίου 2022 υπήρχαν οι κάτωθι ισχυρισμοί:

- A. Ο Παραπονούμενος έλαβε επιστολή, ημερομηνίας 1^{ης} Νοεμβρίου 2022, με θέμα την ανανέωση ασφάλισης υποθηκευμένου ακινήτου του για την εξασφάλιση της πιστωτικής διευκόλυνσής του με αρ. 151-01-B88315-02 (εφεξής η «Επιστολή»).
- B. Ως δηλώνει ο Παραπονούμενος, πριν την παραλαβή της εν λόγω Επιστολής, η Τράπεζα ενημέρωσε τηλεφωνικά την σύζυγο του για δάνειο με υποθήκη την κατοικία τους.
- Γ. Ο Παραπονούμενος δεν διατηρεί δάνειο με την Τράπεζα και ως αναφέρει ο λογαριασμός που σημειώνεται στην Έπιστολή έχει μηδενικό υπόλοιπο. Ως εκ τούτου η πιο πάνω επικοινωνία του δημιούργησε προβλήματα, αφού φαινόταν ότι υπήρχε εκκρεμής πιστωτική διευκόλυνση στην Τράπεζα.
- Δ. Ο Παραπονούμενος διατηρούσε δάνειο στην Συνεργατική Κυπριακή Τράπεζα Λτδ, με υποθήκη την προσωπική του κατοικία και το οποίο μεταφέρθηκε στην ΚΕΔΙΠΕΣ.
- Ε. Είναι η θέση του Παραπονούμενου ότι, η Τράπεζα δεν «έχει δικαίωμα» να διατηρεί ή/και να χρησιμοποιεί τα στοιχεία που έχει στην κατοχή της και τον

αφορούν, και τα οποία απέκτησε μετά την εξαγορά περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων της πρώην Συνεργατικής Κυπριακής Τράπεζας.

Προς τεκμηρίωση των πιο πάνω ο Παραπονούμενος επισύναψε στο ηλεκτρονικό του μήνυμα την Επιστολή ημερ. 1/11/22.

2.2. Το Γραφείο μου προχώρησε σε γνωστοποίηση λήψης του παραπόνου στην Τράπεζα, ζητώντας τις θέσεις της. Σύμφωνα με την Τράπεζα (θέσεις ημερ. 12/1/23, 10/2/23):

- Α. Στον Παραπονούμενο και στην σύζυγό του είχε παραχωρηθεί από την Συνεργατική Κυπριακή Τράπεζα Λτδ (εφεξής η «Συνεργατική Τράπεζα») υπερανάληψη σε κοινό τρεχούμενο λογαριασμό για κάλυψη έκδοσης εγγυητικών επιστολών κατ' εντολή συγκεκριμένης εταιρείας. Ο εν λόγω τρεχούμενος λογαριασμός, εξασφαλιζόταν με υποθήκη και εκχώρηση ασφάλειας πυρός του ενυπόθηκου ακινήτου.
- Β. Μετά την υπογραφή της Συμφωνίας (ημερ. 25/6/2018) σχετικά με την απόκτηση περιουσιακών στοιχείων και υποχρεώσεων της Συνεργατικής Τράπεζας από την Τράπεζα, ο λογαριασμός με τις σχετικές εξασφαλίσεις του μεταφέρθηκε στην δεύτερη.
- Γ. Η προαναφερθείσα εγγυητική επιστολή ακυρώθηκε και η υπερανάληψη στον τρεχούμενο λογαριασμό έληξε στις 30 Απριλίου 2019. Ο τρεχούμενος λογαριασμός χωρίς την υπερανάληψη, παρέμεινε ανοικτός μέχρι την 1^η Δεκεμβρίου 2022.
- Δ. Σύμφωνα με την Τράπεζα, μετά την λήξη της υπερανάληψης γίνονταν συζητήσεις με τους πελάτες για παραχώρηση νέας, με τις ίδιες εξασφαλίσεις που δεν ακυρώθηκαν.
- Ε. Η Επιστολή στάλθηκε γιατί υπήρχε εκχώρηση ασφάλειας πυρός ως εξασφάλιση στον τρεχούμενο λογαριασμό, η οποία βάσει της νομοθεσίας έπρεπε να διατηρηθεί εφόσον υπήρχε υποθήκη σε ακίνητο. Ως εκ τούτου, η Επιστολή δημιουργήθηκε και αποστάλθηκε αυτόματα, επειδή στο σύστημα της Τράπεζας υπήρχαν καταχωρισμένες εξασφαλίσεις στον Λογαριασμό.
- ΣΤ. Στο πλαίσιο λοιπόν των προαναφερόμενων, στάλθηκε η Επιστολή ημερ. 01/11/2022 και έγινε και η τηλεφωνική επικοινωνία με τη σύζυγο του Παραπονούμενου πριν την παραλαβή της. Όταν οι πελάτες παραπονήθηκαν στην Τράπεζα, λειτουργός του καταστήματος της Τράπεζας όπου τηρείτο ο Λογαριασμός, επικοινωνήσε με τους πελάτες, και τους επεξήγησε ότι η Επιστολή στάλθηκε λόγω του ότι υπήρχε εκχώρηση ασφάλειας πυρός ως εξασφάλιση στον Λογαριασμό (που βάσει σχετικής νομοθεσίας έπρεπε να διατηρηθεί, δηλαδή εφόσον υπήρχε υποθήκη σε ακίνητο, το ακίνητο θα έπρεπε να ήταν ασφαλισμένο και το ασφαλιστήριο εκχωρημένο στην Τράπεζα). Οι πελάτες ζήτησαν κλείσιμο του τρεχούμενου λογαριασμού οπότε αν

ακυρώθηκαν οι εξασφαλίσεις, έκλεισε ο λογαριασμός, η Τράπεζα ενημέρωσε σχετικά τους πελάτες, οι οποίοι φάνηκε να ικανοποιήθηκαν.

Ζ. Εφόσον στο σύστημα της Τράπεζας υπήρχαν καταχωρισμένες εξασφαλίσεις, δημιουργήθηκε και στάλθηκε αυτόματα η Επιστολή προς συμμόρφωση με το Παράρτημα II, Γ(1)(δ) της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας προς τα Πιστωτικά Ιδρύματα για τις Διαδικασίες Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων του 2016 έως 2022 που αναφέρει ότι «Όταν το πιστωτικό ίδρυμα λαμβάνει εξασφάλιση επί ακινήτων, τότε το πιστωτικό ίδρυμα: (δ) διασφαλίζει ότι το ακίνητο είναι κατάλληλα ασφαλισμένο και ότι το ασφαλιστικό συμβόλαιο έχει εκχωρηθεί προς όφελος του πιστωτικού ιδρύματος για σκοπούς της πιστωτικής διευκόλυνσης». Ως εκ τούτου, η νομική βάση επεξεργασίας των δεδομένων των πελατών για την αποστολή της Επιστολής ήταν η έννομη υποχρέωση βασιζόμενοι στα δεδομένα που ήταν καταχωρημένα στα συστήματα της Τράπεζας τη δεδομένη στιγμή. Στο πλαίσιο αυτό η Τράπεζα είχε επικοινωνήσει με την σύζυγο του παραπονούμενου η οποία ήταν συνοφειλέτης και ενυπόθηκος οφειλέτης στην εν λόγω πιστωτική διευκόλυνση.

Η. Η νομική βάση συλλογής και διατήρησης των προσωπικών δεδομένων του Παραπονούμενου και της συζύγου του είναι η εκτέλεση σύμβασης αφού οι πελάτες διατηρούσαν τρεχούμενο λογαριασμό μέχρι πρόσφατα. Η Τράπεζα δικαιούται να διατηρεί τα δεδομένα των πελατών για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και μετά την λήξη της επιχειρηματικής σχέσης σύμφωνα με τις νομικές/κανονιστικές της υποχρεώσεις καθώς και τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκει η Τράπεζα για τη θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων.

Σύμφωνα με τις περαιτέρω διευκρινίσεις που απέστειλε η Τράπεζα:

Θ. Όταν ακυρωθεί όριο υπερανάληψης, σύμφωνα με την εκάστοτε σχετική συμφωνία παροχής της υπερανάληψης, ο λογαριασμός παραμένει ως τρεχούμενος (λογαριασμός πληρωμών χωρίς υπερανάληψη), εκτός αν οι πελάτες και/ή Τράπεζα επιθυμούν το κλείσιμό του. Κατ' επέκταση και σύμφωνα με τις διαδικασίες της Τράπεζας, όταν μια διευκόλυνση (περιλαμβανομένης υπερανάληψης) εξοφλείται γίνονται οι σχετικές διευθετήσεις αποδέσμευσης των εξασφαλίσεων που την αφορούν (Σχετικό απόσπασμα της διαδικασίας αποστάλθηκε).

Ι. Λόγω του ότι γίνονταν συζητήσεις μεταξύ του Παραπονούμενου και της Τράπεζας για παραχώρηση νέας υπερανάληψης στην εταιρεία του, με τις ίδιες εξασφαλίσεις, οι εξασφαλίσεις δεν ακυρώθηκαν. Εφόσον υπήρχαν καταχωρισμένες εξασφαλίσεις στο σύστημα της Τράπεζας, κάθε ενυπόθηκο ακίνητο πρέπει να ασφαρίζεται σύμφωνα με το Παράρτημα II, Γ(1)(δ) της Οδηγίας της Κεντρικής Τράπεζας προς τα Πιστωτικά Ιδρύματα για τις

Διαδικασίες Χορήγησης Νέων και Αναθεώρησης Υφιστάμενων Πιστωτικών Διευκολύνσεων του 2016 έως 2022. Συνεπώς από τη στιγμή που εξακολουθούσε να ισχύει η υποθήκη έπρεπε να υπάρχει και η σχετική εν ισχύ εκχωρημένη ασφάλεια.

- ΙΑ. Σύμφωνα με τις διαδικασίες της Τράπεζας με την λήξη ή τερματισμό της διευκόλυνσης ή/και αποπληρωμή της οφειλής γίνεται απάλειψη των εξασφαλίσεων. Στην προκειμένη περίπτωση δεν έγινε επειδή υπήρχαν διαβουλεύσεις με τον πελάτη για επιπρόσθετες διευκολύνσεις οι οποίες θα καλύπτονταν με τις ίδιες εξασφαλίσεις.
- ΙΒ. Μετά την λήψη της Επιστολής και του παραπόνου του Παραπονούμενου από την Τράπεζα, Λειτουργός του καταστήματος όπου τηρείτο ο λογαριασμός του, επικοινωνήσε μαζί του, και του επεξήγησε ότι η Επιστολή στάλθηκε λόγω του ότι υπήρχε εκχώρηση ασφάλειας πυρός ως εξασφάλιση του. Ο Παραπονούμενος ζήτησε το κλείσιμο του τρεχούμενου λογαριασμού. Η Τράπεζα προχώρησε με το κλείσιμο, με την ακύρωση των εξασφαλίσεων και τον ενημέρωσε σχετικά. Η Τράπεζα δήλωσε ότι ο Παραπονούμενος έχει φανεί ότι έχει ικανοποιηθεί.

2.3. Το Γραφείο μου, με ηλεκτρονικό μήνυμά του ημερ. 1^{ης} Μαρτίου 2023, ζήτησε από τον Παραπονούμενο όπως επιβεβαιώσει κατά πόσο ήταν όντως σε συζητήσεις με την Τράπεζα για παραχώρηση νέας υπερανάλληψης στην εταιρεία του με τις ίδιες εξασφαλίσεις και αν όντως έχει ικανοποιηθεί με το χειρισμό και την κατάληξη του παραπόνου του από την Τράπεζα. Ο Παραπονούμενος ενημέρωσε στις 10 Μαρτίου 2023 ότι δεν είχε συζητήσει με την Τράπεζα την παραχώρηση νέας υπερανάλληψης και θεωρεί ότι η επικοινωνία που είχε η Τράπεζα είχε ως σκοπό την ασφάλισή του.

Συγκεκριμένα έχει αναφέρει:

«Όχι δεν είχα ζητήσει από την τράπεζα παραχώρηση νέας υπερανάλληψης για την εταιρεία μου με τις ίδιες εξασφαλίσεις.

Όταν έκανα το παράπονο μου, έχουν σταματήσει να μου ζητούν ασφάλεια πυρός, κάτι που έπρεπε να είχε γίνει χωρίς το παράπονο. Το θέμα είναι ότι ουδέποτε είχα ασφάλεια πυρός με την ασφαλιστική εταιρεία συμφερόντων της τράπεζας και σίγουρα ο λόγος που τηλεφώνησαν ήταν για να ασφαλιστώ στην δική τους ασφαλιστική εταιρεία.»

2.4. Στις 21 Απριλίου 2023 ζητήθηκαν οι τελικές θέσεις της Τράπεζας. Η Τράπεζα στις 17 Μαΐου 2023 δήλωσε τα κάτωθι:

- Α. Η Τράπεζα ήταν σε διαβούλευση με τον Παραπονούμενο και την σύζυγό του για παραχώρηση νέας υπερανάλληψης στην εταιρεία τους, η οποία πιθανόν να

καλυπτόταν με τις ίδιες εξασφαλίσεις. Το αίτημα δεν προχώρησε και η αίτηση παρέμεινε στο στάδιο ετοιμασίας.

α. Για την τεκμηρίωση της πιο πάνω θέσης της Τράπεζας υποβλήθηκε σχετικό Εσωτερικό σημείωμα (memo).

Β. Σε όλες τις περιπτώσεις που λήγει η ασφάλεια η οποία είναι εκχωρημένη προς όφελος πιστωτικής διευκόλυνσης, η Τράπεζα ενημερώνει τους εμπλεκόμενους ότι υπάρχει ευχέρεια για σύναψη ασφάλειας με την ασφαλιστική εταιρεία για την οποία η Τράπεζα ενεργεί ως ασφαλιστικός διαμεσολαβητής. Τονίζεται ότι σε καμία περίπτωση ο πελάτης υποχρεούται να συνεργαστεί με την ασφαλιστική εταιρεία που προτείνει η Τράπεζα, αλλά μπορεί να προσκομίσει στην Τράπεζα ανανέωση του ασφαλιστήριου συμβολαίου του, είτε νέο συμβόλαιο με όποια ασφαλιστική εταιρεία επιθυμεί ως αυτό αναγράφεται/επεξηγείται και στην Επιστολή ημερομηνίας 1^{ης} Νοεμβρίου 2022 η οποία έχει αποσταλεί στον Παραπονούμενο η οποία και επισυνάφθηκε.

Γ. Η Τράπεζα επισύναψε σχετικό κατάλογο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τα οποία τυγχάνουν επεξεργασίας από την Τράπεζα σχετικά με τις εξασφαλίσεις και το έγγραφο στο οποίο περιλαμβάνονταν (Υποθήκης/ Συμβόλαιο Πυρός/ Σύμβαση και Δήλωση Υποθηκεύσεων Ακινήτου):

ονοματεπώνυμο και αριθμός ταυτότητας των υποκειμένων των δεδομένων, διεύθυνση, περιγραφή κτήματος, υπογραφή συζύγου παραπονούμενου ως ενυπόθηκου οφειλέτη, περιγραφή ασφαλιζόμενης περιουσίας, αριθμός ασφαλιστηρίου.

Ως επεξηγήθηκε, από τα πιο πάνω δεδομένα το μόνο που δεν περιλαμβάνονταν και σε άλλα έγγραφα που τυγχάνουν επεξεργασίας από την Τράπεζα στο πλαίσιο της σχέσης με τον Παραπονούμενο ήταν η περιγραφή του κτήματος.

