



ΚΥΠΡΙΑΚΗ ΔΗΜΟΚΡΑΤΙΑ



ΓΡΑΦΕΙΟ ΕΠΙΤΡΟΠΟΥ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ  
ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ  
ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

## Ε Π Ι Τ Ρ Ο Π Ο Σ

Αρ. Φακ.: 11.17.001.007.260

### ΑΠΟΦΑΣΗ

### σχετικά με την καταγγελία του κ. ΧΧΧΧΧ εναντίον της Παγκυπριακής Ασφαλιστικής Λτδ για παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Αναφέρομαι στην καταγγελία που έχει υποβληθεί στο Γραφείο μου, στις 26 Νοεμβρίου 2019, εκ μέρους του κ. ΧΧΧΧΧ (εφεξής ο «καταγγέλλων») εναντίον της Παγκυπριακής Ασφαλιστικής Λτδ (εφεξής η «Καθ' ης 1») και εναντίον της ΧΧΧΧΧ (εταιρεία είσπραξης ληξιπρόθεσμων οφειλών) (εφεξής η «Καθ' ης 2»), καθώς και σε όλη τη σχετική με το ανωτέρω θέμα αλληλογραφία, η οποία αποτελεί μέρος του φακέλου της υπόθεσης, λαμβάνοντας υπόψιν τις πρόνοιες του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων, (ΕΕ) 2016/679 (εφεξής ο «Κανονισμός»).

#### **A. Ισχυρισμοί των μερών**

##### **Ισχυρισμοί του καταγγέλλοντος**

2.1. Όπως αναφέρεται στην καταγγελία, ο καταγγέλλων, στις 25 Νοεμβρίου 2019, έλαβε τηλεφωνική κλήση από λειτουργό της Καθ' ης 2, από τον τηλεφωνικό αριθμό ΧΧΧΧΧ, για διευθέτηση μικρού υπολοίπου του προς την Καθ' ης 1. Μετά την παρέλευση 15 λεπτών από την ολοκλήρωση της κλήσης, όπως ισχυρίζεται ο καταγγέλλων, κάλεσε ο ίδιος στον προαναφερθέντα τηλεφωνικό αριθμό, ζητώντας να ενημερωθεί ποιος είχε προμηθεύσει την Καθ' ης 2 με τα στοιχεία επικοινωνίας του, καθώς και με την πληροφορία ότι υπήρχε εκκρεμής οφειλή. Ο καταγγέλλων ενημερώθηκε από την κ. ΧΧΧΧΧ, εργαζόμενη στην Καθ' ης 2, ότι τα ανωτέρω στοιχεία / πληροφορίες δόθηκαν από την Καθ' ης 1.

2.2. Ο καταγγέλλων ισχυρίζεται ότι ουδέποτε έδωσε γραπτή ή προφορική συγκατάθεση προς την Καθ' ης 1 για γνωστοποίηση σε τρίτους και/ή χρήση από τρίτους των στοιχείων επικοινωνίας του καθώς και πληροφοριών για τη φύση της συνεργασίας του με την Καθ' ης 1, ως εκ τούτου θεωρεί ότι υπήρξε παραβίαση των προσωπικών του δεδομένων.

2.3. Ο καταγγέλλων επισύναψε στιγμιότυπο οθόνης, το οποίο παρουσιάζει εισερχόμενη κλήση από τον ανωτέρω τηλεφωνικό αριθμό διάρκειας ενός λεπτού.

3. Με νέα επιστολή του καταγγέλλοντος προς το Γραφείο μου, ημερομηνίας 6 Δεκεμβρίου 2019, ο καταγγέλλων ανέφερε ότι έλαβε στη διεύθυνση κατοικίας του,

επιστολή από την Καθ' ης 2, ημερομηνίας 29 Νοεμβρίου 2019, για υπενθύμιση του οφειλόμενου ποσού προς την Καθ' ης 1, την οποία και επισύναψε. Μεταξύ άλλων, η επιστολή περιλαμβάνει το ακόλουθο απόσπασμα:

«Θα θέλαμε να σας ενημερώσουμε ότι μετά από σύμβαση της εταιρείας μας με την εταιρεία ΠΑΓΚΥΠΡΙΑΚΗ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗ ΛΙΜΙΤΕΔ, έχει ανατεθεί στην ΧΧΧΧΧ η είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών των πελατών της ΠΑΓΚΥΠΡΙΑΚΗΣ ΑΣΦΑΛΙΣΤΙΚΗΣ ΛΙΜΙΤΕΔ».

Στην επιστολή αυτή, αναγράφεται για επικοινωνία ο τηλεφωνικός αριθμός ΧΧΧΧΧ, ήτοι ο αριθμός από τον οποίο έλαβε τηλεφωνική κλήση ο καταγγέλλων στις 25 Νοεμβρίου 2019.

### **Ισχυρισμοί της Καθ' ης 1**

4. Στις 7 Ιανουαρίου 2020, απέστειλα επιστολή προς την Καθ' ης 1, με την οποία ζητούσα όπως, έως τις 28 Ιανουαρίου 2020, διευκρινίσει ποια προσωπικά δεδομένα του καταγγέλλοντος κοινοποιήθηκαν στην Καθ' ης 2, ποια η νομική βάση για την κοινοποίηση των δεδομένων του καταγγέλλοντος, εάν ενημερώθηκε ο καταγγέλλων για την κοινοποίηση των δεδομένων, πριν αυτή πραγματοποιηθεί, και εάν ναι, κατά πόσον ο καταγγέλλων ενημερώθηκε για το δικαίωμα εναντίωσης βάσει του άρθρου 21 του Κανονισμού. Επίσης, έθεσα το ερώτημα εάν υπάρχει σύμβαση ανάθεσης επεξεργασίας με την Καθ' ης 2 για την ειδοποίηση ή/και την είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών σύμφωνα με το άρθρο 28 του Κανονισμού, και εάν ναι, να αποσταλεί η σύμβαση αυτή, όπως επίσης να αποσταλεί το Αρχείο Δραστηριοτήτων σύμφωνα με το άρθρο 30 του Κανονισμού σε ηλεκτρονική μορφή.

5. Στις 28 Ιανουαρίου 2020, η Καθ' ης 1 παρέδωσε επιστολή στο Γραφείο μου, στην οποία, μεταξύ άλλων, ανέφερε τα ακόλουθα:

5.1. Η Καθ' ης 1 συνήψε συμφωνία παροχής υπηρεσιών με την Καθ' ης 2, στις 11 Σεπτεμβρίου 2019, για είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών. Βάσει της συμφωνίας, η Καθ' ης 1, είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας και η Καθ' ης 2, ο εκτελών την επεξεργασία. Η Καθ' ης 1, επικοινωνεί με τους πελάτες/οφειλέτες για είσπραξη των απλήρωτων ασφαλιστρών και σε περίπτωση που δεν υπάρχει κάποιο αποτέλεσμα, τα δεδομένα των πελατών της αποστέλλονται στην Καθ' ης 2, για επεξεργασία σχετικά με την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών. Βάσει της συμφωνίας, η Καθ' ης 2, αρχικά, επικοινωνεί με τον οφειλέτη για να διαπιστώσει την προθυμία του να πληρώσει το χρέος και να διευθετήσει τις πληρωμές. Ακολούθως, αποστέλλεται στον οφειλέτη από την Καθ' ης 2 αρχική επιστολή, και εν τέλει, μετά από πάροδο 60 ημερών από την πρώτη επιστολή, ακολουθεί δεύτερη επιστολή στον οφειλέτη από την Καθ' ης 2 για άμεση εξόφληση του ποσού εντός 15 ημερών, από την ημερομηνία αποστολής της δεύτερης επιστολής.

