



Αθήνα, 31-08-2017

Αριθ. Πρωτ. Γ/ΕΞ/6321/31-08-2017

ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

### Α Π Ο Φ Α Σ Η ΑΡ. 98 / 2017

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνήλθε, μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, σε τακτική συνεδρίαση στην έδρα της την 20-06-2017, σε συνέχεια της από 25-04-2017 συνεδρίασης, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν οι Κωνσταντίνος Μενουδάκος, Πρόεδρος της Αρχής και οι Αντώνιος Συμβώνης, Κωνσταντίνος Λαμπρινουδάκης, Χαράλαμπος Ανθόπουλος και Ελένη Μαρτσούκου, τακτικά μέλη, Χαράλαμπος Τσιλιώτης, ως εισηγητής με δικαίωμα ψήφου, αναπληρωματικό μέλος του Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου, ο οποίος, αν και εκλήθη νομίμως εγγράφως, δεν παρέστη λόγω κωλύματος. Το τακτικό μέλος Κωνσταντίνος Χριστοδούλου και το αναπληρωματικό αυτού Γεώργιος Νούσκαλης, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Στη συνεδρίαση, χωρίς δικαίωμα ψήφου, παρέστησαν επίσης, με εντολή του Προέδρου, η Θεοδώρα Τουτζιαράκη, ειδικός επιστήμονας – δικηγόρος, ως βοηθός εισηγητή, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν τη διάσκεψη και λήψη της απόφασης, και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η Αρχή έλαβε υπόψη τα παρακάτω:

Με τον ν. 3758/2009 «Εταιρίες ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις», όπως τροποποιήθηκε με το άρθρο 36 του ν. 4038/2012 και ισχύει, ρυθμίζονται το πλαίσιο λειτουργίας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών και ειδικότερα, μεταξύ άλλων, οι ειδικότερες υποχρεώσεις τους και οι σχέσεις τους με τους δανειστές. Συγκεκριμένα, σύμφωνα με το σχετικό νομοθετικό πλαίσιο, όταν ο οφειλέτης δεν εκπληρώνει τις οικονομικές του υποχρεώσεις και καθίσταται υπερήμερος, ο δανειστής (τράπεζα, έμπορος κ.ά.) έχει το δικαίωμα να επεξεργαστεί προσωπικά δεδομένα που τηρεί στο αρχείο του δυνάμει της μεταξύ τους σύμβασης με σκοπό να προβεί σε εξώδικες

ενέργειες τόσο για να τον ενημερώσει για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών όσο και για να διαπραγματευτεί μαζί του τον τρόπο, τον χρόνο και τους λοιπούς όρους αποπληρωμής. Επίσης, ο δανειστής μπορεί να αναθέσει τις προαναφερόμενες ενέργειες σε εταιρείες που τις αναλαμβάνουν κατ' επάγγελμα, ήτοι στις Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών. Ορίζεται δε ότι η γενική κατά κανόνα εποπτεία της δραστηριότητας των εταιρειών ενημέρωσης οφειλετών ανήκει στην αρμοδιότητα του Υπουργείου Οικονομίας, Ανάπτυξης και Τουρισμού / Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή σύμφωνα με το άρθρο 10 παρ. 1 του ν. 3758/2009, ενώ η Αρχή έχει ειδική αρμοδιότητα για συγκεκριμένες μόνο παραβάσεις του ν. 3758/2009 που σχετίζονται με το δικαίωμα στην προστασία των προσωπικών δεδομένων (παραβάσεις σχετικές με την ενημέρωση του οφειλέτη, την επιβεβαίωση οφειλής ή/και ταυτοποίηση του οφειλέτη, το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας, το ηλεκτρονικό αρχείο με τα εξωτερικά στοιχεία πραγματοποιηθείσας επικοινωνίας και το αρχείο καταγεγραμμένων συνομιλιών).

Η Αρχή δέχθηκε μεγάλο αριθμό αιτήσεων πολιτών (προσφυγές/καταγγελίες και ερωτήματα) σχετικά με τη νομιμότητα επεξεργασίας προσωπικών τους δεδομένων από δανειστές (κυρίως τράπεζες και παρόχους τηλεπικοινωνιακών υπηρεσιών) στο πλαίσιο της τηλεφωνικής ενημέρωσής τους για οφειλές τους είτε από τους ίδιους τους δανειστές είτε από εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών ή από δικηγόρους και έχει αποφανθεί κατ' επανάληψη για σχετικά ζητήματα που εμπίπτουν στην αρμοδιότητά της (βλ. ιδίως Ετήσιες Εκθέσεις 2011, 2012, 2013, 2015<sup>1</sup>, τις Παρατηρήσεις της ΑΠΔΠΧ σχετικά με τις προτεινόμενες τροποποιήσεις στο ν. 3758/2009 για τις «Εταιρείες Ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις και άλλες διατάξεις» - Γ/ΕΞ/5417/05-08-2011<sup>2</sup>, καθώς και σχετική παρουσίαση στην Ενημερωτική Ημερίδα που διοργανώθηκε από την Αρχή με αφορμή τον εορτασμό της 8ης Ευρωπαϊκής Ημέρας Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων 2014<sup>3</sup>).