Δ. Η Τράπεζα δικαιούται να διατηρεί τα δεδομένα των πελατών της για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και μετά την λήξη της επιχειρηματικής σχέσης σύμφωνα με τις νομικές/κανονιστικές της υποχρεώσεις καθώς και τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκει η Τράπεζα για την θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων. Σχετική αναφορά δίδεται στην Δήλωση Προσωπικών Δεδομένων της Τράπεζας η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της και επισυνάφθηκε στην απάντησή της.

Ε. Αναφορικά με τα σχετικά με την εξασφάλιση και υποθήκη δεδομένα, λόγω του ότι την δεδομένη στιγμή υπήρχαν καταχωρημένες εξασφαλίσεις στο σύστημα της Τράπεζας (αφού είχαν προηγηθεί διαπραγματεύσεις και δεν ακυρώθηκε η εξασφάλιση με την εξόφληση της πιστωτικής διευκόλυνσης ως η διαδικασία της Τράπεζας) δημιουργήθηκε και στάλθηκε αυτόματα η επιστολή με θέμα «Ασφάλιση ενυπόθηκου/ων για εξασφάλιση των πιστωτικών διευκολύνσεων

σας με την Ελληνική Τράπεζα» στον εν λόγω πελάτη». Η νομική βάση για αυτή την ενέργεια της αποστολής της επιστολής ήταν η νομική υποχρέωση.

- ΣΤ. Ανεξάρτητα από τα πιο πάνω, η Τράπεζα διατηρεί τα σχετικά με την εξασφάλιση και υποθήκη δεδομένα του παραπονούμενου και της συζύγου του μετά την εξόφληση της υπερανάληψης και την εξάλειψη της υποθήκης, λόγω του ότι οι εν λόγω πελάτες συνεχίζουν να διατηρούν επιχειρηματική σχέση με την Τράπεζα και σύμφωνα με τις νομικές/κανονιστικές της υποχρεώσεις καθώς και τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκει η Τράπεζα για την θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων.
- Ζ. Η Τράπεζα λαμβάνει τεχνικά και οργανωτικά μέτρα έτσι ώστε η επεξεργασία η οποία διενεργεί κατά τη διάρκεια παραχώρησης υπεραναλήψεων και εκχώρησης εξασφαλίσεων, να είναι σύννομη. Για τον σκοπό αυτό εκδίδει διαδικασίες οι οποίες αναρτώνται εσωτερικά και για τις οποίες λαμβάνει γνώση όλο το προσωπικό της Τράπεζας.
- i. Η εκχώρηση εξασφαλίσεων και η παραχώρηση υπεραναλήψεων διέπονται από συγκεκριμένες διαδικασίες, εγκυκλίους, πολιτικές, εγχειρίδια, αποσπάσματα των οποίων επισυνάφθηκαν στην απάντηση της Τράπεζας.
 - ii. Σημειώθηκε ότι βάσει της διαδικασίας της Τράπεζας δίνεται η δυνατότητα στους πελάτες να δίνουν οδηγίες προς την Τράπεζα μέσω συγκεκριμένου εντύπου για τροποποιήσεις των εξασφαλίσεων του συμπεριλαμβανομένου ακύρωσης (το εν λόγω έντυπο επισυνάφθηκε). Στην εξεταζόμενη περίπτωση ο πελάτης δεν ζήτησε ακύρωση της εξασφάλισης παρά μόνο μετά την επικοινωνία του με το Κατάστημα, όπου άμεσα το Κατάστημα προχώρησε σε κλείσιμο του λογαριασμού και ακύρωση των εξασφαλίσεων.
- Η. Η Τράπεζα δίνει μεγάλη σημασία στην εξυπηρέτηση των πελατών της και για τον λόγο αυτό, αμέσως μετά την λήψη του παραπόνου, λειτουργός του Καταστήματος επικοινωνήσε με τον πελάτη και την σύζυγο του, τους επεξηγήθηκαν οι λόγοι που του στάλθηκε η Επιστολή και ενημερώθηκαν ότι προχωρά ήδη η διαδικασία κλεισίματος του λογαριασμού και ακύρωσης όλων των εξασφαλίσεων. Με την ενέργεια αυτή η Τράπεζα θεώρησε ότι ο πελάτης έχει ικανοποιηθεί αφού το αίτημα του εκπληρώθηκε από την Τράπεζα.

Νομικό Πλαίσιο

3.1. Βάσει του Άρθρου 4 του Κανονισμού,

«δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα»: κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο («υποκείμενο των δεδομένων»): το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας, όπως όνομα, σε αριθμό ταυτότητας, σε δεδομένα θέσης, σε επιγραμμικό αναγνωριστικό ταυτότητας ή σε έναν ή περισσότερους παράγοντες που

προσιδιάζουν στη σωματική, φυσιολογική, γενετική, ψυχολογική, οικονομική, πολιτιστική ή κοινωνική ταυτότητα του εν λόγω φυσικού προσώπου,

«επεξεργασία»: κάθε πράξη ή σειρά πράξεων που πραγματοποιείται με ή χωρίς τη χρήση αυτοματοποιημένων μέσων, σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως η συλλογή, η καταχώριση, η οργάνωση, η διάρθρωση, η αποθήκευση, η προσαρμογή ή η μεταβολή, η ανάκτηση, η αναζήτηση πληροφοριών, η χρήση, η κοινολόγηση με διαβίβαση, η διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, η συσχέτιση ή ο συνδυασμός, ο περιορισμός, η διαγραφή ή η καταστροφή»

«υπεύθυνος επεξεργασίας»: το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· όταν οι σκοποί και ο τρόπος της επεξεργασίας αυτής καθορίζονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή τα ειδικά κριτήρια για τον διορισμό του μπορούν να προβλέπονται από το δίκαιο της Ένωσης ή το δίκαιο κράτους μέλους.

