

Αρ . Φακ .: 11.17.001.009.127

Απόφαση
Παράπνοο εναντίον FXBFI Broker Financial Invest Ltd
σχετικά με δικαίωμα πρόσβασης

Αναφορικά με το πιο πάνω παράπνοο που καταχωρίστηκε εκ μέρους της ΧΧΧ (στο εξής η «παραπνοούμενη») στο Γραφείο μου την 9 Ιουνίου 2021, σας πληροφορώ τα ακόλουθα:

A) Περιστατικό

2.1. Όπως δήλωσε η παραπνοούμενη, στις 25 Ιανουαρίου 2021, έστειλε ηλεκτρονικό μήνυμα μέσω του ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, ΧΧΧ, στις διευθύνσεις complaintsdepartment@101investing.com και S@101investing.com, όπου ζήτησε να την παρέχετε όλα τα προσωπικά δεδομένα που την αφορούν και επεξεργάζονται από την FXBFI Broker Financial Invest Ltd (στο εξής η «Εταιρεία») στα πλαίσια του Άρθρου 15 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων (ΓΚΠΔ). Συγκεκριμένα ζήτησε επίσης όλη την αλληλογραφία και τις τηλεφωνικές ηχογραφήσεις που αντάλλαξε με το προσωπικό της Εταιρείας.

2.2. Ως απάντησή στο αίτημα της, της ζητήθηκε να συμπληρώσει τη σχετικό έντυπο και να υποβάλει το αίτημα σύμφωνα με τις οδηγίες στην πολιτική απορρήτου.

2.3. Στις 8 Φεβρουαρίου 2021, η παραπνοούμενη έστειλε το αίτημα της ξανά στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου dro@101investing.com και επισύναψε το σχετικό συμπληρωμένο έντυπο, σύμφωνα με τις προηγούμενες οδηγίες σας. Παρά το γεγονός αυτό, η παραπνοούμενη ισχυρίζεται ότι δεν είχε λάβει καμία απάντηση εντός της νόμιμης προθεσμίας του 1 μήνα και ως εκ τούτου έστειλε 2 υπενθυμίσεις την 1η και 16η Μαρτίου 2021.

2.4. Στις 19 Μαρτίου 2021, μετά την παραπάνω αλληλογραφία, η Εταιρεία ανταποκρίθηκε στις υπενθυμίσεις της και την ενημέρωσε ότι θα ικανοποιούσε το αίτημά της, και στη συνέχεια της έστειλε άλλο μήνυμα στις 23 Μαρτίου 2021, παρέχοντας της τις πληροφορίες που ζήτησε.

2.5. Η παραπνοούμενη απάντησε στο εν λόγω μήνυμα στις 29 Μαρτίου 2021, ισχυριζόμενη ότι δεν ικανοποιήθηκε πλήρως το αίτημά της, καθώς δεν της σταλήκαν και οι τηλεφωνικές ηχογραφήσεις τις οποίες ζήτησε ρητά. Στη συνέχεια αφού δεν έλαβε απάντηση στο μήνυμα της 29^{ης} Μαρτίου, έστειλε άλλες 2 υπενθυμίσεις στις 15 Απριλίου και 7 Ιουνίου 2021. Παρόλα αυτά, δεν έλαβε άλλη απάντηση από την Εταιρεία.

3.1. Το Γραφείο μου όταν έλαβε το παράπονο, επικοινωνήσε με την Εταιρεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στις 6/9/2021 και ζητηθήκαν οι απόψεις της για τα πιο πάνω και οι λόγοι για:

- α. τη μη πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος παρέχοντας στην παραπονούμενη τις τηλεφωνικές ηχογραφήσεις που ζήτησε, και
- β. την μη απάντηση στο αίτημα της παραπονούμενης στις 29 Μαρτίου 2021.

3.2. Στις 6/10/2021, ο Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ) της Εταιρείας κοινοποίησε στο Γραφείο μου την σχετική αλληλογραφία μεταξύ της Εταιρείας και της παραπονούμενης και ανέφερε ότι θα ετοιμάζε απάντηση με τις απόψεις τις.

3.3. Το Γραφείο μου αφού δεν έλαβε απάντηση, στάλθηκαν στις 6/12/2021 και 16/2/2022 προς την Εταιρεία μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου υπενθυμίσεις και προειδοποιήσεις για ενδεχόμενη παραβίαση του Άρθρου 31 του ΓΚΠΔ για μη συνεργασία με το Γραφείο μου.