Με βάση τα ανωτέρω, η Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή διαβιβάζει στην Αρχή σημαντικό αριθμό υποθέσεων, από την εξέταση των οποίων ανακύπτουν ζητήματα που εμπίπτουν στην προαναφερόμενη αρμοδιότητα της Αρχής. Από τις υποθέσεις αυτές κρίθηκε αναγκαίο να εξεταστούν ενώπιον της Ολομέλειας έξι (6) συγκεκριμένες που αφορούν στον τρόπο εκπλήρωσης της υποχρέωσης ενημέρωσης από την

<sup>1</sup> Διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Αρχής [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) / «Ετήσιες Εκθέσεις».

<sup>2</sup> Διαθέσιμες στην ιστοσελίδα της Αρχής [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) / «Θεματικές Ενότητες / Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών / Σχετικές αποφάσεις και πράξεις της Αρχής».

<sup>3</sup> Διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Αρχής [www.dpa.gr](http://www.dpa.gr) / «28 Ιανουαρίου Ευρωπαϊκή Ημέρα Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων»..

τράπεζα Eurobank. Κοινό γνώρισμα των υποθέσεων αυτών είναι ότι υπάρχει πλήρης φάκελος για κάθε υπόθεση (αιτήσεις υποκειμένων, έγγραφα Γενικής Γραμματείας, απαντήσεις Τράπεζας), από τα στοιχεία του οποίου ανακύπτει καταρχήν ζήτημα πλημμελούς εκπλήρωσης της υποχρέωσης ενημέρωσης των υποκειμένων των δεδομένων.

Στο πλαίσιο εξέτασης της ως άνω υπόθεσης, η τράπεζα Eurobank κλήθηκε νομίμως σε ακρόαση κατά τη συζήτηση της υπόθεσης ενώπιον της Αρχής στις 25-04-2017 με την υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/2786/03-04-2017 κλήση και παρέστη. Κατά τη συνεδρίαση, η κληθείσα εξέθεσε προφορικά τις απόψεις της, τις οποίες ανέπτυξε κατόπιν διεξοδικώς με σχετικό υπόμνημά της (βλ. υπόμνημα υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΙΣ/3645/05-05-2017).

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και τη βοηθό εισηγήτρια, η οποία στη συνέχεια αποχώρησε, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

### **ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟΝ ΝΟΜΟ**

**1.** Η επεξεργασία δεδομένων οφειλετών που τηρούνται από τους δανειστές τους είναι αναγκαία για την εκτέλεση της σύμβασης μεταξύ δανειστή-οφειλέτη και, ειδικότερα, για την εκπλήρωση των προβλεπόμενων από το ν. 3758/2009 σκοπών, ήτοι α) την ενημέρωση των οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών τους και β) την διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής αυτών (βλ. άρθρο 5 παρ. 2 στοιχ. α' του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρα 3 παρ. 3 και 4 παρ. 2, 8 παρ. 3 του ν. 3758/2009, όπως ισχύει). Συνεπώς, στο πλαίσιο της σχέσης μεταξύ του δανειστή και της εταιρείας ενημέρωσης οφειλετών που είναι σχέση μεταξύ υπευθύνου επεξεργασίας και εκτελούντος την επεξεργασία, η χορήγηση/ανακοίνωση των στοιχείων οφειλετών από τον δανειστή-υπεύθυνο επεξεργασίας προς την εκάστοτε συνεργαζόμενη με αυτόν εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών-εκτελούσα την επεξεργασία επιτρέπεται και χωρίς τη συγκατάθεση του οφειλέτη-υποκειμένου των δεδομένων, με την προϋπόθεση ότι ο δανειστής έχει ενημερώσει με σαφήνεια τον οφειλέτη για την κατηγορία αυτή αποδεκτών των δεδομένων του (βλ. άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α' του ν. 3758/2009 και άρθρο 11 του ν. 2472/1997 και, ιδίως, τις υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013 σχετικές Συστάσεις της Αρχής και τις υπ' αριθ. 49/2011 και 20/2001

Αποφάσεις της Αρχής)<sup>4</sup>. Σε κάθε περίπτωση, οι υποχρεώσεις για το απόρρητο και την ασφάλεια της επεξεργασίας πρέπει να τηρούνται απαρεγκλίτως (άρθρο 4 παρ. 5 του ν. 3758/2009 και άρθρο 10 του ν. 2472/1997) και τα προσωπικά δεδομένα να μην χρησιμοποιούνται για άλλους σκοπούς (άρθρο 4 παρ. 4 εδ. ζ' του ν. 3758/2009 και άρθρο 4 παρ. 1 στοιχ. α' του ν. 2472/1997).

**2.** Σύμφωνα με την παρ. 4 εδ. α' του άρθρου 4 «Αρχές που διέπουν την Ενημέρωση οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις» του ν. 3758/2009, όπως ισχύει: «**4. Πριν από κάθε ενέργεια Ενημέρωσης απαιτείται η από τον δανειστή προς τον οφειλέτη επιβεβαίωση των οφειλών με κάθε διαθέσιμο τρόπο και η ταυτοποίηση του οφειλέτη, καθώς και η ενημέρωσή του για τη διαβίβαση των δεδομένων του στην Εταιρεία** συμφώνως και προς το άρθρο 11 του ν. 2472/1997, ως εκάστοτε αυτός ισχύει.».

