



ΑΡΧΗ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑΣ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ
ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ

Αθήνα, 13-07-2017

Αριθ. Πρωτ.: Γ/ΕΞ/5366/13-07-2017

Α Π Ο Φ Α Σ Η 81/2017

(Τμήμα)

Η Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα συνεδρίασε σε σύνθεση Τμήματος στην έδρα της την 5-7-2017 και ώρα 10:00 μετά από πρόσκληση του Προέδρου της, προκειμένου να εξετάσει την υπόθεση που αναφέρεται στο ιστορικό της παρούσας. Παρέστησαν ο Αναπληρωτής Πρόεδρος της Αρχής, Γεώργιος Μπατζαλέξης, κωλυομένου του Προέδρου της Αρχής Κωνσταντίνου Μενουδάκου και τα αναπληρωματικά μέλη Παναγιώτης Ροντογιάννης, Χαράλαμπος Τσιλιώτης ως εισηγητής και Γρηγόριος Τσόλιας, σε αναπλήρωση των τακτικών μελών Αντώνιου Συμβώνη, Σπυρίδωνα Βλαχόπουλου και Χαράλαμπου Ανθόπουλου αντίστοιχα, οι οποίοι, αν και εκλήθησαν νομίμως εγγράφως, δεν παρέστησαν λόγω κωλύματος. Παρούσες χωρίς δικαίωμα ψήφου ήταν η Κυριακή Λωσταράκου, νομικός ελεγκτής - δικηγόρος, ως βοηθός εισηγητή και η Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου, υπάλληλος του τμήματος διοικητικών και οικονομικών υποθέσεων, ως γραμματέας.

Η υπόθεση συζητήθηκε στη συνεδρίαση της 10-5-2017 όπου αποφασίστηκε να γίνει κλήση προς ακρόαση των ενδιαφερομένων για τη συνεδρίαση της 24-5-2015. Στη συνεδρίαση αυτή κλήθηκαν νομίμως και παρέστησαν οι Ι. Μούργελας, πληρεξούσιος δικηγόρος, ... Διευθυντής Α, ... Διευθυντής Β, Αναπληρωτής ... Διευθυντής Γ των ως άνω εταιρειών.

Η Αρχή έλαβε υπ' όψιν της την με αρ. πρωτ. αρ. πρωτ. ΓΝ/ΕΙΣ/2866/13.12.2016 γνωστοποίηση, όπως αυτή συμπληρώθηκε με τα ΓΝ/ΕΙΣ/618/10.03.2017 ΓΝ/ΕΙΣ/1202/03.05.2017 συμπληρωματικά έγγραφα, καθώς και το Γ/ΕΙΣ/4296/31.05.2017 υπόμνημα της Eurolife ERB Insurance Group Ανώνυμος Εταιρεία Συμμετοχών», η οποία ζήτησε για λογαριασμό των δύο ασφαλιστικών εταιριών του Ομίλου α) «Eurolife ERB Ανώνυμος Εταιρεία Ασφαλίσεων Ζωής» και β) «Eurolife ERB Ανώνυμος Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων» να επιτραπεί η διασύνδεση των αρχείων των πελατών των δύο υπό α και β εταιρειών, καθώς και να χορηγηθεί άδεια για να ενημερωθούν τα υποκείμενα των δεδομένων για τη διασύνδεση αυτή μέσω τύπου.

Όπως αναφέρει στα ανωτέρω έγγραφα της η εταιρεία, σύμφωνα με το Ν.4364/2016, με τον οποίο ενσωματώθηκε στο Ελληνικό θεσμικό πλαίσιο η Οδηγία 2009/138/ΕΚ, άδεια για παροχή ασφαλιστικών υπηρεσιών χορηγείται *“είτε για την άσκηση ασφαλίσεων κατά ζημιών, είτε για άσκηση ασφαλίσεων ζωής”* (άρθρο 11, παρ.1 και 48, παρ.1). Ο περιορισμός όμως αυτός δεν ίσχυσε για τις υφιστάμενες ασφαλιστικές εταιρίες (άρθρο 48, παρ.5), *“υπό τον όρο ότι κάθε δραστηριότητα τελεί υπό διακριτή διαχείριση”*.

Σύμφωνα εξάλλου με το άρθρο 49 του ίδιου νόμου, η διακριτή διαχείριση πρέπει να εξασφαλίζει ότι *“τα αντίστοιχα συμφέροντα των ασφαλισμένων ζωής και κατά ζημιών δεν βλάπτονται”*, τα κέρδη κάθε κλάδου παραμένουν στον συγκεκριμένο κλάδο (παρ.1) και *“οι λογαριασμοί πρέπει να συντάσσονται κατά τρόπο ώστε να απεικονίζουν τις πηγές των αποτελεσμάτων για τις δραστηριότητες ασφαλίσεων ζωής και κατά ζημιών χωριστά”* (παρ.6). Δηλαδή πρέπει να απεικονίζονται χωριστά *“το σύνολο των εσόδων, ιδίως τα ασφάλιστρα, οι καταβολές των αντασφαλιστών και τα έσοδα από επενδύσεις, όπως και των εξόδων, ιδίως οι διακανονισμοί ασφαλιστικών αποζημιώσεων, οι προσαυξήσεις στις τεχνικές προβλέψεις, τα αντασφάλιστρα και οι δαπάνες λειτουργίας για τις ασφαλιστικές εργασίες”*(παρ.6).

Όπως αναφέρεται στην ανωτέρω αίτηση, οι εταιρείες αυτές δεν είναι υποχρεωμένες να διατηρούν χωριστά λογιστήρια, ούτε, πολύ περισσότερο, χωριστά πελατολόγια. Τα στοιχεία των πελατών τους για οποιονδήποτε κλάδο ασφάλισης είναι κοινά και αντιμετωπίζονται από αυτές κατά τρόπο ενιαίο για την προσέγγισή τους για ενδεχομένη επέκταση των προς αυτούς παρεχόμενων υπηρεσιών, για τον

υπολογισμό του αναλαμβανόμενου κινδύνου και συνεπώς για την τιμολόγησή τους ή για την εξυπηρέτησή τους (customer service).

Οι αιτούσες θεωρούν ότι εάν δεν παρασχεθεί το δικαίωμα να διασυνδέσουν τα στοιχεία των πελατολογίων των δύο επί μέρους ασφαλιστικών εταιριών, δεν τίθενται μόνο σε χειρότερη επιχειρηματικά θέση από τις παλαιότερες, αλλά και σε σαφώς δυσμενέστερη θέση για την εξυπηρέτηση των πελατών τους, οι οποίοι δεν έχουν ενιαία αντιμετώπιση, όχι μόνο από την άποψη της εξυπηρέτησης, αλλά και από την άποψη της τιμολόγησης. Όπως δε αναφέρουν, από την ενοποίηση του πελατολογίου των δύο κλάδων ασφάλισης μόνο πλεονεκτήματα προκύπτουν για τους πελάτες αφού:

Θα υπάρχει ένα σημείο αντί για δύο εξυπηρέτησης πελατών και συνεπώς μικρότερο λειτουργικό κόστος που είναι κύριο συστατικό της τιμολόγησης κάθε υπηρεσίας,

Θα γίνεται ενιαία εκτίμηση του κινδύνου και συνεπώς συνυπολογισμός της τυχόν διασποράς του σε περισσότερα ασφαλισμένα αντικείμενα (υγεία, σπίτι, αυτοκίνητο κλπ.) που είναι παράγοντας μείωσης της συνολικής έκθεσης και κατ'ακολουθία της τιμολόγησής του,

Θα υπάρχει η δυνατότητα παροχής συνδυαστικών προϊόντων στους πελάτες ή οργάνωσης συστημάτων επιβράβευσης της επέκτασης της χρήσης των υπηρεσιών της εταιρίας ή της χρονικής διάρκειας της σχέσης με την εταιρία σε διαφορετικά προϊόντα (loyalty schemes), με εκπτώσεις επί του τιμολογίου.

Επιπρόσθετα, η μητρική εταιρία του Ομίλου, η "EUROLIFE ERB INSURANCE GROUP A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ", η οποία είναι εταιρία ασφαλιστικών συμμετοχών, υποχρεούται, κατά το άρθρο 199 του Ν.4364/2016 για την εποπτεία των ομίλων ασφαλιστικών εταιριών, να παρακολουθεί τους κινδύνους που ασφαίζονται από τις δύο θυγατρικές της σε επίπεδο ομίλου, ενώ ο Όμιλος υπόκειται σε ενιαίο έλεγχο από την εποπτική αρχή, την Τράπεζα της Ελλάδος. Για παράδειγμα, εάν ένας πελάτης έχει ασφαλίσει το σπίτι του κατά του κινδύνου σεισμού ή φωτιάς (στην EUROLIFE ERB ΑΕΓΑ) και συγχρόνως έχει αγοράσει ασφάλεια ζωής (από την EUROLIFE ERB ΑΕΑΖ), είναι προφανές ότι η μητρική EUROLIFE ERB ασφαλιστικών συμμετοχών πρέπει να μπορεί να αποτιμήσει την συγκέντρωση των ως άνω κινδύνων στον ως άνω πελάτη.

Η εταιρεία θεωρεί ότι πληρούνται οι προϋποθέσεις για την χορήγηση άδειας διασύνδεσης των αρχείων της “EUROLIFE ERB A.E. ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ ΖΩΗΣ” και της “ EUROLIFE ERB A.E. ΓΕΝΙΚΩΝ ΑΣΦΑΛΙΣΕΩΝ”, χωρίς την συγκατάθεση των πελατών -υποκειμένων, κατά το εδάφιο ε της παρ. 2 του άρθρου 5 του Ν.2472/1997, θεωρώντας ότι η αιτούμενη διασύνδεση είναι απολύτως αναγκαία για την ικανοποίηση του εννόμου συμφέροντος που επιδιώκει ο Όμιλος, δηλαδή την παροχή της καλλίτερης δυνατής τιμολόγησης και εξυπηρέτησης στους πελάτες του προς όφελος αυτών, των οποίων τα δικαιώματα όχι μόνο δεν παραβλάπτονται, αλλά αντίθετα μπορούν να ασκηθούν ευκολότερα και αποτελεσματικότερα.

Στην περίπτωση του δικαιώματος πρόσβασης, για παράδειγμα, ο πελάτης-υποκείμενο θα μπορεί με μία αίτηση να πληροφορηθεί τα προσωπικά του δεδομένα που όλες οι εταιρείες του Ομίλου επεξεργάζονται με μία μόνον αίτηση. Θα έχει λοιπόν πληρέστερη ενημέρωση με μία κίνηση, και κατ’ακολουθία, τη δυνατότητα άσκησης του δικαιώματος αντίρρησης, επίσης για το σύνολο της επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων, με μία κίνηση, με εξαίρεση βέβαια τα τυχόν ευαίσθητα δεδομένα, για τα οποία θα πρέπει να απευθυνθεί ειδικά στην εταιρεία που τα τηρεί, αλλά και πάλι μετά από συγκεκριμένη υπόδειξη που θα του δοθεί κεντρικά.

Κατά τις αιτούσες, συντρέχει και η περίπτωση του εδαφίου β της παρ. 2 του άρθρου 5 του Ν.2472/1997, εφόσον η εν λόγω διασύνδεση είναι επιβεβλημένη για να μπορέσει ο Όμιλος να ανταποκριθεί στις εκ του νόμου απορρέουσες υποχρεώσεις του και οι τρεις εταιρείες του Ομίλου να αντιμετωπίσουν αποτελεσματικότερα και ταχύτερα τόσο τα αιτήματα δημόσιων αρχών που σχετίζονται με την αντιμετώπιση της πρόληψης χρήσης του χρηματοπιστωτικού και ασφαλιστικού συστήματος για την νομιμοποίηση εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (“AML Controls”), όσο και εκείνα που αφορούν σε τυχόν κατασχέσεις από την πλευρά του Ελληνικού Δημοσίου απαιτήσεων του έναντι τρίτων εις χείρας των εταιρειών του Ομίλου, καθώς η έρευνα σε επίπεδο πελατολογίου θα γίνεται με τον ενιαίο κωδικό πελάτη που θα είναι ο αριθμός φορολογικού του μητρώου (ΑΦΜ).

Επιπλέον, τα δικαιώματα των υποκειμένων των δεδομένων και οι θεμελιώδεις ελευθερίες τους δεν θίγονται από την εν λόγω επεξεργασία, αφού τα

ανωτέρω πρόσωπα προσλαμβάνουν ότι είναι πελάτες της Eurolife ERB -στο διαδικτυακό τόπο www.eurolife.gr υπάρχει η κοινή ενημέρωση των εταιρειών Eurolife ERB Ανώνυμος Εταιρεία Ασφαλίσεων Ζωής και Eurolife ERB Ανώνυμος Εταιρεία Γενικών Ασφαλίσεων-, και έχουν ενιαίο σημείο άσκησης των δικαιωμάτων πρόσβασης και αντίρρησης (Διεύθυνση Κανονιστικής Συμμόρφωσης και Εταιρικής Διακυβέρνησης, Πανεπιστημίου 33-35 & Κοραή, Αθήνα).

Ειδικότερα, τα αρχεία που πρόκειται να διασυνδεθούν είναι τα αρχεία πελατών της EUROLIFE ERB ΑΕΑΖ_και της EUROLIFE ERB ΑΕΓΑ και θα αφορά μη ευαίσθητα δεδομένα πελατών των δύο εταιρειών-υπευθύνων επεξεργασίας και συγκεκριμένα, όνομα, πατρώνυμο, επώνυμο, μητρώνυμο, φύλο, ΑΔΤ ή διαβατηρίου, διεύθυνση κατοικίας, στοιχεία επικοινωνίας (αρ. τηλεφώνου και ηλ. διεύθυνση), ΑΦΜ και ένδειξη εάν ο πελάτης έχει συναινέσει στην αποστολή ενημερωτικού και προωθητικού υλικού του ομίλου. Πριν από την διασύνδεση θα υπάρξει διαδικασία μοναδικοποίησης των πελατών των ως άνω δύο αρχείων η οποία θα πραγματοποιηθεί με τα πέντε πρώτα προσωπικά τους δεδομένα και στη συνέχεια κάθε πελάτης θα λάβει ένα νέο μοναδικό αριθμό πελάτη (ID) με βάση τον οποίο θα διασυνδεθούν τα ανωτέρω δεδομένα. Το ενιαίο αρχείο πελατών θα τηρείται στη μητρική εταιρεία "EUROLIFE ERB INSURANCE GROUP A.E. ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ» και σε αυτό θα έχουν πρόσβαση οι υπηρεσίες αξιολόγησης και διαχείρισης κινδύνων, εργασιών, εξυπηρέτησης πελατών, και διαφήμισης των εταιρειών του ομίλου με τη χρήση του (ΑΦΜ) ως κωδικού αριθμού.

Ως προς την ενημέρωση, οι αιτούσες επισημαίνουν ότι πρόκειται για μεγάλο αριθμό υποκειμένων (περισσότεροι από 370.000 πελάτες των δύο εταιρειών), με άγνωστο αριθμό κοινών πελατών, μεταξύ των οποίων υπάρχουν και πελάτες αγνώστου διαμονής, οι οποίοι εξυπηρετούν τις οικονομικές τους υποχρεώσεις μέσω παγίων τραπεζικών εντολών. Όπως αναφέρουν, η εξατομικευμένη ενημέρωση θα δημιουργούσε σύγχυση στα υποκείμενα, δεδομένου ότι αυτά, ως πελάτες της EUROLIFE ERB γνωρίζουν αυτή ως μια ενιαία νομική οντότητα που παρέχει ασφαλίσεις τόσο ζωής όσο και ζημιών. Επιπροσθέτως, δεν υπάρχει η χρονική δυνατότητα για εξατομικευμένη ενημέρωση, δεδομένου ότι η εταιρεία ασφαλιστικών συμμετοχών του ομίλου θα πρέπει να υποβάλει στην εποπτική αρχή

της ΤτΕ για πρώτη φορά μέχρι τον Ιούλιο του 2017 σειρά εποπτικών αναφορών.

Η Αρχή, μετά από εξέταση όλων των στοιχείων του φακέλου, αφού άκουσε τον εισηγητή και την βοηθό εισηγητή, η οποία αποχώρησε μετά τη συζήτηση και πριν από τη διάσκεψη και τη λήψη απόφασης, και κατόπιν διεξοδικής συζήτησης,

ΣΚΕΦΤΗΚΕ ΣΥΜΦΩΝΑ ΜΕ ΤΟ ΝΟΜΟ

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων επιτρέπεται καταρχήν με τη συγκατάθεση των υποκειμένων των δεδομένων σύμφωνα με το άρθρο 5 παρ.1 του ν.2472/97 ή εφόσον συντρέχει κάποια από τις νομιμοποιητικές βάσεις της παραγράφου 2 του άρθρου 5. Λαμβάνοντας υπόψη τη δυσκολία λήψης της συγκατάθεσης στην προκειμένη περίπτωση, αλλά και του σκοπού που επιδιώκεται (διαχείριση των πελατολογίων σε ενοποιημένη βάση), σκοπό συμβατό με το αρχικό σκοπό επεξεργασίας, διαπιστώνεται ότι οι αιτούσες έχουν έννομο συμφέρον, όπως αυτό εξειδικεύεται στα ως άνω έγγραφα, το οποίο μπορεί να θεωρηθεί ότι υπερέρχει προφανώς των δικαιωμάτων των υποκειμένων βάσει του άρθρου 5 παρ.2^ε:

α) Είναι εύλογο τα υποκείμενα να αναμένουν ότι τα απλά δεδομένα τους τυγχάνουν επεξεργασίας και από τον όμιλο για σκοπούς καλύτερης διαχείρισης, β) η διασύνδεση αφορά απλά δεδομένα - στοιχεία ταυτοποίησης και επικοινωνίας- και όχι ευαίσθητα, για τα οποία θα απαιτούνταν η συγκατάθεσή τους, γ) δεν προκύπτει από το θεσμικό πλαίσιο ότι η αιτούμενη διασύνδεση με σκοπό τη διαχείριση του πελατολογίου σε ενοποιημένη βάση δεν είναι επιτρεπτή και δ) δεν θα υπάρχει αποκλεισμός ή δυσμενής διάκριση λόγω της διασύνδεσης, αλλά τουναντίον ωφέλεια των υποκειμένων. Πρέπει δε να επισημανθεί ότι με την απόκτηση μοναδικού αριθμού πελάτη σε επίπεδο ομίλου θα μπορούν να ικανοποιηθούν ευχερέστερα τα δικαιώματα πρόσβασης και διαγραφής, αλλά και το νέο δικαίωμα στη φορητότητα, βάσει του Νέου Κανονισμού.

Ως προς την επίκληση από τις αιτούσες της νομικής βάσης του άρθρου 5 παρ.2 β, ως επεξεργασία αναγκαία για την εκπλήρωση υποχρεώσεων εκ του νόμου, δεν αποδεικνύεται η αναγκαιότητα της αιτούμενης διασύνδεσης σε σχέση με τον

επιδιωκόμενο σκοπό συμμόρφωσης σε νομικές υποχρεώσεις, διότι αφενός, ως προς την ανταπόκριση σε αιτήματα δημόσιων αρχών αυτά εκπληρώνονται προφανώς ως τώρα χωρίς να υπάρχει πρόβλημα (δεν προβάλλεται δε κάποια επιτακτική ανάγκη για ταχύτερη ανταπόκριση), αφετέρου, για την άσκηση εποπτείας της συγκέντρωσης κινδύνων σε επίπεδο ομίλου, δεν απαιτείται η επεξεργασία εξατομικευμένων δεδομένων πελατών, αλλά μόνο συγκεντρωτικών και στατιστικών δεδομένων.

Αναφορικά με το αίτημα ενημέρωσης δια του τύπου, δεν δικαιολογείται γιατί πρέπει η σχετική ενημέρωση να γίνει κατ' εξαίρεση δια του τύπου, και όχι ατομικά στο πλαίσιο της περιοδικής επικοινωνίας των ασφαλιστικών εταιρειών με τους πελάτες τους, δεδομένου ότι η ατομική ενημέρωση είναι εφικτή, αφού πρόκειται για ενεργούς πελάτες με γνωστά στοιχεία διεύθυνσης κατοικίας, τηλεφώνου ή ηλεκτρονικού ταχυδρομείου. Άλλωστε αν δεν ήταν γνωστά τα στοιχεία των ασφαλισμένων, ή τυγχάνουν άγνωστης διαμονής, όπως ισχυρίζεται η αιτούσα, δεν θα υπήρχε δυνατότητα αποστολής των λογαριασμών ασφαλιστρων, οι οποίοι στη συνέχεια πληρώνονταν ηλεκτρονικά, όπως η ίδια αναφέρει. Η δε επίκληση του επείγοντος του θέματος λόγω της υποχρέωσης υποβολής στην εποπτική αρχή της ΤτΕ σειράς εποπτικών αναφορών για πρώτη φορά μέχρι τον Ιούλιο του 2017, έγινε μόλις στις 31/5/2017 με το ως άνω υπόμνημα και σε κάθε περίπτωση δεν είναι επαρκώς αιτιολογημένη.

ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΛΟΓΟΥΣ ΑΥΤΟΥΣ

1. Κρίνει ότι η αιτούμενη διασύνδεση είναι νόμιμη και χορηγεί την απαιτούμενη προς τούτο άδεια διασύνδεσης αρχείων με χρήση ενιαίου κωδικού αριθμού.
2. Απορρίπτει το αίτημα για ενημέρωση των υποκειμένων δια του τύπου.

Ο Αναπληρωτής Πρόεδρος
Γιώργος Μπατζαλέξης

Η Γραμματέας
Ειρήνη Παπαγεωργοπούλου