



Αρ. Φακ.: 11.17.001 Α/Π 94/2017

24 Μαΐου 2018

Γενικό Διευθυντή
GAN DIRECT INSURANCE LTD
Λεωφόρος Αρχ. Μακαρίου III, 220
GAN HOUSE
Λεμεσός

ΑΠΟΦΑΣΗ

Διερεύνηση καταγγελίας για εγκατάσταση και λειτουργία Κλειστού Κυκλώματος Βίντεο-παρακολούθησης, το οποίο καταγράφει και ήχο στα γραφεία της εταιρείας GAN DIRECT INSURANCE LTD

Αναφέρομαι στο παράπονο που υποβλήθηκε στο Γραφείο μου αναφορικά με το πιο πάνω θέμα και σε συνέχεια της σχετικής με το θέμα αλληλογραφίας που λήγει με την επιστολή σας με ημερ. 7/2/2018, σας πληροφορώ τα ακόλουθα:

Γεγονότα

2. Τον Οκτώβριο του 2017 υποβλήθηκε καταγγελία στο Γραφείο μου ότι σε γραφεία της εταιρείας GAN DIRECT INSURANCE LTD, που στο εξής θα αναφέρεται ως «η Καθ'ής» λειτουργεί Κλειστό Κύκλωμα Βίντεο-παρακολούθησης (ΚΚΒΠ), και το οποίο επεξεργάζεται (συλλέγει, καταγράφει και διατηρεί) δεδομένα εικόνας και ήχου των εργαζομένων και των πελατών.

3. Μετά από έλεγχο στο Μητρώο Αρχείων και Επεξεργασιών που τηρεί η Επιτροπος δυνάμει των διατάξεων των άρθρων 7(4) και 24(1) του περί Επεξεργασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Προστασία του Ατόμου) Νόμου του 2001 (Νόμος 138(I)/2001), όπως τροποποιήθηκε (στο εξής «ο Νόμος»), διαπίστωσα ότι η Καθ'ής δεν είχε γνωστοποιήσει στο Γραφείο μου τη σύσταση και λειτουργία ΚΚΒΠ, σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 7 του υπό αναφορά Νόμου.

4. Με επιστολή μου ημερ. 16/11/2017, έθεσα τα γεγονότα υπόψη της Καθ'ής και ζήτησα να μου υποβάλει (α) τα σχόλια/ θέσεις της αναφορικά με τους ισχυρισμούς για την εγκατάσταση και

λειτουργία του ΚΚΒΠ σε γραφεία, και (β) το σχετικό έντυπο Γνωστοποίησης για το ΚΚΒΠ, μαζί με το σχεδιάγραμμα τοποθέτησης των καμερών.

5. Με επιστολή της ημερ. 22/12/2017, η Διευθύντρια Ποιότητας υπέβαλε τις θέσεις της Καθ'ής, καθώς και έντυπο Γνωστοποίησης ΚΚΒΠ, μαζί με το σχεδιάγραμμα τοποθέτησης των καμερών. Στην επιστολή της η Καθ'ής δεν αμφισβητεί την εγκατάσταση και λειτουργία του ΚΚΒΠ και στη σχετική Γνωστοποίηση δηλώνεται ως ο υπεύθυνος επεξεργασίας του ΚΚΒΠ.

6. Στη παράγραφο Η της Γνωστοποίησης, η Καθ'ής δήλωσε ότι είναι εγκατεστημένες συνολικά 32 κάμερες στους χώρους εξυπηρέτησης πελατών της Εταιρείας σε Λευκωσία, Λάρνακα, Πάφο και Παραλίμνι, στα κεντρικά γραφεία στη Λεμεσό στους χώρους που επισκέπτονται οι πελάτες/συνεργάτες/ προμηθευτές, καθώς και εξωτερικά περιμετρικά των κεντρικών γραφείων και στα server rooms.

7. Στην παράγραφο Γ της Γνωστοποίησης, η Καθ'ής δήλωσε ότι ο σκοπός λειτουργίας του ΚΚΒΠ είναι η ασφάλεια των εγκαταστάσεων από βιαιοπραγίες και η ασφάλεια του προσωπικού από ενδεχόμενες απειλές, ο εσωτερικός έλεγχος (του προσωπικού) και η εκπαίδευση και η επίλυση διαφορών σε επίπεδο εξυπηρέτησης.

