

ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑ ΓΙΑ «ΜΕΛΕΤΗ ΠΕΡΙΠΤΩΣΗΣ».

Η Α., πελάτης μεγάλης ασφαλιστικής εταιρίας στην Κύπρο, επικοινωνήσε τηλεφωνικά με το κέντρο εξυπηρέτησης πελατών της τελευταίας για να ενημερωθεί σχετικά με ένα ζήτημα καταβολής αποζημίωσης στο πλαίσιο ενός ασφαλιστικού περιστατικού. Κατά την έναρξη της κλήσης, η αρμόδια υπάλληλος την ενημέρωσε ότι *«η συνομιλία ενδέχεται να καταγραφεί για σκοπούς ποιοτικού ελέγχου και βελτίωσης υπηρεσιών»*.

Η ασφαλιστική εταιρία είχε αναθέσει την τεχνική λειτουργία του τηλεφωνικού κέντρου σε εξωτερικό συνεργάτη (την εταιρία «Call Phone»), βάσει σύμβασης παροχής υπηρεσιών. Σύμφωνα με τους όρους της σύμβασης, η ασφαλιστική εταιρία καθόριζε ρητά: α) τον σκοπό της επεξεργασίας (εξυπηρέτηση πελατών και διαχείριση παραπόνων), β) τα μέσα (καταγραφή, φύλαξη και διαγραφή κλήσεων μετά από 6 μήνες), καθώς και γ) τις οδηγίες προς την «Call Phone» για το πώς θα γίνεται η καταγραφή και η αποθήκευση των δεδομένων.

Μετά από διαφωνία μεταξύ της Α. και της ασφαλιστικής εταιρίας σχετικά με την αποζημίωση, η Α. υπέβαλε στην ασφαλιστική εταιρία αίτημα πρόσβασης, ζητώντας αντίγραφο των ηχογραφημένων συνομιλιών. Η ασφαλιστική εταιρία απάντησε ότι δεν είχε υποχρέωση να ικανοποιήσει το αίτημα πρόσβασης της Α., επειδή η τεχνική επεξεργασία των ηχογραφήσεων γινόταν από την Call Phone και την παρέπεμψε στην Call Phone. Ωστόσο, η τελευταία δεν απάντησε ποτέ.

Η Α., απογοητευμένη, επικοινωνήσε ξανά με την ασφαλιστική εταιρία για να εκφράσει τα παράπονά της. Το γραμματειακό προσωπικό την ενημέρωσε ότι δύναται να υποβάλει γραπτή καταγγελία απευθείας στον Γ., ο οποίος είναι έγκριτος νομικός, εξωτερικός συνεργάτης της εταιρίας και λειτουργεί ως Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO) της. Ο τελευταίος, κατόπιν εντολών του διευθυντή της εταιρίας, επανέλαβε στην Α. τον ισχυρισμό ότι η ασφαλιστική εταιρία δεν είχε υποχρέωση να ικανοποιήσει το αίτημα πρόσβασης της Α., αφού η τεχνική επεξεργασία των ηχογραφήσεων γινόταν από την Call Phone.

Η Α. αμφισβήτησε τη νομιμότητα όλης της διαδικασίας και είναι αποφασισμένη να υποβάλει καταγγελία στο Γραφείο Επιτρόπου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων.

Ερωτήσεις στη βάση των άρθρων 1-40 του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων και του εθνικού Νόμου 125 (Ι) 2018.

Ερώτηση 1: (2 μονάδες)

Σύμφωνα με το παραπάνω ιστορικό, η ασφαλιστική εταιρία υποστηρίζει ότι δεν είχε υποχρέωση να ικανοποιήσει το αίτημα πρόσβασης της Α., επειδή η τεχνική επεξεργασία των ηχογραφήσεων γινόταν από την Call Phone. Ποια από τις πιο κάτω τοποθετήσεις είναι σωστή;

- (α) Η ασφαλιστική εταιρία δεν φέρει καμία ευθύνη, εφόσον τα δεδομένα τυγχάνουν επεξεργασίας από την Call Phone.
- (β) Ο εξωτερικός συνεργάτης, ως τεχνικός εκτελεστής, φέρει την πλήρη ευθύνη για το αίτημα πρόσβασης.
- (γ) Η ασφαλιστική εταιρία, επειδή καθόριζε τον σκοπό και τα μέσα της επεξεργασίας μέσω γραπτής σύμβασης και οδηγιών, είναι ο υπεύθυνος επεξεργασίας και όφειλε να ικανοποιήσει το αίτημα πρόσβασης.
- (δ) Καμία από τις δύο εταιρίες δεν θεωρείται υπεύθυνος επεξεργασίας, εφόσον η καταγραφή γίνεται αυτόματα.

Ερώτηση 2: (3 μονάδες)

Σύμφωνα με το παραπάνω ιστορικό, όταν η Α. θέλησε να υποβάλει παράπονο, ενημερώθηκε από το γραμματειακό προσωπικό ότι δύναται να υποβάλει γραπτή καταγγελία απευθείας στον Γ., ο οποίος είναι έγκριτος νομικός, εξωτερικός συνεργάτης της εταιρίας και λειτουργεί ως Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων (DPO) της. Ο τελευταίος, κατόπιν εντολών του διευθυντή της εταιρίας, επανέλαβε στην Α. τον ισχυρισμό ότι η ασφαλιστική εταιρία δεν είχε υποχρέωση να ικανοποιήσει το αίτημα πρόσβασης της Α., αφού η τεχνική επεξεργασία των ηχογραφήσεων γινόταν από την Call Phone. Ποια από τις πιο κάτω τοποθετήσεις είναι σύμφωνη με τη νομοθεσία;

- α) Ο DPO ενήργησε σωστά, ακολουθώντας τις εντολές του διευθυντή της ασφαλιστικής εταιρίας.
- β) Ο DPO ενήργησε λανθασμένα, καθώς δέχτηκε εντολές ως προς την άσκηση των καθηκόντων του από τον διευθυντή της ασφαλιστικής εταιρίας.
- γ) Ο DPO δεν επιτρέπεται να είναι εξωτερικός συνεργάτης.
- δ) Η ασφαλιστική εταιρία δεν είναι υποχρεωμένη να ορίσει υπεύθυνο προστασίας δεδομένων (DPO).

ΔΙΚΑΙΟΛΟΓΗΣΗ ΑΠΑΝΤΗΣΕΩΝ

Ερώτηση 1. Η σωστή απάντηση στηρίζεται στα ακόλουθα άρθρα των δύο νομοθεσιών:

Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ)

- **Άρθρο 4(7):** Ορισμός του «υπευθύνου επεξεργασίας».
- **Άρθρο 5(1)(α), (β):** Αρχές νομιμότητας, αντικειμενικότητας και διαφάνειας, καθώς και περιορισμού σκοπού.
- **Άρθρο 15:** Δικαίωμα πρόσβασης του υποκειμένου στα δεδομένα του.
- **Άρθρο 24:** Ευθύνη του υπευθύνου επεξεργασίας για συμμόρφωση με τις αρχές του Κανονισμού.
- **Άρθρο 28(3):** Υποχρέωση ύπαρξης γραπτής σύμβασης με τον εκτελούντα την επεξεργασία και καθορισμός οδηγιών από τον υπεύθυνο.

Νόμος 125(Ι)/2018

- **Άρθρο 2:** Ορισμοί – «υπεύθυνος επεξεργασίας» και «εκτελών την επεξεργασία».

Ερώτηση 2. Η σωστή απάντηση στηρίζεται στα ακόλουθα άρθρα των δύο νομοθεσιών:

Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ)

- **Άρθρο 37(1):** Υποχρέωση ορισμού DPO σε ορισμένες κατηγορίες οργανισμών.
- **Άρθρο 37(6):** Θέση DPO
- **Άρθρο 38(3):** Ο DPO εκτελεί τα καθήκοντά του με ανεξαρτησία και δεν λαμβάνει εντολές για αυτά.
- **Άρθρο 39(1):** Καθήκοντα DPO — παρακολούθηση συμμόρφωσης, παροχή συμβουλών, συνεργασία με την εποπτική αρχή.

Νόμος 125(Ι)/2018

- **Άρθρο 14(1):** Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων ορίζεται, τηρουμένων των διατάξεων του άρθρου 37 του Κανονισμού.
- **Άρθρο 15(1):** Τηρουμένων των διατάξεων οποιουδήποτε νόμου ρυθμίζει θέματα επαγγελματικού απορρήτου ή εμπιστευτικότητας, κατά την εκτέλεση των καθηκόντων του ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων δεσμεύεται από την υποχρέωση τήρησης του απορρήτου ή της εμπιστευτικότητας.