3.4. Στις 17/2/2022 ο ΥΠΔ απάντησε ότι χάθηκε η σχετική αλληλογραφία από το Γραφείο μου λόγω κάποιων τεχνικών ζητημάτων και αλλαγής προσωπικού κατά τη διάρκεια της πανδημίας και διαβεβαίωσε ότι θα επανέρχεται εντός των ημερών. Παρόλα αυτά, το Γραφείο μου δεν έλαβε και πάλι απάντηση και επανήλθε με τελευταία προειδοποίηση στις 23/5/2022.

3.5. Στις 27/5/2022, το Γραφείο μου έλαβε επιστολή από τον Εκτελεστικό Διευθυντή της Εταιρείας ο οποίος ανέφερε τα πιο κάτω:

- α. Απολογήθηκε για την μη ανταπόκριση στα ηλεκτρονικά μηνύματα του Γραφείου μου ημερομηνίας 6/12/2021 και 16/2/2022 τα οποία είχαν κατηγοριοποιηθεί από το σύστημα ως ανεπιθύμητα (junk email).
- β. Επιβεβαίωσε τους ισχυρισμούς της παραπονούμενης ως αναφέρονται στις παραγράφους 2.1-2.4 πιο πάνω.
- γ. Παραδέχθηκε ότι ήταν ανεπιτυχής η προσπάθεια πλήρους ικανοποίησης του αιτήματος πρόσβασης λόγω οργανωτικών αλλαγών στην Εταιρεία, που αφορούσαν στον ρόλο του ΥΠΔ, και της ακούσιας παράλειψης της Εταιρείας να παράσχει στην παραπονούμενη τις σχετικές τηλεφωνικές καταγραφές.
- δ. Διασαφήνισε ότι, μόλις έλαβε την επιστολή του Γραφείου μου στις 23/5/2022, η Εταιρεία επικοινωνήσε με τον σχετικό πάροχο υπηρεσιών αλλά δεν κατάφερε να ανακτήσει τις εν λόγω τηλεφωνικές καταγραφές λόγω του γεγονότος ότι ο πάροχος είναι εγκατεστημένος στην Ουκρανία και η επικοινωνία μαζί τους έχει χαθεί εν μέσω της εμπόλεμης κατάστασης που επικρατεί. Παρόλα αυτά, αναμένει πως η επικοινωνία με τον πάροχο θα αποκατασταθεί και ως εκ τούτου θα προσπαθήσει ξανά η Εταιρεία να ανακτήσει τα εν λόγω δεδομένα.

3.6. Στις 15/11/2022, το Γραφείο μου απέστειλε στην Εταιρεία νέο ηλεκτρονικό μήνυμα ζητώντας τα πιο κάτω:

- α. Ενημέρωση κατά πόσο οι τηλεφωνικές μεταγραφές έχουν ληφθεί από τον πάροχο υπηρεσιών και έχουν κοινοποιηθεί στην παραπονούμενη.

- β. Την σχετική σύμβαση παροχής υπηρεσιών ή/και τη συμφωνία επεξεργασίας δεδομένων με τον προαναφερόμενο πάροχο υπηρεσιών.
- γ. Σχετικά αποδεικτικά ότι η επεξεργασία των τηλεφωνικών καταγραφών διενεργείται από τον πάροχο για λογαριασμό της Εταιρείας και ότι δεν είναι σε θέση να ανακτήσει τα δεδομένα.

3.7. Στην απάντηση του στις 24/11/2022, ο Εκτελεστικός Διευθυντής της Εταιρείας ανέφερε ότι, παρόλο που συνεχιστήκαν οι προσπάθειες επικοινωνίας με τον πάροχο, κατέστη αδύνατο καθότι η εμπόλεμη κατάσταση στην Ουκρανία ανάγκασε την επιχείρηση να διακόψει την λειτουργία της και ως εκ τούτου η Εταιρεία θεωρεί ότι εξάντλησε όλες τις πιθανές διόδους για ανάκτηση των τηλεφωνικών καταγραφών.

4. Στις 24/02/2023, εξέδωσα εκ πρώτης όψεως Απόφαση εναντίον της Εταιρείας, για παραβίαση των Άρθρων 12(3), 15 και 31 του Κανονισμού, εφόσον
- α. δεν παρείχε στη παραπονούμενη πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος δυνάμει του Άρθρου 15 εντός του ενός μηνός,
 - β. δεν ικανοποίησε μέρος του αιτήματος, συγκεκριμένα οι τηλεφωνικές καταγραφές και
 - γ. δεν ανταποκρινόταν στις επιστολές του Γραφείου μου εντός των προθεσμιών.

Επίσης, ζητήθηκε όπως αναφερθούν οι λόγοι για τους οποίους θεωρεί η Εταιρεία ότι δεν πρέπει να επιβληθεί οποιοδήποτε διορθωτικό μέτρο ή διοικητική κύρωση, όπως επίσης οποιοδήποτε μετριαστικοί παράγοντες, τους οποίους θεωρεί ότι θα πρέπει να ληφθούν υπόψη πριν την έκδοση Απόφασης.

5. Στην απαντητική επιστολή ημερομηνίας 17 Μαρτίου 2023 ο Εκτελεστικός Διευθυντής της Εταιρείας ανέφερε τους πιο κάτω ελαφρυντικούς παράγοντες:

- α. η παραπονούμενη αρχικά δεν ακολούθησε την διαδικασία που αναφέρεται στην πολιτική προστασίας δεδομένων της Εταιρείας και τον Ιανουάριο του 2021 έστειλε το αίτημα πρόσβασης της σε ηλεκτρονική διεύθυνση η οποία δεν χρησιμοποιείται για ικανοποίηση αιτημάτων σε σχέση με προσωπικά δεδομένα.
- β. Η ΥΠΔ στις 23 Μαρτίου 2021 ικανοποίησε εν μέρη το αίτημα της παραπονούμενης.
- γ. Λόγω των πολλαπλών οργανωτικών αλλαγών, που επηρέασαν συγκεκριμένα τη θέση του Υπεύθυνου Συμμόρφωσης και Προστασίας Δεδομένων, υπήρξαν καθυστερήσεις στην πλήρη ικανοποίηση του αιτήματος της παραπονούμενης.
- δ. Παρόλες τις προσπάθειες, οι οποίες συνεχίζονται, δεν κατέστη δυνατή η επικοινωνία με τον πάροχο για την ανάκτηση των τηλεφωνικών καταγραφών.
- ε. Η Εταιρεία έχει προβεί σε εκούσια παραίτηση της άδειας λειτουργίας τον Μάρτιο του 2022 και έχει παύσει όλες τις υπηρεσίες της. Ως εκ τούτου δεν λαμβάνει καθόλου έσοδα έκτοτε και εργοδοτεί μόνο 1 άτομο.

B) Νομική Πτυχή

6. Το **Άρθρο 12(3) του ΓΚΠΔ** αναφέρει ότι «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων πληροφορίες για την ενέργεια που πραγματοποιείται κατόπιν αιτήματος δυνάμει των άρθρων 15 έως 22 χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δύο ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας ενημερώνει το υποκείμενο των δεδομένων για την εν λόγω παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης.»

7. Το **Άρθρο 31 του ΓΚΠΔ** αναφέρεται στην υποχρέωση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του εκτελών την επεξεργασία και, κατά περίπτωση, των εκπρόσωπων τους να συνεργάζονται, κατόπιν αιτήματος, με την εποπτική αρχή για την άσκηση των καθηκόντων της.

8. Το **Άρθρο 58(1) του ΓΚΠΔ** αναφέρει ότι «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...»

9. Σύμφωνα με το **Άρθρο 83(4)(α) του ΓΚΠΔ**, παραβάσεις των διατάξεων του άρθρου 31 μπορούν να επισύρουν διοικητικά πρόστιμα έως 10 000 000 EUR ή, σε περίπτωση επιχειρήσεων, έως το 2% του συνολικού παγκόσμιου ετήσιου κύκλου εργασιών του προηγούμενου οικονομικού έτους, ανάλογα με το ποιο είναι υψηλότερο

10. Σύμφωνα με το **Άρθρο 83(5)(β) του Κανονισμού**, παραβάσεις των διατάξεων του Άρθρου 12 μπορούν να επισύρουν διοικητικά πρόστιμα έως 20 000 000 EUR ή, σε περίπτωση επιχειρήσεων, έως το 4% του συνολικού παγκόσμιου ετήσιου κύκλου εργασιών του προηγούμενου οικονομικού έτους, ανάλογα με το ποιο είναι υψηλότερο.

Γ) ΣΚΕΠΤΙΚΟ

11. Ως έχω αναφέρει στην εκ Πρώτης Όψεως Απόφαση μου, η παραπονούμενη ακολούθησε τις οδηγίες της ΥΠΔ και υπέβαλε ξανά το αίτημα πρόσβασης της στις 8 Φεβρουαρίου 2021 και έλαβε απάντηση στις 19 Μαρτίου. Ως εκ τούτου διαπίστωση **παραβίαση του Άρθρου 12(3) του ΓΚΠΔ** αφού είχε περάσει το διάστημα ενός μηνός. Σημειώνεται όμως, ότι το αρχικό της αίτημα στις 25 Ιανουαρίου 2021 θα έπρεπε να ήταν επαρκές για να ξεκινήσει η διαδικασία ικανοποίησης από την ΥΠΔ ασχέτως αν δεν είχε συμπληρώσει το προκαθορισμένο έντυπο. Επίσης, ως αναφέρεται στις κατευθυντήριες γραμμές του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων (Guidelines 01/2022 on data subject rights - Right of access) ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν δικαιούται να παρατείνει την περίοδο ανταπόκρισης σε αίτημα, απλώς και μόνο επειδή το υποκείμενο των δεδομένων έχει στείλει αίτημα στη γενική διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του υπευθύνου επεξεργασίας και όχι στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου του σημείου επαφής του υπεύθυνου επεξεργασίας για την προστασία δεδομένων.

12. Επαναλαμβάνω επίσης ότι παρόλο που λήφθηκε υπόψιν η αδυναμία ανάκτησης των τηλεφωνικών καταγραφών από τον πάροχο λόγω της εμπόλεμης κατάσταση στην Ουκρανία, το αίτημα της παραπονούμενης είχε υποβληθεί ένα χρόνο πριν της κατάστασης αυτής και δεν δικαιολογείται η καθυστέρηση αυτή. Ως εκ τούτου διαπίστωση **παραβίαση του Άρθρου 15 του ΓΚΠΔ** για την μη ικανοποίηση του αιτήματος πρόσβασης στις τηλεφωνικές καταγραφές.

13. Επιπρόσθετα, αντιλαμβάνομαι ότι οι οργανωτικές αλλαγές στον ρόλο της ΥΠΔ προκάλεσαν καθυστέρηση στην ανταπόκριση των αιτημάτων του Γραφείου μου, παρόλα αυτά δεν δικαιολογείται αφού είχαν αποσταλεί πολλαπλές υπενθυμίσεις και ως εκ τούτου διαπίστωση την **παραβίαση του Άρθρου 31 του ΓΚΠΔ**.

Δ) Κατάληξη

14. Συνεπώς λαμβάνοντας υπόψιν όλα τα ανωτέρω στοιχεία ως έχουν παρατεθεί, και με βάση τις εξουσίες που μου παρέχονται από τα **Άρθρα 58 και 83 του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679, άρθρο 24(β) του Νόμου 125(Ι)/2018**, βρίσκω ότι υπάρχει **εκ πρώτης όψεως παράβαση** εκ μέρους της εταιρείας FXBFI Broker Financial Invest Ltd, του **Άρθρου 12(3), 15 και 31 του ΓΚΠΔ**

15. Διαπιστώνοντας λοιπόν παράβαση των **Άρθρων 12(3), 15 και 31 του ΓΚΠΔ 2016/679**, ως επεξηγείται ανωτέρω, βάσει των προνοιών του **Άρθρου 83 του ΓΚΠΔ**, στο μέτρο που εφαρμόζονται στη συγκεκριμένη περίπτωση, λαμβάνω υπόψιν τους πιο κάτω μετριαστικούς (1-3) και επιβαρυντικούς (4-6) παράγοντες:

1. Το γεγονός ότι θα μπορούσαν να ανακτηθούν οι ζητούμενες τηλεφωνικές καταγραφές από τον πάροχο πριν την έναρξη του πολέμου στην Ουκρανία.
2. Η μη ικανοποίηση του αιτήματος πρόσβασης όσο αφορά στις τηλεφωνικές καταγραφές.
3. Η καθυστέρηση στο να ανταποκριθεί η Εταιρεία στις επιστολές του Γραφείου μου.

4. Η καθυστέρηση στο να ανταποκριθεί η ΥΠΔ στο αίτημα πρόσβασης δεν ήταν μεγάλη (11 ημέρες).
5. Παρόλο που είναι αδύνατο πλέον να ανακτηθούν οι τηλεφωνικές καταγραφές, έχει ικανοποιηθεί το υπόλοιπο του αιτήματος της παραπονούμενης.
6. Η Εταιρεία πλέον δεν είναι δραστήρια από τον Μάρτιο 2022 και έκτοτε δεν έχει έσοδα.

16. Έχοντας υπόψιν τα ανωτέρω και με βάση τις εξουσίες που μου απονέμουν τα Άρθρα 58 και 83 του ΓΚΠΔ, αποφάσισα όπως απευθύνω επίπληξη προς την FXBFI Broker Financial Invest Ltd. Σε περίπτωση επανάληψης παρόμοιας φύσεως παράβασης εντός 12 μηνών από σήμερα, η παρούσα Απόφαση δύναται να προσμετρήσει εναντίον της εν λόγω εταιρείας.

Ειρήνη Λοϊζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων
Προσωπικού Χαρακτήρα