8. Αναφορικά με την καταγραφή ήχου, στην επιστολή της η Καθ'ής δήλωσε ότι υπάρχουν κάμερες με ήχο στα υποκαταστήματα της Εταιρείας σε Λευκωσία, Λάρνακα, Πάφο και Παραλίμνι και στα κεντρικά γραφεία στη Λεμεσό, στο χώρο εξυπηρέτησης πελατών. Οι λόγοι για τους οποίους ισχυρίζεται ότι υπάρχει ανάγκη καταγραφής ήχου σε αυτά τα σημεία είναι για θέματα ασφάλειας, για έλεγχο του ποιος εισέρχεται στους χώρους της εταιρείας και τι λέγεται επειδή υπήρχαν κρούσματα βανδαλισμών και απειλών στο παρελθόν και λόγω του ότι κάθετι που επικαλείται υπάλληλος της εταιρείας, δεσμεύει την εταιρεία, και σε περίπτωση διαφωνίας ανατρέχετε στην κατεγραμμένη συνομιλία για επίλυση των διαφορών. Δήλωσε επίσης πως η μαγνητοσκόπηση λειτουργεί και για θέματα ελέγχου και εκπαίδευσης του προσωπικού.

9. Στην επιστολή της η Καθ'ής, δεν διευκρινίζει κατά πόσο τα υποκείμενα των δεδομένων (πελάτες, υπάλληλοι, επισκέπτες) ενημερώνονται και/ ή συγκατατίθενται στην μαγνητοσκόπηση και στην ηχογράφηση της συνομιλίας τους.

10. Στην επιστολή μου με ημερ. 18/01/2018, ενημέρωσα την Καθ'ής τους λόγους για τους οποίους με βάση τις προηγούμενες αποφάσεις του Γραφείου μου, καθώς και τις αποφάσεις άλλων Ευρωπαϊκών Αρχών Προστασίας Δεδομένων, η επεξεργασία που γίνεται μέσω του ΚΚΒΠ, το οποίο καταγράφει ταυτόχρονα εικόνα και ήχο, είναι εκ πρώτης όψεως υπερβολική σε σχέση με τον σκοπό του ελέγχου/ επιτήρησης των εργαζομένων και το σκοπό της εκπαίδευσης του προσωπικού.

11. Ενημέρωσα την Καθ'ής για τη διαπίστωση μου αναφορικά με την παράλειψη υποβολής Γνωστοποίησης Σύστασης και Λειτουργίας Αρχείου/ Έναρξη Επεξεργασίας ΚΚΒΠ, σύμφωνα με το άρθρο 7 του Νόμου. Η Γνωστοποίηση που λήφθηκε στις 29/12/2017, υποβλήθηκε κατόπιν αιτήματος του Γραφείου μου κατά τον παρόντα έλεγχο και όχι κατά τον ουσιώδη χρόνο

εγκατάστασης του ΚΚΒΠ, το οποίο εξ όσων πληροφορήθηκα είχε εγκατασταθεί τουλάχιστον τρία χρόνια πριν.

12. Ενημέρωσα τέλος την Καθ'ής για την εκ πρώτης όψεως παράβαση των διατάξεων του Άρθρου 4(1)(γ), του Άρθρου 7(1) και του Άρθρου 11(1) του Νόμου, αναφορικά με την εγκατάσταση και λειτουργία του ΚΚΒΠ, το οποίο καταγράφει και ήχο στους χώρους εξυπηρέτησης πελατών της Καθ'ής στη Λευκωσία, Λάρνακα, Πάφο και Παραλίμνι και στα κεντρικά γραφεία στη Λεμεσό, ζητώντας να μου υποβάλει τις θέσεις/απόψεις σας όσον αφορά στην ενδεχόμενη παράβαση των διατάξεων του Νόμου, καθώς και τους λόγους για τους οποίους πιστεύει ότι δεν πρέπει να επιβληθούν οι διοικητικές κυρώσεις που προβλέπει το άρθρο 25(1) του Νόμου.

13. Στην επιστολή της με ημερ. 7/2/2018, η Καθ'ής, δικαιολόγησε τις ενέργειές της ισχυριζόμενη:

- ότι το ΚΚΒΠ χρησιμοποιείται για την ασφάλεια των εργαζομένων αφού διαχειρίζονται χρήματα σε κάθε επαφή με τον πελάτη/ επισκέπτη καθώς και για επισκέψεις τρίτων για θέματα απαιτήσεων, όπου υπήρχαν και στις δύο περιπτώσεις κρούσματα κλοπής, απειλών και βανδαλισμών εξ'ου και η απόφαση της για την εγκατάσταση του ΚΚΒΠ,
- ότι ο λόγος που συμπεριλήφθηκε η εκπαίδευση του προσωπικού στην περιγραφή του σκοπού ήταν στο πλαίσιο των διαφωνιών με πελάτες, μετά την διαλεύκανση της υπόθεσης,
- ότι οι χώροι που στεγάζονται οι λειτουργοί εξυπηρέτησης πελατών σε Λευκωσία, Λεμεσό, Λάρνακα, Πάφο και Παραλίμνι, στο σύνολο 255 τ.μ. παρακολουθούνται κεντρικά από άτομο της ομάδας Συντονιστών Εξυπηρέτησης Πελατών,
- ότι δεν γίνεται χρήση των συστημάτων για επιτήρηση του προσωπικού με την έννοια του έλεγχου των κινήσεων τους, επειδή δεν υπάρχουν κάμερες σε χώρους όπου δεν δέχονται επισκέψεις πελατών/ συνεργατών/ προμηθευτών,
- ότι μόνο 5 κάμερες λειτουργούν με ήχο και αυτές βρίσκονται σε χώρους εξυπηρέτησης πελατών και υποδοχής μόνο,
- ότι δεν είναι εφικτή η πρόσληψη εκπαιδευμένων προσώπων ή επόπτη σε κάθε ένα σημείο εξυπηρέτησης και ότι η στήριξη των υπαλλήλων γίνεται μέσω του ΚΚΒΠ,
- ότι λανθασμένα δηλώθηκε στη Γνωστοποίηση η ύπαρξη συστήματος αυτόματου ελέγχου εισόδου και προσωπικού ασφαλείας και, ότι η πόρτα εισόδου των κεντρικών γραφείων δεν έχει σύστημα ασφαλείας ή σαρωτή (scanner), κάτι το οποίο μελέτησε η Καθ'ής αλλά απέρριψε λόγω κόστους,
- ότι σε κάθε σημείο εισόδου στα υποκαταστήματα και στα κεντρικά γραφεία υπάρχει σήμανση ότι λειτουργεί σύστημα ΚΚΒΠ με ήχο εντός του κτιρίου.

Πρακτικές/ Οδηγίες και νομοθετικό πλαίσιο που αφορούν και σχετίζονται με την υπόθεση

14. Με βάση την ερμηνεία του άρθρου 2 του Νόμου, τα δεδομένα εικόνας και ήχου αποτελούν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα.

15. Η καταγραφή εικόνας και ήχου αποτελεί επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, η οποία για να είναι νόμιμη πρέπει να συνάδει με τις διατάξεις του Νόμου, και ειδικότερα των άρθρων 4(1), 5, 7 και 11 και να πληρούνται συγκεκριμένες προϋποθέσεις όπως αυτές

καθορίζονται στα εν λόγω άρθρα του Νόμου και στις Οδηγίες που έχει εκδώσει η Επιτροπος για τα ΚΚΒΠ και για τα θέματα Εργασιακών Σχέσεων.

16. Σύμφωνα με τις διατάξεις του άρθρου 4(1) του Νόμου «ο υπεύθυνος επεξεργασίας διασφαλίζει ότι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα –

(α) Υφίστανται θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία (αρχή της Νομιμότητας),

(β) συλλέγονται για προσδιορισμένους, σαφείς και νόμιμους σκοπούς και δεν υφίστανται μεταγενέστερη επεξεργασία ασυμβίβαστη με τους σκοπούς αυτούς (Αρχή του Σκοπού)

(γ) είναι συναφή, πρόσφορα και όχι περισσότερα από ό,τι κάθε φορά απαιτείται ενόψει των σκοπών της επεξεργασίας (Αρχή της Αναλογικότητας)

.....»

17. Το άρθρο 5 του Νόμου ορίζει τα κριτήρια της νόμιμης επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Σύμφωνα με το άρθρο 5(1), η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται όταν το υποκείμενο των δεδομένων έχει δώσει τη ρητή συγκατάθεσή του. Η επεξεργασία δεδομένων επιτρέπεται και χωρίς τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων όταν ισχύει μια από τις εξαιρέσεις του Άρθρου 5(2).

18. Με βάση τις Οδηγίες του Επιτρόπου και τις πρόνοιες του άρθρου 11 του Νόμου, ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει υποχρέωση να αναρτά προειδοποιητικές πινακίδες εκτός και εντός του χώρου που βιντεογραφείται, οι οποίες να είναι ευδιάκριτες και επαρκείς σε αριθμό, ώστε να μπορεί οποιοδήποτε άτομο βρεθεί στο χώρο, να ενημερωθεί κατά τρόπο κατανοητό, για την ύπαρξη του ΚΚΒΠ. Σε αυτές θα πρέπει να αναγράφεται η ταυτότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας, ο σκοπός της βιντεοπαρακολούθησης, οι αποδέκτες των δεδομένων (αν υπάρχουν) και τα δικαιώματα του υποκειμένου των δεδομένων.