Στο πλαίσιο της παραπάνω διαδικασίας, η Καθ' ης 2 επικοινωνήσε με τον καταγγέλλοντα και στη συνέχεια απέστειλε την αρχική επιστολή.

5.2. Η Καθ' ης 1 κοινοποίησε στην Καθ' ης 2, τα ακόλουθα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος: όνομα και επίθετο, αριθμό ταυτότητας, διεύθυνση, αριθμούς τηλεφώνων, οφειλόμενο ποσό, ημερομηνία ισχύος του συμβολαίου, αριθμό πελάτη και αριθμό συμβολαίου.

5.3 Η νομική βάση για την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος, όπως ανέφερε η Καθ' ης 1, είναι τα έννομα συμφέροντά της, αφού σκοπός είναι η είσπραξη των απλήρωτων ασφαλιστρών/ληξιπρόθεσμων οφειλών («purpose test»). Με την ανάθεση της συγκεκριμένης επεξεργασίας σε τρίτο πρόσωπο που είναι εξειδικευμένο σε τέτοιου είδους υπηρεσίες, η Καθ' ης 1 αποσκοπεί στην είσπραξη απλήρωτων ασφαλιστρών με πιο αποτελεσματικό τρόπο, εξοικονομώντας δικούς της πόρους/μειώνοντας το κόστος είσπραξης και το προσωπικό το οποίο χρειάζεται να απασχολείται από την ίδια. Ταυτόχρονα, όπως ανέφερε, διασφαλίζονται και τα συμφέροντα των υποκειμένων των δεδομένων, αφού εάν καταβάλουν το οφειλόμενο ποσό, η Καθ' ης 1 δεν πρόκειται να λάβει νομικά μέτρα εναντίον τους, κάτι που θα οδηγούσε σε περαιτέρω έξοδα και ταλαιπωρία.

5.4. Τα δικαιώματα και ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων δεν έχουν πληγεί, δεν βλάπτονται σε οποιοδήποτε ανεπίτρεπτο βαθμό, ούτε και υπερισχύουν του έννομου συμφέροντός της («balancing test»).

5.5. Σχετικά με την ανάθεση της είσπραξης των απλήρωτων ασφαλιστρών/ληξιπρόθεσμων οφειλών σε τρίτο πρόσωπο, η Καθ' ης 1 έχει λάβει υπόψη τους ακόλουθους παράγοντες και δικλίδες ασφαλείας:

- Τα υποκείμενα των δεδομένων ειδοποιούνται για την εν λόγω επεξεργασία μέσω της Δήλωσης Προσωπικών Δεδομένων της Καθ' ης 1.

- Η Καθ' ης 1 επικοινωνεί με τους πελάτες/οφειλότες για είσπραξη των απλήρωτων ασφαλιστρών, και σε περίπτωση που δεν υπάρχει κάποιο αποτέλεσμα, τα δεδομένα των ατόμων αυτών αποστέλλονται στο τρίτο πρόσωπο για επεξεργασία σχετικά με την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών.

- Το τρίτο πρόσωπο/εταιρεία, στο οποίο ανατέθηκε από την Καθ' ης 1 η εν λόγω δραστηριότητα, έχει την εμπειρία, εξειδικευμένη γνώση, συστήματα και δικλίδες ασφαλείας για να συνδράμει στην είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών.

- Εφαρμόζονται οι αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δυνάμει του άρθρου 5 του Κανονισμού.

- Στο πλαίσιο της εν λόγω επεξεργασίας δεν γίνεται οποιαδήποτε επεξεργασία ειδικών κατηγοριών δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και/ή προσωπικών δεδομένων που αφορούν ποινικές καταδίκες και αδικήματα.

- Αποτελεί συνήθη ασφαλιστική πρακτική/πρακτική στον κλάδο των ασφαλειών η χρήση τρίτων εξειδικευμένων εταιρειών για την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών. Η Καθ' ης 1 θεωρεί ότι δεν υπάρχουν οποιεσδήποτε ειδικές περιστάσεις με βάση τις οποίες οι πελάτες/οφειλότες δεν θα ανέμεναν την εν λόγω επεξεργασία η οποία αποσκοπεί στην καταβολή των οφειλόμενων ασφαλιστρών από τους πελάτες/οφειλότες της Καθ' ης 1.

- Υπάρχει συμφωνία επεξεργασίας δεδομένων μεταξύ της Καθ' ης 1 και του τρίτου προσώπου σύμφωνα με το άρθρο 28 του Κανονισμού.

5.6. Το ασφαλιστικό συμβόλαιο του καταγγέλλοντος με την Καθ' ης 1 ανανεώθηκε για την περίοδο 29 Δεκεμβρίου 2016 - 28 Δεκεμβρίου 2017. Στη συνέχεια, μετά από οδηγίες του καταγγέλλοντος τερματίστηκε στις 20 Απριλίου 2017, ενώ κατά τον τερματισμό του, παρέμεινε ένα ποσό ως υπόλοιπο/οφειλόμενο.

5.7 Λόγω του ότι το συμβόλαιο έληξε το 2017 και δεν υπήρχαν άλλα συμβόλαια σε ισχύ, η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι, η ενημέρωση στον καταγγέλλοντα έγινε μέσω της Δήλωσης Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Καθ' ης 1, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ελληνικής Τράπεζας. Η Δήλωση αυτή περιλαμβάνει αναφορά για κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων σε συνεργάτες και παροχείς υπηρεσιών και

επεξεργαστές στους οποίους η Καθ' ης 1 διαβιβάζει προσωπικά δεδομένα για την εκτέλεση της επιχειρηματικής της σχέσης με τους πελάτες της. Ανάμεσα στους εν λόγω συνεργάτες και παροχείς υπηρεσιών και επεξεργαστές αναγράφεται και η 'συλλογή απλήρωτων ασφαλιστρών', ενώ, περαιτέρω, η ανωτέρω Δήλωση ενημερώνει τα υποκείμενα για τα δικαιώματά τους, περιλαμβανομένου και του δικαιώματος εναντίωσης.

6. Στις 16 Ιουλίου 2020, απευθύνθηκα γραπτώς προς την Καθ' ης 1 για διευκρινίσεις επί θεμάτων που παρουσιάστηκαν στην επιστολή της ημερομηνίας 28 Ιανουαρίου 2020. Ειδικότερα και μεταξύ άλλων, η Καθ' ης 1 ερωτήθηκε κατά πόσον:

- Ο καταγγέλλων είχε ενημερωθεί από προηγουμένως για την κοινοποίηση των δεδομένων του, ούτως ώστε να του παρασχεθεί το δικαίωμα εναντίωσης βάσει του άρθρου 21 του Κανονισμού.

- Ο καταγγέλλων ενημερώθηκε προσωπικά και όπως προνοεί το άρθρο 13 του Κανονισμού, και εάν ναι με ποιο τρόπο και πότε, για τη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Καθ' ης 1 και δη για την κοινοποίηση προσωπικών δεδομένων για εκτέλεση επιχειρηματικής σχέσης, και πιο συγκεκριμένα για τη συλλογή απλήρωτων ασφαλιστρών. Εάν όχι, κατά πόσο το γεγονός ότι η ανωτέρω Δήλωση είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Ελληνικής Τράπεζας αποτελεί θεμιτή και διαφανή πράξη ενημέρωσης του καταγγέλλοντος.

- Η Καθ' ης 1 επικοινωνήσε με τον καταγγέλλοντα πριν την κοινοποίηση των δεδομένων του, στο πλαίσιο της αρχής της λογοδοσίας και όσον αφορά στη διαδικασία που ανέφερε η Καθ' ης 1 στην επιστολή της ημερομηνίας 28 Ιανουαρίου 2020, και εάν ο καταγγέλλων ενημερώθηκε στο πλαίσιο διαφανούς και θεμιτής ενημέρωσης δυνάμει του άρθρου 13 του Κανονισμού για την κοινοποίηση των δεδομένων του.

7. Η Καθ' ης 1 με επιστολή της προς το Γραφείο μου, ημερομηνίας 17 Αυγούστου 2020, ενημέρωσε ότι:

7.1. Ο καταγγέλλων δεν είχε ενημερωθεί από προηγουμένως για την κοινοποίηση των δεδομένων του προς την Καθ' ης 2. Από τον Μάρτιο του 2020, η Καθ' ης 1, όπως ανέφερε, έχει αναθεωρήσει τις διαδικασίες της σε σχέση με την είσπραξη ληξιπρόθεσμων ασφαλιστρών, και προτού σταλούν τα στοιχεία των πελατών της στην Καθ' ης 2, αποστέλλεται από την ίδια, ενημερωτική επιστολή προς τον οφειλέτη, η οποία τον ενημερώνει ότι τα στοιχεία του θα κοινοποιηθούν στην Καθ' ης 2 και του δίνει το δικαίωμα εναντίωσης εντός 15 ημερών.

7.2. Ο καταγγέλλων δεν ενημερώθηκε προσωπικά και δεν έλαβε τη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων της Παγκυπριακής Ασφαλιστικής, λόγω του ότι η συγκεκριμένη Δήλωση είχε αποσταλεί σε όσους πελάτες της Καθ' ης 1 διατηρούσαν συμβόλαια σε ισχύ κατά την εφαρμογή του Κανονισμού, ενώ το συμβόλαιο του καταγγέλλοντος είχε τερματιστεί τον Απρίλιο του 2017 κατόπιν οδηγιών του, και το υπόλοιπό του εκκρεμούσε από τότε.

7.3. Στις 18 Ιανουαρίου 2018, 11 Σεπτεμβρίου 2018, 23 Οκτωβρίου 2018 και 12 Δεκεμβρίου 2018 απέστειλε «υπενθυμιστικές επιστολές» στον καταγγέλλοντα σχετικά με το οφειλόμενο υπόλοιπο, και ότι στις 20 Δεκεμβρίου 2018 και 5 Απριλίου 2019, λειτουργοί πωλήσεων της επικοινωνήσαν με ηλεκτρονικό μήνυμα με τον καταγγέλλοντα, χωρίς καμία ανταπόκριση.

7.4. «Η πελατειακή σχέση τερματίζεται εφόσον τα Συμβόλαια είναι ληγμένα ή ακυρωμένα και δεν έχουν ανοιχτές απαιτήσεις ή απλήρωτα ασφαλιστρα».

## Ισχυρισμοί του καταγγέλλοντος

8. Στις 9 Σεπτεμβρίου 2020, απέστειλα επιστολή προς τον καταγγέλλοντα, στην οποία ανέφερα τις κύριες θέσεις της Καθ' ης 1, ζητώντας όπως τοποθετηθεί επί αυτών, και όπως διευκρινίσει κατά πόσο η συγκεκριμένη οφειλή αποτελούσε ή όχι ληξιπρόθεσμη οφειλή.

9. Ο καταγγέλλων με επιστολή του προς το Γραφείο μου ημερομηνίας 25 Οκτωβρίου 2020, ανέφερε ότι:

9.1. Η Καθ' ης 1 επικοινωνήσε με τον ίδιο με ηλεκτρονικά μηνύματα, αλλά όχι με «υπενθυμιστικές επιστολές», εκτός εάν η αποστολή κατάστασης λογαριασμού νοείται ως τέτοια επιστολή. Η απάντησή του στα ηλεκτρονικά αυτά μηνύματα ήταν άμεση προς τον Διευθυντή της Καθ' ης 1 στη Λάρνακα και τον βοηθό του, ενώ, την ημέρα κατά την οποία πραγματοποιήθηκε η τηλεφωνική κλήση από την Καθ' ης 2, ήτοι στις 25 Νοεμβρίου 2019, παρέδωσε το, κατά την άποψη της Καθ' ης 1, οφειλόμενο ποσό.

9.2. Η διαφορά ως προς το οφειλόμενο ποσό αφορά στο πότε η Καθ' ης 1 ειδοποιήθηκε για τερματισμό του συμβολαίου και συνεπώς, στο πότε προέβη στην ακύρωσή του, και όχι στην άρνηση του καταγγέλλοντος για καταβολή του οφειλόμενου ποσού.

9.3. Η κοινοποίηση της οφειλής προς την Καθ' ης 2 ήταν υπέρμετρη και παντελώς παράνομη, αφού δεν συγκατατέθηκε για οποιαδήποτε κοινοποίηση των προσωπικών του δεδομένων προς τρίτους.

9.4. Όσον αφορά στους όρους purpose test και balancing test, τους οποίους η Καθ' ης 1 συμπεριέλαβε στην επιστολή της ημερομηνίας 28 Ιανουαρίου 2020 προς το Γραφείο μου:

– *«You must balance your interests against the individual's.*

*If they would not reasonably expect the processing, or if it would cause unjustified harm, their interests are likely to override your legitimate interests».*

- Η Καθ' ης 1 δε διενήργησε ορθό balancing test, λαμβάνοντας υπόψιν το ύψος του οφειλόμενου ποσού (300 ευρώ), το γεγονός ότι είχε «άμεση πρόσβαση» προς τον καταγγέλλοντα και ότι το ανωτέρω ποσό ήταν υπό αμφισβήτηση.

- Η κοινοποίηση των δεδομένων στην Καθ' ης 2 προκάλεσε στον καταγγέλλοντα «Unjustified Harm».

- Η Καθ' ης 1 όφειλε να διενεργήσει τα ακόλουθα:

«Have clearly identified your purpose or purposes for processing.

Have documented those purposes.

Include details of your purposes in your privacy information for individuals.

Regularly review our processing and, where necessary, update our documentation and your privacy information for individuals.

If they plan to use personal data for a new purpose other than a legal obligation or function set out in law, we check that this is compatible with our original purpose or we get specific consent for the new purpose».

- Δεν μπορεί να αιτιολογηθεί η φράση «other than a legal obligation», αφού η οποιαδήποτε κύρωση μπορεί να επιβληθεί από τα δικαστήρια της Δημοκρατίας, ενώ η

Καθ' ης 2 δεν αποτελεί νόμιμο εκπρόσωπο της Καθ' ης 1, που θα εκπροσωπούσε την Καθ' ης 1 σε δικαστική διαδικασία.

### **Ισχυρισμοί της Καθ' ης 1**

10. Στις 26 Μαρτίου 2021, παρεδόθη στην Υπεύθυνη Προστασίας Δεδομένων της Καθ' ης 1 εκ πρώτης όψεως απόφαση ίδιας ημερομηνίας, αφού διαπίστωνα ότι υπάρχει εκ πρώτης όψεως παραβίαση των άρθρων 5(1)(α), 12(1), 13(1) και (2) και 21(4) του Κανονισμού.

10.1. Επίσης, πριν από τη λήψη απόφασης σχετικά με την ενδεχόμενη επιβολή διοικητικού προστίμου, η Καθ' ης 1 εκλήθη όπως υποβάλει, εντός τριών εβδομάδων, από τη λήψη της εκ πρώτης όψεως απόφασης, τους λόγους και τις περιστάσεις που θα έπρεπε να ληφθούν υπόψη στο πλαίσιο και για σκοπούς επιβολής διοικητικής κύρωσης δυνάμει του άρθρου 58(2) του Κανονισμού.

11. Η Καθ' ης 1 με επιστολή της προς του Γραφείο μου, ημερομηνίας 14 Απριλίου 2021, αναφέρθηκε στο συγκεκριμένο περιστατικό καθώς και στη συμφωνία παροχής υπηρεσιών που συνήφθη με την Καθ' ης 2, επαναλαμβάνοντας τους ρόλους της Καθ' ης 1 και της Καθ' ης 2 όπως προκύπτουν από τη συγκεκριμένη συμφωνία, ότι η νομική βάση για την υπό εξέταση επεξεργασία είναι, μετά από σχετική αξιολόγηση, το έννομο συμφέρον και ότι η Δήλωση είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Καθ' ης 1 και η οποία περιλαμβάνει αναφορά για κοινοποίηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε συνεργάτες και παρόχους υπηρεσιών και εκτελούντες την επεξεργασία, για τους οποίους αναφέρεται και η 'συλλογή απλήρωτων ασφαλιστρών'.

11.1. Στην επιστολή της, η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι δεν θεωρεί ότι υπήρξε παραβίαση της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας, αφού η Δήλωση είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Καθ' ης 1, και περιλαμβάνει με επεξηγηματικό, σαφή και κατανοητό τρόπο, αναφορά για κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε συνεργάτες και παρόχους υπηρεσιών και εκτελούντες την επεξεργασία, για τους οποίους αναφέρεται και η 'συλλογή απλήρωτων ασφαλιστρών'. Επίσης, ότι μέσω της Δήλωσης τα υποκείμενα των δεδομένων ενημερώνονται μεταξύ άλλων και για τον τρόπο/μέσα με τα οποία μπορούν να ασκήσουν το δικαίωμα εναντίωσης σύμφωνα με τον Κανονισμό. Λαμβάνοντας υπόψιν ότι οι εν λόγω πληροφορίες θα πρέπει να είναι «εύκολα προσβάσιμες», η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι, από τον Μάρτιο του 2020, αναθεώρησε τις διαδικασίες της σε σχέση με την είσπραξη ληξιπρόθεσμων ασφαλιστρών, και επιπλέον από τη Δήλωση η οποία είναι αναρτημένη, αποστέλλεται από την ίδια ειδική ενημερωτική επιστολή προς τον οφειλέτη, με την οποία ενημερώνεται ότι τα στοιχεία του θα μεταφερθούν στην Καθ' ης 2, και του δίνεται το δικαίωμα εναντίωσης εντός 15 ημερών.

11.2. Πέραν των παραπάνω, στην επιστολή της, η Καθ' ης 1 ανέφερε τους ακόλουθους σχετικούς παράγοντες που αφορούν στο συγκεκριμένο περιστατικό:

α. φύση, βαρύτητα και διάρκεια του περιστατικού: η Καθ' ης 1 επεσήμανε ότι δεν θεωρεί ότι υπήρξε παραβίαση της αρχής της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας, αφού η κοινοποίηση στην Καθ' ης 2 των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος στηρίχθηκε σε κατάλληλη νομική βάση. Επιπρόσθετα, δεν επλήγησαν τα δικαιώματα και οι ελευθερίες του καταγγέλλοντος και δεν εντοπίστηκε σε αυτόν οποιαδήποτε βλάβη/ζημιά. Επίσης, ανέφερε ότι αποτελεί συνήθη ασφαλιστική

πρακτική η χρήση τρίτων εξειδικευμένων εταιρειών για την είσπραξη ληξιπρόθεσμων οφειλών και ότι η Καθ' ης 2 έχει την εμπειρία, εξειδίκευση, γνώση, συστήματα και δικλίδες ασφαλείας για να συνδράμει στην είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών. Πέραν των παραπάνω, ανέφερε ότι συμπεριέλαβε με τρόπο επεξηγηματικό, σαφή και κατανοητό την εν λόγω επεξεργασία στη Δήλωση, η οποία είναι διαθέσιμη στο κοινό, και στην οποία συμπεριλαμβάνεται και το δικαίωμα εναντίωσης «ένσταση στη χρήση των προσωπικών σας δεδομένων» και ο τρόπος/μέσα με τα οποία μπορεί να εξασκηθεί το εν λόγω δικαίωμα,

β. δόλος ή αμέλεια: η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι δεν θεωρεί ότι η κοινοποίηση βασίστηκε σε δόλο, αμέλεια ή σε κερδοσκοπικές της προσεγγίσεις, αλλά ότι βασίστηκε στην εξασφάλιση των έννομων συμφερόντων της,

γ. ενέργειες στις οποίες προέβη για να μετριάσει τη ζημιά: η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι «στα πλαίσια της συμμόρφωσης με τον Κανονισμό καθώς και της εύκολης πρόσβασης των υποκειμένων στις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 13», όπως αναφέρεται και στην παράγραφο 11.1. της παρούσας, αποστέλλει από τον Μάρτιο του 2020, ειδική ενημερωτική επιστολή προς τον οφειλέτη, με την οποία τον ενημερώνει ότι τα στοιχεία του θα μεταφερθούν στην Καθ' ης 2, και του δίνεται το δικαίωμα εναντίωσης εντός 15 ημερών. Επίσης, ότι η Καθ' ης 2 διέγραψε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος,

δ. βαθμός ευθύνης της Καθ' ης 1: η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι αναγνωρίζει ότι θα πρέπει να είναι «εύκολα προσβάσιμες» οι πληροφορίες που παρέχονται στα υποκείμενα των δεδομένων, και για τον λόγο αυτό αναθεώρησε τις διαδικασίες στις οποίες προβαίνει, αποστέλλοντας την ειδική ενημερωτική επιστολή που αναφέρεται ανωτέρω,

ε. προηγούμενες σχετικές παραβιάσεις: η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι δεν υπήρξαν σχετικές παραβιάσεις,

στ. βαθμός συνεργασίας με το Γραφείο μου: η Καθ' ης 1 ανέφερε ότι επιδιώκει να έχει άριστη συνεργασία με εμένα και του λειτουργούς του Γραφείου μου, ότι λαμβάνει σοβαρά υπόψη την καθοδήγηση και τις συστάσεις μου, και ότι ανταποκρίνεται το συντομότερο δυνατό σε ό,τι ζητηθεί, όπως έγινε, ως αναφέρει, και για το συγκεκριμένο περιστατικό,

ζ. κατηγορίες των προσωπικών δεδομένων που επηρεάζει το περιστατικό: η Καθ' ης 1 παρέθεσε τις εν λόγω κατηγορίες, ως αυτές αναφέρονται στην παράγραφο 5.2. της παρούσας,

η. 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: η Καθ' ης 1 διατύπωσε τη θέση ότι η είσπραξη των ληξιπρόθεσμων οφειλών από την Καθ' ης 1 διασφάλιζε και τα συμφέροντα του καταγγέλλοντος, αφού με την καταβολή του οφειλόμενου ποσού κατόπιν της σχετικής επικοινωνίας, η Καθ' ης 1 δεν θα λάμβανε νομικά μέτρα εναντίον του, διαδικασία η οποία θα οδηγούσε σε περαιτέρω έξοδα και ταλαιπωρία.

## **B. Νομικό Πλαίσιο**

12. Σύμφωνα με το άρθρο 4 του Κανονισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ερμηνεύονται ως «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».

Επίσης, ως υπεύθυνος επεξεργασίας ορίζεται «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», ενώ ως εκτελών την επεξεργασία ορίζεται «το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα για λογαριασμό του υπευθύνου της επεξεργασίας».

13. Δυνάμει του άρθρου 5(1)(α) του Κανονισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα «υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων («νομιμότητα, αντικειμενικότητα και διαφάνεια»).

14. Το άρθρο 12(1) του Κανονισμού προβλέπει ότι ο «υπεύθυνος επεξεργασίας λαμβάνει τα κατάλληλα μέτρα για να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων κάθε πληροφορία που αναφέρεται στα άρθρα 13 και 14 και κάθε ανακοίνωση στο πλαίσιο των άρθρων 15 έως 22 και του άρθρου 34 σχετικά με την επεξεργασία σε συνοπτική, διαφανή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή διατύπωση».

15. Εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα συλλέγονται από το υποκείμενο των δεδομένων, τότε το άρθρο 13(1) του Κανονισμού προβλέπει ότι «ο υπεύθυνος επεξεργασίας, κατά τη λήψη των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων όλες τις ακόλουθες πληροφορίες:

- α) την ταυτότητα και τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου επεξεργασίας και, κατά περίπτωση, του εκπροσώπου του υπευθύνου επεξεργασίας,
- β) τα στοιχεία επικοινωνίας του υπευθύνου προστασίας δεδομένων, κατά περίπτωση,
- γ) τους σκοπούς της επεξεργασίας για τους οποίους προορίζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και τη νομική βάση για την επεξεργασία,
- δ) εάν η επεξεργασία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ), τα έννομα συμφέροντα που επιδιώκονται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από τρίτο,
- ε) τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εάν υπάρχουν,
- στ) κατά περίπτωση, την πρόθεση του υπευθύνου επεξεργασίας να διαβιβάσει δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό και την ύπαρξη ή την απουσία απόφασης επάρκειας της Επιτροπής ή, όταν πρόκειται για τις διαβιβάσεις που αναφέρονται στο άρθρο 46 ή 47 ή στο άρθρο 49 παράγραφος 1 δεύτερο εδάφιο, αναφορά στις ενδεδειγμένες ή κατάλληλες εγγυήσεις και τα μέσα για να αποκτηθεί αντίγραφο τους ή στο πού διατέθηκαν».



16. Εκτός από τις παραπάνω πληροφορίες, δυνάμει του άρθρου 13(2) του Κανονισμού «ο υπεύθυνος επεξεργασίας, κατά τη λήψη των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων τις εξής επιπλέον πληροφορίες που είναι αναγκαίες για την εξασφάλιση θεμιτής και διαφανούς επεξεργασίας:

α) το χρονικό διάστημα για το οποίο θα αποθηκευτούν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή, όταν αυτό είναι αδύνατο, τα κριτήρια που καθορίζουν το εν λόγω διάστημα,  
β) την ύπαρξη δικαιώματος υποβολής αιτήματος στον υπεύθυνο επεξεργασίας για πρόσβαση και διόρθωση ή διαγραφή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ή περιορισμό της επεξεργασίας που αφορούν το υποκείμενο των δεδομένων ή δικαιώματος αντίταξης στην επεξεργασία, καθώς και δικαιώματος στη φορητότητα των δεδομένων,  
γ) όταν η επεξεργασία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο α) ή στο άρθρο 9 παράγραφος 2 στοιχείο α), την ύπαρξη του δικαιώματος να ανακαλέσει τη συγκατάθεσή του οποτεδήποτε, χωρίς να θιγεί η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση πριν από την ανάκλησή της,  
δ) το δικαίωμα υποβολής καταγγελίας σε εποπτική αρχή,  
ε) κατά πόσο η παροχή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί νομική ή συμβατική υποχρέωση ή απαίτηση για τη σύναψη σύμβασης, καθώς και κατά πόσο το υποκείμενο των δεδομένων υποχρεούται να παρέχει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και ποιες ενδεχόμενες συνέπειες θα είχε η μη παροχή των δεδομένων αυτών,  
στ) την ύπαρξη αυτοματοποιημένης λήψης αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, που αναφέρεται στο άρθρο 22 παράγραφοι 1 και 4 και, τουλάχιστον στις περιπτώσεις αυτές, σημαντικές πληροφορίες σχετικά με τη λογική που ακολουθείται, καθώς και τη σημασία και τις προβλεπόμενες συνέπειες της εν λόγω επεξεργασίας για το υποκείμενο των δεδομένων».

17. Το άρθρο 21 του Κανονισμού προβλέπει, μεταξύ άλλων, ότι:

«1. Το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να αντιτάσσεται, ανά πάσα στιγμή και για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάστασή του, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, η οποία βασίζεται στο άρθρο 6 παράγραφος 1 στοιχείο ε) ή στ), περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ βάσει των εν λόγω διατάξεων. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεν υποβάλλει πλέον τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα σε επεξεργασία, εκτός εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας καταδείξει επιτακτικούς και νόμιμους λόγους για την επεξεργασία οι οποίοι υπερισχύουν των συμφερόντων, των δικαιωμάτων και των ελευθεριών του υποκειμένου των δεδομένων ή για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

2. Εάν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να αντιταχθεί ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν για την εν λόγω εμπορική προώθηση, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, εάν σχετίζεται με αυτήν την απευθείας εμπορική προώθηση.

3. Όταν τα υποκείμενα των δεδομένων αντιτίθενται στην επεξεργασία για σκοπούς απευθείας εμπορικής προώθησης, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα δεν υποβάλλονται πλέον σε επεξεργασία για τους σκοπούς αυτούς.

4. Το αργότερο κατά την πρώτη επικοινωνία με το υποκείμενο των δεδομένων, το δικαίωμα που αναφέρεται στις παραγράφους 1 και 2 επισημαίνεται ρητώς στο υποκείμενο των δεδομένων και περιγράφεται με σαφήνεια και χωριστά από οποιαδήποτε άλλη πληροφορία.

5. Στο πλαίσιο της χρήσης υπηρεσιών της κοινωνίας των πληροφοριών και με την επιφύλαξη της οδηγίας 2002/58/EK, το υποκείμενο των δεδομένων μπορεί να ασκεί το δικαίωμά του να αντιταχθεί με αυτοματοποιημένα μέσα τα οποία χρησιμοποιούν τεχνικές προδιαγραφές.

6. Όταν δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υφίστανται επεξεργασία για σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή για στατιστικούς σκοπούς κατά το άρθρο 89 παράγραφος 1, το υποκείμενο των δεδομένων δικαιούται να αντιταχθεί, για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάστασή του, στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν, εκτός εάν η επεξεργασία είναι απαραίτητη για την εκτέλεση καθήκοντος που ασκείται για λόγους δημόσιου συμφέροντος.»

18. Δυνάμει του άρθρου 58(2), η Επίτροπος Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα έχει 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.»

19. Δυνάμει του άρθρου 83(2) του Κανονισμού, «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) οποιοσδήποτε 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 επιπτώσεών 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.»

20. Βάσει του άρθρου 83(5), παραβιάσεις των διατάξεων των άρθρων 5, 12, 13 και 21 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. Αξιολόγηση της Επιτροπής (Σκεπτικό)**

21. Παρά το γεγονός ότι, σύμφωνα με την καταγγελία που υπεβλήθη στο Γραφείο μου, αυτή στρέφεται εναντίον της Παγκυπριακής Ασφαλιστικής Λτδ και της εταιρείας XXXXX, βάσει των στοιχείων που παρατέθησαν ενώπιόν μου, κρίνω ότι η καταγγελία στρέφεται αποκλειστικά και μόνο εναντίον της Παγκυπριακής Ασφαλιστικής Λτδ, αφού η πράξη επεξεργασίας την οποία εξετάζω, ήτοι η κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος, διενεργήθηκε από αυτήν.

22. Η κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος, με στόχο την είσπραξη των οφειλόμενων ασφαλίσεων, εξυπηρετεί τον αρχικό σκοπό της Καθ' ης 1, αφού η αποπληρωμή τους εντάσσεται στην υλοποίηση και/ή ολοκλήρωση της συμβατικής σχέσης με τον καταγγέλλοντα. Ως εκ τούτου, η συγκεκριμένη πράξη επεξεργασίας δεν πρέπει να νοείται ως πράξη για επίτευξη άλλου σκοπού ή ως πράξη για περαιτέρω επεξεργασία.

23. Λαμβάνοντας υπόψιν τους λόγους για τους οποίους η Καθ' ης 1 κοινοποίησε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος προς την Καθ' ης 2, όπως αυτοί αναφέρονται σε επιστολές της Καθ' ης 1 προς το Γραφείο μου, τα έννομα συμφέροντα τα οποία επικαλείται κρίνονται ως αποδεκτή νομική βάση. Επίσης, με την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προς την Καθ' ης 2, θεωρώ ότι δεν έχουν πληγεί τα δικαιώματα και οι ελευθερίες του καταγγέλλοντος.

24. Όπως αναφέρεται στις Κατευθυντήριες Γραμμές σχετικά με τη διαφάνεια βάσει του Κανονισμού 2016/679, WP260 αναθ.01, της Ομάδας εργασίας του άρθρου 29, προκατόχου του Ευρωπαϊκού Συμβουλίου Προστασίας Δεδομένων, η διαφάνεια αφορά τη δημιουργία εμπιστοσύνης στις διαδικασίες που επηρεάζουν τον πολίτη μέσω της παροχής σε αυτόν της δυνατότητας να κατανοεί και, εάν είναι απαραίτητο, να αμφισβητεί αυτές τις διαδικασίες, ενώ αποτελεί, επίσης, μια έκφραση της αρχής της νομιμότητας όσον αφορά την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως προβλέπεται στο άρθρο 8 του Χάρτη των Θεμελιωδών Δικαιωμάτων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

25. Η διαφάνεια είναι απόλυτα συνυφασμένη με τη νομιμότητα και τη λογοδοσία, αφού δυνάμει του άρθρου 5(1)(α) του Κανονισμού, τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα *«υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία με διαφανή τρόπο σε σχέση με το υποκείμενο των δεδομένων («νομιμότητα, αντικειμενικότητα και διαφάνεια»)*, και δυνάμει του άρθρου 5(2) του Κανονισμού *«Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση» με την αρχή αυτή («λογοδοσία»)*. Συνεπώς, η αρχή της λογοδοσίας απαιτεί την ύπαρξη διαφάνειας στις πράξεις επεξεργασίας του υπεύθυνου επεξεργασίας, ούτως ώστε να είναι σε θέση να αποδείξει την ορθή εφαρμογή και τη συμμόρφωση με τον Κανονισμό.

26. Σύμφωνα με την αιτιολογική σκέψη 60 του προοιμίου του Κανονισμού *«Οι αρχές της δίκαιης και διαφανούς επεξεργασίας απαιτούν να ενημερώνεται το υποκείμενο των δεδομένων για την ύπαρξη της πράξης επεξεργασίας και τους σκοπούς της. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας θα πρέπει να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων κάθε περαιτέρω πληροφορία που είναι αναγκαία για τη διασφάλιση δίκαιης και διαφανούς επεξεργασίας, λαμβάνοντας υπόψη τις ειδικές συνθήκες και το πλαίσιο εντός του οποίου πραγματοποιείται η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα»*.

Σαφώς, η κοινολόγηση σε αποδέκτη ή αποδέκτες αποτελεί πράξη επεξεργασίας, και, ως εκ τούτου, επιβάλλεται η υλοποίηση των ανωτέρω.

27. Παρά το γεγονός ότι, το συμβόλαιο του καταγγέλλοντος τερματίστηκε στις 20 Απριλίου 2017, πριν δηλαδή την εφαρμογή του Κανονισμού, ήτοι την ημερομηνία 25 Μαΐου 2018, εξακολουθούσε να υπάρχει η συμβατική σχέση του ιδίου με την Καθ' ης 1, αφού, όπως αναφέρει η Καθ' ης 1, εκκρεμούσε υπόλοιπο του καταγγέλλοντος προς αυτήν. Εξ άλλου, υπάρχει η παραδοχή της Καθ' ης 1, στην επιστολή της προς το Γραφείο μου, ημερομηνίας 17 Αυγούστου 2020, ότι *«Η πελατειακή σχέση τερματίζεται εφόσον τα Συμβόλαια είναι ληγμένα ή ακυρωμένα και δεν έχουν ανοιχτές απαιτήσεις ή απλήρωτα ασφάλιστρα»*.

Ακόμη, βέβαια, κι αν απουσίαζε η ανωτέρω παραδοχή της Καθ' ης 1, αφού αυτή κατείχε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος κατά και μετά την εφαρμογή του Κανονισμού, ήτοι την 25η Μαΐου 2018, και, συνεπώς, η επεξεργασία βρισκόταν ήδη σε εξέλιξη, η Καθ' ης 1 θα έπρεπε να εξασφαλίζει ότι η επεξεργασία συμμορφώνεται με τις απαιτήσεις διαφάνειας του Κανονισμού.

28. Πέραν των ως άνω, *«εάν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα επιτρέπεται να κοινολογηθούν σε άλλον αποδέκτη»*, όπως αναφέρεται στην αιτιολογική σκέψη 61 του προοιμίου του Κανονισμού, *«το υποκείμενο των δεδομένων θα πρέπει να ενημερώνεται, όταν τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα κοινολογούνται για πρώτη φορά στον αποδέκτη»*.

29. Όπως διασαφηνίζεται και στο έγγραφο WP260 αναθ.01, σύμφωνα με την αρχή της νομιμότητας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας πρέπει να παρέχει τις πλέον σημαντικές για τα υποκείμενα των δεδομένων πληροφορίες σχετικά με τους αποδέκτες. Ως εκ τούτου, πρέπει να παρέχονται τα ονόματα των αποδεκτών, ούτως ώστε τα υποκείμενα των δεδομένων να γνωρίζουν επακριβώς ποιος κατέχει τα δεδομένα προσωπικού τους χαρακτήρα, ή να παρέχονται οι κατηγορίες των αποδεκτών. Στην περίπτωση αυτή, οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένες και να αναφέρουν τον τύπο του αποδέκτη, με αναφορά επομένως στις δραστηριότητες που εκτελεί, τον κλάδο, τον τομέα, τον επιμέρους τομέα και την τοποθεσία του.

30. Ειδικότερα και σχετικά με το ως άνω, αποτελεί η μη παροχή πληροφοριών από την Καθ' ης 1 προς τον καταγγέλλοντα, σχετικά με *«τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, εάν υπάρχουν»*, δυνάμει του άρθρου 13(1)(ε) του Κανονισμού. Αυτό θα μπορούσε να αποφευχθεί εάν η Καθ' ης 1 κατά την αποστολή των επιστολών υπενθύμισης ή των ηλεκτρονικών μηνυμάτων, ενημέρωνε τον καταγγέλλοντα σχετικά με την πρόθεσή της να κοινολογήσει τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος προς την Καθ' ης 2, ή σε άλλο αποδέκτη, για επεξεργασία των δεδομένων αυτών για τον ίδιο σκοπό για τον οποίο συνελέχθησαν.

31. Επιπρόσθετα, όπως διευκρινίζεται στην αιτιολογική σκέψη 62, η υποχρέωση παροχής πληροφοριών δεν είναι αναγκαία να επιβάλλεται *«εάν το υποκείμενο των δεδομένων διαθέτει ήδη τις πληροφορίες, εάν η καταχώριση ή η κοινολόγηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα προβλέπεται ρητώς από τον νόμο ή εάν η παροχή πληροφοριών στο υποκείμενο των δεδομένων αποδεικνύεται ανέφικτη ή θα απαιτούσε δυσανάλογη προσπάθεια. Το τελευταίο θα μπορούσε να είναι ειδικότερα, όταν η επεξεργασία γίνεται για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον, για σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή για στατιστικούς σκοπούς. Συναφώς, θα πρέπει να λαμβάνονται υπόψη ο αριθμός των υποκειμένων των δεδομένων, η ηλικία των δεδομένων και τυχόν κατάλληλες εγγυήσεις που θεσπίστηκαν»*.

32. Στην προκειμένη περίπτωση και όπως αναφέρει η Καθ' ης 1 στην επιστολή της ημερομηνίας 17 Αυγούστου 2020, ο καταγγέλλων δεν είχε ενημερωθεί από προηγουμένως για την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού του χαρακτήρα προς την Καθ' ης 2. Επιπροσθέτως, η κοινολόγηση των δεδομένων του καταγγέλλοντος προς την Καθ' ης 2 δεν επεβλήθη από τον νόμο, αφού η Καθ' ης 1 επικαλείται ότι η επεξεργασία αυτή ήταν απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων της. Πέραν του παραπάνω, η παροχή των, σχετικών με την επεξεργασία, πληροφοριών δεν ήταν ανέφικτη ή απαιτούσε δυσανάλογη προσπάθεια, αφού η Καθ' ης 1 κατείχε τα στοιχεία επικοινωνίας του καταγγέλλοντος, ο οποίος δεν είχε σε καμία περίπτωση απωλέσει την ιδιότητα του πελάτη της.

33. Πέραν των απαιτούμενων πληροφοριών τις οποίες έπρεπε να λάβει ο καταγγέλλων, όπως προκύπτει από το έγγραφο WP260 αναθ.01, η Καθ' ης 1 θα μπορούσε για λόγους βέλτιστης πρακτικής, *«επίσης να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων τις πληροφορίες από την εφαρμογή του κριτηρίου εξισορρόπησης, η οποία είναι αναγκαία ώστε να καθίσταται δυνατή η χρήση του άρθρου 6 παράγραφος 1 στοιχείο στ) ως νόμιμης βάσης της επεξεργασίας πριν από οποιαδήποτε συλλογή δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του υποκειμένου των δεδομένων.»*

34. Η υποχρέωση του υπεύθυνου επεξεργασίας για διαφάνεια είναι άρρηκτα συνδεδεμένη με τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων, περιλαμβανομένου και του δικαιώματος εναντίωσης, όπως αυτό προβλέπεται στο άρθρο 21 του Κανονισμού. Η πλήρης τήρηση της διαφάνειας εκ μέρους του υπεύθυνου επεξεργασίας σημαίνει αυτομάτως την παροχή πληροφοριών στα υποκείμενα των δεδομένων σχετικά με τα δικαιώματά τους, την ποιότητα των πληροφοριών που παρέχονται στα υποκείμενα των δεδομένων όσον αφορά τα δικαιώματά τους και τη διευκόλυνση άσκησής τους.

35. Λαμβάνοντας υπόψιν ότι η Καθ' ης 1 δεν απέστειλε τη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων προς τον καταγγέλλοντα, παρά το γεγονός ότι υφίστατο μεταξύ τους συμβατική σχέση, και λαμβάνοντας, ιδιαίτερα, υπόψιν ότι η συγκεκριμένη Δήλωση απεστάλη μόνο σε όσους πελάτες της διατηρούσαν συμβόλαια σε ισχύ κατά την εφαρμογή του Κανονισμού, κάνοντας, επομένως, διάκριση μεταξύ των πελατών της, προκύπτει ότι η Καθ' ης 1 δεν έλαβε τα κατάλληλα μέτρα για να παρέχει στο υποκείμενο των δεδομένων κάθε πληροφορία που αναφέρεται στο άρθρο 13, ως ήταν υποχρεωμένη δυνάμει του άρθρου 12(1) του Κανονισμού. Πέραν τούτου, συνάγεται ότι η Καθ' ης 1 δεν προέβη στην παροχή των σχετικών πληροφοριών προς τον καταγγέλλοντα, όπως αυτές καθορίζονται στα άρθρα 13(1) και (2) του Κανονισμού.

36. Λαμβάνοντας υπόψιν ότι ο καταγγέλλων δεν έλαβε προσωπικά τη Δήλωση Προσωπικών Δεδομένων της Καθ' ης 1, και άρα δεν ενημερώθηκε σχετικά με την ενδεχόμενη κοινοποίηση των δεδομένων του σε αποδέκτες, συνεπώς δεν ενημερώθηκε για το παρεπόμενο δικαίωμα εναντίωσης που είχε, ούτε προ της κοινοποίησης των δεδομένων του προς την Καθ' ης 2, ούτε κατά την κοινοποίηση αυτή, ούτε βέβαια και κατά την επικοινωνία της Καθ' ης 2 με αυτόν στις 25 Νοεμβρίου 2019, αλλά ούτε και αργότερα. Επίσης, δεν ενημερώθηκε για το δικαίωμα αυτό κατά την αποστολή από την Καθ' ης 1 προς τον ίδιο των επιστολών υπενθύμισης ή των ηλεκτρονικών μηνυμάτων. Προκύπτει, σαφώς, ότι δεν εφαρμόστηκε το άρθρο 21(4) του Κανονισμού, το οποίο προβλέπει ότι κατά την πρώτη επικοινωνία με το υποκείμενο των δεδομένων, επισημαίνεται ρητώς σε αυτό το δικαίωμα εναντίωσης και περιγράφεται με σαφήνεια και χωριστά από οποιαδήποτε άλλη πληροφορία. Δεν του παρασχέθηκε δηλαδή, ουδέποτε η ενημέρωση σχετικά με το δικαίωμα εναντίωσης.

37. Σχετικά με το γεγονός ότι η Καθ' ης 1, στην επιστολή της ημερομηνίας 14 Απριλίου 2021, ανέφερε ότι δεν θεωρεί ότι υπήρξε παραβίαση της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας, αφού η κοινοποίηση έχει στηριχθεί σε κατάλληλη νομική βάση και λόγω του ότι η Δήλωση είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της, και η οποία περιλαμβάνει με επεξηγηματικό, σαφή και κατανοητό τρόπο αναφορά στην κοινοποίηση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, αναγράφοντας και τον λόγο της συλλογής απλήρωτων ασφαλιστρών, οφείλω να επισημάνω ότι η ύπαρξη νομιμότητας σε επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν σημαίνει κατ' ανάγκη και αυτομάτως την εφαρμογή όλων των υποχρεώσεων του υπεύθυνου επεξεργασίας, ως αυτές προκύπτουν από τον Κανονισμό. Επίσης, οι πράξεις του υπεύθυνου επεξεργασίας σχετικά με τη διαφάνεια της επεξεργασίας, όπως στην προκειμένη περίπτωση η ανάρτηση της Δήλωσης στην ιστοσελίδα της Καθ' ης 1, δε σημαίνει κατ' ανάγκη ότι ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει προβεί σε όλες τις απαιτούμενες ενέργειες για να εξασφαλίσει τη διαφάνεια της επεξεργασίας και για να τηρήσει την υποχρέωση ενημέρωσης των υποκειμένων των δεδομένων.

37.1. Πέραν των ανωτέρω, το γεγονός ότι η Καθ' ης 1 αναθεώρησε τη διαδικασία που ακολουθεί σχετικά με την ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων, αποστέλλοντας

ειδική ενημερωτική επιστολή προς τους οφειλότες, η οποία γίνεται, όπως ανέφερε «στα πλαίσια της συμμόρφωσης με τον Κανονισμό καθώς και της εύκολης πρόσβασης των υποκειμένων στις πληροφορίες που απαιτούνται σύμφωνα με το άρθρο 13», αποτελεί ενισχυτικό στοιχείο προς απόδειξη της παραβίασης στην οποία προέβη. Επίσης, η Καθ' ης 1 δεν προέβη, μέσω της επιστολής της ημερομηνίας 14 Απριλίου 2021, στην υποβολή οποιωνδήποτε νέων στοιχείων προς απόδειξη της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας της εν λόγω επεξεργασίας.

38. Εκτιμώντας την κατάληξη της επιστολής μου προς την Καθ' ης 1 ημερομηνίας 26 Μαρτίου 2021, σύμφωνα με την οποία διαπίστωσα ότι υπάρχει εκ πρώτης όψεως παραβίαση των άρθρων 5(1)(α), 12(1), 13(1) και (2), και 21(4) του Κανονισμού και δεδομένου ότι δεν έχει υποβληθεί οιονδήποτε νέο στοιχείο ενώπιόν μου από την Καθ' ης 1, σχετικά με την υπό διερεύνηση καταγγελία, διαπιστώνω **παραβίαση των άρθρων 5(1)(α), 12(1), 13(1) και (2), και 21(4) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.**

#### **Δ. Επιμέτρηση ποινής**

39. Λαμβάνοντας υπόψιν τις διατάξεις του άρθρου 31 του Κανονισμού, σχετικά με τους όρους επιβολής διοικητικών προστίμων, κατά την επιμέτρηση του διοικητικού προστίμου έλαβα υπόψιν μου τους ακόλουθους μετριαστικούς (1-6) και επιβαρυντικούς (7-11) παράγοντες:

(1) το γεγονός ότι υπήρχε νομική βάση για την κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος, ότι η πράξη επεξεργασίας εξυπηρετεί τον αρχικό σκοπό της Καθ' ης 1, ότι δεν επλήγησαν τα δικαιώματα και οι ελευθερίες του καταγγέλλοντος και ότι η παράβαση έθιξε μονάχα ένα υποκείμενο των δεδομένων,

(2) τη θέση της Καθ' ης 1 ότι η κοινοποίηση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος βασίστηκε στην εξασφάλιση των έννομων συμφερόντων της και όχι σε δόλο, αμέλεια ή κερδοσκοπικές προσεγγίσεις,

(3) την αναθεώρηση των διαδικασιών της Καθ' ης 1, βάσει των οποίων αποστέλλεται από τον Μάρτιο του 2020, ειδική ενημερωτική επιστολή προς τους οφειλότες και το γεγονός ότι η Καθ' ης 2 διέγραψε τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του καταγγέλλοντος,

(4) την ανυπαρξία σχετικών προηγούμενων παραβάσεων της Καθ' ης 1,

(5) τη συνεργασία που είχε η Καθ' ης 1 με το Γραφείο μου στο πλαίσιο της διερεύνησης της καταγγελίας, αφού η Καθ' ης 1 προέβαινε εντός των χρονικών πλαισίων που έθετα στην υποβολή των ζητούμενων στοιχείων,

(6) το γεγονός ότι η Καθ' ης 1 είχε αναρτημένη τη Δήλωση Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων στην ιστοσελίδα της,

(7) το γεγονός ότι η Καθ' ης 1 δεν θεωρεί ότι υπήρξε παραβίαση της αρχής της νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας,

(8) την ευθύνη της Καθ' ης 1 σχετικά με την κοινοποίηση των δεδομένων του καταγγέλλοντος, η οποία πραγματοποιήθηκε από επιλογή και, εν πάση περιπτώσει, εν γνώσει της,

(9) τις κατηγορίες δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που η Καθ' ης 1 κοινοποίησε στην Καθ' ης 2,

(10) το γεγονός ότι πληροφορήθηκα από τον καταγγέλλοντα για την κοινοποίηση των δεδομένων του στην Καθ' ης 2, και όχι από την Καθ' ης 1,

(11) το γεγονός ότι η Καθ' ης 1 έκανε διάκριση μεταξύ των πελατών της, δεν έστειλε δηλαδή τη Δήλωση σε όλους τους πελάτες της,

και ασκώντας τις διορθωτικές εξουσίες που μου απονέμει το άρθρο 58(2)(β) του Κανονισμού, δυνάμει του οποίου *«Κάθε αρχή ελέγχου διαθέτει όλες τις ακόλουθες διορθωτικές εξουσίες: β) να απευθύνει επιπλήξεις στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή στον εκτελούντα την επεξεργασία όταν πράξεις επεξεργασίας έχουν παραβεί διατάξεις του παρόντος κανονισμού»*

### **Αποφάσιση**

κατά την κρίση μου και τηρουμένων των ανωτέρω διατάξεων,

(α) να μην επιβάλω διοικητικό πρόστιμο, κρίνοντάς το υπό τις περιστάσεις ως δυσανάλογη κύρωση,

(β) να απευθύνω **Επίπληξη** στην Καθ' ης 1 για την παραβίαση των άρθρων 5(1)(α), 12(1), 13(1) και (2), και 21(4) του Κανονισμού (ΕΕ) 2016/679.

Ειρήνη Λοιζίδου Νικολαΐδου  
Επίτροπος Προστασίας  
Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Λευκωσία, 30 Ιουλίου 2021