3.2. Σύμφωνα με το Άρθρο 5 του Κανονισμού «Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα:

α) υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων («νομιμότητα, αντικειμενικότητα και διαφάνεια»),

β) συλλέγονται για καθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς και δεν υποβάλλονται σε περαιτέρω επεξεργασία κατά τρόπο ασύμβατο προς τους σκοπούς αυτούς· η περαιτέρω επεξεργασία για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον ή σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή στατιστικούς σκοπούς δεν θεωρείται ασύμβατη με τους αρχικούς σκοπούς σύμφωνα με το άρθρο 89 παράγραφος 1 («περιορισμός του σκοπού»),

γ) είναι κατάλληλα, συναφή και περιορίζονται στο αναγκαίο για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία («ελαχιστοποίηση των δεδομένων»),

δ) είναι ακριβή και, όταν είναι αναγκαίο, επικαιροποιούνται· πρέπει να λαμβάνονται όλα τα εύλογα μέτρα για την άμεση διαγραφή ή διόρθωση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα τα οποία είναι ανακριβή, σε σχέση με τους σκοπούς της επεξεργασίας («ακρίβεια»),

ε) διατηρούνται υπό μορφή που επιτρέπει την ταυτοποίηση των υποκειμένων των δεδομένων μόνο για το διάστημα που απαιτείται για τους σκοπούς της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα· τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα μπορούν να αποθηκεύονται για μεγαλύτερα διαστήματα, εφόσον τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα θα υποβάλλονται σε επεξεργασία μόνο για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, για σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή για στατιστικούς σκοπούς, σύμφωνα με το άρθρο 89 παράγραφος 1 και

εφόσον εφαρμόζονται τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που απαιτεί ο παρών κανονισμός για τη διασφάλιση των δικαιωμάτων και ελευθεριών του υποκειμένου των δεδομένων («περιορισμός της περιόδου αποθήκευσης»),

στ) υποβάλλονται σε επεξεργασία κατά τρόπο που εγγυάται την ενδεδειγμένη ασφάλεια των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, μεταξύ άλλων την προστασία τους από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία και τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, με τη χρησιμοποίηση κατάλληλων τεχνικών ή οργανωτικών μέτρων («ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα»).

2. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»).

3.3. Σύμφωνα με το Άρθρο 58 του Κανονισμού,

«1. Κάθε αρχή ελέγχου διαθέτει όλες τις ακόλουθες εξουσίες έρευνας:

α) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας και στον εκτελούντα την επεξεργασία και, όπου συντρέχει περίπτωση, στον εκπρόσωπο του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία να παράσχουν κάθε πληροφορία την οποία απαιτεί για την εκτέλεση των καθηκόντων της,

β) να διεξάγει έρευνες με τη μορφή ελέγχων για την προστασία των δεδομένων,

γ) να προβαίνει σε επανεξέταση των πιστοποιήσεων που εκδίδονται σύμφωνα με το άρθρο 42 παράγραφος 7,

δ) να ειδοποιεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον εκτελούντα την επεξεργασία για εικαζόμενη παράβαση του παρόντος κανονισμού,

ε) να αποκτά, από τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τον εκτελούντα την επεξεργασία, πρόσβαση σε όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και όλες τις πληροφορίες που απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων της,

στ) να έχει πρόσβαση στις εγκαταστάσεις του υπευθύνου επεξεργασίας και του εκτελούντος την επεξεργασία, περιλαμβανομένων κάθε εξοπλισμού και μέσου επεξεργασίας δεδομένων, σύμφωνα με το δικονομικό δίκαιο της Ένωσης ή κράτους μέλους.

2. Κάθε αρχή ελέγχου διαθέτει όλες τις ακόλουθες διορθωτικές εξουσίες:

α) να απευθύνει προειδοποιήσεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία ότι σκοπούμενες πράξεις επεξεργασίας είναι πιθανόν να παραβαίνουν διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

β) να απευθύνει επιπλήξεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία όταν πράξεις επεξεργασίας έχουν παραβεί διατάξεις του παρόντος κανονισμού,

γ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να συμμορφώνεται προς τα αιτήματα του υποκειμένου των δεδομένων για την άσκηση των δικαιωμάτων του σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό,

δ) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία να καθιστούν τις πράξεις επεξεργασίας σύμφωνες με τις διατάξεις του παρόντος κανονισμού, εάν χρειάζεται, με συγκεκριμένο τρόπο και εντός ορισμένης προθεσμίας,

ε) να δίνει εντολή στον υπεύθυνο επεξεργασίας να ανακοινώνει την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο υποκείμενο των δεδομένων,

στ) να επιβάλλει προσωρινό ή οριστικό περιορισμό, περιλαμβανομένης της απαγόρευσης της επεξεργασίας,

ζ) να δίνει εντολή διόρθωσης ή διαγραφής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμού της επεξεργασίας δυνάμει των άρθρων 16, 17 και 18 και εντολή κοινοποίησης των ενεργειών αυτών σε αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα γνωστοποιήθηκαν δυνάμει του άρθρου 17 παράγραφος 2 και του άρθρου 19,

η) να αποσύρει την πιστοποίηση ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να αποσύρει ένα πιστοποιητικό εκδοθέν σύμφωνα με τα άρθρα 42 και 43 ή να διατάξει τον οργανισμό πιστοποίησης να μην εκδώσει πιστοποίηση, εφόσον οι απαιτήσεις πιστοποίησης δεν πληρούνται ή δεν πληρούνται πλέον,

θ) να επιβάλλει διοικητικό πρόστιμο δυνάμει του άρθρου 83, επιπλέον ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στην παρούσα παράγραφο, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης,

ι) να δίνει εντολή για αναστολή της κυκλοφορίας δεδομένων σε αποδέκτη σε τρίτη χώρα ή σε διεθνή οργανισμό.»

3.4. Δυνάμει του Άρθρου 83 του Κανονισμού,

«1. Κάθε εποπτική αρχή μεριμνά ώστε η επιβολή διοικητικών προστίμων σύμφωνα με το παρόν άρθρο έναντι παραβάσεων του παρόντος κανονισμού που αναφέρονται στις παραγράφους 4, 5 και 6 να είναι για κάθε μεμονωμένη περίπτωση αποτελεσματική, αναλογική και αποτρεπτική.

2. Τα διοικητικά πρόστιμα, ανάλογα με τις περιστάσεις κάθε μεμονωμένης περίπτωσης, επιβάλλονται επιπρόσθετα ή αντί των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 58 παράγραφος 2 στοιχεία α) έως η) και στο άρθρο 58 παράγραφος 2 στοιχείο ι). Κατά τη λήψη απόφασης σχετικά με την επιβολή διοικητικού προστίμου, καθώς και σχετικά με το ύψος του διοικητικού προστίμου για κάθε μεμονωμένη περίπτωση, λαμβάνονται δεόντως υπόψη τα ακόλουθα:

α) η φύση, η βαρύτητα και η διάρκεια της παράβασης, λαμβάνοντας υπόψη τη φύση, την έκταση ή το σκοπό της σχετικής επεξεργασίας, καθώς και τον αριθμό των υποκειμένων των δεδομένων που έθιξε η παράβαση και το βαθμό ζημίας που υπέστησαν,

β) ο δόλος ή η αμέλεια που προκάλεσε την παράβαση,

γ) οποιεσδήποτε ενέργειες στις οποίες προέβη ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία για να μετριάσει τη ζημία που υπέστησαν τα υποκείμενα των δεδομένων,

δ) ο βαθμός ευθύνης του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία, λαμβάνοντας υπόψη τα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που εφαρμόζουν δυνάμει των άρθρων 25 και 32,

ε) τυχόν σχετικές προηγούμενες παραβάσεις του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία,

στ) ο βαθμός συνεργασίας με την αρχή ελέγχου για την επανόρθωση της παράβασης και τον περιορισμό των πιθανών δυσμενών επιπτώσεων της,

ζ) οι κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επηρεάζει η παράβαση,

η) ο τρόπος με τον οποίο η εποπτική αρχή πληροφορήθηκε την παράβαση, ειδικότερα εάν και κατά πόσο ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία κοινοποίησε την παράβαση,

θ) σε περίπτωση που διατάχθηκε προηγουμένως η λήψη των μέτρων που αναφέρονται στο άρθρο 58 παράγραφος 2 κατά του εμπλεκόμενου υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία σχετικά με το ίδιο αντικείμενο, η συμμόρφωση με τα εν λόγω μέτρα,

ι) η τήρηση εγκεκριμένων κωδίκων δεοντολογίας σύμφωνα με το άρθρο 40 ή εγκεκριμένων μηχανισμών πιστοποίησης σύμφωνα με το άρθρο 42 και

ια) κάθε άλλο επιβαρυντικό ή ελαφρυντικό στοιχείο που προκύπτει από τις περιστάσεις της συγκεκριμένης περίπτωσης, όπως τα οικονομικά οφέλη που αποκομίστηκαν ή ζημιών που αποφεύχθηκαν, άμεσα ή έμμεσα, από την παράβαση.

3. Σε περίπτωση που ο υπεύθυνος επεξεργασίας ή ο εκτελών την επεξεργασία, για τις ίδιες ή για συνδεδεμένες πράξεις επεξεργασίας, παραβιάζει αρκετές διατάξεις του παρόντος κανονισμού, το συνολικό ύψος του διοικητικού προστίμου δεν υπερβαίνει το ποσό που ορίζεται για τη βαρύτερη παράβαση.»

Σκεπτικό

4. Σύμφωνα με τους ορισμούς του Άρθρου 4 του Κανονισμού, οι πληροφορίες που διατηρούνταν και χρησιμοποιούνταν από την Τράπεζα αναφορικά με τον Παραπονούμενο και τη σύζυγό του (ονοματεπώνυμο, αρ. ταυτότητας, διεύθυνση κ.ο.κ) αποτελούν προσωπικά τους δεδομένα καθιστώντας τους ίδιους υποκείμενα των δεδομένων. Η χρήση των δεδομένων αυτών συνιστά πράξη επεξεργασίας σύμφωνα με την ερμηνεία που αποδίδεται στο σχετικό όρο από τις διατάξεις του Άρθρου 4(2) του Κανονισμού. Η Τράπεζα συνιστά για όλους τους σκοπούς του Κανονισμού τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ο οποίος καθορίζει το σκοπό, τα μέσα και τον τρόπο των σχετικών, με τις εξουσίες, αρμοδιότητες και καθήκοντά της, επεξεργασιών προσωπικών δεδομένων.

5. Σύμφωνα με το Άρθρο 5 του Κανονισμού, κάθε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα θα πρέπει να είναι σύμφωνη, δίκαιη και να διεξάγεται με διαφάνεια προς τα υποκείμενα των δεδομένων. Τα δεδομένα που υπόκεινται σε επεξεργασία πρέπει να είναι κατάλληλα, συναφή, να περιορίζονται στο αναγκαίο για τους σκοπούς για τους οποίους υποβάλλονται σε επεξεργασία, να είναι ακριβή και να επικαιροποιούνται όταν κρίνεται αναγκαίο. Κάθε υπεύθυνος επεξεργασίας, φέρει την ευθύνη και πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωσή του με τον Κανονισμό.

6. Τονίζω πως η διερεύνηση του Γραφείου μου και η παρούσα Απόφαση περιορίζεται στην εξέταση της επεξεργασίας δεδομένων που διενεργήθηκε από την Τράπεζα και αν αυτή ήταν σύμφωνη με τις διατάξεις του Κανονισμού. Η περαιτέρω διερεύνηση των λόγων που η Τράπεζα διατήρησε τις εξασφαλίσεις της υπερανάληψης ενώ αυτή είχε τερματιστεί δεν άπτεται των αρμοδιοτήτων μου. Ως εκ τούτου, για τη διερεύνηση αυτή στηρίζομαι στις θέσεις της Τράπεζας, ως υπευθύνου επεξεργασίας. Ως έχει η Τράπεζα αναφέρει, στις περιπτώσεις ακύρωσης/εξόφλησης/λήξης/τερματισμού ορίου υπερανάληψης, οι λογαριασμοί παραμένουν ως τρεχούμενοι, εκτός αν οι πελάτες και/ή Τράπεζα επιθυμούν το κλείσιμο τους. Κατ' επέκταση, σύμφωνα με τις διαδικασίες της Τράπεζας, όταν μια διευκόλυνση (περιλαμβανομένης υπερανάληψης) ακυρώνεται/εξοφλείται/λήγει/τερματίζεται γίνονται οι σχετικές διευθετήσεις αποδέσμευσης των εξασφαλίσεων που την αφορούν.

7. Στο υπό διερεύνηση περιστατικό, παρόλες τις σχετικές διαδικασίες της Τράπεζας και τον τερματισμό της υπερανάληψης (Απρίλιο του 2019), οι σχετικές με αυτήν εξασφαλίσεις δεν αποδεσμεύτηκαν, καθώς, όπως η Τράπεζα ισχυρίστηκε, διεξάγονταν συζητήσεις με τον Παραπονούμενο για παραχώρηση νέας υπερανάληψης με τις ίδιες εξασφαλίσεις. Σύμφωνα με το εσωτερικό σημείωμα που υποβλήθηκε ενώπιόν μου οι συζητήσεις διεξάγονταν περί τον Απρίλιο του 2020. Έκτοτε οι σχετικές εξασφαλίσεις διατηρήθηκαν με αποτέλεσμα την αποστολή της Επιστολής τον Νοέμβριο του 2022, που ήταν και η αφορμή για την υποβολή του παραπόνου στο Γραφείο μου. Το χρονικό διάστημα που μεσολάβησε και η μη επιβεβαίωση των θέσεων της Τράπεζας για ύπαρξη συζητήσεων από τον Παραπονούμενο, καταδεικνύουν ότι η επεξεργασία των δεδομένων για τους σκοπούς εξασφάλισης δεν διεπόταν από την αρχή της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας και την αρχή της ακρίβειας όπως αυτές καθορίζονται στο Άρθρο 5 του Κανονισμού.

8. Είναι πλήρως κατανοητό ότι η αρχική συλλογή των δεδομένων του Παραπονούμενου και της συζύγου του βασιζόταν στην εκτέλεση της σύμβασης που

είχε συναφθεί. Είναι επίσης κατανοητό ότι η Τράπεζα δικαιούται να διατηρεί τα δεδομένα των πελατών της για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα και μετά την λήξη της επιχειρηματικής σχέσης τους, σύμφωνα με τις νομικές/κανονιστικές της υποχρεώσεις καθώς και τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκει για τη θεμελίωση, άσκηση ή υπεράσπιση νομικών αξιώσεων. Στην υπό εξέταση υπόθεση, η διατήρηση των εξασφαλίσεων και η επεξεργασία των δεδομένων για τους σκοπούς της διατήρησης τους δεν εμπίπτει σε αυτές τις περιπτώσεις.

9. Η αυτοματοποιημένη αποστολή της Επιστολής που έλαβε ο Παραπονούμενος και η τηλεφωνική ενημέρωση στην σύζυγο του ήταν τα επακόλουθα της διατήρησης των σχετικών με την υπερανάλληψη εξασφαλίσεων. Λαμβάνω υπόψη μου ότι, εφόσον υπήρχε σχετική ασφάλεια του ακινήτου, η οποία δεν ανανεώθηκε ο Παραπονούμενος και η σύζυγός του έπρεπε να ενημερωθούν. Το περιεχόμενο όμως της Επιστολής, η οποία και ενημέρωνε τα υποκείμενα των δεδομένων για την λήξη της ασφάλειας του ενυπόθηκου ακινήτου τους, η οποία όπως δηλωνόταν υπήρχε ως εξασφάλιση στην υπερανάλληψη του κοινού τρεχούμενου τους λογαριασμού, επιβεβαιώνει κατά την άποψή μου τον λανθασμένο χειρισμό της Τράπεζας και τις παραβιάσεις των αρχών του Άρθρου 5 του Κανονισμού που έχω ανωτέρω εντοπίσει, αφού ο λογαριασμός υπερανάλληψης είχε ήδη για τουλάχιστον δύο χρόνια τερματιστεί.

10. Σημαντικός παράγοντας τον οποίο προσμετρώ στην Κατάληξή μου είναι το είδος των δεδομένων τα οποία σχετίζονται με το περιστατικό και το γεγονός ότι η πλειοψηφία αυτών περιλαμβάνεται και σε άλλα έγγραφα τα οποία τυγχάνουν επεξεργασίας από την Τράπεζα, στο πλαίσιο της σχέσης που διατηρεί με τον Παραπονούμενο και τη σύζυγό του.

11. Καταληκτικά και ανεξαρτήτου οποιουδήποτε μετριαστικού παράγοντα τονίζω πως σε οποιαδήποτε χρήση τους, τα δεδομένα θα πρέπει να υποβάλλονται σε σύλληψη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο προς τα υποκείμενα των δεδομένων, δηλαδή τα υποκείμενα των δεδομένων θα πρέπει να λαμβάνουν σαφή, πλήρη και σε απλή γλώσσα ενημέρωση έτσι ώστε να διασφαλίζεται δίκαιη και διαφανής επεξεργασία. Ταυτόχρονα, τα δεδομένα τα οποία υποβάλλονται σε επεξεργασία θα πρέπει να είναι ακριβή και όταν είναι αναγκαίο, να επικαιροποιούνται.

Κατάληξη

12.1. Στη βάση των πιο πάνω διαπιστώσεων και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται από τα Άρθρα 58 και 83 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, διαπιστώνω παραβίαση του Άρθρου 5 του Κανονισμού.

12.2. Βάσει των προνοιών του Άρθρου 83 του Κανονισμού, στο μέτρο που εφαρμόζονται στη συγκεκριμένη περίπτωση, λαμβάνω υπόψιν τους πιο κάτω μετριαστικούς (1)-(7) και επιβαρυντικούς (8)-(9) παράγοντες:

- (1) τον μικρό αριθμό υποκειμένων των δεδομένων,
- (2) την μη συμπερίληψη ειδικής κατηγορίας προσωπικών δεδομένων στο περιστατικό,
- (3) το γεγονός ότι η πλειοψηφία των δεδομένων που υποβάλλονταν σε επεξεργασία για σκοπούς διατήρησης των εξασφαλίσεων περιλαμβάνεται και σε άλλα έγγραφα τα οποία τυγχάνουν επεξεργασίας από την Τράπεζα,
- (4) την λήψη άμεσων διορθωτικών ενεργειών από την Τράπεζα,
- (5) την πλήρη συνεργασία της Τράπεζας με το Γραφείο μου και την υποβολή των στοιχείων με πλήρη διαφάνεια,
- (6) το μεμονωμένο του περιστατικού,
- (7) την εκ των προτέρων εφαρμογή μέτρων και διαδικασιών από την Τράπεζα,
- (8) την επεξεργασία δεδομένων λόγω της διατήρησης των εξασφαλίσεων ενώ ο λογαριασμός υπερανάληψης είχε τερματιστεί,
- (9) την αδιαφανή, ασαφή και μη πλήρη ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων,

12.3. Αφού έλαβα υπόψιν και συνεκτίμησα-

- (α) το ισχύον νομοθετικό έρεισμα σχετικά με τους προβλεπόμενες διορθωτικές εξουσίες που μου απονέμει το Άρθρο 58(2) του Κανονισμού,
- (β) τις περιστάσεις και τους παράγοντες που η Τράπεζα έθεσε ενώπιόν μου με βάση όλη την υφιστάμενη αλληλογραφία,
- (γ) τους πιο πάνω μετριαστικούς και επιβαρυντικούς παράγοντες.

Αποφάσισα, κατά την κρίση μου και τηρουμένων των ανωτέρω διατάξεων να απευθύνω **Επίπληξη** στην Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ για την παραβίαση του Άρθρου 5 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

Ειρήνη Λοϊζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων
Προσωπικού Χαρακτήρα

Λευκωσία, 26 Απριλίου 2024