19. Χρήσιμη αναφορά μπορεί να γίνει στις πιο κάτω αρχές και κανόνες όπως απορρέουν από την Οδηγία του Επιτρόπου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα στον Τομέα των Εργασιακών Σχέσεων, τις Γνώμες της Ομάδας Εργασίας του Άρθρου 29, το έγγραφο για την Βιντεοεπιτήρηση του Ευρωπαϊκού Επόπτη για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων, και την Οδηγία της Ελληνικής Αρχής Προστασίας Δεδομένων 115/2001:

19.1. Τα συστήματα βιντεοεπιτήρησης που έχουν ως άμεσο στόχο τον εξ' αποστάσεως έλεγχο της ποιότητας και ποσότητας των εργασιακών δραστηριοτήτων κατά κανόνα δεν επιτρέπονται. Οι εργαζόμενοι δεν εγκαταλείπουν το δικαίωμα για προστασία της ιδιωτικής ζωής τους και της προσωπικότητάς τους στο κατώφλι της εισόδου του χώρου εργασίας τους.

19.2. Ο διαρκής έλεγχος των χώρων εργασίας με μέσα παρακολούθησης προσβάλλει την αξιοπρέπεια και ιδιωτικότητα των εργαζομένων. Η βαρύτητα της προσβολής επιβάλλει όπως ο έλεγχος γίνεται μόνο εφόσον αυτό δικαιολογείται από τη φύση και τις ιδιαίτερες συνθήκες εργασίας και είναι απαραίτητος για την προστασία της υγείας και της ασφάλειας των εργαζομένων και της ασφάλειας των χώρων εργασίας, όπως για παράδειγμα σε στρατιωτικές εγκαταστάσεις, τράπεζες και εργοστάσια με εγκαταστάσεις υψηλού κινδύνου.

19.3. Ο έλεγχος και η παρακολούθηση στο χώρο εργασίας επιτρέπεται στα πλαίσια του Νόμου, μόνο όταν ο εργοδότης είναι σε θέση να δικαιολογήσει τη νομιμότητα και την αναγκαιότητα του ελέγχου και της παρακολούθησης και όταν δεν υπάρχει άλλος, λιγότερο παρεμβατικός, τρόπος για την πραγματοποίηση των σκοπών που επιδιώκει. Το έννομο συμφέρον που επικαλείται ο εργοδότης, για να είναι αιτιολογημένο, πρέπει να υπερέχει των δικαιωμάτων, συμφερόντων και θεμελιωδών ελευθεριών των εργοδοτούμενων. Η δε καταγραφή του ήχου κρίνεται ως ιδιαίτερα παρεμβατική.

19.4. Στους παράγοντες που πρέπει να λαμβάνονται υπόψη κατά τη στάθμιση μεταξύ του έννομου συμφέροντος του υπεύθυνου επεξεργασίας και των δικαιωμάτων των υποκειμένων των δεδομένων περιλαμβάνονται:

(α) η φύση του έννομου συμφέροντος και το κατά πόσον η επεξεργασία των δεδομένων είναι απαραίτητη για την άσκηση ενός θεμελιώδους δικαιώματος ή το κατά πόσον υπηρετεί το δημόσιο συμφέρον·

(β) οι επιπτώσεις στο πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα και οι εύλογες προσδοκίες του σχετικά με την αντιμετώπιση των δεδομένων του, καθώς και η φύση των δεδομένων και ο τρόπος με τον οποίο υποβάλλονται σε επεξεργασία·

(γ) οι πρόσθετες διασφαλίσεις οι οποίες ενδέχεται να περιορίζουν τον αδικαιολόγητο αντίκτυπο στα πρόσωπα στα οποία αναφέρονται τα δεδομένα, όπως η ελαχιστοποίηση των δεδομένων, η ενίσχυση της διαφάνειας και η κατοχύρωση γενικού και άνευ όρων άσκηση των δικαιωμάτων που παρέχει ο Νόμος (δικαιώματος ενημέρωσης, πρόσβασης, διόρθωσης και αντίρρησης).

19.5. Όσο πιο αρνητικός ή αβέβαιος είναι ο αντίκτυπος της επεξεργασίας, τόσο μειώνονται οι πιθανότητες να θεωρηθεί εν τέλει νόμιμη η επεξεργασία. Κατά συνέπεια, είναι σκόπιμο να διερευνάται η διαθεσιμότητα εναλλακτικών μεθόδων για την επίτευξη των στόχων που επιδιώκει ο υπεύθυνος επεξεργασίας, οι οποίες να έχουν λιγότερο αρνητικές συνέπειες για το πρόσωπο στο οποίο αναφέρονται τα δεδομένα.

19.6. Σε κάθε περίπτωση, η χρήση συστημάτων ΚΚΒΠ θα πρέπει να συνάδει με την Αρχή της Αναλογικότητας του άρθρου 4(1)(γ) του Νόμου του, δηλαδή τα εν λόγω συστήματα θα πρέπει να είναι αναγκαία / πρόσφορα σε σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό, λαμβάνοντας υπόψη το χώρο στον οποίο εγκαθίστανται. Η παρακολούθηση της ρουτίνας των εργαζομένων μέσω ΚΚΒΠ κατά κανόνα δεν επιτρέπεται αφού προσβάλλει την ιδιωτικότητα και την αξιοπρέπεια τους. Στις περιπτώσεις όπου ενέχονται συγκεκριμένοι κίνδυνοι ασφάλειας στο χώρο εργασίας, αυτοί πρέπει να αντιμετωπίζονται με μέσα λιγότερο επαχθή και ηπιότερα για την ιδιωτική ζωή.

19.7. Η Αρχή της Αναλογικότητας συνεπάγεται ότι τα εν λόγω συστήματα ενδέχεται να χρησιμοποιηθούν σε περίπτωση που η λήψη άλλων μέτρων πρόληψης, προστασίας και/ή ασφάλειας, τα οποία δεν περιλαμβάνουν βιντεοσκόπηση, αποδειχτούν ανεπαρκή ή μη εφαρμόσιμα για την επίτευξη των πιο πάνω στόχων. Με άλλα λόγια είναι αναγκαίο να εφαρμόζεται σε κάθε περίπτωση η αρχή της καταλληλότητας σε σχέση με τον επιδιωκόμενο σκοπό, γεγονός που συνεπάγεται μία «υποχρέωση ελάχιστης παρέμβασης» εκ μέρους του υπεύθυνου επεξεργασίας.

19.8. Η εγκατάσταση συναφών συστημάτων ως ένα αποτελεσματικό εργαλείο για σκοπούς αντιμετώπισης συγκεκριμένων κινδύνων θα πρέπει σε κάθε περίπτωση να τεκμηριώνονται. Το ίδιο και ότι δεν υπάρχουν άλλα μέσα λιγότερο επαχθή για την προστασία της ιδιωτικής ζωής, που θα μπορούσαν να εξυπηρετήσουν τους σκοπούς αυτούς, καθώς επίσης και ότι τα οφέλη από την εγκατάσταση των συστημάτων αυτών υπερτερούν από οποιαδήποτε τυχόν δυσμενή επακόλουθα.

19.9. Σημαντική αναφορά αποτελούν οι πιο κάτω Αποφάσεις του Γραφείου μου, κατά τις οποίες κρίθηκε ότι η λειτουργία καμερών στους χώρους εργασίας και ειδικότερα εντός του εσωτερικού γραφείων δεν συνάδει με τις πρόνοιες του Νόμου, και οι οποίες αποτελούν νομικό προηγούμενο:

- 20/9/2010 - Απόφαση για απεγκατάσταση και λειτουργία Κλειστού Κυκλώματος Βιντεο-παρακολούθησης (ΚΚΒΠ) σε γραφεία υπαλλήλων της εταιρείας TD Investments Ltd για σκοπούς προστασίας της εταιρείας,
- 10/2/2011 – Απόφαση για απεγκατάσταση Καμερών (ΚΚΒΠ) σε γραφεία της Τράπεζας Κύπρου,
- 28/11/2011 – Απόφαση για απεγκατάσταση Καμερών (ΚΚΒΠ) στη κουζίνα, σε γραφεία και στην υποδοχή στο ξενοδοχείο Holiday Inn,
- 25/4/2016 - Απόφαση για απεγκατάσταση ΚΚΒΠ στο εσωτερικό των γραφείων των εργοδοτούμενων σε επενδυτική εταιρεία και μη εγκυρότητα της συγκατάθεσης στο εργασιακό πλαίσιο.

Σκεπτικό – Διαπιστώσεις του ελέγχου/ διερεύνησης

20. Η Καθ'ής δήλωσε αρχικά ότι ο σκοπός λειτουργίας του ΚΚΒΠ είναι η ασφάλεια των εγκαταστάσεων από βιαιοπραγίες και η ασφάλεια του προσωπικού από ενδεχόμενες απειλές, ο εσωτερικός **έλεγχος/επιτήρηση** του προσωπικού και η εκπαίδευση και η επίλυση διαφορών σε επίπεδο εξυπηρέτησης. Στην δεύτερη επιστολή της με ημερ. 7/2/2018, δήλωσε ότι το ΚΚΒΠ χρησιμοποιείται για την ασφάλεια των εργαζομένων αφού διαχειρίζονται χρήματα σε κάθε επαφή με τον πελάτη/ επισκέπτη καθώς και για επισκέψεις τρίτων για θέματα απαιτήσεων, όπου υπήρχαν και στις δύο περιπτώσεις κρούσματα κλοπής, απειλών και βανδαλισμών και ότι ο λόγος που συμπεριλήφθηκε η εκπαίδευση του προσωπικού στην περιγραφή του σκοπού ήταν στο πλαίσιο των διαφωνιών με πελάτες, μετά την διαλεύκανση της υπόθεσης.

21. Με βάση τις προηγούμενες αποφάσεις του Γραφείου μου, καθώς και τις αποφάσεις άλλων Ευρωπαϊκών Αρχών Προστασίας Δεδομένων, κρίνω ότι η επεξεργασία που γίνεται μέσω του ΚΚΒΠ, το οποίο καταγράφει ταυτόχρονα εικόνα και ήχο, είναι **υπερβολική** σε σχέση με τον την επίτευξη των σκοπών που δήλωσε η Καθ'ής για τους εξής λόγους:

21.1. Οι λόγοι που επικαλείται η Καθ'ής, δηλαδή τα θέματα ασφάλειας, για τον έλεγχο του ποιος εισέρχεται στους χώρους της εταιρείας και ότι το ΚΚΒΠ χρησιμοποιείται για την ασφάλεια των εργαζομένων αφού διαχειρίζονται χρήματα σε κάθε επαφή με τον πελάτη/ επισκέπτη καθώς και για επισκέψεις τρίτων για θέματα απαιτήσεων, όπου υπήρχαν και στις δύο περιπτώσεις κρούσματα κλοπής, απειλών και βανδαλισμών, δεν αποτελεί αποδεκτό σκοπό της

επεξεργασίας. Η εν λόγω επεξεργασία απαιτεί τη τακτική και συστηματική παρακολούθηση των εργαζομένων και των πελατών και κατά συνέπεια την συλλογή και επεξεργασία μεγάλης κλίμακας δεδομένων εικόνας και ήχου. Ο συνεχής έλεγχος των εργαζομένων με μέσα παρακολούθησης προσβάλλει την αξιοπρέπεια και ιδιωτικότητα τους.

21.2 Για αντιμετώπιση των κίνδυνων που επικαλείται η Καθ'ής, θεωρώ εφικτή τη χρήση μέσων που είναι λιγότερο επαχθή για την ιδιωτική ζωή όπως: έλεγχοι από προσωπικό ασφαλείας, συστήματα συναγερμού, συστήματα ελέγχου πρόσβασης, κ.α. Ο λόγος που επικαλείται η Καθ'ής στην επιστολή της, ότι δεν έχει εγκαταστήσει σύστημα ασφαλείας ή σαρωτή (scanner) λόγω κόστους, κρίνεται ως αβάσιμος. Η εγκατάσταση ΚΚΒΠ είναι εξίσου δαπανηρή με άλλα συστήματα ασφαλείας. Επίσης, η λειτουργία ΚΚΒΠ δεν είναι αποτρεπτική αφού δεν αποτρέπει την παράνομη είσοδο στις εγκαταστάσεις ή την διάπραξη εγκληματικής ενέργειας, και ενδεχομένως να είναι μόνο κατασταλτική. Επίσης, το έννομο συμφέρον που επικαλείται η Καθ'ής, δεν υπερέχει των δικαιωμάτων, συμφερόντων και θεμελιωδών ελευθεριών των εργοδοτούμενων εφόσον στην υπό εξέταση υπόθεση δεν πληρούνται οι απαιτήσεις της παραγράφου 19.4 πιο πάνω.

21.3. Ο έλεγχος/ επιτήρηση και η εκπαίδευση των εργαζομένων μέσω του ΚΚΒΠ παραβιάζει την αρχή της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας. Πιο συγκεκριμένα, η Καθ'ής συλλέγει και επεξεργάζεται περισσότερα δεδομένα από εκείνα που απαιτούνται για την επίτευξη του σκοπού της επεξεργασίας, καθώς η χρήση των συγκεκριμένων μέσων οδηγεί στην τακτική και συστηματική παρακολούθηση των εργαζομένων.

21.4 Οι λόγοι που επικαλείται η Καθ'ής, δηλαδή για τον έλεγχο του τι λέγεται επειδή, λόγω του ότι κάθετι που επικαλείται υπάλληλος δεσμεύει την εταιρεία και ότι ο λόγος που συμπεριλήφθηκε η εκπαίδευση του προσωπικού στην περιγραφή του σκοπού ήταν υπό το φάσμα των διαφωνιών με πελάτες, μετά την διαλεύκανση της υπόθεσης, δεν κρίνονται ως ικανοποιητικοί, αφού η επίτευξη των σκοπών του ελέγχου και της εκπαίδευσης του προσωπικού μπορεί να επιτευχθούν με ηπιότερα για την ιδιωτική ζωή μέσα, όπως για παράδειγμα με την πρόσληψη εκπαιδευμένων προσώπων ή ενός επόπτη στο χώρο εργασίας. Ο ισχυρισμός της Καθ'ής, ότι δεν είναι εφικτή η πρόσληψη εκπαιδευμένων προσώπων ή επόπτη σε κάθε ένα σημείο εξυπηρέτησης δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένος και ως εκ τούτου απορρίπτεται.

21.5 Ο ισχυρισμός της Καθ'ής ότι δεν γίνεται χρήση των συστημάτων για επιτήρηση του προσωπικού με την έννοια του ελέγχου των κινήσεων τους επειδή δεν υπάρχουν κάμερες σε χώρους όπου δεν δέχονται επισκέψεις πελατών/ συνεργατών/ προμηθευτών, δεν ευσταθεί, εφόσον εξ όσων έχω πληροφορηθεί υπάρχουν κάμερες παρακολούθησης και στην κουζίνα.

21.6. Η καταγραφή δεδομένων ήχου (συνομιλιών) μέσω του συστήματος ΚΚΒΠ κρίνεται ως άκρως παρεμβατική για την ιδιωτική ζωή, προσβάλλει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και κατά κανόνα απαγορεύεται σε όλες τις περιπτώσεις. Τα υποκείμενα των δεδομένων δεν αναμένουν ότι θα καταγράφονται όλες οι συνομιλίες τους και έχουν εύλογες προσδοκίες σχετικά με την αντιμετώπιση των δεδομένων τους, καθώς και εύλογη προσδοκία για την προστασία της ιδιωτικής τους ζωής. Μέσω της καταγραφής των συνομιλιών υπαλλήλων/ πελατών/ συνεργατών η Καθ'ής επεξεργάζεται (λαμβάνει γνώση, συλλέγει, διατηρεί) μεγάλο όγκο προσωπικών

δεδομένων κατά παράβαση των άρθρων 4(1)(α), 4(1)(β) και 4(1)(γ). Το έννομο συμφέρον που επικαλείται η Καθ'ής, δεν υπερέχει των δικαιωμάτων, συμφερόντων και θεμελιωδών ελευθεριών των εργοδοτούμενων, των πελατών και των συνεργατών εφόσον στην υπό εξέταση υπόθεση δεν πληρούνται οι απαιτήσεις της παραγράφου 19.4 πιο πάνω.

22. Η ενημέρωση που ισχυρίζεται ότι παρέχει η Καθ'ής στο σημείο εισόδου στα υποκαταστήματα και στα κεντρικά γραφεία δεν κρίνεται ικανοποιητική και συνάδουσα με τις πρόνοιες του άρθρου 11 του Νόμου. Η Καθ'ής δεν έχει αναρτήσει προειδοποιητικές πινακίδες εντός του χώρου που βιντεογραφείται, παρά μόνο στην είσοδο. Οι πινακίδες τις οποίες ισχυρίζεται ότι υπάρχουν σε κάθε σημείο εισόδου στα υποκαταστήματα και στα κεντρικά γραφεία δεν κρίνονται επαρκείς σε αριθμό, ώστε να μπορεί οποιοδήποτε άτομο βρεθεί στο χώρο, να ενημερωθεί κατά τρόπο ασφαλή, για την ύπαρξη του ΚΚΒΠ. Επίσης, εξ όσων έχω πληροφορηθεί δεν υπάρχει ενημέρωση για την καταγραφή του ήχου (των συνομιλιών).

23. Διαπιστώνω, τέλος, πως η Καθ'ής είχε παραλείψει να υποβάλει Γνωστοποίηση κατά την σύσταση του Αρχείου και κατά την έναρξη επεξεργασίας για το ΚΚΒΠ, όπως προνοεί το άρθρο 7 του Νόμου. Εάν η Καθ'ής είχε υποβάλει Γνωστοποίηση κατά την σύσταση του αρχείου, θα είχε ενημερωθεί κατά τον ουσιώδη χρόνο ότι το σύστημα ΚΚΒΠ δεν συνάδει με τις πρόνοιες του Νόμου και θα είχε ενδεχομένως λάβει έγκαιρα μέτρα για συμμόρφωση. Η εν λόγω παράλειψη είχε ως αποτέλεσμα να διαιωνίζεται μια κατάσταση παρανομίας για μεγάλο χρονικό διάστημα.

Κατάληξη - κυρώσεις

24. Υπό το φως των ανωτέρω και με βάση τις εξουσίες που μου απονέμουν οι διατάξεις του άρθρου 25(1) του Νόμου:

«25.-(1) Ανεξάρτητα από τις διατάξεις του άρθρου 26 ο Επίτροπος μπορεί να επιβάλει στους υπευθύνους επεξεργασίας ή στους τυχόν εκπροσώπους τους ή σε τρίτους τις ακόλουθες διοικητικές κυρώσεις, για παράβαση των υποχρεώσεών τους που απορρέουν από τον παρόντα Νόμο και από κάθε άλλη ρύθμιση που αφορά την προστασία του ατόμου από την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα:

- (α) Προειδοποίηση, με αποκλειστική προθεσμία για άρση της παράβασης,*
- (β) χρηματική ποινή μέχρι τριάντα χιλιάδες ευρώ (€30,000),*
- (γ) προσωρινή ανάκληση άδειας,*
- (δ) οριστική ανάκληση άδειας,*
- (ε) καταστροφή αρχείου ή διακοπή επεξεργασίας και καταστροφή των σχετικών δεδομένων.»*

αφού έλαβα υπόψη μου ότι -

1. Ο έλεγχος/ επιτήρηση και η εκπαίδευση των εργαζομένων μέσω του ΚΚΒΠ παραβιάζει την αρχή της αναγκαιότητας και της αναλογικότητας (Άρθρο 4(1)(γ) του Νόμου), εφόσον η Καθ'ής συλλέγει και επεξεργάζεται περισσότερα δεδομένα από εκείνα που απαιτούνται για την επίτευξη του σκοπού της επεξεργασίας, καθώς η χρήση των συγκεκριμένων μέσων οδηγεί στην τακτική και συστηματική παρακολούθηση των εργαζομένων.

2. Η καταγραφή δεδομένων ήχου (συνομιλιών) μέσω του συστήματος ΚΚΒΠ είναι άκρως παρεμβατική για την ιδιωτική ζωή, προσβάλλει την ανθρώπινη αξιοπρέπεια και πραγματοποιείται χωρίς να υπάρχει οποιαδήποτε νόμιμη βάση κατά παράβαση των άρθρων 4(1)(α), 4(1)(β) και 4(1)(γ) του Νόμου.

3 Η παράλειψη υποβολής Γνωστοποίησης είχε ως αποτέλεσμα να διαιωνίζεται μια κατάσταση παρανομίας για μεγάλο χρονικό διάστημα.

αποφάσισα όπως επιβάλω στην Καθ'ής -

(1) Τη διοικητική κύρωση της χρηματικής ποινής ύψους **πέντε χιλιάδων ευρώ** (€5,000)

(2) Τη διοικητική κύρωση της **διακοπής της επεξεργασίας** και καταστροφής των σχετικών **δεδομένων εικόνας και ήχου**, που αφορά στην παρακολούθηση των εργαζομένων μέσω του ΚΚΒΠ, με την αποκλειστική **προθεσμία των έξι εβδομάδων** από την ημερομηνία της παρούσας απόφασης μου και με σχετική απόδειξη διακοπής και καταστροφής, η οποία να προσκομιστεί στο Γραφείο μου εντός της εν λόγω προθεσμίας.

25. Κατά την επιμέτρηση της χρηματικής ποινής έλαβα υπόψη μου ως μετριαστικό παράγοντα την προθυμία συνεργασίας της Καθ'ής, και ως επιβαρυντικό παράγοντα το ότι πρόκειται για μεγάλης κλίμακας παρακολούθηση και ότι οι κάμερες καταγράφουν ήχο.

Ειρήνη Λοιζίδου Νικολαΐδου
Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων
Προσωπικού Χαρακτήρα

MM