**3.** Σύμφωνα με το άρθρο 11 του ν. 2472/1997: «**1. Ο υπεύθυνος επεξεργασίας οφείλει, κατά το στάδιο της συλλογής δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, να ενημερώνει με τρόπο πρόσφορο και σαφή το υποκείμενο για τα εξής τουλάχιστον στοιχεία: α. την ταυτότητά του και την ταυτότητα του τυχόν εκπροσώπου του, β. τον σκοπό της επεξεργασίας, γ. τους αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων, δ. την ύπαρξη του δικαιώματος πρόσβασης. 2. Εάν για τη συλλογή των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα ο υπεύθυνος επεξεργασίας ζητεί την συνδρομή του υποκείμενου, οφείλει να το ενημερώνει ειδικώς και εγγράφως για τα στοιχεία της παρ. 1 του παρόντος άρθρου καθώς και για τα δικαιώματά του, σύμφωνα με τα άρθρα 11 έως και 13 του παρόντος νόμου. Με την αυτή ενημέρωση ο υπεύθυνος επεξεργασίας γνωστοποιεί στο υποκείμενο εάν υποχρεούται ή όχι να παράσχει τη συνδρομή του, με βάση ποιες διατάξεις, καθώς και για τις τυχόν συνέπειες της αρνήσεώς του. 3. Εάν τα δεδομένα ανακοινώνονται σε τρίτους, το υποκείμενο ενημερώνεται για την ανακοίνωση πριν από αυτούς.».** Η εκπλήρωση της ανωτέρω υποχρέωσης ενημέρωσης εξειδικεύεται περαιτέρω με την υπ' αριθμ. 1/1999 Κανονιστική Πράξη της Αρχής για την «**Ενημέρωση υποκειμένου των δεδομένων κατ' άρθρο 11 Ν. 2472/1997**» (ΦΕΚ Β' 555/1999)<sup>5</sup>.

<sup>4</sup> Ειδικότερα, οι Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών έχουν διπλό ρόλο, καθώς είναι και εκτελούντες την επεξεργασία για τις πράξεις που διενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό του δανειστή **και ταυτόχρονα** υπεύθυνοι επεξεργασίας για τα δυο αρχεία που περιέχουν δεδομένα σχετικά με τηλεφωνικές επικοινωνίες (βλ. ά. 6 παρ. 7 και ά. 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009).

<sup>5</sup> Σημειώνεται δε ότι ο Κανονισμός (ΕΕ) 2016/679 προτάσσει πλέον ρητώς την αρχή της διαφάνειας της επεξεργασίας και ενισχύει, ακολούθως, το δικαίωμα ενημέρωσης του υποκειμένου (βλ. άρθρα 5, 13 και 14 του Κανονισμού και αντίστοιχες αιτιολογικές σκέψεις στο προοίμιο αυτού).

4. Ειδικά ως προς το ζήτημα της ενημέρωσης των υποκειμένων για την ανακοίνωση των δεδομένων τους σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών (άρθρο 11 του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α΄ του ν. 3758/2009), η Αρχή έχει κρίνει ότι η ενημέρωση αυτή μπορεί να πραγματοποιείται εναλλακτικά (βλ. υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013 Συστάσεις σε τράπεζες):

α) Κατά την σύναψη της σύμβασης με τον πελάτη, δηλαδή η ενημέρωση να συμπεριληφθεί στο ίδιο το κείμενο της σύμβασης, στο οποίο πρέπει να καθίσταται σαφές ότι ο δανειστής έχει δικαίωμα με βάση το ν. 3758/2009, σε περίπτωση που η οφειλή καταστεί ληξιπρόθεσμη, να ανακοινώσει τα δεδομένα του πελάτη σε εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό την σχετική ενημέρωσή του σύμφωνα με τους όρους του ως άνω νόμου. Συνεπώς, οι όροι συμβάσεων που περιέχουν αόριστες ή ανακριβείς διατυπώσεις, πρέπει να τροποποιηθούν αναλόγως. Επισημαίνεται δε ότι **οι παλαιοί πελάτες**, δηλαδή εκείνοι που υπέγραψαν συμβάσεις με τους δανειστές πριν την έναρξη ισχύος του ν. 3758/2009 (05-05-2009), πρέπει να ενημερώνονται για την εν λόγω νέα επεξεργασία με τρόπο πρόσφορο και σαφή, για παράδειγμα με συστημένη επιστολή που θα περιλαμβάνει την ανωτέρω πληροφόρηση ή με ενσωμάτωση της σχετικής πληροφόρησης στα αντίγραφα λογαριασμών.

β) Κατά την τελευταία έγγραφη ενημέρωση του οφειλέτη ότι η οφειλή του κατέστη ληξιπρόθεσμη και ότι, σε περίπτωση μη τακτοποίησης αυτής, τα δεδομένα του (στοιχεία επικοινωνίας και στοιχεία σχετικά με την οφειλή) θα ανακοινωθούν σε εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή του σύμφωνα με το ν. 3758/2009. Στο στάδιο αυτό, προτείνεται να ζητείται από τον οφειλέτη να διατυπώσει τυχόν αντιρρήσεις του σχετικά με την ακρίβεια των στοιχείων του (ιδίως ύψος της οφειλής και στοιχεία επικοινωνίας) εντός ευλόγου προθεσμίας, έτσι ώστε να πραγματοποιείται ταυτόχρονα και η επικαιροποίηση των δεδομένων στο αρχείο που τηρεί ο δανειστής.

5. Εν προκειμένω, από τα στοιχεία των φακέλων των υποθέσεων που διαβιβάστηκαν στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, προκύπτει ότι αρχικώς η Τράπεζα δεν είχε τηρήσει τα αναφερόμενα στις ως άνω Συστάσεις που είχαν απευθυνθεί από την Αρχή σε δέκα (10) τράπεζες, μεταξύ των οποίων και στην ίδια. Περαιτέρω, από τις έγγραφες εξηγήσεις της Τράπεζας προς την Αρχή, προέκυψαν τα ακόλουθα:

**5.1.** Για την υπόθεση της Α (Γ/ΕΙΣ/1161/24-02-2015), η Τράπεζα απάντησε ότι η προσφεύγουσα ενημερώθηκε αφενός μέσω της λήψης γνώσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών της Τράπεζας στις 20-05-2009 και αφετέρου μέσω της σχετικής αίτησης

δανείου με ημ/νία 22-05-2009, στην οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *«ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ [...] Αποδέκτες των δεδομένων: [...] 4. Για τα δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από τις συμβάσεις δανείου ή πίστωσης και εγγυήσεως: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους.»*. Η σύμβαση καταγγέλθηκε με την από 19-06-2013 εξώδικη πρόσκληση της Τράπεζας, η οποία επιδόθηκε στην οφειλέτιδα στις 12-07-2013. Κατά συνέπεια, σύμφωνα με τους ισχυρισμούς της Τράπεζας, η οφειλή είχε ήδη τεθεί σε οριστική καθυστέρηση κατά την ημ/νία έκδοσης των Συστάσεων (12-07-2013) και δεν ετίθετο πλέον ζήτημα αναγγελίας των δεδομένων της οφειλέτιδος σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών ούτε σχετικής ενημέρωσής της. Στο πλαίσιο αυτό, η Τράπεζα δηλώνει ότι ουδεμία ανακοίνωση των δεδομένων της αιτούσας έλαβε χώρα έκτοτε. Σημειώνεται δε ότι, σύμφωνα με τις διευκρινίσεις της Τράπεζας, η συγκεκριμένη καταγγελία διαβιβάστηκε στην Αρχή από τη Γενική Γραμματεία Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή στις 09-02-2015, πρόκειται όμως για παλαιότερη (προγενέστερη του Ιουλίου 2013) καταγγελία που υποβλήθηκε στην ανωτέρω Γενική Γραμματεία από τον Συνήγορο του Καταναλωτή με επιστολή του στις 02-07-2013.

**5.2.** Για την υπόθεση του Β (Γ/ΕΙΣ/1163/24-02-2015), η Τράπεζα απάντησε ότι ο προσφεύγων ενημερώθηκε μέσω της σχετικής αίτησης χορήγησης δανείων με ημ/νία 19-09-2006, στην οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *«ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ [...] Αποδέκτες των δεδομένων: [...] 4. Για τα δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από τις συμβάσεις δανείου ή πίστωσης και εγγυήσεως: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους.»*. Στη συνέχεια, μετά την έκδοση των Συστάσεων της Αρχής, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι εκπλήρωσε εμπρόθεσμα την υποχρέωση «νέας» ενημέρωσης του οφειλέτη μέσω των κινήσεων των λογαριασμών του (βλ. ενδεικτικά σχετικά αντίγραφα για τους μήνες 10-12/2013), στα οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *«Σε περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών η Τράπεζα δικαιούται να διαβιβάσει προσωπικά σας στοιχεία σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή σας βάσει Ν. 3758/2009.»*. Επίσης, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο οφειλέτης ενημερώθηκε περαιτέρω και μέσω λήψης γνώσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών της Τράπεζας και για τα δυο του δάνεια στις 23-02-2016 (βλ. το από 23-02-2016 έγγραφο με τίτλο «ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΙΣΤ/ΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», στο οποίο, μεταξύ άλλων, υπάρχει προδιατυπωμένη

η δήλωση ότι ο υπογράφων έλαβε αντίγραφο των ΓΟΣ της Τράπεζας, όπως ισχύουν σήμερα, οι οποίοι βρίσκονται αναρτημένοι και στον διαδικτυακό τόπο της και τους οποίους αποδέχεται). Τα δεδομένα του οφειλέτη διαβιβάστηκαν στην εταιρεία ενημέρωσης Eurobank Remedial Services στις 14-10-2014.

**5.3.** Για την υπόθεση του Γ (Γ/ΕΙΣ/4494/18-07-2016), η Τράπεζα απάντησε ότι ο προσφεύγων ενημερώθηκε μέσω της σχετικής σύμβασης στεγαστικού δανείου με ημ/νία 30-09-2003, στην οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *«ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ [...] Αποδέκτες των δεδομένων: [...] 4. Για τα δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από τις συμβάσεις δανείου ή πίστωσης και εγγυήσεως: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους.»*. Στη συνέχεια, μετά την έκδοση των Συστάσεων της Αρχής, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι εκπλήρωσε εμπρόθεσμα την υποχρέωση «νέας» ενημέρωσης του οφειλέτη μέσω των κινήσεων των λογαριασμών του (βλ. ενδεικτικά σχετικά αντίγραφα για τους μήνες 10-12/2013), στα οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *«Σε περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών η Τράπεζα δικαιούται να διαβιβάζει προσωπικά σας στοιχεία σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή σας βάσει Ν. 3758/2009.»*. Επίσης, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο οφειλέτης ενημερώθηκε περαιτέρω και μέσω λήψης γνώσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών της Τράπεζας στις 19-11-2013 (βλ. το από 19-11-2013 έγγραφο με τίτλο «ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΙΣΤ/ΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», στο οποίο, μεταξύ άλλων, υπάρχει προδιατυπωμένη η δήλωση ότι ο υπογράφων έλαβε αντίγραφο των ΓΟΣ της Τράπεζας, όπως ισχύουν σήμερα, οι οποίοι βρίσκονται αναρτημένοι και στον διαδικτυακό τόπο της και τους οποίους αποδέχεται). Τα δεδομένα του οφειλέτη διαβιβάστηκαν στην εταιρεία ενημέρωσης E-Value στις 16-04-2016.

**5.4.** Για την υπόθεση του Δ (Γ/ΕΙΣ/5599/15-09-2016), η Τράπεζα απάντησε ότι ο προσφεύγων ενημερώθηκε μέσω της σχετικής σύμβασης πιστωτικής κάρτας και δανείου με ημ/νία 21-05-2003, στην οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: *«ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ [...] Αποδέκτες των δεδομένων: [...] 3. Για τα δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνονται με την σύμβαση πιστωτικής κάρτας κα του δανείου: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των καθηκόντων τους.»*. Στη συνέχεια, μετά την έκδοση των Συστάσεων της Αρχής, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι εκπλήρωσε εμπρόθεσμα την υποχρέωση «νέας» ενημέρωσης του οφειλέτη μέσω των

κινήσεων των λογαριασμών του (βλ. ενδεικτικά σχετικά αντίγραφα για τους μήνες 09-11/2013), στα οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: «*Σε περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών η Τράπεζα δικαιούται να διαβιβάζει προσωπικά σας στοιχεία σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή σας βάσει Ν. 3758/2009.*». Επίσης, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο οφειλέτης ενημερώθηκε περαιτέρω και μέσω λήψης γνώσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών της Τράπεζας στις 06-10-2013 (βλ. το από 06-10-2013 έγγραφο με τίτλο «ΠΑΡΑΛΑΒΗ ΠΙΣΤ/ΤΙΚΩΝ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», στο οποίο, μεταξύ άλλων, υπάρχει προδιατυπωμένη η δήλωση ότι ο υπογράφων έλαβε αντίγραφο των ΓΟΣ της Τράπεζας, όπως ισχύουν σήμερα, οι οποίοι βρίσκονται αναρτημένοι και στον διαδικτυακό τόπο της και τους οποίους αποδέχεται). Τα δεδομένα του οφειλέτη διαβιβάστηκαν στην εταιρεία ενημέρωσης EOS MATRIX στις 03-10-2014.

**5.5.** Για την υπόθεση του Ε (Γ/ΕΙΣ/8175/12-12-2016), η Τράπεζα απάντησε ότι ο προσφεύγων ενημερώθηκε για το ενδεχόμενο διαβίβασης των δεδομένων του μέσω της σχετικής αίτησης χορήγησης δανείου με ημ/νία 02-08-2005, στην οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: «*ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ [...] Αποδέκτες των δεδομένων: [...] 4. Για τα δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων από τις συμβάσεις δανείου ή πίστωσης και εγγυήσεως: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των αρμοδιοτήτων τους.*». Επίσης, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο οφειλέτης ενημερώθηκε περαιτέρω και μέσω λήψης γνώσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών της Τράπεζας και για τα δυο του δάνεια στις 27-01-2011 (βλ. το από 06-10-2013 έγγραφο με τίτλο «ΑΙΤΗΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ», στο οποίο, μεταξύ άλλων, υπάρχει προδιατυπωμένη η δήλωση ότι ο υπογράφων έλαβε αντίγραφο των ΓΟΣ της Τράπεζας (ΕΚΔΟΣΗ 2/23/2/2010, αντίγραφο των οποίων του παραδόθηκε και τους οποίους αποδέχεται). Στη συνέχεια, μετά την έκδοση των Συστάσεων της Αρχής, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι εκπλήρωσε εμπρόθεσμα την υποχρέωση «νέας» ενημέρωσης του οφειλέτη μέσω των κινήσεων των λογαριασμών του (βλ. ενδεικτικά σχετικά αντίγραφα για τους μήνες 10-12/2013), στα οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: «*Σε περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών η Τράπεζα δικαιούται να διαβιβάζει προσωπικά σας στοιχεία σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή σας βάσει Ν. 3758/2009.*». Τα δεδομένα του οφειλέτη διαβιβάστηκαν στην εταιρεία ενημέρωσης E-Value στις 02-07-2016.

**5.6.** Για την υπόθεση του Ζ (Γ/ΕΙΣ/1107/13-02-2017), η Τράπεζα απάντησε ότι ο προσφεύγων ενημερώθηκε για το ενδεχόμενο διαβίβασης των δεδομένων του μέσω της



σχετικής αίτησης χορήγησης στεγαστικού δανείου με ημ/νία 05-09-2003, στην οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: «*ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΥΠΟΚΕΙΜΕΝΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ [...] Αποδέκτες των δεδομένων: [...] 3. Για τα δεδομένα που αφορούν στην είσπραξη των απαιτήσεων της Τράπεζας σε περίπτωση μη εκπλήρωσης των υποχρεώσεων που αναλαμβάνονται με την σύμβαση πιστωτικής κάρτας και του δανείου: οι εταιρίες είσπραξης απαιτήσεων, δικηγόροι, συμβολαιογράφοι και δικαστικοί επιμελητές στα πλαίσια των καθηκόντων τους.*». Στη συνέχεια, μετά την έκδοση των Συστάσεων της Αρχής, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι εκπλήρωσε εμπρόθεσμα την υποχρέωση «νέας» ενημέρωσης του οφειλέτη μέσω των κινήσεων των λογαριασμών του (βλ. ενδεικτικά σχετικά αντίγραφα για τους μήνες 10-12/2013), στα οποία περιλαμβάνεται ο ακόλουθος όρος: «*Σε περιπτώσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών η Τράπεζα δικαιούται να διαβιβάζει προσωπικά σας στοιχεία σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό τη σχετική ενημέρωσή σας βάσει Ν. 3758/2009.*». Επίσης, η Τράπεζα ισχυρίζεται ότι ο οφειλέτης ενημερώθηκε περαιτέρω και μέσω λήψης γνώσης των Γενικών Όρων Συναλλαγών της Τράπεζας στις 25-04-2016 (βλ. το από 25-04-2016 έγγραφο με τίτλο «*ΑΙΤΗΣΗ ΜΕΤΑΒΟΛΗΣ ΣΤΟΙΧΕΙΩΝ ΠΕΛΑΤΗ*», στο οποίο, μεταξύ άλλων, υπάρχει προδιατυπωμένη η δήλωση ότι ο υπογράφων έλαβε αντίγραφο των ΓΟΣ της Τράπεζας, όπως ισχύουν σήμερα, οι οποίοι βρίσκονται αναρτημένοι και στον διαδικτυακό τόπο της και τους οποίους αποδέχεται). Τα δεδομένα του οφειλέτη διαβιβάστηκαν στην εταιρεία ενημέρωσης EOS MATRIX στις 03-06-2016.

**6.** Από τις έγγραφες εξηγήσεις της Τράπεζας, προκύπτει ότι η τελευταία ουδόλως απέδειξε ότι είχε εκπληρώσει προσηκόντως, κατά τον χρόνο της συλλογής, την υποχρέωση ενημέρωσης μέσω των σχετικών συμβατικών όρων που επικαλέστηκε ενώπιον της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή, καθώς οι όροι αυτοί, όπως εκτίθενται ανωτέρω, δεν αναφέρονται καν στις «εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών», ως νέα κατηγορία αποδεκτών, αλλά σε «εταιρείες είσπραξης απαιτήσεων». Συνεπώς, πρόκειται για ανακριβή διατύπωση που έπρεπε να έχει τροποποιηθεί αναλόγως ανεξάρτητα από τον χρόνο έκδοσης των Συστάσεων της Αρχής, καθώς ο ν. 3758/2009 ίσχυε ήδη από 05-05-2009, και, άλλωστε, η σχετική υποχρέωση είχε ήδη επισημανθεί με την Απόφαση 49/2011 της Αρχής (σημείο β' του διατακτικού): «*β) Οι δανειστές έχουν υποχρέωση, σύμφωνα με το άρθρο 11 παρ. 3 του ν.2472/97, να ενημερώνουν τον οφειλέτη ότι τα δεδομένα της οφειλής του ανακοινώνονται σε τρίτους, δηλαδή στις εταιρείες ενημέρωσης, εφόσον τούτο δεν προβλέπεται ρητώς στη σύμβαση μεταξύ δανειστή και οφειλέτη ή κατ' άλλο τρόπο.*». Κατά την έκδοση των υπ' αριθμ. πρωτ. Γ/ΕΞ/4744/12-07-2013 Συστάσεων, μάλιστα, η συγκεκριμένη Τράπεζα είχε ελεγχθεί

από την Αρχή για δεκαπέντε (15) περιπτώσεις, είχε δε κριθεί και τότε, μέσω των Συστάσεων, ότι η συγκεκριμένη ενημέρωση πάσχει και πρέπει να τροποποιηθεί. Σε κάθε περίπτωση, πάντως, η Τράπεζα εφαρμόζοντας τις σχετικές Συστάσεις της Αρχής μετά την έκδοσή τους, ενημέρωσε τα υποκείμενα των δεδομένων μέσω των αντιγράφων λογαριασμών που εστάλησαν στους πέντε από τους έξι αιτούντες, σύμφωνα με όσα εκτίθενται ανωτέρω (βλ. υπό 5.2.- 5.6.). Αναφορικά δε με την περίπτωση της πρώτης αιτούσας (βλ. ανωτέρω υπό 5.1.), η απάντηση της Τράπεζας ότι, λόγω καταγγελίας της σύμβασης κατά την ημ/νία έκδοσης των Συστάσεων (12-07-2013) δεν ετίθετο πλέον ζήτημα αναγγελίας των δεδομένων της οφειλέτιδος σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών και ουδεμία ανακοίνωση των δεδομένων της αιτούσας έλαβε χώρα έκτοτε, κρίνεται ικανοποιητική. Με βάση όλα τα παραπάνω, δεν συντρέχει λόγος επιβολής κυρώσεων στις υπό κρίση περιπτώσεις.

7. Η Αρχή εξακολουθεί να δέχεται σημαντικό αριθμό παραπόνων σχετικά με το ζήτημα της ενημέρωσης οφειλετών πριν από τη διάθεση των δεδομένων τους σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών. Τόσο από τη δειγματοληπτική διερεύνηση των σχετικών υποθέσεων όσο και από τις υπό κρίση συγκεκριμένες υποθέσεις προκύπτει, καταρχάς, ότι, αν και οι περισσότεροι δανειστές ενημερώνουν πλέον (έστω και εκ των υστέρων) τους οφειλέτες τους (ιδίως μέσω τροποποιημένων συμβατικών όρων ή με ενσωμάτωση της σχετικής πληροφόρησης στα αντίγραφα λογαριασμών), η ενημέρωση αυτή πραγματοποιείται με τρόπο γενικό, τυποποιημένο και μη ευκρινή (π.χ. ιδίως αν πρόκειται για προδιατυπωμένο όρο σύμβασης). Ειδικά δε ως προς το περιεχόμενο αυτής, η εν λόγω ενημέρωση αναφέρεται γενικά στο «δικαίωμα» του δανειστή να διαθέσει τα δεδομένα του οφειλέτη σε εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών βάσει του ν. 3758/2009, δηλαδή απλώς πληροφορεί το υποκείμενο των δεδομένων για το «ενδεχόμενο» να διατεθούν τα στοιχεία του σε μια ειδική κατηγορία αποδεκτών, σε περίπτωση που οι οφειλές του καταστούν ληξιπρόθεσμες. Ωστόσο, όταν τελικώς ο δανειστής αποφασίζει να ασκήσει το δικαίωμά του αυτό, δηλαδή να διαθέσει τα στοιχεία του οφειλέτη σε συγκεκριμένη εταιρεία ενημέρωσης οφειλετών με σκοπό να διαπραγματευθεί εκείνη για λογαριασμό του δανειστή την αποπληρωμή της οφειλής, το υποκείμενο των δεδομένων δεν ενημερώνεται για την απόφαση αυτή του δανειστή, δηλαδή για την πραγματική διενέργεια της επεξεργασίας (και όχι απλώς για το ενδεχόμενο διενέργειας αυτής) με όλες τις δυσμενείς συνέπειες που αυτή συνεπάγεται<sup>6</sup>. Επίσης, από τα

---

<sup>6</sup> Βλ. ενδεικτικά, ΑΠ 1740/2013, ΕφαΘ 1437/2014, ΕφαΘ 2887/2010, ΜΠρΑθ 3428/2016, ΕιρΑθ 96/2016, ΕιρΑθ 273/2016, ΕιρΑθ 52/2017 (ΤΝΠ ΝΟΜΟΣ), καθώς και το από 01-02-2017 Δελτίο Τύπου της Γενικής Γραμματείας Εμπορίου και Προστασίας Καταναλωτή σχετικά με τα πρόστιμα που επέβαλε το έτος 2016: «[...] Σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών και τράπεζες επεβλήθησαν επίσης 12 πρόστιμα ύψους 315.000 ευρώ κυρίως για μη ταυτοποίηση, για αθέμιτες και παραπλανητικές πρακτικές, για μη τήρηση τραπεζικού απορρήτου, για κλήση

στοιχεία των σχετικών φακέλων προκύπτει ότι ένας δανειστής μπορεί να αναθέσει την ενημέρωση οφειλετών σε διαφορετικές εταιρείες διαδοχικά σε σύντομο χρονικό διάστημα (για παράδειγμα τους πρώτους τρεις μήνες επικοινωνεί με τον οφειλέτη η εταιρεία Α, τους επόμενους δυο μήνες η εταιρεία Β, τον επόμενο μήνα η εταιρεία Γ, στη συνέχεια ενδεχομένως πάλι η εταιρεία Α ή κάποια άλλη και ούτω καθεξής, βλ. ενδεικτικά Απόφαση 32/2017 της Αρχής, σκέψη 4). Ως αποτέλεσμα της ανωτέρω πρακτικής, ήτοι της μη προσήκουσας ενημέρωσης και της τακτικής εναλλαγής Εταιρειών Ενημέρωσης Οφειλετών από τους δανειστές, τα υποκείμενα των δεδομένων δεν ενημερώνονται επαρκώς, με αποτέλεσμα, μεταξύ άλλων, να στερούνται εύλογου χρόνου για την έγκαιρη άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης κατά τα άρθρα 12 και 13 του ν. 2472/1997, καθώς και για κάθε άλλη νόμιμη ενέργεια σχετικά με τον διακανονισμό της οφειλής τους με τον ίδιο το δανειστή, ώστε να αποφευχθούν ή έστω να περιοριστούν οι δυσμενείς συνέπειες που επιφέρει η διάθεση των δεδομένων τους σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών. Για όλους τους προαναφερόμενους λόγους, η Αρχή κρίνει αναγκαίο να εξειδικεύσει περαιτέρω τους κατά το άρθρο 11 του ν. 2472/1997 σε συνδυασμό με το άρθρο 4 παρ. 4 εδ. α΄ του ν. 3758/2009 και την Κανονιστική Πράξη 1/1999 της Αρχής απαιτούμενους όρους που πρέπει να πληροί η ενημέρωση τόσο ως προς το περιεχόμενο όσο και το χρόνο και τον τρόπο πραγματοποίησής της (βλ. και ανωτέρω σκέψεις 2-4). Συγκεκριμένα, πρέπει να γίνεται ειδική ατομική ενημέρωση των οφειλετών για τη διάθεση των δεδομένων τους από τους δανειστές σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, δηλαδή ο δανειστής, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, οφείλει να ενημερώνει τους οφειλέτες για τη διάθεση των δεδομένων τους στην εκάστοτε σ υ γ κ ε κ ρ ι μ έ ν η Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών, να παρέχει ένα εύλογο διάστημα (π.χ., ενδεικτικά, 10-15 ημερών) π ρ ι ν από τη διάθεση για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης και να μεριμνήσει, ώστε η ενημέρωση αυτή να γίνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο, π.χ. με ενσωμάτωση της σχετικής πληροφόρησης στα αντίγραφα λογαριασμών και σε ευδιάκριτο σημείο αυτών ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), σε όλες τις περιπτώσεις, στις οποίες τούτο καθίσταται εφικτό, και ιδίως εφόσον τα σχετικά στοιχεία έχουν χορηγηθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας από τα υποκείμενα των δεδομένων. Αυτονόητο είναι ότι ο δανειστής, ως υπεύθυνος επεξεργασίας,

---

*σε τηλέφωνο εργασίας, για συχνότητα οχλήσεων, για τη δυσφήμιση στο οικογενειακό περιβάλλον και για κλήσεις πριν καταστεί ληξιπρόθεσμη η οφειλή. Επιπλέον λόγοι επιβολής προστίμου ήταν η ανάθεση εντολής ενημέρωσης χωρίς να υπάρχει ληξιπρόθεσμη οφειλή, η καθυστέρηση απάντησης στον οφειλέτη και η μη χορήγηση στοιχείων εντός προθεσμίας, η μη αποστολή πρακτικού διακανονισμού, η επικοινωνία σε μη δηλωμένο τηλέφωνο, η μη χορήγηση ηλεκτρονικού αντιγράφου καταγεγραμμένων συνομιλιών και ολοκληρωμένου ηλεκτρονικού αρχείου, καθώς και η παρέκκλιση από τις εντολές του δανειστή.»*

οφείλει να ενημερώνει εκ νέου, σύμφωνα με τα παραπάνω, κάθε φορά που τα στοιχεία των οφειλετών του διατίθενται σε διαφορετική Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών.

### **ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ**

- 1) Απορρίπτει ομόφωνα τις υπό κρίση αιτήσεις σύμφωνα με όσα εκτίθενται στις σκέψεις 5 και 6 της παρούσας.
  
- 2) Αποφαίνεται ομόφωνα ότι εφεξής πρέπει να γίνεται ειδική ατομική ενημέρωση των οφειλετών για τη διάθεση των δεδομένων τους από τους δανειστές σε Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών, δηλαδή ο δανειστής, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, οφείλει να ενημερώνει τους οφειλότες για τη διάθεση των δεδομένων τους στην εκάστοτε σ υ γ κ ε κ ρ ι μ έ ν η Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών, να παρέχει ένα εύλογο διάστημα (π.χ., ενδεικτικά, 10-15 ημερών) π ρ ι ν από τη διάθεση για την άσκηση των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης και να μεριμνήσει, ώστε η ενημέρωση αυτή να γίνεται με κάθε πρόσφορο τρόπο, π.χ. με ενσωμάτωση της σχετικής πληροφόρησης στα αντίγραφα λογαριασμών και σε ευδιάκριτο σημείο αυτών ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), σε όλες τις περιπτώσεις, στις οποίες τούτο καθίσταται εφικτό, και ιδίως εφόσον τα σχετικά στοιχεία έχουν χορηγηθεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας από τα υποκείμενα των δεδομένων. Αυτονόητο είναι ότι ο δανειστής, ως υπεύθυνος επεξεργασίας, οφείλει να ενημερώνει εκ νέου, σύμφωνα με τα παραπάνω, κάθε φορά που τα στοιχεία των οφειλετών του διατίθενται σε διαφορετική Εταιρεία Ενημέρωσης Οφειλετών.

**Ο Πρόεδρος**

**Κωνσταντίνος Μενουδάκος**

**Η Γραμματέας**

**Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου**