

**Αρ. Φακ.: 11.17.001.007.009**

**ΜΕ ΤΟ ΧΕΡΙ**

12 Ιουλίου, 2021

### **ΑΠΟΦΑΣΗ**

#### **Παράπνοο/καταγγελία για άσκηση δικαιώματος πρόσβασης και ενδεχόμενη διαρροή προσωπικών δεδομένων του Παραπονουμένου**

#### **Γεγονότα:**

Στην παρούσα υπόθεση, ο Παραπονούμενος ΧΧΧΧΧ (στο εξής «ο Παραπονούμενος») απέστειλε παράπνοο στο Γραφείο μου, όταν συγκεκριμένη πληροφόρηση δόθηκε δια μέσου ενόρκου δηλώσεως στο Δικαστήριο. Η ενόρκως δηλούσα, κατέθεσε την 3/9/2018, μεταξύ άλλων, ότι είχε πληροφορηθεί από θετικές πηγές και εξ όσων κάλλιον γνώριζε, πληροφορείτο και επίστευε, ο Παραπονούμενος διατηρούσε πιστωτικό λογαριασμό και/ή καταθέσεις εις την Ελληνική Δημόσια Εταιρεία Λτδ και/ή την πρώην Συνεργατική Κυπριακή Τράπεζα Λτδ, το οποίο περιείχε ποσό πέραν του αξιούμενου, στην Αγωγή που είχε κατατεθεί η ένορκη δήλωση, ποσού, όπως ο λογαριασμός και/ή το γραμμάτιο με αριθμόν λογαριασμού ΧΧΧΧΧ ως και άλλους πιστωτικούς λογαριασμούς. Οι εν λόγω λογαριασμοί και/ή καταθέσεις και/ή γραμμάτια, σύμφωνα με την ένορκη δήλωση, βρίσκονταν κατατεθειμένα σε λογαριασμούς του Παραπονουμένου εις στο κατάστημα της Συνεργατικής Κυπριακής Τράπεζας Λτδ στη Λευκωσία, πρώην Συνεργατικό Ταμιευτήριο ΧΧΧΧΧ.

2. Ένεκα της κατάθεσης της πιο πάνω ένορκης δήλωσης, το Επαρχιακό Δικαστήριο Λευκωσίας, την ΧΧΧΧΧ (πρέπει να πρόκειται περί τυπογραφικού λάθους και η απόφαση να είναι ΧΧΧΧΧ, μεταγενέστερα δηλαδή της καταχώρησης της ένορκης δηλώσεως<sup>1</sup>) εξέδωσε απόφαση με την οποία διατάσσετο κατάσχεση του ποσού των ΧΧΧΧΧ από το λογαριασμό του Παραπονουμένου στην Ελληνική Τράπεζα Δημόσια Εταιρεία Λτδ. Ως έχω πληροφορηθεί μόλις πρόσφατα, για την πιο πάνω απόφαση εκκρεμεί έφεση ενώπιον του Ανωτάτου Δικαστηρίου. Η πληροφόρηση αυτή, δεν περιέχεται στο παράπνοο που απέστειλε ο Παραπονούμενος στο Γραφείο μου την 14 Ιανουαρίου, 2019. Φυσικά, η Απόφαση του Δικαστηρίου εκδόθηκε μετά την αποστολή του παραπόνου στο Γραφείο μου, όμως, εάν το Γραφείο μου γνώριζε ευθύς ως καταχωρίστηκε η έφεση, ότι αυτή εκκρεμούσε, πιθανόν να μην εμπλέκετο στην

---

<sup>1</sup> Στην ιστοσελίδα του CyLaw, η αντίστοιχη δημοσιευμένη απόφαση έχει ημερομηνία έκδοσης την ΧΧΧΧΧ.

εξέταση του Παραπόνου, έτσι ώστε να μην υπάρχει πιθανότητα άμεσης ή έμμεσης παρέμβασης μου στο έργο του Δικαστηρίου (βλ. Άρθρο 55(3) του ΓΚΠΔ 2016/679 και άρθρο 5(α) του Ν.125(Ι)/2018).

3. Ο Παραπονούμενος εφοδίασε επίσης το Γραφείο μου, με αλληλογραφία (αλλά και σημειώσεις σχετικά με τηλεφωνικές επικοινωνίες) που είχε με υπαλληλικό προσωπικό τόσο της Ελληνικής Τράπεζας όσο και της ΚΕΔΙΠΕΣ. Ο Παραπονούμενος ζητούσε με επιστολές του ημερ. 6/12/2018 και 27/12/2018, προς ΚΕΔΙΠΕΣ και με κοινοποίηση προς Ελληνική Τράπεζα, όπως πληροφορηθεί με ποιο τρόπο και γιατί διέρρευσε ο λογαριασμός του, υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ και ζητούσε να του δοθούν τα αρχεία καταγραφής δραστηριοτήτων (activity logs) του επίδικου λογαριασμού, από την ημερομηνία δημιουργίας του μέχρι την ημερομηνία του αιτήματός του.

4. Την 12/12/2018 η Ελληνική Τράπεζα, στην βάση της Συμφωνίας Μεταφοράς Εργασιών (με ισχύ την 1/9/2018) που είχε υπογράψει με την πρώην Συνεργατική Κυπριακή Τράπεζα, και λόγω του ότι το περιστατικό στο οποίο αναφέρετο ο Παραπονούμενος είχε τελεστεί πριν την έναρξη της συμφωνίας, παρέπεμπε τον Παραπονούμενο προς την ΚΕΔΙΠΕΣ, ενώ σε άλλη επιστολή της η ΚΕΔΙΠΕΣ ημερ. 28/12/2018, λόγω του ότι ο λογαριασμός του Παραπονουμένου δεν ανήκε πλέον στην ΚΕΔΙΠΕΣ, παρέπεμπε τον Παραπονούμενο για οποιεσδήποτε πληροφορίες ή ισχυρισμούς, προς την Ελληνική Τράπεζα. Την 14/1/2019, ένεκα της πιο πάνω σύγχυσης, ο Παραπονούμενος αποτάθηκε στο Γραφείο μου, καταγγέλλοντας τη διαρροή των προσωπικών του δεδομένων, αναφέροντας ότι υπολογίζει η διαρροή να έλαβε χώρα μεταξύ Ιουλίου-Αυγούστου 2018. Την 5 Αυγούστου, 2019, η ΚΕΔΙΠΕΣ είχε απαντήσει ότι από έλεγχο που είχε διενεργήσει, διαπιστώθηκε ότι η πρώην ΣΚΤ είχε ενεργήσει νόμιμα και οι πληροφορίες του λογαριασμού του Παραπονουμένου δεν είχαν διαρρεύσει από την ΚΕΔΙΠΕΣ.

5. Το Γραφείο μου, μετά από αλληπάλληλες τηλεφωνικές επικοινωνίες που είχε τόσο με τον Παραπονούμενο όσο και με Λειτουργούς της ΚΕΔΙΠΕΣ, απέστειλε επιστολή την 19/6/2020 προς την ΚΕΔΙΠΕΣ, ένεκα του γεγονότος ότι η ΚΕΔΙΠΕΣ δεν είχε ικανοποιήσει το αίτημα του Παραπονουμένου όπως του δοθεί Έκθεση/Audit Trail/Activity Logs του επίδικου λογαριασμού, από τον οποίον είχε «διαρρεύσει» η πληροφόρηση. Το Γραφείο μου θεώρησε ότι ο Παραπονούμενος, στα πλαίσια των δικαιωμάτων του στην βάση του Άρθρου 15 του ΓΚΠΔ 2016/679, δικαιούτο την εν λόγω Έκθεση. Ως αναφέρετο και στην επιστολή του Γραφείου μου προς την ΚΕΔΙΠΕΣ, σκοπός του Παραπονουμένου ήταν να μελετήσει την Έκθεση και να προσπαθήσει να εντοπίσει τη διαρροή, την οποία υπολόγιζε να είχε γίνει μεταξύ Ιουλίου – Αυγούστου 2018.

6. Η ΚΕΔΙΠΕΣ, μετά την παρέμβαση του Γραφείου μου, την 20/7/2020 απέστειλε με ηλεκτρονικό μήνυμα τα audit trail στο λογαριασμό του Παραπονουμένου. Διενήργησε επίσης έρευνα, μέσω ανεξάρτητης εταιρείας, την οποία κοινοποίησε στον Παραπονούμενο την 26/10/2020. Η έρευνα, διενεργήθη έτσι ώστε να διαφανεί Πιθανή Ανεξουσιοδότητη Πρόσβαση στον λογαριασμό του Παραπονουμένου. Μέρος του

περιεχομένου της Έκθεσης (ημερ. 7/10/2020) που συντάχθηκε μετά την έρευνα, έχει ως ακολούθως:

**«The objective of this examination was to identify any form of unauthorised access to the account information of a specific client during the period . For the purpose of the assessment, the organisation’s systems which were included in the examination were the (ex) core banking system (not currently in production use), the document management system (where scanned or extracted documents from the banking system are stored) and the email system. Within scope are also the actual physical documents of the client’s account information which are stored by an external party, Iron Mountain Incorporated (previously Fileminders). The main period under examination is July-August 2018.»**

**«The main system that contains the information in scope is a banking system that has been customized and updated over the years to meet regulatory requirements, however still having the limitations of essentially being a “legacy” system. Logs and reporting are only accessible through extractions in text format and mostly processed via Microsoft Excel. It is important to note that, regarding the period under scope, legitimate access to these reports was only possible for pre-authorised employees (as dictated by the O&M department, including the roles of “Λειτουργός/Ταμίας, Κεντρικός Ταμίας, Γενικός Χρήστης, Λειτουργός Γραφείου Υποστήριξης Περιφέρειας, Λειτουργός Περιφέρειας/Υπεύθυνος Πελάτη, Λειτουργός Τμήματος Συναλλαγών”) who could download reports on their PCs with all customer information for their daily or monthly regulatory reporting requirements. Consequently, the account under investigation was included in most, if not in all, of these downloaded reports. We also cannot examine nor eliminate the possibility of employees using a personal device (e.g. smartphone) to record the contents of reports, in electronic or paper format. Furthermore, the physical documents of the account are stored at an external facility (Iron Mountain Incorporated). Finally, the account in scope had been transferred to Hellenic Bank as part of the acquisition merge that started in September 2018 and finalized in September 2019. Thus, this assessment has been limited within the KEDIPES environment only.»**

7. Η εν λόγω Έκθεση, η οποία κοινοποιήθηκε και στον Παραπονούμενο, συμπεριελάμβανε και τα activity logs. Σύμφωνα με την Έκθεση, δεν υπήρξε ανεξουσιοδότητη πρόσβαση στον λογαριασμό του Παραπονουμένου. **«...A review of the audit log report from the system that shows access to the account in scope did not show any unauthorised access. It is important to mention here that access to the following “programs” does not necessarily mean access to the specific account, as these programs produce downloadable reports containing multiple accounts, including the one under investigation»**. Ως επεξηγήθηκε περαιτέρω προφορικά στο Γραφείο μου, η έρευνα με αναφορά το όνομα του Παραπονουμένου, παράγει αποτελέσματα για όλους τους λογαριασμούς (καταθετικούς, δανείου κλπ) που υπάγονται κάτω από το όνομα του Παραπονουμένου συνολικά και όχι μόνο στον συγκεκριμένο λογαριασμό από τον οποίο είχε πιθανόν διαρρεύσει η πληροφόρηση. Τα συστήματα ήταν τέτοια κατ’ εκείνο τον καιρό, έτσι ώστε το αποτέλεσμα στην

αναζήτηση, να μην μπορεί να εξειδικευθεί. Σε κάθε περίπτωση, δεν υπήρξε ανεξουσιοδοτητή πρόσβαση στους λογαριασμούς του Παραπονουμένου.

8. Μελετώντας την εν λόγω Έκθεση, ο Παραπονούμενος επανήλθε την 21/12/2020 με νέο αίτημα στο Γραφείο μου, αφού σύμφωνα με την θέση του, είχε εντοπίσει αδικαιολόγητη πρόσβαση στον λογαριασμό του την 10/5/2018 και ώρα 10:44π.μ. από τον υπάλληλο υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ. **Με το νέο αίτημα, ο Παραπονούμενος ζητούσε όπως το Γραφείο μου εξετάσει τον λόγο πρόσβασης του εν λόγω υπαλλήλου.** Ο λογαριασμός του, ανέφερε, αφορούσε σε γραμμάτιο προθεσμίας το οποίο ανανεώνεται αυτόματα. Συνεπώς, σύμφωνα με την θέση του, δεν δικαιολογείτο πρόσβαση την 10/5/2018, ημερομηνία που δεν είχε ανανεωθεί. Επ' αυτού, ο Παραπονούμενος επισύναψε καταστάσεις του επίδικου λογαριασμού-γραμματίου, από 21/12/2017 μέχρι 21/12/2018 όπου δεν φαίνεται να υπήρχε καμία κατάθεση ή ανάληψη χρημάτων, έτσι ώστε να δικαιολογείται πρόσβαση στον λογαριασμό του. Για το πιο πάνω ερώτημα, το Γραφείο μου παρέπεμψε τον Παραπονούμενο στην ΚΕΔΙΠΕΣ, ως αρμόδιο να το απαντήσει. Την 15/1/2021, ο Παραπονούμενος απηύθυνε το ερώτημα του προς την ΚΕΔΙΠΕΣ.

9. Η ΚΕΔΙΠΕΣ απάντησε την 19/1/2021 ότι ο εν λόγω υπάλληλος υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ, ως ήταν και η απάντηση που είχαν δώσει και στις 20/7/2020, ήταν εξουσιοδοτημένος να έχει πρόσβαση με σκοπό την εκτέλεση των καθηκόντων του. Η ΚΕΔΙΠΕΣ επανέλαβε ότι προχώρησε επιπρόσθετα στη διενέργεια ανεξάρτητης έρευνας, προκειμένου να διαπιστωθεί κατά πόσον υπέστησαν παράνομη επεξεργασία οποιαδήποτε δεδομένα του Παραπονουμένου. Η έρευνα, η οποία είχε ήδη κοινοποιηθεί στον Παραπονούμενο, δεν φανέρωσε οποιαδήποτε ευρήματα που να παραπέμπουν σε παράνομη επεξεργασία των δεδομένων του Παραπονουμένου εκ μέρους της ΚΕΔΙΠΕΣ.

10. Ο Παραπονούμενος δεν βρήκε την εξήγηση αυτή ικανοποιητική και ενημέρωσε επ' αυτού προφορικά το Γραφείο μου. Θεωρούσε ότι η ΚΕΔΙΠΕΣ δεν είχε απαντήσει επί των ερωτημάτων του για τον συγκεκριμένο υπάλληλο υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ. Το Γραφείο μου ενημέρωσε τηλεφωνικά την ΥΠΔ της ΚΕΔΙΠΕΣ, η οποία παρείχε στη συνέχεια διευκρινίσεις προς τον Παραπονούμενο, με επιστολή ημερ. 5/2/2021. Ο Παραπονούμενος και πάλι δεν βρήκε την απάντηση που έλαβε, ικανοποιητική. Η ΚΕΔΙΠΕΣ είχε αναφέρει ότι ο υπάλληλος ΧΧΧΧΧ κατά τον ουσιώδη χρόνο ήταν εξουσιοδοτημένος χρήστης και είχε το ρόλο του «ταμιά». Ο εν λόγω υπάλληλος δεν είναι πλέον υπάλληλος της ΚΕΔΙΠΕΣ και έχει αποχωρήσει και από την πρώην ΣΚΤ το 2018. Έγινε προσπάθεια εκ μέρους της ΚΕΔΙΠΕΣ να επικοινωνήσουν τηλεφωνικώς μαζί του, αλλά δεν κατέστη εφικτό. Βάσει πρόσθετης έρευνας που έχει γίνει από την Υπηρεσία Τεχνολογίας της ΚΕΔΙΠΕΣ, στις 10/5/2018 δεν φαίνεται να έγινε οποιαδήποτε πράξη κατάθεσης ή ανάληψης στον λογαριασμό του. Ωστόσο, στα πλαίσια καθηκόντων του ταμιά είναι να μπορεί να έχει πρόσβαση σε ένα λογαριασμό πελάτη για διάφορους λόγους και όχι μόνο στην περίπτωση ανάληψης/κατάθεσης, όπως για παράδειγμα στα πλαίσια διαδικασίας επικαιροποίησης στοιχείων πελάτη, ή στην περίπτωση που πελάτης ζητήσει τηλεφωνικώς στοιχεία του λογαριασμού του. Στις 11/5/2018 είχε μεταφερθεί στον τρεχούμενο λογαριασμό του Παραπονουμένου

συγκεκριμένο ποσό προκειμένου να πληρωθεί δική του επιταγή και ενδεχομένως την προηγούμενη ημέρα να είχε επικοινωνήσει τηλεφωνικά με το κατάστημα ζητώντας πληροφορίες για τα υπόλοιπα των λογαριασμών του.

11. Ο Παραπονούμενος επανήλθε την 8/2/2021, απορρίπτοντας τις θέσεις που προέβαλε η ΚΕΔΙΠΕΣ περί ενδεχόμενης τηλεφωνικής επικοινωνίας του ιδίου με υπάλληλο της πρώην ΣΚΤ, η οποία θα δικαιολογούσε την πρόσβαση στον λογαριασμό του την 10/5/2018, αναφέροντας ότι εάν ήθελε να γνωρίζει το υπόλοιπο του, μπορούσε να το μάθει μέσω του i-banking, το οποίο χειρίζεται. Το ότι στις 11/5/2018 μετέφερε ένα ποσό από ένα τρεχούμενο λογαριασμό (Συνεργατικού Ταμιευτηρίου ΧΧΧΧΧ) προς άλλο τρεχούμενο λογαριασμό (Περιφερειακής ΣΠΕ Λευκωσίας), καμία σχέση δεν έχει με τον επίδικο λογαριασμό ΧΧΧΧΧ, που δεν ήταν τρεχούμενος, αλλά γραμμάτιο προθεσμίας. Απέρριψε επίσης το ενδεχόμενο να είχε γίνει πρόσβαση για σκοπούς επικαιροποίησης, αφού αυτή λαμβάνει χώρα με γραπτή επικοινωνία με τον πελάτη. Συνέχισε να ζητεί και να απαιτεί όπως ενημερωθεί για ποιο λόγο ο υπάλληλος υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ επενέβηκε στον λογαριασμό του, χωρίς να συντρέχει κανένας απολύτως υπηρεσιακός λόγος.

12. Η ΚΕΔΙΠΕΣ δεν απέστειλε οποιαδήποτε απάντηση στις απαιτήσεις του Παραπονούμενου. Ο Παραπονούμενος επικοινωνήσε τηλεφωνικά γι' αυτό τον σκοπό με το Γραφείο μου και το Γραφείο μου με την ΚΕΔΙΠΕΣ, ζητώντας ενημέρωση για το κατά πόσον προτίθενται να απαντήσουν στον Παραπονούμενο. Η ΚΕΔΙΠΕΣ απάντησε εν τέλει στις 14/6/2021, επαναλαμβάνοντας στην ουσία τις παλαιότερες τοποθετήσεις της και διευκρινίζοντας περαιτέρω, ότι κατά την 10/5/2018 όπου ο υπάλληλος είχε πρόσβαση στον λογαριασμό του Παραπονούμενου, υπάρχει αναγραφόμενη περιγραφή πρόσβασης «Πληροφορίες Λογαριασμών Πελάτη (Δελτίο)». Σύμφωνα με την εν λόγω περιγραφή, ο υπάλληλος υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ δεν προέβη σε οποιαδήποτε μετατροπή ή/και αλλαγή ή/και διόρθωση ή/και διαγραφή οποιασδήποτε πληροφορίας στο λογαριασμό του. Την 7 Ιουλίου, 2021, ο Παραπονούμενος κοινοποίησε προς το Γραφείο μου, επιστολή που απέστειλε εις απάντηση της επιστολής της ΥΠΔ της ΚΕΔΙΠΕΣ, σύμφωνα με την οποία και πάλι δεν έβρισκε ικανοποιητική την απάντηση που του είχε δοθεί. Σύμφωνα με τον Παραπονούμενο, ο πιο πάνω υπάλληλος επενέβηκε στο λογαριασμό του χωρίς να συντρέχει κάποιος λόγος. Περαιτέρω, ήταν η θέση του ότι η ανεξάρτητη έρευνα η οποία είχε διενεργηθεί, δεν ήταν επαρκής αφού εξέτασε μόνο δύο μήνες του 2018 και όχι ολόκληρο το έτος 2018, ως είχε ζητήσει με τις επιστολές του ημερ. 27/12/18 και 7/1/20. Από την έρευνα αφαιρέθηκε ο μήνας Μάιος του 2018. Ως εκ τούτου, ζητούσε και πάλι όπως ενημερωθεί το λόγο που ο υπάλληλος ΧΧΧΧΧ επενέβηκε στο λογαριασμό του, χωρίς να συντρέχει κανένας απολύτως υπηρεσιακός λόγος.

### **Νομική Πτυχή**

13. Το **Άρθρο 4 του ΓΚΠΔ 2016/679** ορίζει ότι «**δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα**» είναι «*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...». **Υπεύθυνος επεξεργασίας** ορίζεται οποιοσδήποτε (το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας) που, «μόνος ή από κοινού με άλλον, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο της επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα», η **παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα** ως «η παραβίαση της ασφάλειας που οδηγεί σε τυχαία ή παράνομη καταστροφή, απώλεια, μεταβολή, **άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση δεδομένων** προσωπικού χαρακτήρα που διαβιβάστηκαν, αποθηκεύτηκαν ή υποβλήθηκαν κατ' άλλο τρόπο σε επεξεργασία», ενώ «**«τρίτος»:** οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, δημόσια αρχή, υπηρεσία ή φορέας, με εξαίρεση το υποκείμενο των δεδομένων, τον υπεύθυνο επεξεργασίας, τον εκτελούντα την επεξεργασία και τα πρόσωπα τα οποία, υπό την άμεση εποπτεία του υπευθύνου επεξεργασίας ή του εκτελούντος την επεξεργασία, είναι εξουσιοδοτημένα να επεξεργάζονται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα».

13.1 Σχετικά με το θέμα της ασφάλειας των δεδομένων είναι τα **Άρθρα 24 και 32 του Κανονισμού**, όπου στο **Άρθρο 24** αναφέρεται η ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας να «εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα προκειμένου να διασφαλίζει και να μπορεί να αποδεικνύει ότι η επεξεργασία διενεργείται σύμφωνα με τον παρόντα κανονισμό.», και στο **Άρθρο 32** η ευθύνη του υπεύθυνου επεξεργασίας να εφαρμόζει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα «**προκειμένου να διασφαλίζεται το κατάλληλο επίπεδο ασφάλειας έναντι των κινδύνων, περιλαμβανομένων, μεταξύ άλλων, κατά περίπτωση: (...) β) της δυνατότητας διασφάλισης του απορρήτου, της ακεραιότητας, της διαθεσιμότητας και της αξιοπιστίας των συστημάτων και των υπηρεσιών επεξεργασίας σε συνεχή βάση**».

13.2 «Σε περίπτωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί αμελλητί και, αν είναι δυνατό, εντός 72 ωρών από τη στιγμή που αποκτά γνώση του γεγονότος την παραβίαση των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στην εποπτική αρχή που είναι αρμόδια σύμφωνα με το άρθρο 55, εκτός εάν η παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα δεν ενδέχεται να προκαλέσει κίνδυνο για τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των φυσικών προσώπων. Όταν η γνωστοποίηση στην εποπτική αρχή δεν πραγματοποιείται εντός 72 ωρών, συνοδεύεται από αιτιολόγηση για την καθυστέρηση» (βλ. Άρθρο 33(1) του ΓΚΠΔ 2016/679). Ο υπεύθυνος επεξεργασίας, τεκμηριώνει επίσης, «κάθε παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, που συνίστανται στα πραγματικά περιστατικά που αφορούν την παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τις συνέπειες και τα ληφθέντα διορθωτικά μέτρα.» Η εν λόγω τεκμηρίωση επιτρέπει στην εποπτική αρχή να επαληθεύει τη συμμόρφωση του υπεύθυνου επεξεργασίας με το Άρθρο 33 (βλ. Άρθρο 33(5) του ΓΚΠΔ 2016/679).

13.3 Σύμφωνα με τις Κατευθυντήριες Γραμμές που εξέδωσε το Ευρωπαϊκό Συμβούλιο Προστασίας Δεδομένων σχετικά με την γνωστοποίηση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, την 3 Οκτωβρίου, 2017 και αναθεωρήθηκαν την 6 Φεβρουαρίου, 2018, «... **η παραβίαση είναι ένα είδος περιστατικού ασφάλειας**» η

οποία μπορεί να προκύψει είτε από επίθεση του οργανισμού από εξωτερική πηγή, είτε από εσωτερική επεξεργασία, η οποία παραβιάζει τις αρχές ασφάλειας.

13.4 Στο **Άρθρο 5 του ΓΚΠΔ 2016/679** αναφέρονται οι Αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, όπως το ότι τα δεδομένα πρέπει να «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: ... («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: ... («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»).** Σύμφωνα δε με την παρ. 2 του ίδιου Άρθρου «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας φέρει την ευθύνη και είναι σε θέση να αποδείξει τη συμμόρφωση με την παράγραφο 1 («λογοδοσία»).»

13.5 Το **Άρθρο 15 παρ. 1 του ΓΚΠΔ 2016/679** προνοεί ότι: «Το υποκείμενο των δεδομένων έχει το δικαίωμα να λαμβάνει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας επιβεβαίωση για το κατά πόσον ή όχι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που το αφορούν υφίστανται επεξεργασία και, εάν συμβαίνει τούτο, το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα και στις ακόλουθες πληροφορίες...», ενώ στην **παρ. 3** του ίδιου Άρθρου αναφέρεται ότι «Ο υπεύθυνος επεξεργασίας παρέχει αντίγραφο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία...».

#### **ΣΚΕΠΤΙΚΟ:**

14. Στην παρούσα περίπτωση τα θέματα προς εξέταση που προέκυψαν και αφορούν τις πρόνοιες του ΓΚΠΔ 2016/679, είναι δύο. Αυτό της ικανοποίησης του δικαιώματος πρόσβασης στα αρχεία καταγραφής δραστηριοτήτων (activity logs) του λογαριασμού του Παραπονουμένου (βλ. Άρθρο 15 του ΓΚΠΔ 2016/679) και της ενδεχόμενης διαρροής της πληροφόρησης αναφορικά με την ικανότητα του Παραπονουμένου να αποπληρώσει το απαιτούμενο με την ένορκη δήλωση, ποσό, λόγω επάρκειας του λογαριασμού υπ' αριθμό XXXXX ή/και άλλων πιστωτικών λογαριασμών του (βλ. Άρθρο 32 του ΓΚΠΔ 2016/679).

14.1 Αναφορικά με το πρώτο θέμα προς εξέταση, παρόλο που υπεύθυνος την επεξεργασία ήταν η πρώην Συνεργατική Κυπριακή Τράπεζα, εντούτοις κατά τον επίδικο χρόνο που ζητούντο τα αρχεία καταγραφής δραστηριοτήτων του λογαριασμού

του Παραπονουμένου, την 6/12/2018 υπεύθυνος επεξεργασίας ήταν η ΚΕΔΙΠΕΣ, όπου και ανέλαβε να εξυπηρετήσει τον Παραπονούμενο, δίδοντας εν τέλει και κατόπιν της μεσολάβησης του Γραφείου μου, τα αρχεία προς τον Παραπονούμενο, την 20/7/2020.

14.2 Αναφορικά με το δεύτερο θέμα προς εξέταση, αυτό της πιθανής διαρροής της πληροφόρησης από υπαλλήλους της Τράπεζας προς την ενόρκως δηλούσα στο Δικαστήριο, αρχικά η ΚΕΔΙΠΕΣ διενήργησε εσωτερικό έλεγχο, ο οποίος δεν απέδωσε καρπούς, αφού δεν έδειξε να είχαν διερρεύσει πληροφορίες από την ΚΕΔΙΠΕΣ. Ακολούθως, και αφού ο Παραπονούμενος δεν ικανοποιήθηκε με το αποτέλεσμα αυτό, η ΚΕΔΙΠΕΣ ανέθεσε τη διενέργεια ανεξάρτητης έρευνας από τρίτη εταιρεία. Το αποτέλεσμα της έρευνας, ως αποτυπώθηκε στην Έκθεση της εταιρείας αυτής, επιβεβαίωσε την εσωτερική έρευνα της ΚΕΔΙΠΕΣ, αφού δεν εντόπισε ανεξουσιοδοτητή πρόσβαση στον λογαριασμό του Παραπονουμένου. Επισημάνθηκε δε τόσο από την Έκθεση, όσο και προφορικά από την ΚΕΔΙΠΕΣ, ότι ο τρόπος με τον οποίο ήταν καταχωρισμένα τα δεδομένα στο σύστημα της ΚΕΔΙΠΕΣ κατά τον επίδικο χρόνο, δεν έδιδαν τη δυνατότητα μεμονωμένης έρευνας στον επίδικο λογαριασμό προθεσμίας του Παραπονουμένου (*«...access to the following “programs” does not necessarily mean access to the specific account, as these programs produce downloadable reports containing multiple accounts, including the one under investigation»*). Οι εξουσιοδοτημένοι χρήστες, μπορούσαν να έχουν θέαση και να λάβουν γνώση ή/και ακόμη να εκτυπώσουν αποτελέσματα όχι μόνο από τους λογαριασμούς του Παραπονουμένου, αλλά και από τους λογαριασμούς όλων των πελατών στα πλαίσια των καθηκόντων τους (*«...who could download reports on their PCs with all customer information for their daily or monthly regulatory reporting requirements. Consequently, the account under investigation was included in most, if not in all, of these downloaded reports.»*). Παρόλο που η κύρια περίοδος εξέτασης της ανεξάρτητης έρευνας ήταν Ιούλιος-Αύγουστος 2018 (ως είχε προσδιορίσει τις υποψίες του ο Παραπονούμενος), εντούτοις, στην εν λόγω έρευνα υπάρχει Κατάσταση Πρόσβασης στον λογαριασμό του πελάτη, από όλους τους χρήστες, με κριτήρια εκτύπωσης η ημερομηνία από 01/01/2015 μέχρι την 31/12/2019. Δεν αποκλείστηκε η πιθανότητα, υπάλληλος της Τράπεζας να είχε κάνει καταγραφή των αποτελεσμάτων του λογαριασμού του Παραπονουμένου με άλλα μέσα (π.χ. έξυπνο κινητό), χωρίς όμως να μπορεί να αποδειχθεί. Για χάρη διευκρίνισης, λέχθηκε περαιτέρω στην Έκθεση, ότι τα δεδομένα του λογαριασμού φυλάσσονται και σε εξωτερικές εγκαταστάσεις συνεργάτη της Τράπεζας (Iron Mountain Incorporated). Τέλος, η έρευνα είχε διενεργηθεί εντός του περιβάλλοντος της ΚΕΔΙΠΕΣ, λόγω της μεταφοράς του λογαριασμού του Παραπονουμένου, από την πρώην ΣΚΤ προς την Ελληνική Τράπεζα, η οποία ολοκληρώθηκε τον Σεπτέμβριο του 2019.

14.3 Σύμφωνα με τον ορισμό που δίδεται στο Άρθρο 4 του ΓΚΠΔ 2016/679, για να υπάρξει παραβίαση δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, θα πρέπει να αποδειχθεί, μεταξύ άλλων, άνευ άδειας κοινολόγηση ή πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα. Περαιτέρω, σύμφωνα με το Άρθρο 5(1)(στ) ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει ευθύνη, μεταξύ άλλων, της ενδεδειγμένης ασφάλειας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα και της προστασίας τους από μη εξουσιοδοτημένη ή



παράνομη επεξεργασία. Ως διαφαίνεται από το λεκτικό του Κανονισμού, στην παρούσα περίπτωση δεν υπήρξε άνευ άδειας πρόσβαση στα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα του Παραπονουμένου, αφού όσα άτομα είχαν πρόσβαση στους λογαριασμούς του, ήταν εξουσιοδοτημένα. Δεν υπήρξε επίσης ούτε παράνομη επεξεργασία, αφού δεν διαπιστώθηκε πρόσβαση στον λογαριασμό του Παραπονουμένου, από τρίτα άτομα που δεν ανήκαν στον υπεύθυνο επεξεργασίας ή από άτομα που ανήκαν στο υπεύθυνο επεξεργασίας και δεν ήταν εξουσιοδοτημένα να έχουν πρόσβαση.

14.4 Εκείνο που ενδεχομένως να υπήρξε, είναι η άνευ αδειας κοινολόγηση της γνώσης, ότι τα υπόλοιπα λογαριασμού του Παραπονουμένου και ειδικότερα ο λογαριασμός υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ, είχε επαρκές υπόλοιπο, έτσι ώστε να μπορεί να ικανοποιήσει το απαιτούμενο με την Αγωγή, ποσό. Στο σημείο αυτό να αναφερθεί ότι δεν θα έπρεπε οι υποψίες του Παραπονουμένου να εστιάζονται μόνο στον υπάλληλο υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ, αφού ο οποιοσδήποτε εξουσιοδοτημένος υπάλληλος που μπορούσε να έχει πρόσβαση στους λογαριασμούς του διαχρονικά, θα μπορούσε να καταγράψει είτε σε μορφή σημείωσης, είτε με την χρήση άλλων μέσων ή/και ακόμη να κρατήσει αντίγραφο κατά την εκτύπωση κατάστασης λογαριασμού (εφόσον έτσι και αλλιώς τα γραμμάτια του Παραπονουμένου ήταν κατατεθειμένα και πριν το συγκεκριμένο συμβάν και απλώς ανανεώνονταν στην λήξη τους). Στα πλαίσια επίσης των καθηκόντων των εξουσιοδοτημένων χρηστών της Τράπεζας, υπήρχε και η δυνατότητα να εκτυπώνονται ημερήσιες ή μηνιαίες καταστάσεις με τα δεδομένα όλων των πελατών, συμπεριλαμβανομένου και των δεδομένων του Παραπονουμένου, απ' όπου θα μπορούσε ο οποιοσδήποτε εξουσιοδοτημένος υπάλληλος της Τράπεζας να λάβει γνώση των υπολοίπων και των αριθμών λογαριασμού του Παραπονουμένου.

14.5 Σε κάθε περίπτωση όμως, τα πιο πάνω είναι πιθανότητες και υποψίες, οι οποίες όμως δεν μπορούν ή/και δεν έχουν στο παρόν στάδιο τεκμηριωθεί/αποδειχθεί. Παρόλο ότι η ένορκη δήλωση που κατατέθηκε στο Δικαστήριο αναφέρεται σε συγκεκριμένο αριθμό λογαριασμού, γνώση την οποία η ενόρκως δηλούσα θα μπορούσε να έχει λάβει κατά πάσα πιθανότητα από υπάλληλο της Τράπεζας και με πιο μικρή πιθανότητα από συγγενικό πρόσωπο του Παραπονουμένου που μπορούσε να έχει τέτοια στοιχεία, εντούτοις, η μεταφορά της γνώσης προς την ενόρκως δηλούσα, δεν έχει τεκμηριωθεί με απτά στοιχεία ή/και επαρκώς, έτσι ώστε να μπορώ να καταλήξω σε εύρημα ότι όντως, υπάλληλος της Τράπεζας (ΣΚΤ), πριν την 3/9/2018 (ημερομηνία της ένορκης δήλωσης), είχε μεταφέρει την πληροφόρηση προς την ενόρκως δηλούσα.

### **Κατάληξη:**

15. Έχοντας υπόψιν τα ανωτέρω, κατάληξη μου είναι ότι δεν έχει τεκμηριωθεί επαρκώς η μεταφορά της γνώσης για την ύπαρξη επαρκών υπολοίπων στους τραπεζικούς λογαριασμούς του Παραπονουμένου και ειδικότερα στον λογαριασμό υπ' αριθμό ΧΧΧΧΧ, από υπαλλήλους της Τράπεζα (πρώην ΣΚΤ) προς την ενόρκως δηλούσα.

16. Όταν και εφόσον υπάρξουν τέτοια στοιχεία που να μπορούν να τεκμηριώσουν κάτι τέτοιο, ο Παραπονούμενος μπορεί είτε να επανέλθει, είτε να προχωρήσει σε καταγγελία προς την Αστυνομία, η οποία έχει την εξουσία να εξετάσει πέραν του ενδεχόμενου διαρροής των προσωπικών δεδομένων του Παραπονουμένου, βάσει του περί της Προστασίας των Φυσικών Προσώπων Έναντι της Επεξεργασίας των Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και της Ελεύθερης Κυκλοφορίας των Δεδομένων αυτών Νόμος του 2018 (Ν.125(Ι)/2018) και το ενδεχόμενο πιθανής διάπραξης άλλων ποινικών αδικημάτων από πρώην υπάλληλο της Συνεργατικής Κυπριακής Τράπεζας.

Ειρήνη Λοϊζίδου Νικολαΐδου  
Επίτροπος Προστασίας  
Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα