



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

«Η λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων υπό το πρίσμα του νέου θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων»

Μεταπτυχιακός φοιτητής : Καλογερόπουλος Κωνσταντίνος

Επιβλέπων καθηγητής : Σφακιανάκης Μιχαήλ

Κοσμήτωρ της Σχολής Διοίκησης Επιχειρήσεων του Πανεπιστημίου Πειραιώς

Πειραιάς, 2019

Παράρτημα Β: Βεβαίωση Εκπόνησης Διπλωματικής Εργασίας



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΙΡΑΙΩΣ

ΤΜΗΜΑ ΟΡΓΑΝΩΣΗΣ & ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ ΣΤΗ ΔΙΟΙΚΗΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΓΙΑ ΣΤΕΛΕΧΗ

ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΕΚΠΟΝΗΣΗΣ ΔΙΠΛΩΜΑΤΙΚΗΣ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

«Δηλώνω υπεύθυνα ότι η διπλωματική εργασία για τη λήψη του μεταπτυχιακού τίτλου σπουδών, του Πανεπιστημίου Πειραιώς, στη Διοίκηση Επιχειρήσεων για Στελέχη : Ε-MBA» με τίτλο: **«Η λειτουργία των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων υπό το πρίσμα του νέου θεσμικού πλαισίου προστασίας προσωπικών δεδομένων»** έχει συγγραφεί από εμένα αποκλειστικά και στο σύνολό της. Δεν έχει υποβληθεί ούτε έχει εγκριθεί στο πλαίσιο κάποιου άλλου μεταπτυχιακού προγράμματος ή προπτυχιακού τίτλου σπουδών, στην Ελλάδα ή στο εξωτερικό, ούτε είναι εργασία ή τμήμα εργασίας ακαδημαϊκού ή επαγγελματικού χαρακτήρα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι οι πηγές στις οποίες ανέτρεξα για την εκπόνηση της συγκεκριμένης εργασίας, αναφέρονται στο σύνολό τους, κάνοντας πλήρη αναφορά στους συγγραφείς, τον εκδοτικό οίκο ή το περιοδικό, συμπεριλαμβανομένων και των πηγών που ενδεχομένως χρησιμοποιήθηκαν από το διαδίκτυο. Παράβαση της ανωτέρω ακαδημαϊκής μου ευθύνης αποτελεί ουσιώδη λόγο για την ανάκληση του πτυχίου μου».

Υπογραφή Μεταπτυχιακού Φοιτητή:

A handwritten signature in blue ink, appearing to be 'K. Kalogeropoulos'.

Όνοματεπώνυμο: **Καλογερόπουλος Κωνσταντίνος**

Ημερομηνία: **03-12-2019**

ΑΦΙΕΡΩΣΗ

Στην οικογένεια μου

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Αρχικά, θα ήθελα να ευχαριστήσω τον καθηγητή του Πανεπιστημίου Πειραιώς, κύριο Μιχαήλ Σφακιανάκη, για την ευκαιρία και την πολύτιμη βοήθεια που μου έδωσε, καθώς επίσης και για την άριστη συνεργασία που είχαμε στο πλαίσιο αυτής της εργασίας.

Ιδιαίτερος, θα ήθελα να ευχαριστήσω την οικογένεια μου για την απεριόριστη αγάπη τους,τη διαρκή της υποστήριξη και την πολύτιμη βοήθεια τους.

Τέλος, ένα μεγάλο ευχαριστώ σε όλους όσοι συμμετείχαν στις έρευνες, για τον χρόνο που αφιέρωσαν και τη σημαντική συνεισφορά τους.

Πρόλογος

Η προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί ένα θέμα που απασχολεί ιδιαίτερα την κοινωνία και εξετάζεται σε μεγάλο βαθμό από τις εγχώριες και ευρωπαϊκές αρχές. Η εξέλιξη της τεχνολογίας, στο πλαίσιο της παγκοσμιοποίησης, έχει σαν αποτέλεσμα τη διευκόλυνση στη συλλογή και την επεξεργασία μεγάλου όγκου δεδομένων, πολλών εξ' αυτών προσωπικού χαρακτήρα, κάτι το οποίο καθιστά τους πολίτες ευάλωτους και εκτεθειμένους. Υπό αυτές τις συνθήκες, η πολιτική επέμβαση σε επίπεδο Ευρωπαϊκής Ένωσης, αποτελεί μονόδρομο στην προάσπιση των δικαιωμάτων των πολιτών στα κράτη μέλη. Έτσι, ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR) έρχεται να διασφαλίσει τις αξίες και τα δικαιώματα των πολιτών αναφορικά με την ασφάλεια, την συλλογή και την επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, ενώ θέτει το πλαίσιο και επιβάλλει περιορισμούς στις επιχειρήσεις και στους οργανισμούς που διαχειρίζονται τέτοιου είδους δεδομένα, επηρεάζοντας σε μεγάλο βαθμό τις λειτουργικές τους δομές. Σε αυτή την περίμετρο επιχειρήσεων και οργανισμών συμπεριλαμβάνονται και τα τραπεζικά ιδρύματα, τα οποία διαχειρίζονται μεγάλο όγκο προσωπικών δεδομένων πελατών τους, γεγονός που τα αναγκάζει να συμμορφωθούν με το νέο κανονιστικό πλαίσιο. Στην παρούσα εργασία θα προσεγγίσουμε θέματα που αφορούν :

- i. Τον τρόπο που επηρεάζει ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων την λειτουργία των τραπεζικών ιδρυμάτων.
- ii. Τα δεδομένα που διαχειρίζονται τα τραπεζικά ιδρύματα, τον σκοπό που αυτό κρίνεται απαραίτητο και τον βαθμό που εισχωρούν την ιδιωτική ζωή των πελατών τους.
- iii. Τον υφιστάμενο βαθμό συμμόρφωσης των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων.
- iv. Την εκπαίδευση και την αντίληψη που έχει καλλιεργηθεί στους εργαζόμενους των τραπεζικών ιδρυμάτων αναφορικά με την σχέση μεταξύ τραπεζών και προσωπικών δεδομένων και πως αντιλαμβάνονται την σχέση αυτή με τους πολίτες.

Abstract

The protection of personal data is a matter of particular interest to society and is a major concern for domestic and European authorities. The evolution of technology, in the context of globalization, has the effect of collecting and processing large volumes of data, many of them personal, while making citizens vulnerable and exposed. Under these circumstances, political intervention at the level of the European Union is a one-way street in defending the rights of citizens in the Member States. The General Data Protection Regulation (GDPR) aims to safeguard the values and rights of citizens with regard to security, the collection and processing of their personal data, and sets frameworks and constraints on businesses and organizations that manage such data, interfering to a large extent their functional structures. These businesses and organizations also include banking institutions, which manage a large volume of personal data from their clients, and are forced to comply with the new regulatory framework. But, how does the General Data Protection Regulation affect the way banks operate? What data are managed by banking institutions, for what purpose and to what extent they penetrate the privacy of their clients? What is their degree of compliance so far? How do bank employees feel the relationship between banks and personal data and how do they understand this relationship with citizens?

Πίνακας περιεχομένων

1. Εισαγωγή.....	14
1.1 Εισαγωγή.....	14
1.2 Δομή εργασίας.....	15
1.3 Συμβολή εργασίας.....	16
2. Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ - GDPR).....	17
2.1 Εισαγωγή στον ΓΚΠΔ.....	17
2.2 Οι βασικές αρχές του ΓΚΠΔ.....	18
2.3 Τα δικαιώματα του υποκειμένου με το ΓΚΠΔ.....	20
2.3.1 Δικαίωμα στη διαφάνεια και ρύθμιση (right to transparency and modalities).....	20
2.3.2 Δικαίωμα στην ενημέρωση και πρόσβαση (right to information and access to personal data).....	21
2.3.3 Δικαίωμα στη διόρθωση (right to rectification).....	22
2.3.4 Δικαίωμα στη διαγραφή - "δικαίωμα στη λήθη" (right to erasure - "right to be forgotten").....	22
2.3.5 Δικαίωμα στην εναντίωση (right to object).....	23
2.4 Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων.....	24
2.5 Εργασιακές σχέσεις και προσωπικά δεδομένα.....	26
3. Προσωπικά δεδομένα και τραπεζικά ιδρύματα.....	29
3.1 Τραπεζικό απόρρητο.....	29
3.2 Κατάρτιση προφίλ πελατών.....	29
3.3 Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τα τραπεζικά ιδρύματα.....	30
3.3.1 Καταθετικά προϊόντα και πράξεις πληρωμών.....	31
3.3.2 Χορηγητικά προϊόντα.....	32
3.3.3 Επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες φύλαξης και διοικητικής διαχείρισης τίτλων.....	32
3.3.4 Προϊόντα μικτών χαρακτηριστικών.....	33
3.4 Προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.....	33
3.4.1 Προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.....	33
3.4.2 Έρευνα ικανοποίησης πελατών.....	35
3.4.3 Δημόσιες σχέσεις.....	35
4. Αρχεία προσωπικών δεδομένων τραπεζικών ιδρυμάτων.....	36
4.1 Αρχείο αναφοράς.....	36
4.2 Αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς.....	37
4.2.1 Αρχείο δεδομένων αθέτησης υποχρεώσεων (ΣΑΥ) και υποθηκών (ΣΥΠ).....	38
4.2.2 Αρχείο ελέγχου κινδύνου (ΤΣΕΚ).....	40

4.2.3 Αρχείο συγκέντρωσης χορηγήσεων (ΣΣΧ)	41
4.3 Αρχείο απολεσθέντων - κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων	42
4.4 Αρχείο καταγγελλθεισών συμβάσεων επιχειρήσεων	43
4.5 Αρχείο εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων	44
4.6 Αρχείο δεδομένων εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ.....	44
4.7 Αρχείο συστήματος βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς (scoring)	45
4.8 Εκτελούντες την επεξεργασία αρχείων προσωπικών δεδομένων	46
4.9 Προστασία & ασφάλεια αρχείων προσωπικών δεδομένων.....	46
5. Έρευνα.....	48
5.1 Χαρακτηριστικά έρευνας	48
5.2 Ερευνητικό εργαλείο	48
5.3 Ανάλυση έρευνας	50
5.3.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση - Έρευνας Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα	50
5.3.2 Συγκριτική στατιστική ανάλυση - Έρευνας Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα	70
5.4 Συμπεράσματα έρευνας.....	73
5.5 Περιορισμοί έρευνας	75
6. Συμπεράσματα.....	76
Βιβλιογραφία.....	78
Παράρτημα.....	81
A. Ερωματολόγιο εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα.....	81

Ευρετήριο Πινάκων

	Σελ.
Πίνακας 1: Πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;	50
Πίνακας 2: Έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;	51
Πίνακας 3: Πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;	52
Πίνακας 4: Πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;	53
Πίνακας 5: Θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;	54
Πίνακας 6: Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;	55
Πίνακας 7: Το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;	56
Πίνακας 8: Πως θα βαθμολογούσατε τους παρακάτω παράγοντες αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε με τα πρότυπα του GDPR;	57
Πίνακας 9: Ποιο είναι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε;	59
Πίνακας 10: Θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;	60
Πίνακας 11: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;	61
Πίνακας 12: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;	62
Πίνακας 13: Σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.);	63
Πίνακας 14: Αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη	64

συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;	
Πίνακας 15: Πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;	65
Πίνακας 16: Γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα μαζί του;	67
Πίνακας 17: Θεωρείτε ότι το GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;	68
Πίνακας 18: Θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;	69
Πίνακας 19: Score συμμόρφωσης	71
Πίνακας 20: Συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα αναφορικά με το GDPR, με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR	71

Ευρετήριο Διαγραμμάτων

	Σελ.
Διάγραμμα 1: Πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;	50
Διάγραμμα 2: Έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;	51
Διάγραμμα 3: Πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;	52
Διάγραμμα 4: Πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;	53
Διάγραμμα 5: Θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;	54
Διάγραμμα 6: Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;	55
Διάγραμμα 7: Το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;	56

Διάγραμμα 8: Πως θα βαθμολογούσατε τους παρακάτω παράγοντες αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε με τα πρότυπα του GDPR;	58
Διάγραμμα 9: Ποιο είναι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε;	59
Διάγραμμα 10: Θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;	60
Διάγραμμα 11: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείτε για προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;	61
Διάγραμμα 12: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείτε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;	62
Διάγραμμα 13: Σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.);	64
Διάγραμμα 14: Αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;	65
Διάγραμμα 15: Πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;	66
Διάγραμμα 16: Γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα μαζί του;	67
Διάγραμμα 17: Θεωρείτε ότι το GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;	68
Διάγραμμα 18: Θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη αρκετά στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;	69
Διάγραμμα 19: Score συμμόρφωσης	71
Διάγραμμα 20: Συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα (εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα) αναφορικά με το GDPR, με	73

το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο
GDPR

1. Εισαγωγή

1.1 Εισαγωγή

Η σύγχρονη εποχή χαρακτηρίζεται από την έντονη ανάπτυξη της τεχνολογίας, βελτιώνοντας σε μεγάλο βαθμό τις συνθήκες διαβίωσης των πολιτών. Δεν είναι λίγες όμως οι φορές που η παραπάνω ανάπτυξη είχε σαν αποτέλεσμα την εισβολή στην ιδιωτικότητα και στη διαχείριση και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πολιτών.

Υπό αυτό το πρίσμα καλλιεργήθηκε η ανάγκη ύπαρξης ενός θεσμικού πλαισίου, με πανευρωπαϊκή έκταση, που να διασφαλίζει τα ατομικά δικαιώματα των πολιτών και να προασπίζει τις αρχές και τις αξίες της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Έτσι, γεννήθηκε ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων, ο οποίος έρχεται να αποτελέσει το νέο κανονιστικό πλαίσιο, στο οποίο θα πρέπει να εναρμονιστούν όλες οι επιχειρήσεις, κερδοσκοπικοί και μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, οι οποίοι έχουν δραστηριότητα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και διαχειρίζονται δεδομένα.

Τα τραπεζικά ιδρύματα είναι οργανισμοί οι οποίοι συλλέγουν και επεξεργάζονται μεγάλο όγκο προσωπικών δεδομένων. Έτσι, ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων έρχεται να επηρεάσει σε μεγάλο βαθμό τις λειτουργικές τους δομές, παρεμβαίνοντας στους τρόπους και σκοπούς επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζονται, καθώς και επιβάλλοντας τη συμμόρφωσή τους σε θέματα ασφάλειας, διαφάνειας και λογοδοσίας.

Η παρούσα διπλωματική εργασία θα αναλύσει το πλαίσιο που σχετίζεται με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, τις αρχές και τα δικαιώματα των υποκειμένων, καθώς και το τραπεζικό περιβάλλον, σε συνάρτηση με την συλλογή, αποθήκευση και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα.

Τέλος, με την ερευνητική διαδικασία που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, θα αφουγκραστούμε τις απόψεις και τις αντιλήψεις των εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα, αναφορικά με την σχέση μεταξύ τραπεζικού ιδρύματος και προσωπικών δεδομένων.

1.2 Δομή εργασίας

Το Κεφάλαιο 1 της παρούσας διπλωματικής εργασίας περιλαμβάνει το εισαγωγικό κομμάτι, με την δομή της εργασίας και τη συμβολή της στον επιστημονικό κόσμο.

Η ανάλυση του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ - GDPR) πραγματοποιείται στο Κεφάλαιο 2. Πιο συγκεκριμένα αναλύονται οι έννοιες που σχετίζονται με το ΓΚΠΔ, οι βασικές του αρχές, τα δικαιώματα των υποκειμένων από το ΓΚΠΔ, ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας και οι παρέμβαση του ΓΚΠΔ στις εργασιακές σχέσεις.

Στο Κεφάλαιο 3 περιγράφεται η σχέση των τραπεζικών ιδρυμάτων με τα προσωπικά δεδομένα. Αναλύεται η έννοια του τραπεζικού απορρήτου, η κατάρτιση του προφίλ πελατών, οι μορφές επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων από τα τραπεζικά ιδρύματα, καθώς και η προώθηση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών, στα πλαίσια του ΓΚΠΔ.

Στο Κεφάλαιο 4 αναλύονται τα αρχεία προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζονται τα τραπεζικά ιδρύματα, όπως το αρχείο αναφοράς, το αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, το αρχείο απολεσθέντων - κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων, το αρχείο καταγγελθείσων συμβάσεων, το αρχείο εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων, το αρχείο δεδομένων εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ και το αρχείο συστήματος βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς. Επίσης, περιγράφονται οι εκτελούντες την επεξεργασία των παραπάνω αρχείων, καθώς και τα μέσα προστασίας και ασφάλειας αρχείων προσωπικών δεδομένων που εφαρμόζει η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.

Στο Κεφάλαιο 5 παρουσιάζεται η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, τα χαρακτηριστικά της, το ερευνητικό εργαλείο, η περιγραφική στατιστική ανάλυσή, η συγκριτική στατιστική ανάλυση, τα συμπεράσματα, καθώς και οι περιορισμοί.

Στο Κεφάλαιο 6 καταγράφονται τα συμπεράσματα που προκύπτουν από την παρούσα διπλωματική εργασία, ενώ στο τέλος της εργασίας εντοπίζεται η βιβλιογραφία που χρησιμοποιήθηκε, καθώς και το παράρτημα όπου παρατίθεται το ερωτηματολόγιο της έρευνας που διαμοιράστηκε.

1.3 Συμβολή εργασίας

Η παρούσα διπλωματική εργασία αναλύει σε βάθος το πλαίσιο που περικλείει τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, τις αρχές και τα δικαιώματα των υποκειμένων που απορρέουν από αυτόν, ενώ δίνει μεγάλη βαρύτητα στον ρόλο του υπεύθυνου επεξεργασίας και στις εργασιακές σχέσεις και πως αυτές επηρεάζονται από το ΓΚΠΔ.

Πέρα, όμως από την ανάλυση του ΓΚΠΔ, αναλύονται έννοιες που σχετίζονται με τα τραπεζικά ιδρύματα και τη διαχείριση προσωπικών δεδομένων που πραγματοποιούν. Όπως είναι το τραπεζικό απόρρητο, η κατάρτιση του προφίλ πελατών, η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων για καταθετικά προϊόντα και πράξεις πληρωμών, για χορηγητικά προϊόντα, για επενδυτικά και μικτά προϊόντα, καθώς και η προώθηση των τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών.

Επιπρόσθετα, αναλύονται όλα τα αρχεία προσωπικών δεδομένων, που συλλέγουν, διαχειρίζονται και επεξεργάζονται τα τραπεζικά ιδρύματα, ως προς το νομικό πλαίσιο και τον σκοπό ύπαρξής του, οι πηγές που προσχωρούν τα δεδομένα του κάθε αρχείου, καθώς και οι αποδέκτες των δεδομένων αυτών.

Έτσι, οι αναγνώστες θα είναι σε θέση να αντιληφθούν πλήρως όλο το πλαίσιο που αφορά τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και πως αυτός επηρεάζει και διαμορφώνει τις λειτουργίες των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Επιπλέον, από την έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, οι αναγνώστες θα είναι σε θέση να αφουγκραστούν τις απόψεις των εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα της χώρας και στο πως αυτοί αντιλαμβάνονται την επίδραση του νέου κανονιστικού πλαισίου στα ιδρύματα, στο εργασιακό τους περιβάλλον καθώς και τον βαθμό συμμόρφωσης που θεωρούν ότι λαμβάνουν τα τραπεζικά ιδρύματα, με βάση τα πρότυπα του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων.

Τέλος, παρότι το θέμα της προστασίας των προσωπικών δεδομένων είναι ιδιαίτερα σημαντικό και επίκαιρο, παρατηρείται έλλειψη ενασχόλησης από τη ελληνική αλλά και διεθνή επιστημονική κοινότητα, ειδικότερα δε, για τις επιπτώσεις του ΓΚΠΔ στις επιχειρήσεις και στα τραπεζικά ιδρύματα. Έτσι, ευελπιστούμε η παρούσα

διπλωματική εργασία να αποτελέσει πηγή έμπνευσης, για περαιτέρω διερεύνηση του θέματος από μελλοντικούς ερευνητές.

2. Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (ΓΚΠΔ - GDPR)

2.1 Εισαγωγή στον ΓΚΠΔ

Στις 27 Απριλίου 2016, με τον κανονισμό της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016/676, του Ευρωπαϊκού Κοινοβουλίου και του Συμβουλίου, συντάχθηκε ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (GDPR). Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων (General Data Protection Regulation - GDPR), αποτελεί το νέο κανονιστικό πλαίσιο, στο οποίο θα πρέπει να εναρμονιστούν όλες οι επιχειρήσεις, κερδοσκοπικοί και μη κερδοσκοπικοί οργανισμοί, οι οποίοι έχουν δραστηριότητα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και διαχειρίζονται δεδομένα (Tankard, 2016). Ο ΓΚΠΔ έρχεται να αντικαταστήσει τον "Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων" της οδηγίας 95/46ΕΚ, ενώ εστιάζει στην προστασία των φυσικών προσώπων, έναντι της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, καθώς και της ελεύθερης διανομής αυτών (Regulation, 2016).

Σύμφωνα με τον Regulation (EU) 2016/679, με τον όρο "δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα - personal data" λογίζονται οι πληροφορίες που αφορούν ένα φυσικό πρόσωπο, το οποίο είναι ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο και του οποίου η ταυτότητα προκύπτει άμεσα ή έμμεσα, μέσα από αναγνωριστικά μοντέλα ταυτοποίησης, όπως είναι το όνομα, ο αριθμός ταυτότητας, ο τηλεφωνικός αριθμός, η διεύθυνση κατοικίας, η διεύθυνση επιχείρησης, η ηλεκτρονική διεύθυνση, η διεύθυνση πρωτοκόλλου διαδικτύου, τα δεδομένα θέσης, τα επιγραμμικά αναγνωριστικά ταυτότητας ή παράγοντες οι οποίοι παρουσιάζουν σωματικά, φυσιολογικά, γενετικά, ψυχολογικά, οικονομικά, πολιτιστικά ή κοινωνικά χαρακτηριστικά ταυτότητας του προσώπου (Ozzie, Gates, Flake, Bergstraesser, Blinn, Brumme & Glasser, 2011).

Η "επεξεργασία των δεδομένων –processing data", αφορά πράξεις που πραγματοποιούνται με ή χωρίς αυτοματοποιημένα μέσα, πάνω σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα ή σε σύνολα δεδομένων. Οι πράξεις αυτές μπορεί να αφορούν τη συλλογή, καταχώριση, οργάνωση, διάρθρωσή, αποθήκευση, προσαρμογή, μεταβολή, ανάκτηση, αναζήτηση δεδομένων, χρήση, μεταφορά,

διάδοση, καθώς και κάθε άλλη μορφή διάθεσης, συσχέτισης, συνδυασμού, περιορισμού ή διαγραφής αυτών (Regulation, 2016).

Έτσι, οι επιχειρήσεις και οι οργανισμοί που επεξεργάζονται προσωπικά δεδομένα πολιτών της Ευρωπαϊκής Ένωσης, θα πρέπει να εναρμονιστούν με τον ΓΚΠΔ, τροποποιώντας σε μεγάλο βαθμό τις λειτουργίες τους και αναπροσαρμόζοντας το πλαίσιο προστασίας των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζονται (Albrecht, 2016).

2.2 Οι βασικές αρχές του ΓΚΠΔ

Οι αρχές που διέπουν τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (GDPR), εστιάζουν στον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα. Πιο συγκεκριμένα (privacy-regulation - web):

- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να υποβάλλονται σε σύννομη και θεμιτή επεξεργασία, υπό το πρίσμα της διαφανούς σχέσης με το υποκείμενο των δεδομένων. Άρα, οι έννοιες που χαρακτηρίζουν τον ΓΚΠΔ είναι της νομιμότητας, της διαφάνειας και της αντικειμενικότητας - lawfulness, fairness and transparency (Άρθρο 6 και Άρθρο 9 του ΓΚΠΔ / Μήτρου, 2017).
- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να συλλέγονται με βάση προκαθορισμένους, ρητούς και νόμιμους σκοπούς. Άρα, περιορίζονται φαινόμενα κατάχρησης, ενώ περιορίζονται οι σκοποί χρήσης των προσωπικών δεδομένων – purpose limitation (Άρθρο 6 και Άρθρο 26 του ΓΚΠΔ / Μήτρου, 2017).
- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να είναι κατάλληλα, απαραίτητα και να σχετίζονται με τους καθορισμένους σκοπούς. Άρα, σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ συλλέγονται μόνο τα δεδομένα που απαιτούνται, ελαχιστοποιώντας τα δεδομένα – data minimisation (Άρθρο 25 του ΓΚΠΔ / Ιγγλεζάκης, 2018).
- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να είναι ακριβή και όταν χρειάζεται να επικαιροποιούνται. Έτσι, πρέπει να λαμβάνονται μέτρα άμεσης διαγραφής ή διόρθωσης των προσωπικών δεδομένων τα οποία δεν είναι ακριβή, σε συνάρτηση με τον σκοπό επεξεργασίας - accuracy (Άρθρο 16 του ΓΚΠΔ / Μήτρου, 2017).
- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να διατηρούνται, υπό μορφή ταυτοποίησης των υποκειμένων, μόνο για το χρονικό διάστημα που απαιτείται από τους σκοπούς της επεξεργασίας, ενώ αποθηκεύονται για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα για σκοπούς αρχειοθέτησης, επιστημονικών και ιστορικών ερευνών ή

για στατιστικές χρήσεις. Άρα με τον ΓΚΠΔ περιορίζεται η χρονική περίοδος αποθήκευσης – storage limitation (Άρθρο 89 του ΓΚΠΔ / Ιγγλεζάκης, 2018).

- Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα πρέπει να υποβάλλονται σε επεξεργασία με τέτοιο τρόπο και με τα κατάλληλα μέσα που να εγγυώνται τη ενδεδειγμένη ασφάλεια τους, την διαφύλαξή τους από μη εξουσιοδοτημένα μέλη ή την παράνομη επεξεργασία τους. Επίσης θα πρέπει να διαφυλάσσονται από τυχαία απώλεια, καταστροφή ή φθορά, χρησιμοποιώντας τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα. Με αυτό τον τρόπο διαφυλάσσεται η ακεραιότητα και η εμπιστευτικότητα των προσωπικών δεδομένων – integrity and confidentiality (Άρθρο 24 και Άρθρο 32 του ΓΚΠΔ / Ιγγλεζάκης, 2018).
- Ο υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων είναι εκείνος που φέρει ευθύνη και εγγυάται την συμμόρφωση με τις παραπάνω αρχές. Με αυτό τον τρόπο δημιουργείτε μια ακόμη αρχή, αυτή της λογοδοσίας - accountability (Άρθρο 77. Άρθρο 82 και Άρθρο 83 του ΓΚΠΔ / Ιγγλεζάκης, 2018).

Από τα παραπάνω, προκύπτουν οι βασικές έννοιες που στηρίζονται οι αρχές του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων, οι οποίες συγκεντρώνονται είναι:

- Η νομιμότητα
- Η αντικειμενικότητα
- Η διαφάνεια
- Ο περιορισμός των σκοπών συλλογής δεδομένων
- Η ελαχιστοποίηση των δεδομένων
- Η ακρίβεια των δεδομένων
- Ο περιορισμός της χρονικής περιόδου αποθήκευσης
- Η ακεραιότητα και η εμπιστευτικότητα αναφορικά με τη διαφύλαξη των δεδομένων
- Η λογοδοσία

Η αρχή της λογοδοσίας αποδεικνύεται ιδιαίτερα σημαντική, καθώς αποτελεί μια επιπλέον δέσμευση του υπεύθυνου επεξεργασίας στο να μεριμνεί για την εφαρμογή των ανωτέρω αρχών στην επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενώ υποχρεούται να λάβει τα μέτρα που απαιτούνται για να εφαρμόσει πλήρως τον κανονισμό (capital - web).

Ανησυχία γεννάται, με το γεγονός ότι η συναίνεση του υποκειμένου αφορά συγκεκριμένους σκοπούς, ενώ δεν υπάρχει η δυνατότητα να χρησιμοποιηθούν για μεταγενέστερους σκοπούς, χωρίς να προηγείται ειδική συγκατάθεση. Έτσι, καθώς ο έλεγχος των σκοπών επεξεργασίας πραγματοποιείται αποκλειστικά από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, ο οποίος αποφασίζει αν απαιτείται νέα συγκατάθεση του υποκειμένου, ενδέχεται να προκαλέσει καταχρηστικότητα, ως αποτέλεσμα της ελεύθερης κρίσης του (Παναγοπούλου-Κουτνατζή, 2017).

2.3 Τα δικαιώματα του υποκειμένου με το ΓΚΠΔ

Από το Άρθρο 12 έως το 23 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων αναφέρονται τα δικαιώματα του υποκειμένου με βάση τον νέο αυτό κανονισμό. Αναλυτικότερα, το υποκείμενο έχει δικαίωμα στην ενημέρωση, διαφάνεια των προσωπικών του δεδομένων, στην πρόσβασή του σε αυτά, στη ρύθμισή τους, στη διόρθωσή τους, στη διαγραφή τους, καθώς και στην εναντίωση.

Ένα εξαιρετικά σημαντικό επίτευγμα του ΓΚΠΔ αποτελεί η προάσπιση των δικαιωμάτων των παιδιών. Τα παιδιά αποτελούν μια ομάδα ατόμων ιδιαίτερα ευάλωτη και για τη συμμετοχή τους στο διαδίκτυο επιβάλλεται η συγκατάθεση των γονέων (Σουρτζή, 2018). Με τον ΓΚΠΔ ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να προβεί στη λήψη συγκατάθεσης, επαληθεύοντας με όποιο τεχνολογικό μέσο είναι αναγκαίο, την έγκριση των κηδεμόνων του παιδιού (Παναγοπούλου-Κουτνατζή, 2017).

Σύμφωνα με την Παναγοπούλου-Κουτνατζή (2017), ο ΓΚΠΔ ενδυναμώνει τα προϋπάρχοντα δικαιώματα των ανθρώπων αναφορικά με την προστασία των προσωπικών τους δεδομένων, τα εκσυγχρονίζει, ενώ επιβάλλονται αυστηρότερες και βαρύτερες κυρώσεις σε περίπτωση παραβίασης των κανονισμών.

2.3.1 Δικαίωμα στη διαφάνεια και ρύθμιση (right to transparency and modalities)

Ο Γενικός Κανονισμός Προστασίας Δεδομένων δίνει μεγάλη βαρύτητα στο δικαίωμα της διαφάνειας, ενημέρωσης, ανακοίνωσης και ρύθμισης των διαδικασιών, με επίκεντρο τα δικαιώματα του υποκειμένου στα δεδομένα του (Άρθρο 12 του ΓΚΠΔ). Πιο συγκεκριμένα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας του ΓΚΠΔ έχει την υποχρέωση να λάβει τα απαραίτητα μέτρα, έτσι ώστε να είναι σε θέση να παρέχει στο υποκείμενο τα δεδομένα και τις πληροφορίες που επεξεργάζεται, με διαφάνεια και με την

προϋπόθεση αυτά να είναι κατανοητά και σε προσβάσιμη μορφή. Η διατύπωση που χρησιμοποιείται, θα πρέπει να είναι σαφής και απλής μορφής, ειδικότερα όταν απευθύνεται σε παιδιά. Οι πληροφορίες θα πρέπει να είναι διαθέσιμες να μπορούν να παραδοθούν γραπτώς ή ηλεκτρονικώς, καθώς επίσης και προφορικώς αν αυτό ζητηθεί (gdpr-info - web).

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας του ΓΚΠΔ δεν έχει το δικαίωμα να αρνηθεί τη διάθεση των προσωπικών δεδομένων των υποκειμένων, παρά μόνο στην περίπτωση που η διασταύρωση της ταυτότητας του υποκειμένου δεν έχει εξακριβωθεί πλήρως (Iewik - web).

Εάν εξακριβωθεί η ταυτότητα του υποκειμένου, τα δεδομένα και οι πληροφορίες που ζητούνται θα πρέπει να παραληφθούν μέσα σε διάστημα ενός μήνα από την παραλαβή του αιτήματος, με δυνατότητα παράτασης δύο επιπλέον μηνών εάν απαιτείται λόγω πολυπλοκότητας του αιτήματος ή αριθμού των αιτημάτων και κατόπιν ενημέρωσης εντός του αρχικού διαστήματος του ενός μήνα. Στην περίπτωση που δεν πραγματοποιηθεί η διανομή των πληροφοριών, ο υπεύθυνος επεξεργασίας του ΓΚΠΔ έχει την υποχρέωση εντός ενός μηνός να ενημερώσει σχετικά με τους λόγους που δεν πραγματοποίησε τη διανομή των πληροφοριών, καθώς είναι και εκτεθειμένος σε υποβολή καταγγελίας στην εποπτική αρχή και σε άσκηση δικαστικής προσφυγής.

Η διανομή των πληροφοριών πραγματοποιείται χωρίς χρηματική αμοιβή, παρά μόνο εάν το υποκείμενο επιζητά τη διανομή πληροφοριών επαναλαμβανόμενα ή εάν η επεξεργασία του αιτήματος φέρει υπερβολικό χαρακτήρα. Παρά ταύτα, ο υπεύθυνος ΓΚΠΔ φέρει την ευθύνη της απόδειξης του υπερβολικού χαρακτήρα του αιτήματος (i-scoop - web).

2.3.2 Δικαίωμα στην ενημέρωση και πρόσβαση (right to information and access to personal data)

Το υποκείμενο βάσει του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων έχει δικαίωμα στην ενημέρωση και πρόσβαση στις πληροφορίες των προσωπικών δεδομένων που συλλέγονται από την επιχείρηση ή τον οργανισμό. Πιο συγκεκριμένα, όταν τα προσωπικά δεδομένα συλλέγονται είτε απευθείας από το υποκείμενο, είτε όχι (Άρθρο 13 και Άρθρο 14 του ΓΚΠΔ), ο υπεύθυνος επεξεργασίας, παρέχει τις παρακάτω προσωπικές του πληροφορίες:

- Ταυτότητα
- Στοιχεία επικοινωνίας.
- Σκοπός τήρησης και επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου, καθώς και την νομική βάση αυτών
- Το έννομο συμφέρον
- Τους αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων
- Το χρονικό διάστημα που συλλέγονται και αποθηκεύονται τα προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου
- Την ύπαρξη δικαιώματος υποβολής αιτήματος για επεξεργασία, πρόσβαση, διόρθωση και διαγραφή των προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου
- Την ύπαρξη δικαιώματος ανάκλησης της συγκατάθεσης του υποκειμένου, δίχως να θίγεται η νόμιμη επεξεργασία που πραγματοποιήθηκε σε προγενέστερους χρόνους
- Το δικαίωμα καταγγελίας στις εποπτικές αρχές
- Το δικαίωμα άσκησης δικαστικής προσφυγής

2.3.3 Δικαίωμα στη διόρθωση (right to rectification)

Το υποκείμενο με τον ΓΚΠΔ και το Άρθρο 16, έχει το δικαίωμα να απαιτήσει από τον υπεύθυνο επεξεργασίας να διορθωθούν τα ανακριβή προσωπικά δεδομένα του, καθώς και να συμπληρωθούν τα ελλιπή στοιχεία προσωπικού χαρακτήρα, μέσω συμπληρωματικής δήλωσης, εντός εύλογου χρονικού διαστήματος.

2.3.4 Δικαίωμα στη διαγραφή - "δικαίωμα στη λήθη" (right to erasure - "right to be forgotten")

Σύμφωνα με τον ΓΚΠΔ και τα Άρθρα 12, 15, 17 και 19, το υποκείμενο έχει το δικαίωμα να ζητήσει να διαγραφούν τα προσωπικά του δεδομένα που τηρούνται από τον υπεύθυνο επεξεργασίας, δίχως αδικαιολόγητη καθυστέρηση, εάν ισχύει κάτι από τα παρακάτω:

- Εάν τα προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου δεν είναι απαραίτητα, πλέον, για την επίτευξη των σκοπών που συλλέχθηκαν.
- Εάν ανακαλείται η συγκατάθεση, επί της οποίας βασίζεται η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου.
- Εάν το υποκείμενο αντιτίθεται στην επεξεργασία, σύμφωνα με το Άρθρο 21, ενώ δεν ενυπάρχουν επιτακτικοί και νομικοί λόγοι διατήρησης και επεξεργασίας των προσωπικών του δεδομένων.

- Εάν υπήρξε παράνομη επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων του υποκειμένου.
- Εάν υπόκεινται νομικοί ή ενωσιακοί λόγοι δικαίου.

Επιπλέον, εάν ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει κοινοποιήσει τα προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου υποχρεούται να τα διαγράψει, λαμβάνοντας υπόψη τη διαθέσιμη τεχνολογία και το κόστος που απαιτείται, καθώς επίσης και λαμβάνοντας μέτρα και τεχνικές έτσι ώστε να ενημερωθούν οι υπεύθυνοι επεξεργασίας ΓΚΠΔ που επεξεργάζονται τα προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου αναφορικά με το αίτημα διαγραφής του υποκειμένου (Άρθρο 17, Παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ).

Τα παραπάνω δεν εφαρμόζονται εάν αντιτίθενται: στο δικαίωμα της ελευθερίας της έκφρασης και ενημέρωσης των ανθρώπων, στην τήρηση της νομικής υποχρέωσης για την επεξεργασία των δεδομένων, στο δημόσιο συμφέρον, στους σκοπούς αρχειοθέτησης και στη θεμελίωση και άσκηση νομικών αξιώσεων.

2.3.5 Δικαίωμα στην εναντίωση (right to object)

Το Άρθρο 21 του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων αναφέρεται στο δικαίωμα του υποκειμένου για εναντίωση, ανά πάσα στιγμή και για προσωπικούς ιδιαίτερους λόγους. Έτσι, ο υπεύθυνος επεξεργασίας ΓΚΠΔ υποχρεούται να μην υποβάλλει σε επιπλέον επεξεργασία τα προσωπικά δεδομένα του υποκειμένου, εκτός και εάν καταδείξει επιτακτικούς και νομικούς λόγους, οι οποίοι υπερβαίνουν τα δικαιώματα και τις ελευθερίες του υποκειμένου.

Επίσης, το υποκείμενο έχει το δικαίωμα να αντιταχθεί ανά πάσα στιγμή στον υπεύθυνο επεξεργασίας ΓΚΠΔ, εάν τα προσωπικά του δεδομένα συλλέγονται και επεξεργάζονται απευθείας για σκοπούς εμπορικής προώθησης.

Επιπρόσθετα, το υποκείμενο δικαιούται να αντιταχθεί, στα πλαίσια της οδηγίας 2002/58/EK για χρήση υπηρεσιών όπως αποστολή αυτοματοποιημένων μαζικών μηνυμάτων-αλληλογραφίας.

Τέλος, το υποκείμενο έχει δικαίωμα να αντιταχθεί εάν τα προσωπικά του δεδομένα επεξεργάζονται για ιστορικούς ή ερευνητικούς σκοπούς, επικαλούμενος λόγους που σχετίζονται με τις προσωπικές του ιδιαιτερότητες, εκτός και εάν η επεξεργασία των δεδομένων του είναι απαραίτητη για να εκτελεστεί καθήκον το οποίο ασκείται για δημόσιο συμφέρον.

2.4 Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων

Το νέο κανονιστικό πλαίσιο εισάγει έναν νέο ρόλο στο νομικό σχήμα της προστασίας των δεδομένων, αυτό του υπεύθυνου επεξεργασίας των δεδομένων. Σύμφωνα με το Άρθρο 24 / Παράγραφος 1 του ΓΚΠΔ, ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων είναι εκείνος που δημιουργεί το πλαίσιο εφαρμογής της διαδικασίας συλλογής και επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, καθιερώνει τους σκοπούς που κινητοποιούν τη διαδικασία αυτή, ενώ είναι υπεύθυνος εφαρμόζοντας τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα, να διασφαλίσει την νομιμότητα της διαδικασίας, σύμφωνα με τα πρότυπα του ΓΚΠΔ (europeanpaymentscouncil - web). Επίσης, αντιλαμβανόμενος τη σοβαρότητα του ζητήματος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας είναι εκείνος που εφαρμόζει τις κατάλληλες πολιτικές προστασίας και διατήρησης των δεδομένων πάντα τηρώντας εγκεκριμένους κώδικες δεοντολογίας (privacy-regulation - web).

Ο υπεύθυνος επεξεργασίας δεδομένων διαχωρίζεται από τον εκτελών την επεξεργασία. Ο εκτελών την επεξεργασία συνάπτει ειδική σύμβαση με τον υπεύθυνο επεξεργασίας, τηρώντας εγκεκριμένους κώδικες επεξεργασίας, ενώ ενημερώνει τον υπεύθυνο επεξεργασίας για οποιαδήποτε προβλήματα εντοπίζονται, όπως και για τυχόν παραβίαση της βάσης δεδομένων. Επιπλέον, ο εκτελών καθίσταται συνυπεύθυνος με τον υπεύθυνο επεξεργασίας σε ενδεχόμενη καταβολή αποζημίωσης. Η επεξεργασία των δεδομένων που πραγματοποιεί ο εκτελών την επεξεργασία διενεργείται μόνον κατ' εντολή του υπεύθυνου επεξεργασίας και σύμφωνα με το δίκαιο της Ένωσης και του κράτους μέλους (privacy-regulation - web).

Η ασφάλεια και διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων αποτελεί προτεραιότητα για τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τον εκτελών την επεξεργασία. Προκειμένου να διασφαλίζεται η ασφάλεια απέναντι στους κινδύνους, θα πρέπει να εφαρμόζονται τα κατάλληλα μέτρα όπως (privacy-regulation - web):

- Τη ψευδωνυμοποίηση και κρυπτογράφηση προσωπικών δεδομένων.
- Τη δυνατότητα να αποκατασταθεί η διαθεσιμότητα και πρόσβαση στα προσωπικά δεδομένα σε ενδεχόμενη ύπαρξη φυσικού ή τεχνικού προβλήματος.
- Τη διασφάλιση του απορρήτου, της ακεραιότητας των δεδομένων, της διαθεσιμότητάς τους στο υποκείμενο σε ενδεχόμενη δική του επιθυμία και της λειτουργίας ενός αξιόπιστου συστήματος χρήσης.

- Τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητας των λειτουργιών, μέσα από οργανωτικές δοκιμές τακτικής φύσεως.

Επιπρόσθετα, ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία οφείλουν να εκτιμούν τα επίπεδα ασφάλειας που υπάρχουν, καθώς και το ύψος των κινδύνων που ελλοχεύουν (Voigt & Von dem Bussche, 2017). Κίνδυνοι όπως η απώλεια, αλλοίωση και καταστροφή δεδομένων, αλλά και η άνευ άδειας κοινοποίηση τους, καθώς και η ενδεχόμενη παραβίαση των συστημάτων ασφάλειας ή επεξεργασία κατ' άλλο τρόπο, αποτελούν κόκκινες γραμμές για τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τον εκτελών την επεξεργασία, οι οποίοι θα πρέπει να μεριμνούν για την πρόληψη και καταστολή τους (privacy-regulation - web).

Σύμφωνα με τον Σωτηρόπουλο (2017), εισάγεται ένας νέος θεσμός στον ΓΚΠΔ, αυτός του υπεύθυνου προστασίας δεδομένων, ο οποίος διορίζεται από τον υπεύθυνο ή τον εκτελών επεξεργασία εάν κρίνεται αναγκαίο να υπάρχει και ειδικότερα εάν:

- Διενεργείται επεξεργασία από δημόσια αρχή ή φορέα.
- Εάν λόγω φύσης και σκοπού της επεξεργασίας απαιτείται συνεχής παρακολούθηση.
- Ο όγκος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που επεξεργάζονται ο υπεύθυνος επεξεργασίας και ο εκτελών την επεξεργασία είναι μεγάλος.

Ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων έχει ένα βασικό ρόλο, αυτό του διάυλου επικοινωνίας της εποπτικής αρχής, με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και τον εκτελών την επεξεργασία, για θέματα που σχετίζονται με τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων (Calder, 2018).

Επιπλέον, ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων δεν λογοδοτεί στον υπεύθυνο επεξεργασίας, καθώς δεν λογίζεται υπάλληλος προσωπικού (αν και βάσει σύμβασης μπορεί να συμβεί), αλλά επιβλέπει την τήρηση των κανονισμών, καθώς επίσης επισημαίνει τις υποχρεώσεις και τα προβλήματα που εντοπίζει στον υπεύθυνο επεξεργασίας (Voigt & Von dem Bussche, 2017).

Επιπρόσθετα, ο υπεύθυνος προστασίας δεδομένων, σύμφωνα με το Άρθρο 39 του ΓΚΠΔ, έχει πρόσβαση και διαθέσιμους πόρους από τον υπεύθυνο επεξεργασίας ώστε να διασφαλίζει ότι δεν υπάρχουν κίνδυνοι που σχετίζονται με την προστασία

προσωπικών δεδομένων, ενώ παράλληλα δεσμεύεται από την τήρηση του απορρήτου και της εμπιστευτικότητας των επιχειρήσεων και οργανισμών, σύμφωνα με το Ενωσιακό δίκαιο ή το δίκαιο του κράτους μέλους (privacy-regulation - web).

2.5 Εργασιακές σχέσεις και προσωπικά δεδομένα

Η αρχή προστασίας προσωπικών δεδομένων, η διεύθυνση ανθρώπινου δυναμικού, καθώς και η τήρηση των νομικών υποχρεώσεων του εργοδότη προϋποθέτουν και συνεπάγονται τη διαχείριση των προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων τους. Έτσι, προσωπικά δεδομένα όπως το ονοματεπώνυμο, η εργασιακή εμπειρία, το επίπεδο εκπαίδευσης, τηλεφωνικοί αριθμοί και διευθύνσεις, όσο και πιο ευαίσθητα δεδομένα, όπως η τρέχουσα κατάσταση υγείας των εργαζομένων βρίσκονται στη διάθεση των εργοδοτών.

Σύμφωνα με τον γενικό κανόνα που ορίζεται από το Άρθρο 6 του Ν.2472/97 ο υπεύθυνος επεξεργασίας έχει την υποχρέωση να ενημερώσει την Αρχή σε έγγραφη μορφή, αναφορικά με τη δημιουργία και λειτουργία αρχείου προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων. Το Άρθρο 7 του παραπάνω νόμου, επιβάλλει την σύμφωνη γνώμη της Αρχής αναφορικά με την συλλογή και επεξεργασία ευαίσθητων δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα εάν και μόνο συντρέχουν οι απαραίτητες προϋποθέσεις που ορίζονται στο άρθρο αυτό. Όλα τα παραπάνω αναιρούνται, εάν η επεξεργασία των δεδομένων πραγματοποιείται μόνο για άμεσα συνδεδεμένους λόγους με τη σχέση εργασίας και είναι αναγκαία για να εκπληρωθούν οι έννομες υποχρεώσεις ή για να τερματιστεί η σχέση εργασίας, αφού ο εργαζόμενος ενημερωθεί προηγουμένως για την επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων (Μήτρου, 2010).

Τα παραπάνω δεν συνεπάγονται την παύση ύπαρξης ιδιωτικής ζωής από τους εργαζομένους κατά την είσοδο τους στην εργασία. Είναι γεγονός ότι ο εργοδότης έχει εύλογο συμφέρον να ενημερώνεται για την αποδοτικότητα των εργαζομένων του και να περιφρουρεί την περιουσία της επιχείρησής του. Κάτι τέτοιο όμως δεν δίνει το δικαίωμα στην αλόγιστη χρήση των ελεγκτικών μέσων που θα μετατρέψουν μια εποπτική λειτουργία στα πλαίσια μιας επιχειρησιακής σχέσης, σε μέσο παρακολούθησης της ιδιωτικότητας των εργαζομένων. Γι' αυτό τον λόγο, ο εργαζόμενος θα πρέπει να γνωρίζει για τα δεδομένα που συλλέγει και επεξεργάζεται ο εργοδότης του, καθώς επίσης και για τον τρόπο ελέγχου της απόδοσής του (dpa - web).

Σύμφωνα με το Άρθρο 5 του Ν.2472/97, η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα σε μια εργασιακή σχέση δεν είναι παράνομη μόνο εάν ο εργαζόμενος γνωρίζει και παρέχει την συγκατάθεσή του ρητά, ειδικά και ελεύθερα για την πραγματοποίηση της επεξεργασίας τους.

Στα πλαίσια του Άρθρου 17, του νόμου Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα και σε εφαρμογή του Κανονισμού της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016/679, αναφορικά με την επεξεργασία δεδομένων στο πλαίσιο της απασχόλησης και προστασίας δεδομένων των εργαζομένων θα πρέπει (opengon - web):

- Να χρησιμοποιούνται θεμιτά μέσα και τρόποι που θα διασφαλίζουν τον σεβασμό της προσωπικότητας, αξιοπρέπειας και ιδιωτικότητας, καθώς και του δικαιώματος προστασίας προσωπικών δεδομένων των εργαζομένων.
- Στο πλαίσιο του κανονισμού συμπεριλαμβάνονται όλοι οι απασχολούμενοι των επιχειρήσεων, ανεξαρτήτου σχέσης εργασίας, ιδιωτικού ή δημοσίου τομέα, δίχως να επηρεάζονται οι υποχρεώσεις του υπεύθυνου επεξεργασίας, όσον αφορά την προστασία των προσωπικών δεδομένων.
- Η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων να είναι απαραίτητη για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της επιχείρησης ή για τη διαφύλαξη ζωτικού συμφέροντος του εργαζομένου.
- Να πραγματοποιείται έγγραφη συγκατάθεση του εργαζομένου που να διακρίνεται ξεκάθαρα στη σύμβαση εργασίας, ενώ παράλληλα ο εργοδότης θα πρέπει να είναι σε θέση να αποδείξει ότι ενημέρωσε τον εργαζόμενο αναφορικά με το Άρθρο 7.
- Τα προσωπικά δεδομένα θα πρέπει να συλλέγονται και να επεξεργάζονται καθαρά και μόνο για σκοπούς που προκύπτουν από τον νόμο και να σχετίζονται άμεσα με την απασχόληση.
- Τα δεδομένα που συλλέγονται από άλλη πηγή θα πρέπει προηγουμένως να γνωστοποιούνται στον εργαζόμενο.
- Στο πλαίσιο της ελαχιστοποίησης των δεδομένων, θα πρέπει ο εργοδότης να συλλέξει μόνο τα απαραίτητα για την εκτέλεση του σκοπού δεδομένα.
- Τα δεδομένα που αφορούν την υγεία των εργαζομένων συλλέγονται αποκλειστικά από τους ίδιους και μόνο εάν είναι απολύτως απαραίτητο.
- Δεν επιτρέπεται η επεξεργασία γενετικών δεδομένων των εργαζομένων.

- Παρέχεται η δυνατότητα επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σχετίζονται με ποινικές διώξεις, ασφαλιστικά μέτρα και καταδίκες για τους εργαζομένους, κατά την διαδικασία αξιολόγησης τους πριν την πρόσληψη, αφού προηγουμένως δοθεί η έγγραφη συγκατάθεση του εργαζομένου.
- Η συλλογή βιομετρικών δεδομένων επιτρέπεται μόνο εάν είναι απολύτως απαραίτητη.
- Η συλλογή και επεξεργασία κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης επιτρέπεται σε ειδικές περιπτώσεις, που έχουν να κάνουν με τον χώρο και τις συνθήκες εργασίας.
- Τα συστήματα γεωεντοπισμού επιτρέπονται μόνο εάν το επιβάλει ο σκοπός της προστασίας προσώπων και αγαθών ή για συντονισμό και διεκπεραίωση συγκεκριμένης εργασίας.
- Τα μέσα ελέγχου θα πρέπει να εστιάζουν και να συλλέγουν αποκλειστικά τα δεδομένα εκείνα και που συνδέονται με τον σκοπό και να μην επεκτείνονται στην ιδιωτικότητα των εργαζομένων, ενώ δεν δύναται να χρησιμοποιηθούν ως μέσα αξιολόγησης της συμπεριφοράς ή απόδοσης των εργαζομένων.
- Τα προσωπικά δεδομένα των εργαζομένων απαγορεύεται να χρησιμοποιηθούν για άλλους σκοπούς, παρά μόνο εάν εκπληρώνουν υποχρέωση από τον νόμο.
- Απαγορεύεται να διατρέχονται δυσμενείς συνέπειες για τους εργαζομένους, από την άσκηση των δικαιωμάτων τους αναφορικά με τα προσωπικά τους δεδομένα, όπως προβλέπονται από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων στα Άρθρα 12 - 22.

Παρά ταύτα, έντονη ανησυχία έγκειται στο γεγονός ότι μια εργασιακή σχέση πολλές φορές μετατρέπεται σε σχέση εξάρτησης, με τον εργοδότη να έχει την ισχύ (lawpost - web). Έτσι, δεν είναι λίγες οι φορές που οι εργαζόμενοι έχοντας την ανάγκη για απασχόληση δέχονται να γνωστοποιήσουν τα προσωπικά τους δεδομένα στον εργοδότη, παραβλέποντας τα ατομικά τους δικαιώματα και δίχως πολλές φορές να γνωρίζει και τον λόγο που ο εργοδότης τα ζητάει. Αυτό, οδήγησε την Αρχή στην απόρριψη της συγκατάθεσης των εργαζομένων εάν δεν τους δίνεται η δυνατότητα να αρνηθούν τη γνωστοποίηση των προσωπικών τους δεδομένων στον εργοδότη. Άλλωστε, πολλές φορές οι εργοδότες συλλέγοντας μια σειρά από δεδομένα, μπορούν να τα χρησιμοποιήσουν με αθέμιτους τρόπους εις βάρος των εργαζομένων (dra - web).

3. Προσωπικά δεδομένα και τραπεζικά ιδρύματα

3.1 Τραπεζικό απόρρητο

Ο όρος του τραπεζικού απορρήτου αναφέρεται στη δέσμευση εχεμύθειας ενός τραπεζικού ιδρύματος σχετικά με τη διατήρηση όλων των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζεται στο πλαίσιο λειτουργίας του, σε όλα τα επίπεδα της σχέσης του με τους πελάτες (Ντόστας, 2000).

Το τραπεζικό απόρρητο πλαισιώνεται και διασφαλίζεται και από την Ελληνική νομοθεσία, τόσο στο αστικό δίκαιο με το Άρθρο 57 του αστικού κώδικα για το δικαίωμα στην προσωπικότητα (lawpost-B - web), όσο και το ποινικό δίκαιο με το Άρθρο 371 του ποινικού κώδικα περί παραβίασης της επαγγελματικής εχεμύθειας (lawspot-C - web).

Παρά ταύτα και επειδή τα προσωπικά δεδομένα που παραδίδει ο πελάτης σε ένα τραπεζικό ίδρυμα οδηγούν άμεσα στην ταυτοποίησή του, τα τραπεζικά ιδρύματα εμπίπτουν στον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και επιβάλλεται να τον συμπεριλάβουν στις πολιτικές της λειτουργίας τους (Στυλόπουλος, 2017).

3.2 Κατάρτιση προφίλ πελατών

Σύμφωνα με το Άρθρο 11 του κώδικα δεοντολογίας για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο τραπεζικό σύστημα, τα τραπεζικά ιδρύματα διενεργούν αυτοματοποιημένες λειτουργίες επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την κατάρτιση του προφίλ των πελατών τους συνδυάζοντας περισσότερα από ένα χαρακτηριστικά.

Βασική προϋπόθεση της κατάρτισης προφίλ από τα τραπεζικά ιδρύματα αποτελεί η τήρηση των αρχών θεμιτής επεξεργασίας, διαφάνειας, ενημέρωσης, συμβατότητας με τον σκοπό, ελαχιστοποίησης δεδομένων, ακρίβειας, διαδικασιών επαλήθευσης, επικαιροποίησης και για συγκεκριμένο χρόνο τήρησης ανάλογα με τον σκοπό, όπως προβλέπεται και από τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων. Πιο συγκεκριμένα, τα τραπεζικά ιδρύματα πρέπει να είναι σε θέση να εξηγήσουν στην Αρχή και στα ίδια τα υποκείμενα την ανάγκη χρήσης των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την κατάρτιση του προφίλ των υποκειμένων, ενώ σε αντίθετη περίπτωση οφείλουν να χρησιμοποιούν δεδομένα που να μην προσδίδουν χαρακτηριστικά προσωπικής ταυτοποίησης (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Σημαντική είναι η συμβολή του προφίλ των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων, για την αποφυγή πιστωτικών κινδύνων και αφερεγγυότητας των πελατών τους ως προς την αποπληρωμή των υποχρεώσεών τους σε αυτά.

Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν όλα τα απαραίτητα δεδομένα για τους πελάτες τους από τα αρχεία δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς του ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., αλλά και άλλων πηγών εάν κρίνεται αναγκαίο και δημιουργούν ένα συνολικό προφίλ για τον κάθε πελάτη αξιολογώντας την πιστοληπτική του ικανότητα καθώς και άλλες πτυχές των δεδομένων του. Η διαδικασία συλλογής και επεξεργασίας των δεδομένων για την κατάρτιση του προφίλ των πελατών μπορεί να ανατεθεί σε άλλους φορείς που λειτουργούν νόμιμα στην Ευρωπαϊκή Ένωση και έχουν τη δυνατότητα άντλησης τέτοιων πληροφοριών, αφού προηγουμένως ενημερωθεί το υποκείμενο από το τραπεζικό ίδρυμα για αυτή την ανάθεση λειτουργίας (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Στο πλαίσιο της τήρησης της σύμβασης, η κατάρτιση του προφίλ των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων δεν απαιτεί προηγούμενη συγκατάθεση των υποκειμένων. Ωστόσο, το υποκείμενο δικαιούται να αμφισβητήσει την σύμβαση με το τραπεζικό ίδρυμα, καθώς επίσης και να ζητήσει από το τραπεζικό ίδρυμα να τροποποιήσει την σύμβαση.

Επίσης, βάσει νομοθεσίας, υποχρέωση των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι να συλλέγουν πληροφορίες καταρτώντας το προφίλ των πελατών τους με σκοπό την πρόληψη του μαύρου χρήματος, αντιμετώπιση της παραοικονομίας και εντοπισμού χρηματοδότησης τρομοκρατικών δράσεων. Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα χρησιμοποιούν ειδικά-εξειδικευμένα μοντέλα πρόβλεψης και ανάλυσης συμπεριφορών, βασισμένα στο προφίλ των πελατών τους (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

3.3 Επεξεργασία προσωπικών δεδομένων από τα τραπεζικά ιδρύματα

Βασική υποχρέωση των τραπεζικών ιδρυμάτων, για την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2019), αποτελεί η διαφύλαξη των προσωπικών δεδομένων που διαχειρίζονται, καθώς και η διασφάλιση ότι τα προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων που συλλέγονται είναι τα απολύτως απαραίτητα, ενώ προσδιορίζονται καθαρά και μόνο για νόμιμη και θεμιτή χρήση. Μοχλός πάνω στον οποίο κινητοποιείται η θεμιτή και νόμιμη χρήση που προαναφέρθηκε αποτελεί η οριοθέτηση σκοπών επεξεργασίας από τα τραπεζικά

ιδρύματα, στο πλαίσιο των νόμιμων προτύπων που έχουν θεσμοθετηθεί από την Ευρωπαϊκή Ένωση και από την Ελληνική νομοθεσία.

Βασική δραστηριότητα των τραπεζικών ιδρυμάτων αποτελεί η χορήγηση δανείων και η συλλογή καταθέσεων σε μια οικονομία. Οι δραστηριότητες αυτές μπορούν να εμπλουτιστούν με συμπληρωματικές και λοιπές λειτουργίες, όπως η παροχή υπηρεσιών επενδυτικού σκοπού. Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα και με γνώμονα την αποτελεσματικότερη εξυπηρέτηση και προάσπιση των έννομων συμφερόντων των υποκειμένων αλλά και των ιδίων, είναι σε θέση να επεξεργάζονται μια σειρά από προσωπικά δεδομένα προ και μετά συμβατικού επιπέδου (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Οι κύριες κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι:

- Τα καταθετικά προϊόντα και οι πράξεις πληρωμών
- Τα χορηγητικά προϊόντα
- Τα επενδυτικά προϊόντα και οι υπηρεσίες φύλαξης και διοικητικής διαχείρισης τίτλων
- Προϊόντα μικτών χαρακτηριστικών

3.3.1 Καταθετικά προϊόντα και πράξεις πληρωμών

Σκοπός συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποκειμένων για την κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων που χαρακτηρίζονται ως "καταθετικά προϊόντα και πράξεις πληρωμών" αποτελεί η εκπλήρωση των υποχρεώσεων ταυτοποίησης των συμβαλλομένων, βάσει της νομοθεσίας, των επαγγελματικών του δραστηριοτήτων, καθώς και της προέλευσης των πιστούμενων οικονομικών μονάδων στον καταθετικό του λογαριασμό (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Ο σκοπός αυτός συμπεριλαμβάνεται στη σύμβαση μεταξύ τραπεζικού ιδρύματος και υποκειμένου, ενώ εμπίπτει στην νόμιμη υποχρέωση των πιστωτικών ιδρυμάτων να διασφαλίζουν τη νομοθεσία, αναφορικά με τη νομιμοποίηση των εσόδων από παράνομες δραστηριότητες βάσει του νόμου Ν.4557/2018 και της Επιτροπής Τραπεζικών Πιστωτικών Θεμάτων 281/2009 (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Τα παραπάνω ισχύουν τόσο για μεμονωμένες πράξεις πληρωμών, όσο και για αλληλουχία πράξεων.

3.3.2 Χορηγητικά προϊόντα

Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2019), σκοπός συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποκειμένων για την κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων που χαρακτηρίζονται ως "χορηγητικά προϊόντα" αποτελεί η εκπλήρωση των υποχρεώσεων των τραπεζικών ιδρυμάτων απέναντι στους καταθέτες, στους μετόχους και στους εργαζομένους τους, για την διασφάλιση της αποτελεσματικότερης εκτίμησης της φερεγγυότητας και της πιστοληπτικής ικανότητας των συμβαλλομένων, καθώς και τον εκλαμβανόμενο πιστωτικό κίνδυνο στο πλαίσιο των νομικών και συμβατικών σχέσεων ισχύος.

Για αυτό τον λόγο τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν και επεξεργάζονται δεδομένα περιουσιακών και οικονομικών καταστάσεων καθώς και οικονομικής συμπεριφοράς, τόσο από το ατομικό τους αρχείο δεδομένων όσο και από αρχεία δεδομένων άλλων νόμιμων πηγών, που λειτουργούν νόμιμα στην Ελλάδα ή στην Ευρωπαϊκή Ένωση εφόσον κρίνεται απαραίτητο να συμβεί.

Κατά τη νομική διάσταση του σκοπού συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, για την κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων που χαρακτηρίζονται ως "χορηγητικά προϊόντα", στηρίζεται στην εκτέλεση των σχετικών συμβάσεων, στο έννομο συμφέρον του τραπεζικού ιδρύματος, καθώς και στις νομικές υποχρεώσεις του (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

3.3.3 Επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες φύλαξης και διοικητικής διαχείρισης τίτλων

Σύμφωνα με την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2019), σκοπός συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποκειμένων, για την κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων που αναφέρονται ως "επενδυτικά προϊόντα και υπηρεσίες φύλαξης και διοικητικής διαχείρισης τίτλων" αποτελεί η αποτελεσματικότερη αξιολόγηση των γνώσεων και των εμπειριών των πελατών ή των υποψηφίων πελατών σε επενδυτικό επίπεδο, συσχετιζόμενων με συγκεκριμένου τύπου προσφερόμενα ή ζητούμενα προϊόντα ή υπηρεσίες, επενδυτικής

φύσεως, συμπεριλαμβανομένων και των ορίων αντοχής του στους κινδύνους, των οικονομικών του συνθηκών και των επενδυτικών του στόχων.

Επιπλέον σκοπός, βάσει του Ν.4514/2018, αποτελεί η γνώση της προέλευσης των χρηματοπιστωτικών μέσων που τηρούνται ή διατίθενται για τήρηση, μέσα από λογαριασμούς άυλων τίτλων στις καταστάσεις των πιστωτικών ιδρυμάτων, όπως επίσης και να παρακολουθούνται οι καταθέσεις των χρηματοπιστωτικών μέσων σε λογαριασμούς πελατών και ανοιγμένους λογαριασμούς τρίτων προσώπων, για να παρέχεται άμεσα πληροφόρηση για τα ίδια και φυλασσόμενα χρηματοπιστωτικά μέσα, προς ίδια χρήση (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019 / taxheaven - web).

3.3.4 Προϊόντα μικτών χαρακτηριστικών

Σκοπός συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα των υποκειμένων, κατά την Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2019), για την κατηγορία προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων που αναφέρονται ως "προϊόντα μικτών χαρακτηριστικών" αποτελεί η εξυπηρέτηση των αντιστοίχων σκοπών με αυτών των καταθετικών προϊόντων και πράξεων πληρωμών, των επενδυτικών προϊόντων και υπηρεσιών φύλαξης και διοικητικής διαχείρισης τίτλων και των χορηγητικών προϊόντων που αναλύθηκαν παραπάνω.

3.4 Προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών

Το Κεφάλαιο προώθησης τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών εστιάζει στους σκοπούς του κανονισμού, σε συνάρτηση με οποιαδήποτε μορφή προώθησης προϊόντων και υπηρεσιών από τα τραπεζικά ιδρύματα σε υφιστάμενους πελάτες τους δίχως την συμπερίληψη των γενικών απρόσωπων διαφημίσεων τους.

3.4.1 Προώθηση τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών

Η συλλογή και επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα από τα τραπεζικά ιδρύματα κατά τη διαδικασία προώθησης τραπεζικών προϊόντων και υπηρεσιών εμπίπτει στο έννομο συμφέρον των πιστωτικών ιδρυμάτων να διεκδικούν μεγαλύτερο μερίδιο αγοράς, επεκτείνοντας το πελατολόγιο τους, καθώς και στο να διαθέτουν τα προϊόντα και τις υπηρεσίες τους στους ήδη υπάρχοντες πελάτες τους (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Έτσι, τα τραπεζικά ιδρύματα παραγκωνίζουν τις διαφημίσεις γενικού τύπου και προσφεύγουν σε προσωποποιημένες διαφημίσεις με επεξεργασία των αρχείων

δεδομένων που είναι διαθέσιμα, ώστε να ανταποκρίνονται και να ικανοποιούν πλήρως τις ανάγκες των πελατών τους, ενημερώνοντάς τους για υφιστάμενα, αλλά και νέα προϊόντα και προγράμματα, είτε διαθέσιμα από το ίδιο το τραπεζικό ίδρυμα, είτε από τρίτες επιχειρήσεις που συνεργάζονται με το τραπεζικό ίδρυμα, που θα μπορούσαν να προσδώσουν στους συμβαλλομένους μεγαλύτερη αξία (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Σύμφωνα με το Άρθρο 21 του Κανονισμού, όταν πραγματοποιείται επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για προωθητικούς εμπορικούς σκοπούς, το υποκείμενο έχει το δικαίωμα να αντιταχθεί. Εάν, όμως, σύμφωνα με το Άρθρο 22 του Κανονισμού, η επεξεργασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αποτελεί προϊόν μιας αυτοματοποιημένης επεξεργασίας κατάρτισης προφίλ, παράγοντας έννομα αποτελέσματα προς το υποκείμενο, επιτρέπεται μετά από ρητή συγκατάθεση του υποκειμένου.

Έτσι, αναλογιζόμενοι τα παραπάνω, τα τραπεζικά ιδρύματα θα πρέπει να διαχωρίσουν τις ενημερώσεις των πελατών τους, σε εκείνες που πραγματοποιούνται με στόχο την προώθηση νέων προϊόντων και υπηρεσιών και σε εκείνες που πραγματοποιούνται με στόχο υφιστάμενους πελάτες.

Εφόσον η ενημέρωση που παρέχεται από το τραπεζικό ίδρυμα στον υφιστάμενο πελάτη σχετικά με την ύπαρξη νέων χαρακτηριστικών και λειτουργικότητων για τα προϊόντα που ήδη έχει στην κατοχή του, έχει τη δυνατότητα να προτείνει νέες ευκαιρίες χρήσης αυτών, καθώς και τρόπους επωφελέστερης συνεργασίας. Καθώς το προϊόν έχει ήδη χορηγηθεί και η διαδικασία ενημέρωσης αναφέρεται σε χαρακτηριστικά και λειτουργικότητες που χορηγούνται ήδη, δεν λογίζεται σαν προωθητική εμπορική ενέργεια, πράγμα που σημαίνει ότι η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων των πελατών στην περίπτωση αυτή εμπίπτει στα πλαίσια της νομιμότητας, δίχως να τίθεται θέμα εναντίωσης για αυτές τις ενημερώσεις (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Κατά τη διαδικασία των προωθητικών εμπορικών ενεργειών των τραπεζικών ιδρυμάτων, σύμφωνα με τον κανόνα του Άρθρου 10 κώδικα δεοντολογίας για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων στο τραπεζικό σύστημα, προηγείται η κατάρτιση προφίλ για τα υποκείμενα. Επίσης, λόγω της πολύμορφης φύσεως των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών των τραπεζικών ιδρυμάτων, δεν είναι σαφής

το πότε μια προωθητική ενέργεια επηρεάζει σημαντικά τα προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων. Έτσι, δημιουργείται σύγχυση στο απευθυνόμενο κοινό, καθώς υπάρχουν περιπτώσεις που απαιτείται προηγούμενη συγκατάθεση σε μια προωθητική ενέργεια, αλλά και περιπτώσεις στις οποίες παρέχεται δικαίωμα εναντίωσης στα υποκείμενα (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Πάντως, σε κάθε περίπτωση προωθητικής ενέργειας, το υποκείμενο πρέπει να διαθέτει το δικαίωμα αντίρρησης και εναντίωσης (optout).

3.4.2 Έρευνα ικανοποίησης πελατών

Οι έρευνες ικανοποίησης πελατών συμβάλουν ώστε τα τραπεζικά ιδρύματα να διερευνήσουν την ποιότητα των παρεχόμενων προϊόντων και υπηρεσιών τους, καθώς επίσης και στον αποτελεσματικότερο εντοπισμό των αναγκών των πελατών τους, γεγονός που αποδεικνύεται εξαιρετικά χρήσιμο στην ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών. Έτσι, η έρευνα ικανοποίησης πελατών διαχωρίζεται από την προωθητική δράση των τραπεζικών ιδρυμάτων, στο πλαίσιο της επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, ενώ έγκειται στο έννομο συμφέρον των τραπεζικών ιδρυμάτων να προσβλέπουν στην ανάπτυξη και βελτίωση των παρεχόμενων υπηρεσιών τους, ενισχύοντας τις σχέσεις τους με τους πελάτες τους (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019).

Συνεπώς, οι έρευνες αγοράς και ικανοποίησης των πελατών των τραπεζικών ιδρυμάτων, ακόμη και αν ακολουθούνται από την κατάρτιση του προφίλ των υποκειμένων και απευθύνονται σε συγκεκριμένες κατηγορίες πελατών βάσει του ατομικού τους προφίλ, δεν επηρεάζουν σημαντικά τα προσωπικά δεδομένα των υποκειμένων, γεγονός που συνεπάγεται την μη ύπαρξη έννομων συνεπειών.

Σε όλες τις περιπτώσεις ερευνών, πάντως, η συμμετοχή των υποκειμένων είναι προαιρετική.

3.4.3 Δημόσιες σχέσεις

Στα πλαίσια των δημοσίων σχέσεων των τραπεζικών ιδρυμάτων και πιο συγκεκριμένα για σκοπούς ενίσχυσης της δημόσιας προβολής των δραστηριοτήτων τους και του εταιρικού τους προφίλ, καθίσταται δυνατή η επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα υποκειμένων πελατών και μη, κατόπιν ενημέρωσής και

έμπρακτης συγκατάθεσής τους. Τέτοια παραδείγματα είναι (Ελληνική Ένωση Τραπεζών, 2019):

- Η επεξεργασία δεδομένων κειμένων εκπροσώπων ΜΜΕ
- Η επεξεργασία δεδομένων υποκειμένων που ευεργετούνται από δράσεις χορηγιών, παροχές αριστείας, καθώς και φιλανθρωπικές και κοινωνικές δράσεις
- Η επεξεργασία δεδομένων υποκειμένων που αφορούν το τραπεζικό ίδρυμα και προάγουν το κοινό συμφέρον, όπως η προάσπιση του περιβάλλοντος, η ανάπτυξη και η εταιρική κοινωνική ευθύνη

4. Αρχεία προσωπικών δεδομένων τραπεζικών ιδρυμάτων

Τα τραπεζικά ιδρύματα διατηρούν μια σειρά από πλήρως εκσυγχρονισμένες βάσεις δεδομένων, διαφοροποιημένες ως προς τον σκοπό τήρησής τους, τις κατηγορίες των δεδομένων που συλλέγονται, τις πηγές των δεδομένων, το χρόνο τήρησής τους, καθώς και τους αποδέκτες των δεδομένων. Οι βάσεις αυτές διαχειρίζονται δεδομένα αναφοράς, οικονομικής συμπεριφοράς, απολεσθέντων - κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων, καταγγελθεισών συμβάσεων επιχειρήσεων, εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων, εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ και βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς, ενώ διασυνδέονται και φιλοξενούνται στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε, η οποία έχει την ιδιότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων.

4.1 Αρχείο αναφοράς

Σύμφωνα με τη δημοσίευση της Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών Α.Ε., με διακριτικό τίτλο ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. στις 21/5/2018, σκοπός του αρχείου αναφοράς αποτελεί η ορθή και επικαιροποιημένη αποτύπωση των προσωπικών δεδομένων που διατηρεί η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., εξασφαλίζοντας τη δυνατότητα να ταυτοποιούνται επακριβώς τα φυσικά πρόσωπα.

Βασική υποχρέωση για τα τραπεζικά ιδρύματα είναι η συμμόρφωση τους με τη τήρηση των νόμων, διατηρώντας επίκαιρα και επακριβή στοιχεία, δίχως χρονικό περιορισμό.

Τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που συλλέγονται κατά τη διατήρηση του αρχείου αναφοράς είναι εκείνα που προσδιορίζουν άμεσα την ταυτότητα των φυσικών προσώπων και πιο συγκεκριμένα (tiresias - web):

- Ο Αριθμός Φορολογικού Μητρώου (ΑΦΜ)
- Ο αριθμός δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ) ή διαβατηρίου
- Το ονοματεπώνυμο του φυσικού προσώπου ή η επωνυμία της επιχείρησης
- Το πατρώνυμο
- Η διεύθυνση κατοικίας (δήμος, οδός, αριθμός, ταχυδρομικός κώδικας)
- Ο αριθμός κινητού τηλεφώνου
- Ο αριθμός του Γενικού Εμπορικού Μητρώου (ΓΕΜΗ)

Το αρχείο αναφοράς εμπλουτίστηκε αρχικά το 1992 από το αρχείο του Α.Φ.Μ. του τότε Κέντρου Πληροφορικής του Υπουργείου Οικονομικών (ΚΕ.Π.Υ.Ο.), το οποίο παραχωρήθηκε στην ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. Έκτοτε, συλλέγονται νεότερα δεδομένα τα οποία προσχωρούν απευθείας τα φυσικά πρόσωπα, κατά την επαφή τους με τα τραπεζικά ιδρύματα, ενώ πολλές φορές ενημερώνονται άμεσα από το αρχείο Α.Φ.Μ. της Γενικής Γραμματείας Πληροφοριακών Συστημάτων (Γ.Γ.Π.Σ.) του Υπουργείου Οικονομικών, με την ειδική άδεια που της παραχωρήθηκε από την Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Α.Π.Δ.Π.Χ.), με αριθμό 21/2007 (tiresias - web).

Οι αποδέκτες των δεδομένων του αρχείου αναφοράς είναι οι (tiresias - web):

- Τράπεζα της Ελλάδος
- Πιστωτικά ιδρύματα
- Εταιρίες παροχής πιστώσεων
- Εταιρίες διαχείρισης δανειακών και πιστωτικών απαιτήσεων
- Χρηματοδοτικά ιδρύματα (εταιρίες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης έκδοσης και διαχείρισης μέσω πληρωμών)
- Φορείς του δημοσίου τομέα, οι οποίοι έχουν προφανές έννομο συμφέρον

4.2 Αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς

Στο πλαίσιο της χρηματοοικονομικής και καταναλωτικής πίστης, σύμφωνα με την Καραθάνου (2017), δημιουργήθηκαν μια σειρά από συγκεντρωτικές βάσεις δεδομένων, οι οποίες λειτουργούν διατραπεζικά, αναπαριστώντας την οικονομική

συμπεριφορά των φυσικών και νομικών προσώπων που απευθύνονται στα τραπεζικά ιδρύματα με σκοπό την σύναψη δανειακής σύμβασης. Οι βάσεις αυτές αποτέλεσαν τον λόγω ίδρυσης του όρου του υπεύθυνου δανεισμού, σύμφωνα με τον οποίο, όλα τα πιστωτικά ιδρύματα θα πρέπει αρχικά να εκτιμούν και να αξιολογούν την φερεγγυότητα των πελατών τους, καθώς και την πιστοληπτική δυναμικότητα τους.

Έτσι, το τραπεζικό ίδρυμα συλλέγει δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς είτε εσωτερικά, με απ' ευθείας προσκόμιση τους από τον πελάτη, είτε εξωτερικά, με τη χρήση των τυποποιημένων βάσεων δεδομένων. Με αυτό τον τρόπο συλλέγονται δεδομένα για τον καταναλωτή, με σκοπό την αποφυγή της σύναψης ζημιογόνων δανειακών συμβάσεων για τα τραπεζικά ιδρύματα.

Επιπλέον, σύμφωνα με τον Ιγγλεζάκη (2003), τα δεδομένα οικονομικής συμπεριφοράς συμβάλουν στη διαφάνεια και περιορίζουν σημαντικά την παραοικονομία και το "μαύρο χρήμα" σε μια οικονομία.

Επιπρόσθετα η Καραθάνου (2017), επισημαίνει ότι τα τραπεζικά ιδρύματα προκρίνουν την εσωτερική συλλογή δεδομένων, καθώς εκτιμάται ότι είναι αποτελεσματικότερη, αξιολογώντας πιο ολοκληρωμένα τον πελάτη και συνάπτοντας πιο ισχυρές σχέσεις επιχειρηματικής συνεργασίας.

Το αρχείο δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς διαχωρίζεται σε τρία υπό-αρχεία, της αθέτησης υποχρεώσεων και υποθηκών, του ελέγχου κινδύνου και της συγκέντρωσης χορηγήσεων.

4.2.1 Αρχείο δεδομένων αθέτησης υποχρεώσεων (ΣΑΥ) και υποθηκών (ΣΥΠ)

Σκοπός του αρχείου αθέτησης υποχρεώσεων και υποθηκών είναι να προστατευτεί η εμπορική πίστη και να εξυγιανθούν οι οικονομικές συναλλαγές, παρέχοντας τη δυνατότητα στους αποδέκτες των πληροφοριών του αρχείου αυτού, να αξιολογήσουν αποτελεσματικά την φερεγγυότητα των φυσικών προσώπων που έρχονται σε συνδιαλλαγή (αποφάσεις 109/99, του νόμου Ν.3816/2010 και 24/04 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Το αρχείο δεδομένων αθέτησης υποχρεώσεων και υποθηκών, ως κομμάτι του γενικού αρχείου δεδομένων οικονομικής συμπεριφοράς, διαχωρίζεται με τη σειρά του σε δύο επιμέρους αρχεία, το αρχείο της αθέτησης υποχρεώσεων και το αρχείο υποθηκών. Τα

δεδομένα διατηρούνται χρονικά ανάλογα με το είδος τους ξεκινώντας σε κάποια - από τα τρία έτη, μέχρι σε κάποια άλλα - χωρίς χρονικό περιορισμό.

Τα δεδομένα των αρχείων αθέτησης υποχρεώσεων και υποθηκών τηρούνται και ενημερώνονται από πιστωτικά ιδρύματα, χρηματοδοτικά ιδρύματα, εταιρίες διαχείρισης δανειακών και πιστωτικών απαιτήσεων, ειρηνοδικεία, πρωτοδικεία, διοικητικά εφετεία, υποθηκοφυλακεία και κτηματολογικά γραφεία, υπουργείο οικονομικών και ιστοσελίδα δημοσιεύσεων πλειστηριασμών ΕΦΚΑ - ΤΑΝ (tiresias - web). Αναλυτικότερα, τα δεδομένα που συλλέγονται στο αρχείο αθέτησης υποχρεώσεων είναι τα παρακάτω:

Τράπεζες και λοιπά χρηματοπιστωτικά ιδρύματα (Εταιρίες έκδοσης και διαχείρισης καρτών κλπ.	Ακάλυπτες (σφραγισμένες)επιταγές
	Συναλλαγματικές απλήρωτες κατά τη λήξη τους
	Αιτήσεις Δικαστικής Ρύθμισης Οφειλών
	Αποφάσεις Δικαστικής Ρύθμισης Χρεών
Πρωτοδικεία	Καταγγελίες συμβάσεων χορηγήσεων καταναλωτικής, στεγαστικής και επιχειρηματικής πίστης, καταγγελίες συμβάσεων καρτών
	Αιτήσεις Πτωχεύσεων
	Αποφάσεις που απορρίπτουν τις αιτήσεις πτωχεύσεων λόγω μη επάρκειας περιουσίας του οφειλέτη
	Κηρυχθείσες Πτωχεύσεις
	Διαταγές Πληρωμής
Ειρηνοδικεία	Διαταγές Απόδοσης Χρήσης Μισθίου Ακινήτου
	Προγρ. Πλειστηριασμών Ακινήτων
	Προγρ. Πλειστηριασμών Κινητών
	Διαταγές Πληρωμής
	Διαταγές Απόδοσης Χρήσης Μισθίου Ακινήτου
	Αιτήσεις Δικαστικής Ρύθμισης Οφειλών

Υποθηκοφυλακεία / Κτηματολογικά Γραφεία	Αποφάσεις Δικαστικής Ρύθμισης Χρεών Υποθήκες - Προσημειώσεις Υποθηκών
	Τρόπες Προσημειώσεων σε Υποθήκες Κατασχέσεις - Επιταγές του Ν.Δ. 1923
Υπουργείο Οικονομικών μέσω της Τράπεζας της Ελλάδος	Διοικητικές Κυρώσεις κατά παραβατών φορολογικών νόμων

Πηγή: tiresias-B - web

Τα δεδομένα που συλλέγονται στο αρχείο υποθηκών και προσημειώσεων είναι:

- Υποθήκες
- Προσημειώσεις υποθηκών

Οι αποδέκτες των δεδομένων του αρχείου αθέτησης υποχρεώσεων και υποθηκών είναι οι (tiresias - web):

- Τράπεζα της Ελλάδος
- Πιστωτικά ιδρύματα
- Εταιρίες παροχής πιστώσεων
- Εταιρίες διαχείρισης δανειακών και πιστωτικών απαιτήσεων
- Χρηματοδοτικά ιδρύματα (εταιρίες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης έκδοσης και διαχείρισης μέσω πληρωμών)
- Φορείς του δημοσίου τομέα, οι οποίοι έχουν προφανές έννομο συμφέρον

4.2.2 Αρχείο ελέγχου κινδύνου (ΤΣΕΚ)

Σκοπός της τήρησης του αρχείου ελέγχου κινδύνου, ως κομμάτι του γενικού αρχείου οικονομικής συμπεριφοράς, είναι το να εξασφαλιστεί η εμπορική πίστη, αξιοπιστία και ασφάλεια στις συναλλαγές, καθώς και η διαφύλαξη των δικαιωμάτων των επιχειρήσεων να πληροφορηθούν ελεύθερα και να αξιολογήσουν την φερεγγυότητα των αντισυμβαλλομένων τους (Ν.186/2004 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα) (e-forologia - web).

Η νομική βάση, η οποία αποτελεί τον πυρήνα του αρχείου ελέγχου κινδύνου, εξασφαλίζει ασφάλεια στις συναλλαγές, ελευθερία στην πληροφόρηση, καθώς και οικονομική ελευθερία.

Τα δεδομένα που συλλέγονται στο αρχείο ελέγχου κινδύνου, προέρχονται από το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ, σε συνδυασμό με τα αρχεία δεδομένων αθέτησης υποχρεώσεων και υποθηκών (tiresias - web):

- Ακάλυπτες επιταγές
- Απλήρωτα γραμμάτια και συναλλαγματικές εις διαταγή
- Αιτήσεις πτωχεύσεων
- Κηρυχθείσες πτωχεύσεις
- Διαταγές πληρωμών
- Πλειστηριασμοί σε ακίνητα και κινητά
- Κατασχέσεις
- Καταγγελίες συμβάσεων καρτών λόγω αντισυμβατικότητας στη χρήση τους
- Καταγγελίες καταναλωτικών, στεγαστικών και επιχειρηματικών συμβάσεων λόγω υπερημερίας
- Κυρώσεις του Υπουργείου Οικονομικών κατά παραβατικών δράσεων
- Αιτήσεις και αποφάσεις δικαστικών ρυθμίσεων οφειλών

Οι αποδέκτες των δεδομένων του αρχείου ελέγχου κινδύνου, που λειτουργεί στα πλαίσια του γενικού αρχείου οικονομικής συμπεριφοράς είναι επιχειρήσεις και επιτηδευματίες, οι οποίοι ασκούν εμπορική, βιοτεχνική, βιομηχανική, γεωργική ή άλλη δραστηριότητα στην Ελλάδα και στην Ευρωπαϊκή Ένωση και συναλλάσσονται επί πιστώσει με το υποκείμενο, εκλαμβάνοντας οικονομικό κίνδυνο, γεγονός που απαιτεί τη λήψη απαραίτητων πληροφοριών για την οικονομική συμπεριφορά του υποκειμένου και αξιολόγηση της φερεγγυότητάς του (tiresias - web).

4.2.3 Αρχείο συγκέντρωσης χορηγήσεων (ΣΣΧ)

Το αρχείο συγκέντρωσης χορηγήσεων αποτελεί το τρίτο και τελευταίο κομμάτι, που συμπληρώνει το γενικό αρχείο οικονομικής συμπεριφοράς που τηρούν και ενημερώνουν τα τραπεζικά ιδρύματα και ο ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε, για πέντε έτη.

Σκοπός του αρχείου συγκέντρωσης χορηγήσεων είναι να εκτιμάται αποτελεσματικά η πιστοληπτική ικανότητα των αντισυμβαλλομένων (απόφαση 86/02 της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα).

Τα δεδομένα που συλλέγονται στο αρχείο συγκέντρωσης χορηγήσεων έχουν να κάνουν με τον πιστωτικό κίνδυνο που εκλαμβάνουν οι επιτηδευματίες και οι

επιχειρήσεις, από πάσης φύσεως χρηματοδοτήσεις από πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα. Στον πιστωτικό κίνδυνο συμπεριλαμβάνονται και οι ρυθμίσεις ληξιπρόθεσμων οφειλών. Αναλυτικότερα, τα δεδομένα που συλλέγονται και ενημερώνονται αφορούν στην τρέχουσα κατάσταση (συμπεριλαμβανομένων και των καθυστερήσεων οφειλών) των (tiresias - web):

- Δανείων
- Πιστώσεων
- Καρτών
- Εγγυητικών επιστολών (συμμετοχές, καλή εκτέλεση, προκαταβολές, εμπρόθεσμες πληρωμές κ.λπ.)
- Ενέγγυων πιστώσεων

Τα δεδομένα του αρχείου συγκέντρωσης τηρούνται, ενημερώνονται και διαφυλάσσονται από τους ίδιους τους αποδέκτες και πιο συγκεκριμένα από (tiresias - web):

- Τράπεζα της Ελλάδος
- Πιστωτικά ιδρύματα
- Εταιρίες παροχής πιστώσεων
- Εταιρίες διαχείρισης δανειακών και πιστωτικών απαιτήσεων
- Χρηματοδοτικά ιδρύματα (εταιρίες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης έκδοσης και διαχείρισης μέσω πληρωμών)
- Φορείς του δημοσίου τομέα, οι οποίοι έχουν προφανές έννομο συμφέρον

4.3 Αρχείο απολεσθέντων - κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων

Σκοπός του αρχείου απολεσθέντων και κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων είναι να περιοριστούν οι απάτες και να αυξηθεί η προστασία των πολιτών από τους κινδύνους κατάρτισης τραπεζικών συμβάσεων, με απολεσθέντα ή κλεμμένα στοιχεία των υποκειμένων.

Το αρχείο απολεσθέντων - κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων διατηρεί μια βάση δεδομένων δίχως χρονικό περιορισμό, που ενημερώνεται αναφορικά με τις δηλώσεις πολιτών σχετικά με (tiresias - web):

- Κλοπή, απώλεια και αντικατάσταση δελτίων αστυνομικής ταυτότητας & διαβατηρίων
- Αριθμούς απολεσθέντων, κλεμμένων και ανενεργών δελτίων αστυνομικής ταυτότητας & διαβατηρίων

Τα δεδομένα συλλέγονται και ενημερώνονται από τα ίδια τα υποκείμενα των δεδομένων, καθώς και από το αρχείο του Υπουργείου Προστασίας του Πολίτη.

Αποδέκτες του αρχείου απολεσθέντων - κλεμμένων δελτίων ταυτοτήτων και διαβατηρίων είναι οι (tiresias - web):

- Τράπεζα της Ελλάδος
- Πιστωτικά ιδρύματα
- Εταιρίες παροχής πιστώσεων
- Εταιρίες διαχείρισης δανειακών και πιστωτικών απαιτήσεων
- Χρηματοδοτικά ιδρύματα (εταιρίες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης έκδοσης και διαχείρισης μέσω πληρωμών)
- Φορείς του δημοσίου τομέα, οι οποίοι έχουν προφανές έννομο συμφέρον

4.4 Αρχείο καταγγελθεισών συμβάσεων επιχειρήσεων

Σκοπός του αρχείου καταγγελθεισών συμβάσεων επιχειρήσεων είναι το να περιοριστούν οι απάτες με χρήση πιστωτικών, χρεωστικών ή άλλων καρτών και να εξασφαλιστεί ένα ασφαλέστερο περιβάλλον για αυτές τις συναλλαγές.

Τα δεδομένα του αρχείου καταγγελθεισών συμβάσεων επιχειρήσεων συλλέγονται από τα πιστωτικά ιδρύματα και τις εταιρίες που εκδίδουν και διαχειρίζονται κάρτες, ενώ τηρούνται στο αρχείο για μια πενταετία. Τα δεδομένα που συλλέγονται σχετίζονται με τις καταγγελίες συμβάσεων μεταξύ τραπεζικών ιδρυμάτων και επιχειρήσεων για αποδοχή πιστωτικών καρτών και για λόγους που συνιστούν παράνομη συμπεριφορά από την επιχείρηση. Παραδείγματα παράνομης συμπεριφοράς από την επιχείρηση είναι η αποδοχή κλεμμένων καρτών, οι εικονικές αγοροπωλησίες, η παραβίαση συναλλαγών κλπ (tiresias - web).

Οι πηγές και οι αποδέκτες του αρχείου καταγγελθεισών συμβάσεων επιχειρήσεων αποτελούν τα ίδια τα πιστωτικά ιδρύματα, καθώς και οι εταιρίες που εκδίδουν και διαχειρίζονται κάρτες, συνάπτοντας συμβάσεις αποδοχής με τις επιχειρήσεις.

4.5 Αρχείο εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων

Ο σκοπός του αρχείου εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων είναι να προασπίζεται η πίστη και η εξυγίανση στις συναλλαγές, καθώς και να περιορίζεται η απάτη στις τραπεζικές συναλλαγές, ενώ λειτουργεί προς το δημόσιο συμφέρον.

Τα δεδομένα του αρχείου εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων συλλέγονται από τα πιστωτικά ιδρύματα και διατηρούνται στο αρχείο για τρεις μήνες από την ολική εξόφληση της εκχωρηθείσας απαίτησης (tiresias - web).

Τα δεδομένα που συλλέγονται στο αρχείο εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων περιλαμβάνουν τις καταχωρήσεις για εκχωρημένες στα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα απαιτήσεις κατά του Ελληνικού Δημοσίου, Νομικών Προσώπων Δημοσίου Δικαίου, Οργανισμούς Τοπικής Αυτοδιοίκησης κλπ., οι οποίες αποτελούν απόρροια δημοσίων συμβάσεων, έργων ή/και πιστοποιήσεων εκτέλεσης αυτών (tiresias - web).

Αποδέκτες του αρχείου εκχωρημένων απαιτήσεων από συμβάσεις / πιστοποιήσεις εκτέλεσης δημοσίων έργων είναι τα ίδια τα πιστωτικά και χρηματοδοτικά ιδρύματα που εξασφαλίζονται με εκχωρήσεις απαιτήσεων από την συμμετοχή σε δημόσια έργα.

4.6 Αρχείο δεδομένων εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ

Σκοπός του αρχείου δεδομένων εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ είναι να εξασφαλιστεί η τήρηση των δικαιωμάτων ελεύθερης, έγκαιρης και ακριβούς πληροφόρησης και οικονομικής συνδιαλλαγής των αποδεκτών, διευκολύνοντας έτσι την εκπλήρωση των υποχρεώσεών τους, μέσω δεδομένων που είναι δημοσιευμένα στα ΦΕΚ και ΓΕΜΗ (tiresias - web).

Οι πηγές που εκχωρούν τα δεδομένα στο αρχείο δεδομένων εταιριών από ΦΕΚ και ΓΕΜΗ αποτελούν το ίδιο το ΦΕΚ και το ΓΕΜΗ, ενώ ο χρόνος τήρησής τους ορίζεται σε δεκαετία.

Το αρχείο δεδομένων εταιριών ΦΕΚ και ΓΕΜΗ συλλέγει δεδομένα που είναι καταχωρημένα σε δημοσιευμένες πράξεις και δημοσιευμένα στοιχεία εταιριών που έχουν να κάνουν με τη σύσταση τους, την ίδρυση υποκαταστημάτων, τις μετατροπές

και τις συγχωνεύσεις, διασπάσεις, λύσεις κ.λπ., περιλαμβάνοντας αριθμό φύλλου ΦΕΚ και ημερομηνία, κωδικό αριθμό, καθώς και από ΓΕΜΗ ημερομηνία καταχώρισης, αριθμό ΓΕΜΗ, ΑΡΜΑΕ και ΑΦΚ επιχείρησης, μορφή, επωνυμία, έδρα, εταιρικό κεφάλαιο, στοιχεία ΔΣ και λοιπά μέλη ΔΣ, διαχειριστές, ετήσιες χρηματοοικονομικές καταστάσεις εταιριών κλπ. Οι χρηματοοικονομικές καταστάσεις που δημοσιεύουν οι επιχειρήσεις, αναλύονται από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. ως προς τα βασικά οικονομικά μεγέθη και αριθμοδείκτες (tiresias - web).

Αποδέκτες του αρχείου δεδομένων εταιριών ΦΕΚ και ΓΕΜΗ είναι οι (tiresias - web):

- Τράπεζα της Ελλάδος
- Πιστωτικά ιδρύματα
- Εταιρίες παροχής πιστώσεων
- Χρηματοδοτικά ιδρύματα (εταιρίες πρακτορείας επιχειρηματικών απαιτήσεων χρηματοδοτικής μίσθωσης έκδοσης και διαχείρισης μέσω πληρωμών)
- Φορείς του δημοσίου τομέα, οι οποίοι έχουν προφανές έννομο συμφέρον
- Επιτηδευματίες - αποδέκτες του αρχείου ελέγχου κινδύνων

4.7 Αρχείο συστήματος βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς (scoring)

Σκοπός του συστήματος βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε., το οποίο λειτουργεί κατ' εντολή των χρηματοπιστωτικών ιδρυμάτων, είναι να εκτιμώνται αποτελεσματικότερα οι εκλαμβανόμενοι πιστωτικοί κίνδυνοι σε ένα τραπεζικό ίδρυμα, μειώνοντας τις επισφάλειες.

Τα δεδομένα που διαχειρίζεται το σύστημα βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς περιλαμβάνει την βαθμολόγηση αυτή καθ' αυτή της πιστοληπτικής συμπεριφοράς (behavior scoring) των τραπεζικών ιδρυμάτων, η οποία συγκεκριμενοποιείται ως προς το ενδεχόμενο αθέτησης των οικονομικών υποχρεώσεων του ιδρύματος για τους επόμενους δώδεκα μήνες, βάσει παρελθοντικών στατιστικών αποτιμήσεων συναλλακτικής συμπεριφοράς. Η επαναξιολόγηση και η επικαιροποίηση των αλγορίθμων και των μοντέλων επεξεργασίας και υπολογισμού της βαθμολογίας της πιστοληπτικής συμπεριφοράς είναι τακτική, επιβεβαιώνοντας με ακρίβεια τις εκτιμήσεις τους (tiresias - web).

Το σύστημα βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς συλλέγει δεδομένα από το αρχείο δεδομένων αθέτησης υποχρεώσεων, το αρχείο συγκέντρωσης χορηγήσεων και

από συγκεκριμένα στατιστικά μοντέλα, τα οποία αναλύουν την παρελθοντική συναλλακτική συμπεριφορά φυσικών προσώπων και επιχειρήσεων.

Αποδέκτης του συστήματος βαθμολόγησης πιστοληπτικής συμπεριφοράς είναι τα χρηματοπιστωτικά ιδρύματα, τα οποία λαμβάνοντας την βαθμολόγηση, είναι σε θέση να αξιολογήσουν αποτελεσματικότερα τις συνθήκες που διαμορφώνονται στο εσωτερικό τους, γεγονός που τις οδηγεί σε αποφάσεις αναφορικά με την πολιτική χορηγήσεων που εφαρμόζουν (tiresias - web).

4.8 Εκτελούντες την επεξεργασία αρχείων προσωπικών δεδομένων

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. συνεργάζεται, μέσω συμβάσεων μερικής ή συνολικής πρόσβασης, με εταιρίες που λειτουργούν για λογαριασμό της, για πράξεις επεξεργασίας. Αναλυτικότερα, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. συνεργάζεται με(tiresias - web):

- Εταιρίες ορκωτών λογιστών για πραγματοποίηση ελέγχων
- Εταιρίες παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών για την ανάπτυξη νέων υπηρεσιών
- Εταιρίες διάθεσης υπολογιστικών κέντρων για τη φιλοξενία των συστημάτων της
- Εταιρίες ταχυμεταφορών για τη διακίνηση της αλληλογραφίας
- Εταιρίες διαχείρισης φυσικού αρχείου για την κάλυψη σχετικών επιχειρησιακών αναγκών
- Εταιρίες παροχής υποστηρικτικών συστημάτων και εξοπλισμού, λογισμικών, εφαρμογών, πληροφοριακών συστημάτων κ.λπ., για την κάλυψη σχετικών επιχειρησιακών αναγκών

Η σύναψη συμβάσεων με τις παραπάνω εταιρίες συμπεριλαμβάνει αυστηρές ρήτρες εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας, καθώς και μέτρα διασφάλισης της συμμόρφωσης των εταιριών που εκτελούν την επεξεργασία, σύμφωνα με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων.

4.9 Προστασία & ασφάλεια αρχείων προσωπικών δεδομένων

Βασικός σκοπός της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. είναι να ενημερώνει άμεσα τους ενδιαφερόμενους, αναφορικά με τα στοιχεία που τους αφορούν, καθώς και να παρέχεται το σύνολο των πληροφοριών που συλλέγονται και επεξεργάζονται σε οικονομικές δοσοληψίες, κατόπιν πρωτοβουλίας του υποκειμένου.

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. αποτελεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, που με βάση τον Γενικό Κανονισμό Προσωπικών Δεδομένων (GDPR), συμμορφώνει τις λειτουργίες της, εφαρμόζοντας συστήματα φυσικής ασφάλειας και ασφάλειας των πληροφοριών. Με αυτό τον τρόπο εγγυάται το απόρρητο των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, τη διαφύλαξη τους από ενδεχόμενη θεμιτή και μη καταστροφή, απώλεια, αλλοίωσή τους, καθώς και από απαγορευμένη διάδοση των προσωπικών δεδομένων και από όλες τις μορφές αθέμιτης επεξεργασίας τους (tiresias - web).

Αναλυτικότερα οι δράσεις της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. αποτελούνται από (tiresias - web):

- Φύλαξη εγκαταστάσεων μηχανογραφικού κέντρου από προσωπικό ασφαλείας, καταγράφοντας τους εισερχόμενους. Ύπαρξη κλειστού κυκλώματος τηλεόρασης περιμετρικά του κτιρίου και χρήση ειδικής κάρτας δικαιώματος πρόσβασης σε σημαντικούς χώρους του κτιρίου
- Λήψη κατάλληλων μέτρων εξ' ορισμού, αναφορικά με την ασφάλεια, εμπιστευτικότητα, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- Εφαρμογή συστημάτων πρόσβασης και επεξεργασίας των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, διασφαλίζοντάς τα από απαγορευμένη πρόσβαση ή διάδοσή τους, από αλλοίωση, καταστροφή ή απώλειά τους. Στα συστήματα πρόσβασης και επεξεργασίας της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε. γίνεται χρήση access controls, data loss prevention, ιομορφικού λογισμικού, εφαρμόζονται διαδικασίες backup, τηρούνται αρχεία καταγραφής ενεργειών, πραγματοποιούνται δοκιμές παρείσδυσης – penetration tests, χρήση υποδικτύων και παραγωγικών συστημάτων, χρήση μηχανισμών username και password, έλεγχος πρόσβασης κατά το είδος αναζήτησης, έλεγχος εξουσιοδότησης συγκεκριμένων διευθύνσεων IP, χρήση ιδιωτικών μισθωμένων κυκλωμάτων κατά τη διασύνδεση του ΤΕΙΡΕΣΙΑ με κάποιον φορέα, εφαρμόζεται κρυπτογράφηση SSL, χρήση σύγχρονων υποδομών δικτυακής ασφάλειας πολλαπλών κατασκευαστών όπως firewalls, web applications firewalls, intrusion protection systems κ.λπ. με σκοπό να αποφευχθούν κακόβουλες επιθέσεις
- Υιοθέτηση πρακτικών διαχωρισμού αρμοδιοτήτων

- Τήρηση αυστηρών διαδικασιών και πολιτικών ασφάλειας σύμφωνα με τα πρότυπα διασφάλισης ποιότητας ISO 9001:2015, με διαρκή εσωτερικό έλεγχο, αλλά και τακτικές εξωτερικές επιθεωρήσεις
- Υλοποίηση σχεδίων επιχειρησιακής συνέχειας – business continuity plan και κέντρου ανάκαμψης από καταστροφές – disaster recovery center
- Τήρηση των αρχών του Γενικού Κανονισμού Προσωπικών Δεδομένων
- Ορισμό υπεύθυνου προστασίας δεδομένων (dpo) και σύσταση ομάδας προστασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- Εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων της αναφορικά με τα προσωπικά δεδομένα και τους δεσμεύει με αυστηρές ρήτρες εχεμύθειας
- Συνεχής λήψη επιπλέον μέτρων συμμόρφωσης με τον GDPR

5. Έρευνα

5.1 Χαρακτηριστικά έρευνας

Στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας κρίθηκε αναγκαία η πραγματοποίηση έρευνας. Η έρευνα απευθύνεται σε εργαζομένους τραπεζικών ιδρυμάτων, με σκοπό την άντληση απόψεων και πληροφοριών, αναφορικά με το νέο κανονιστικό πλαίσιο, καθώς και την προσέγγιση του βαθμού συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων που απασχολούνται.

Η έρευνα ξεκίνησε την Τρίτη 28 Μαΐου και ολοκληρώθηκε τη Δευτέρα 3 Ιουνίου, συγκεντρώνοντας αριθμό δείγματος 69 εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα, ενώ το ερευνητικό εργαλείο χρησιμοποιήθηκε είναι, αυτό των ερωτηματολογίων. Για λόγους διευκόλυνσης του ερευνητή, η επικοινωνία με τους εργαζομένους σε τραπεζικά ιδρύματα, προήλθε από την προσωπική μου ενασχόληση σε τραπεζικό ίδρυμα (συναδέλφους στο χώρο εργασίας), καθώς και από τις σχέσεις μου με συναδέλφους άλλων τραπεζικών ιδρυμάτων.

5.2 Ερευνητικό εργαλείο

Για την ανάλυση των αποτελεσμάτων της έρευνας χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS Statistics.

Η ανάλυση της έρευνας πραγματοποιήθηκε σε δύο μέρη. Το πρώτο μέρος περιλαμβάνει την περιγραφική στατιστική ανάλυση, με χρήση πινάκων - συχνοτήτων

και διαγραμμάτων, ενώ το δεύτερο μέρος περιλαμβάνει την συγκριτική στατιστική ανάλυση, για τον εντοπισμό ύπαρξης στατιστικά σημαντικών συσχετίσεων.

Για την συγκριτική στατιστική ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό μοντέλο X^2 ή αλλιώς Chi Square, λόγω του είδους των ερωτήσεων (ποσοτικές ερωτήσεις).

Η διαδικασία ελέγχου που πραγματοποιήθηκε, σε επίπεδο σημαντικότητας τέθηκε 0.05 ήταν η εξής:

$H_0 =$ Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών.

$H_1 =$ Υπάρχει συσχέτιση μεταξύ δύο μεταβλητών.

Είναι σημαντικό να αναφερθεί ότι στη συγκριτική στατιστική ανάλυση που θα παρουσιαστεί στο Κεφάλαιο 5.3.2, εμφανίζονται και αναλύονται μόνο οι συσχετίσεις που είναι στατιστικά σημαντικές, με επίπεδο σημαντικότητας 0,05.

Τέλος, αναφορικά με την εγκυρότητα και την αξιοπιστία της έρευνας που πραγματοποιήθηκε, ελέγχθηκε ως προς τον εγκυρότερο δείκτη αξιοπιστίας, τον Cronbach's Alpha:

Reliability Statistics– Έρευνα

Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα

Cronbach's Alpha	N of Items
,731	26

Ο δείκτης του Cronbach's Alpha για την Έρευνα Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα είναι 0,731 δηλαδή 73,1%. Το παραπάνω αποτελέσματα οδηγεί στο συμπέρασμα ύπαρξης υψηλής εσωτερικής συνέπειας για το ερωτηματολόγιο.

5.3 Ανάλυση έρευνας

5.3.1 Περιγραφική στατιστική ανάλυση - Έρευνας Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα

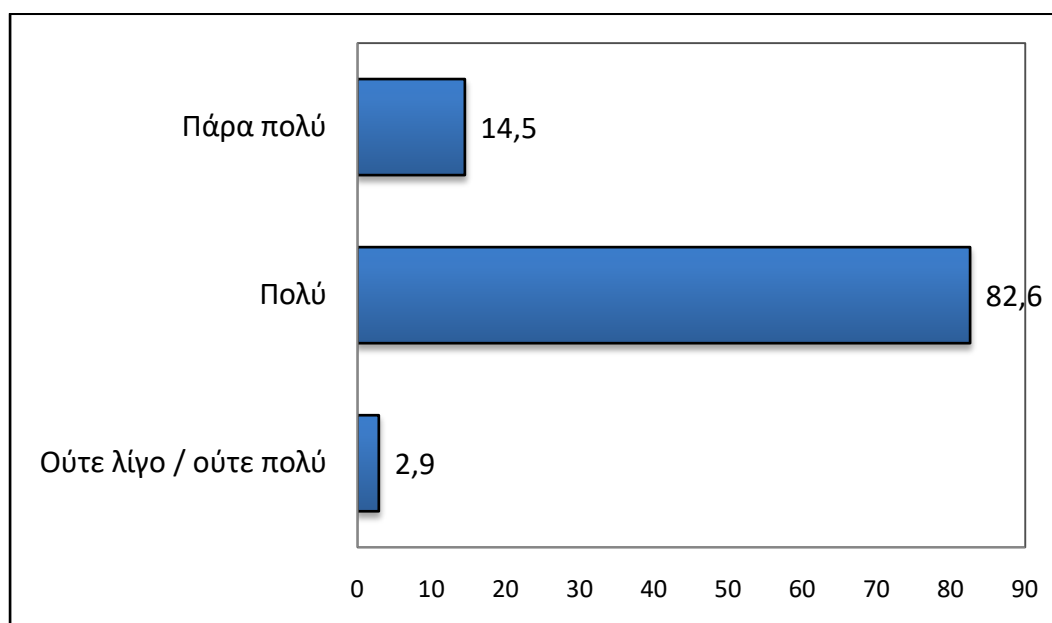
1. Πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;

Ο Πίνακας 1 και το Διάγραμμα 1 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;". Αναλυτικότερα, το 82,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ενημερωμένοι αναφορικά με το GDPR, ενώ το 14,5% ότι είναι πάρα πολύ ενημερωμένοι.

Πίνακας 1: Πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	2	2,9	2,9	2,9
Πολύ	57	82,6	82,6	85,5
Πάρα πολύ	10	14,5	14,5	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 1: Πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;



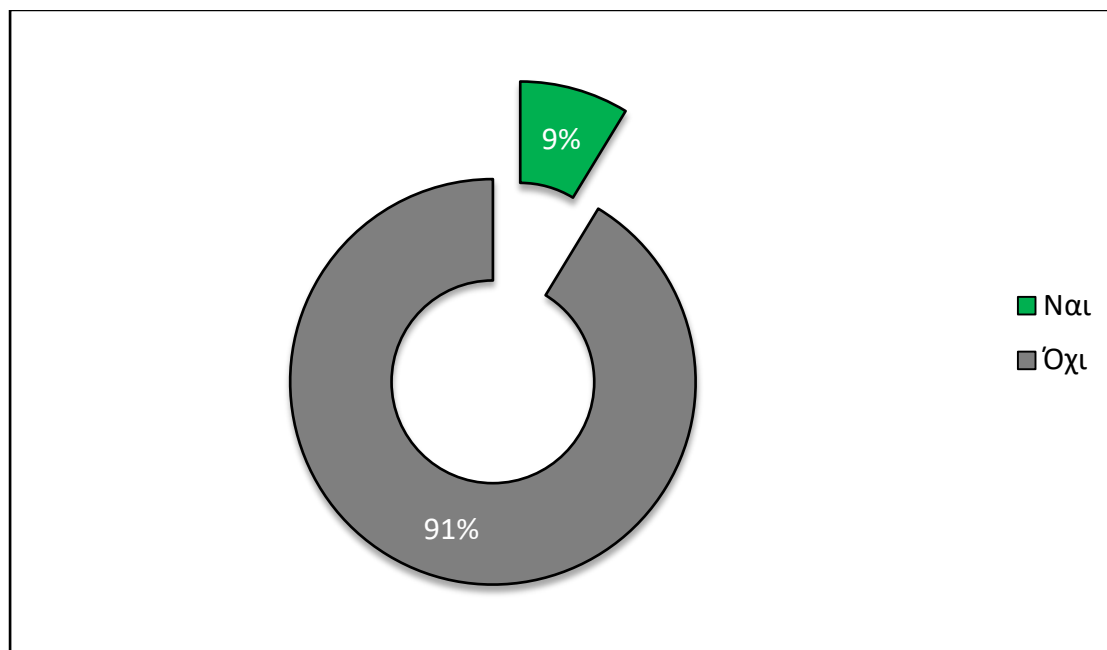
2. Έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;

Ο Πίνακας 2 και το Διάγραμμα 2 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;". Αναλυτικότερα, το 91,3% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεται, ενώ το 8,7% έχει παρακολουθήσει.

Πίνακας 2: Έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	6	8,7	8,7	8,7
Όχι	63	91,3	91,3	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 2: Έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;



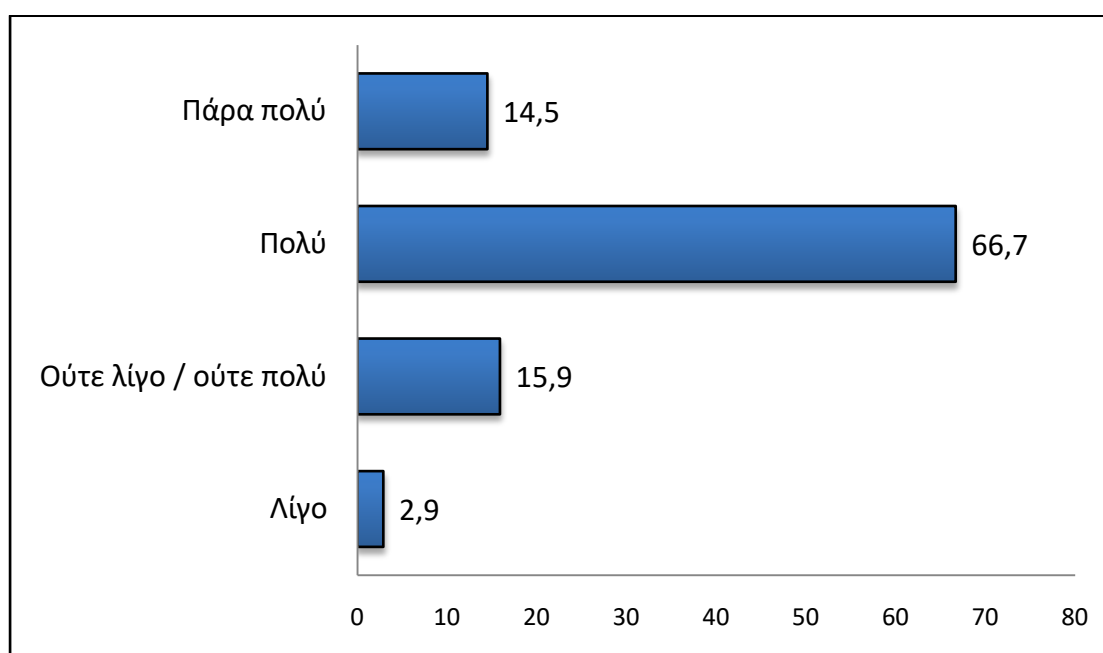
3. Πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;

Ο Πίνακας 3 και το Διάγραμμα 3 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;". Αναλυτικότερα, το 66,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ενημερωμένοι για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR, ενώ το 15,9% ότι είναι ούτε λίγο / ούτε πολύ ενήμεροι.

Πίνακας 3: Πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Λίγο	2	2,9	2,9	2,9
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	11	15,9	15,9	18,8
Πολύ	46	66,7	66,7	85,5
Πάρα πολύ	10	14,5	14,5	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 3: Πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;



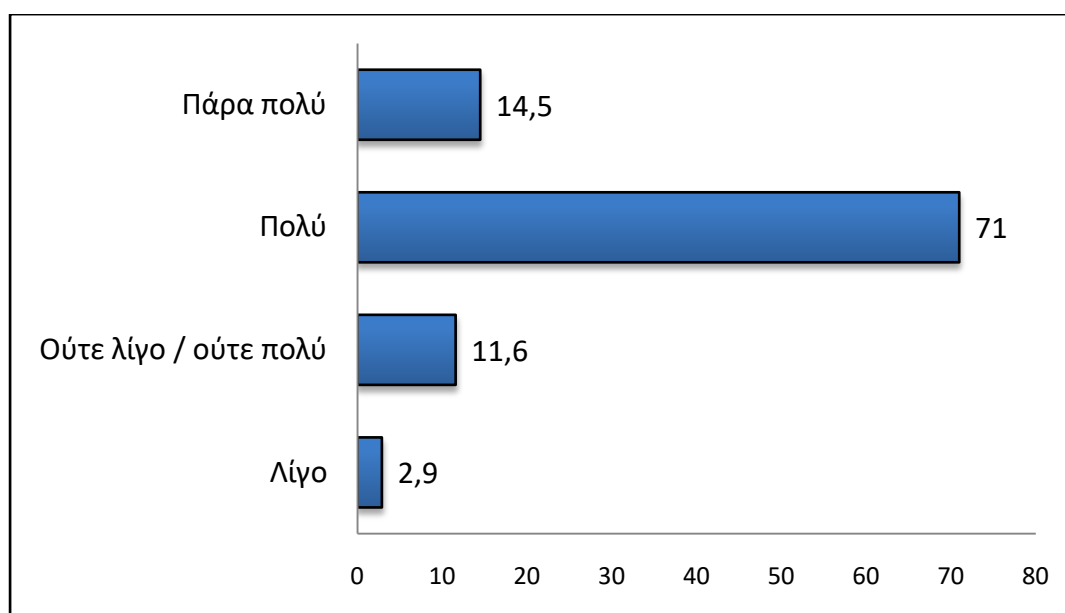
4. Πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;

Ο Πίνακας 4 και το Διάγραμμα 4 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;". Αναλυτικότερα, το 71% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ενημερωμένοι για τα δικαιώματα των πελατών τους, που απορρέουν από το GDPR, ενώ το 14,5% ότι είναι πάρα πολύ ενήμεροι.

Πίνακας 4: Πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Λίγο	2	2,9	2,9	2,9
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	8	11,6	11,6	14,5
Πολύ	49	71,0	71,0	85,5
Πάρα πολύ	10	14,5	14,5	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 4: Πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;



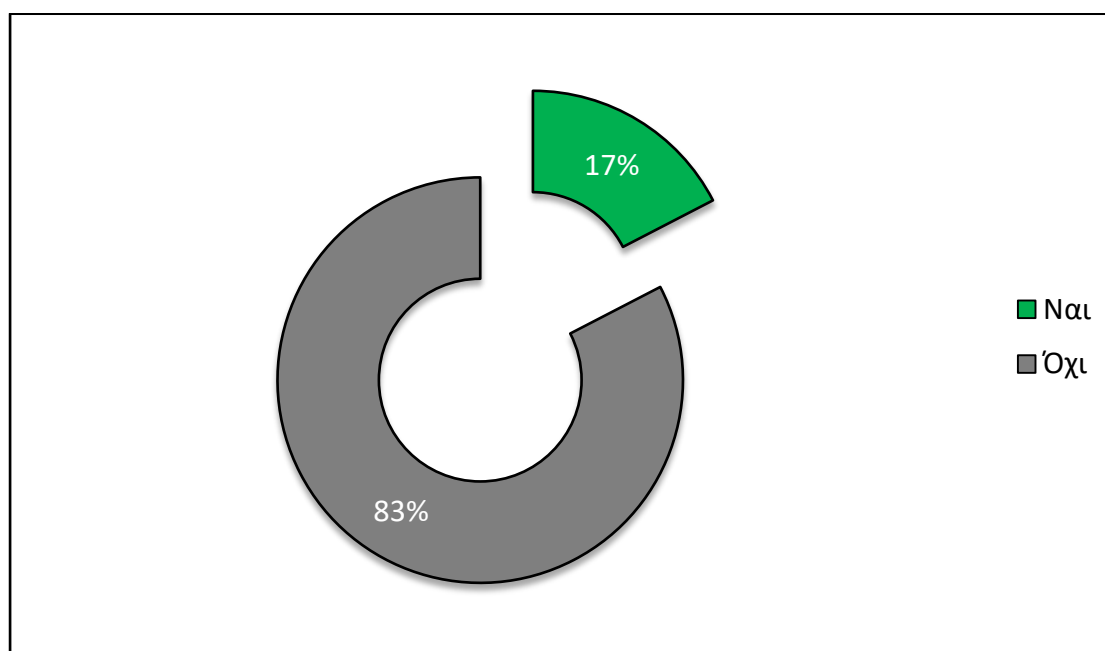
5. Θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;

Ο Πίνακας 5 και το Διάγραμμα 5 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;". Αναλυτικότερα, το 82,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν θεωρεί πως τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε, ενώ το 17,4% το θεωρεί.

Πίνακας 5: Θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	12	17,4	17,4	17,4
Όχι	57	82,6	82,6	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 5: Θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;



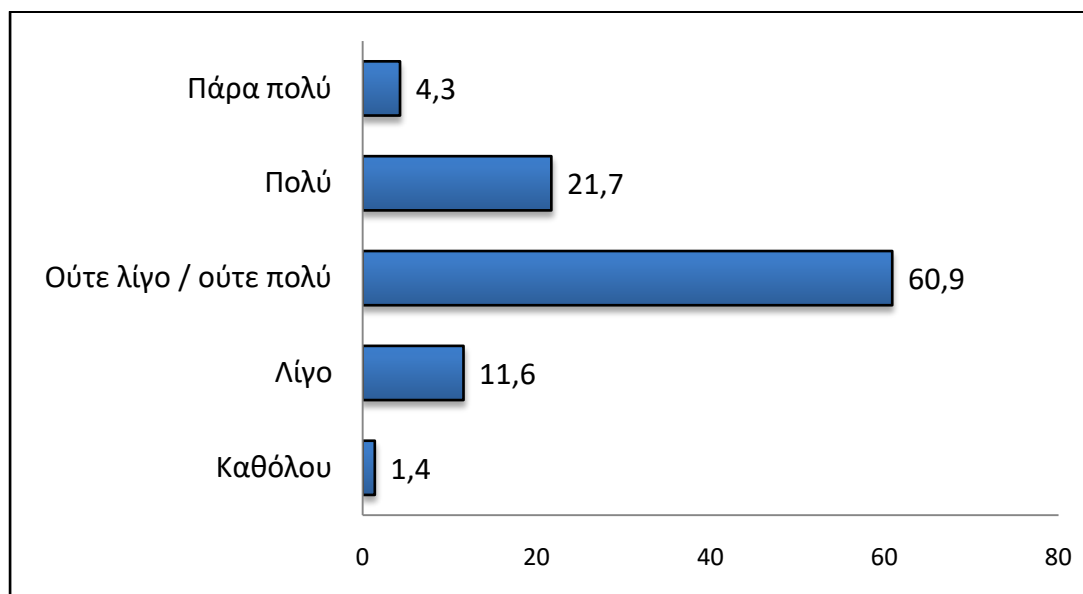
6. Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;

Ο Πίνακας 6 και το Διάγραμμα 6 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;". Αναλυτικότερα, το 60,9% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι γνωρίζει ούτε λίγο / ούτε πολύ τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται τα δεδομένα που συλλέγει, ενώ το 21,7% ότι γνωρίζει πολύ.

Πίνακας 6: Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	1	1,4	1,4	1,4
Λίγο	8	11,6	11,6	13,0
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	42	60,9	60,9	73,9
Πολύ	15	21,7	21,7	95,7
Πάρα πολύ	3	4,3	4,3	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 6: Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;



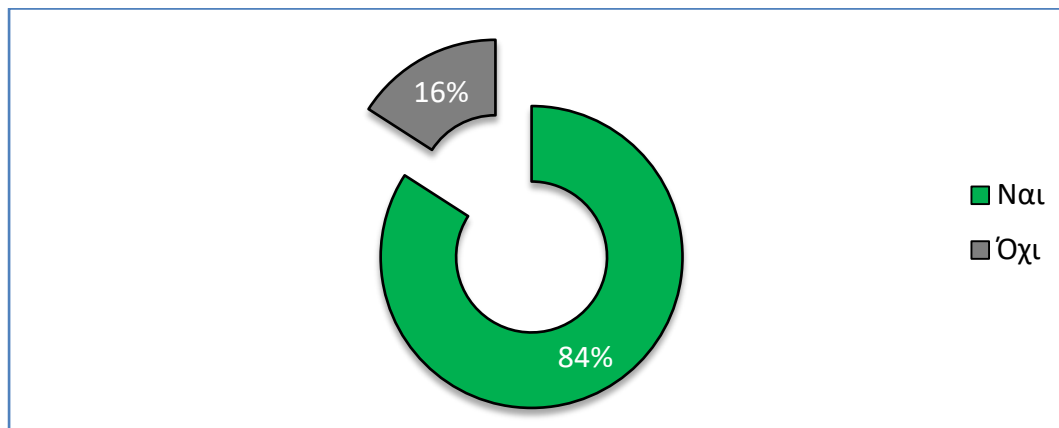
7. Το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;

Ο Πίνακας 7 και το Διάγραμμα 7 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;". Αναλυτικότερα, το 84,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, ενώ το 15,9% ότι δεν ζητάει ξεκάθαρα και όπως ορίζει ο κανονισμός.

Πίνακας 7: Το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	58	84,1	84,1	84,1
Όχι	11	15,9	15,9	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 7: Το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;



8. Πως θα βαθμολογούσατε τους παρακάτω παράγοντες αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε με τα πρότυπα του GDPR;

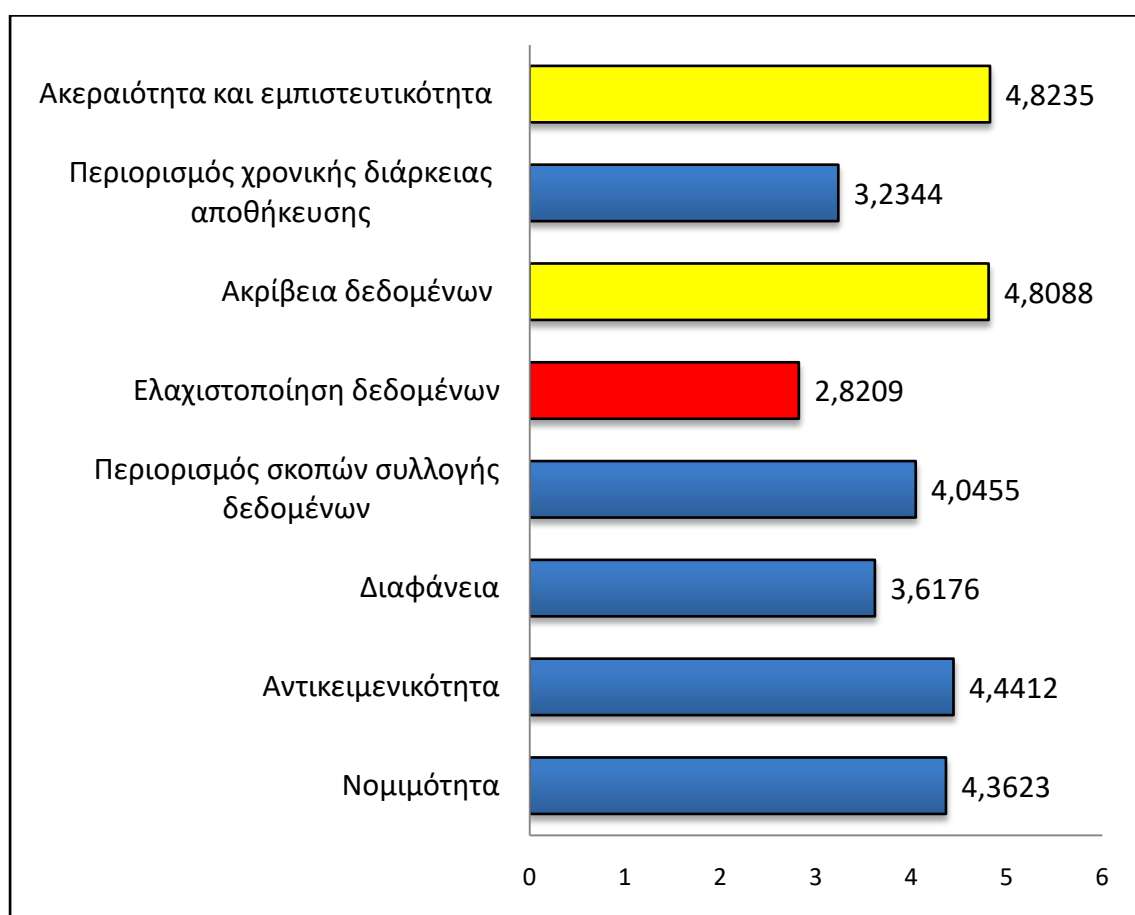
Ο Πίνακας 8 και το Διάγραμμα 8 παρουσιάζουν τα ποσοστά και τους μέσους όρους των απαντήσεων των ερωτηθέντων αναφορικά με το πως θα βαθμολογούσανε τους παρακάτω παράγοντες, σχετικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζονται και με τα πρότυπα του GDPR. Αναλυτικότερα, οι παράγοντες που εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά συμμόρφωσης είναι της "ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας στη διαφύλαξη των δεδομένων" και της "ακρίβειας των δεδομένων" με μέσο όρο συμμόρφωσης 4,8235 και 4,8088 αντίστοιχα, ενώ ο παράγοντας που εμφανίζει μικρότερο βαθμό συμμόρφωσης είναι η "ελαχιστοποίηση των δεδομένων" με μέσο όρο συμμόρφωσης 2,8209.

Πίνακας 8: Πως θα βαθμολογούσατε τους παρακάτω παράγοντες αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε με τα πρότυπα του GDPR;

A/A	Παράγοντας	Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ	M.O.
1	Νομιμότητα	0,0	0,0	1,4	60,9	37,7	4,3623
2	Αντικειμενικότητα	0,0	0,0	0,0	55,9	44,1	4,4412
3	Διαφάνεια	0,0	7,4	27,9	60,3	4,4	3,6176
4	Περιορισμός σκοπών συλλογής δεδομένων	0,0	0,0	16,7	62,1	21,2	4,0455
5	Ελαχιστοποίηση δεδομένων	4,5	23,9	56,7	14,9	0,0	2,8209
6	Ακρίβεια δεδομένων	0,0	0,0	0,0	19,1	80,9	4,8088
7	Περιορισμός χρονικής διάρκειας αποθήκευσης	0,0	15,6	45,3	39,1	0,0	3,2344

	δεδομένων						
8	Ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα διαφύλαξης δεδομένων	0,0	0,0	0,0	17,6	82,4	4,8235

Διάγραμμα 8: Πως θα βαθμολογούσατε τους παρακάτω παράγοντες αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε με τα πρότυπα του GDPR;



9. Ποιο είναι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε, αναφορικά με τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά, από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, την παράνομη κοινοποίηση τους, την απώλεια, την καταστροφή ή τη διαγραφή τους;

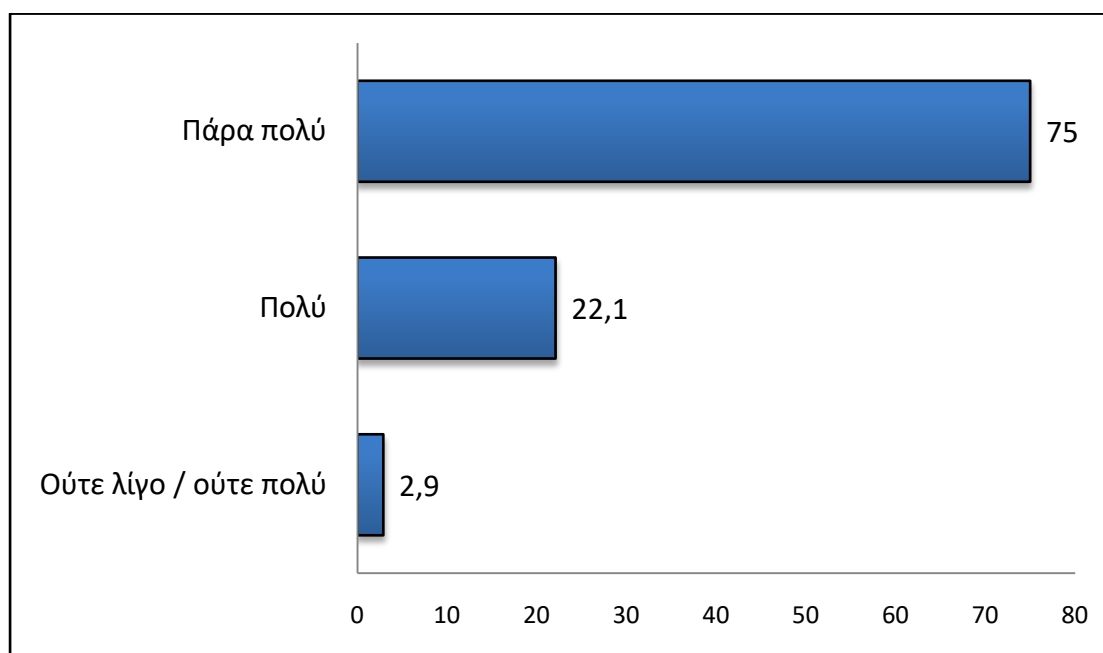
Ο Πίνακας 9 και το Διάγραμμα 9 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "ποιο είναι το επίπεδο

ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε, αναφορικά με τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά, από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, την παράνομη κοινοποίηση τους, την απώλεια, την καταστροφή ή τη διαγραφή τους;". Αναλυτικότερα, το 75% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεται είναι πάρα πολύ υψηλό, ενώ το 22,1% ότι είναι πολύ υψηλό.

Πίνακας 9: Ποιο είναι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	2	2,9	2,9	2,9
Πολύ	15	21,7	22,1	25,0
Πάρα πολύ	51	73,9	75,0	100,0
Σύνολο	68	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Σύνολο	69	100,0		

Διάγραμμα 9: Ποιο είναι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε;



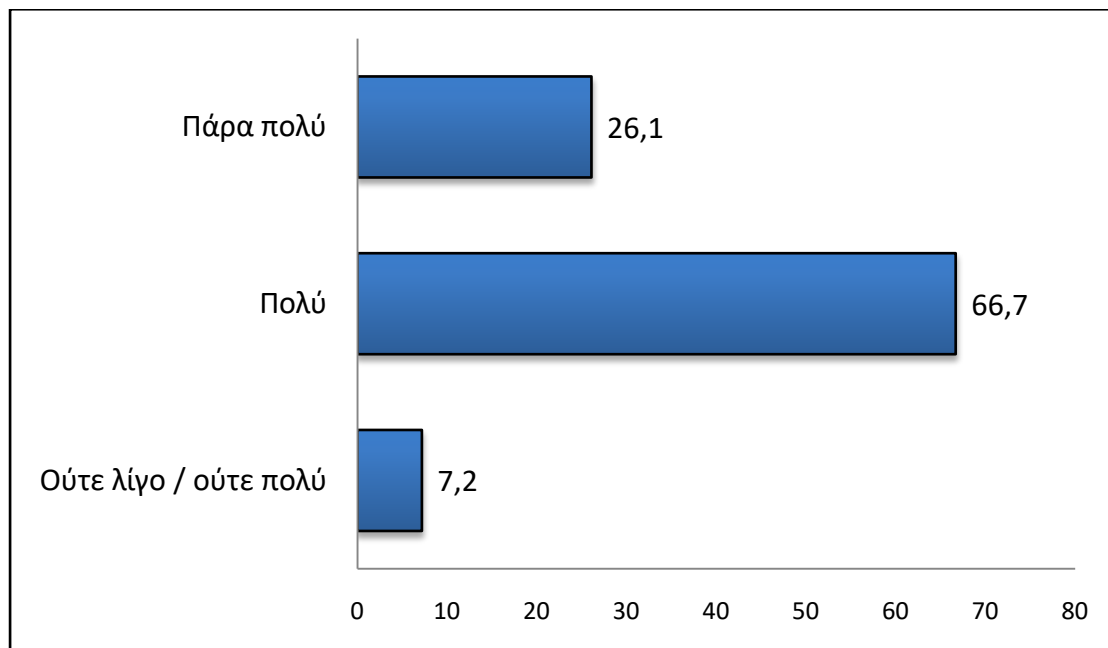
10. Θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;

Ο Πίνακας 10 και το Διάγραμμα 10 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;". Αναλυτικότερα, το 66,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το GDPR συμβάλει πολύ θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας του, ενώ το 26,1% ότι συμβάλει πάρα πολύ θετικά.

Πίνακας 10: Θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	5	7,2	7,2	7,2
Πολύ	46	66,7	66,7	73,9
Πάρα πολύ	18	26,1	26,1	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 10: Θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;



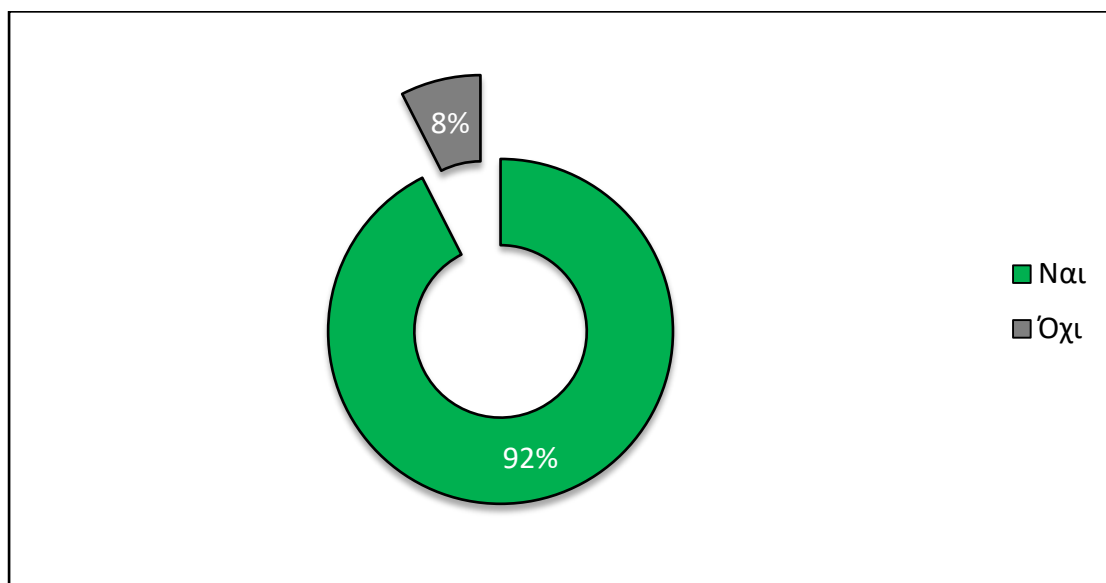
11. Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;

Ο Πίνακας 11 και το Διάγραμμα 11 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;". Αναλυτικότερα, το 92,5% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείται για τα προσωπικά δεδομένα του, που διαχειρίζεται η τράπεζα, ενώ το 7,5% ότι δεν έχει ενημερωθεί.

Πίνακας 11: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	62	89,9	92,5	92,5
Όχι	5	7,2	7,5	100,0
Σύνολο	67	97,1	100,0	
Missing System	2	2,9		
Σύνολο	69	100,0		

Διάγραμμα 11: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;



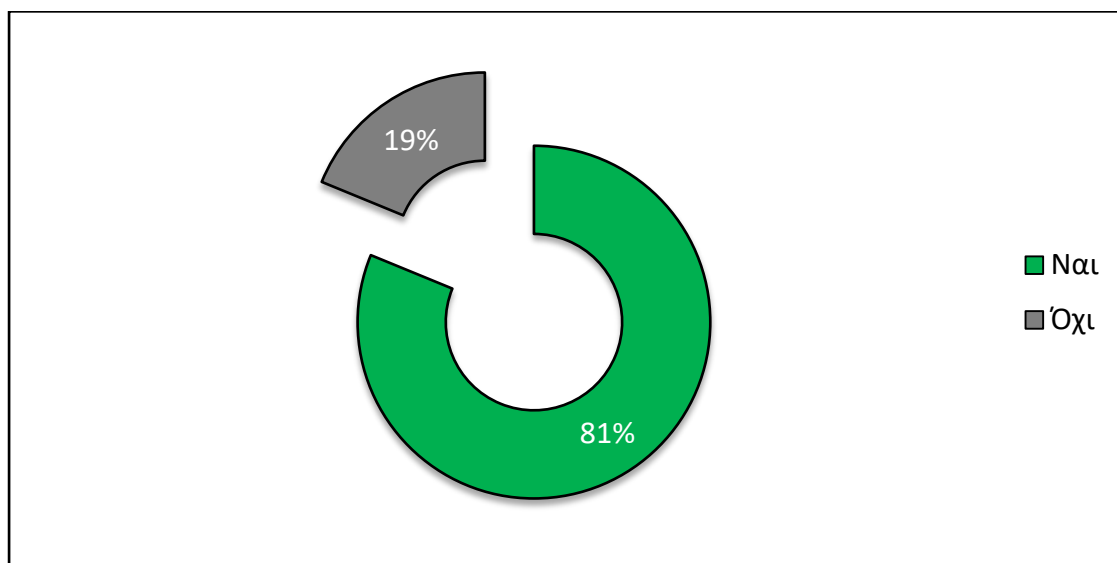
12. Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;

Ο Πίνακας 12 και το Διάγραμμα 12 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;". Αναλυτικότερα, το 81,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείται για τα δικαιώματά του, αναφορικά με τα προσωπικά του δεδομένα που διαχειρίζεται, ενώ το 18,8% ότι δεν έχει ενημερωθεί.

Πίνακας 12: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	56	81,2	81,2	81,2
Όχι	13	18,8	18,8	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 12: Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;



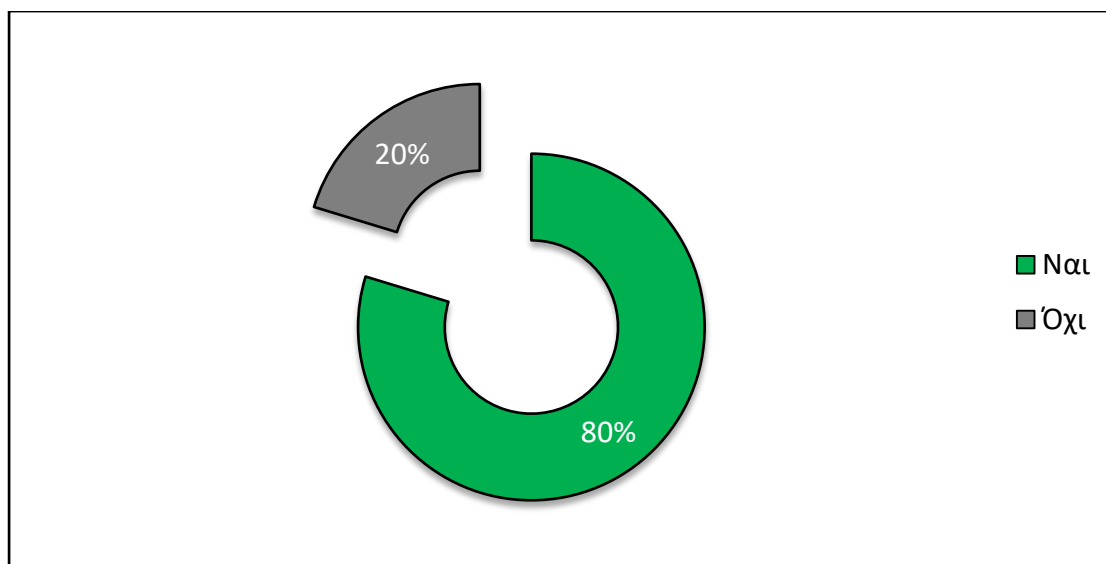
13. Σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.);

Ο Πίνακας 13 και το Διάγραμμα 13 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.)". Αναλυτικότερα, το 79,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ενημερωθεί από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.), καθώς και για τα δικαιώματά του απέναντι σε αυτά, ενώ το 20,3% ότι δεν έχει ενημερωθεί.

Πίνακας 13: Σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.);

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	55	79,7	79,7	79,7
Όχι	14	20,3	20,3	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 13: Σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.);



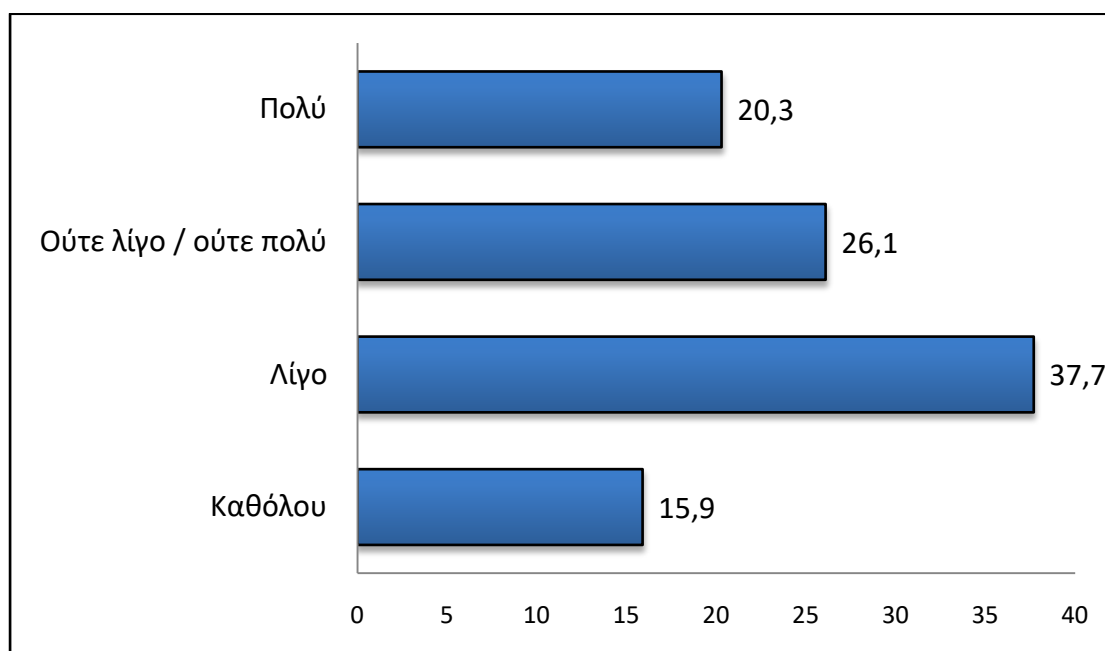
14. Αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;

Ο Πίνακας 14 και το Διάγραμμα 14 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;". Αναλυτικότερα, το 37,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι αισθάνεται λίγη ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται, ενώ το 26,1% ότι αισθάνεται ούτε λίγη / ούτε πολύ ικανοποίηση και ασφάλεια.

Πίνακας 14: Αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	11	15,9	15,9	15,9
Λίγο	26	37,7	37,7	53,6
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	18	26,1	26,1	79,7
Πολύ	14	20,3	20,3	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 14: Αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;



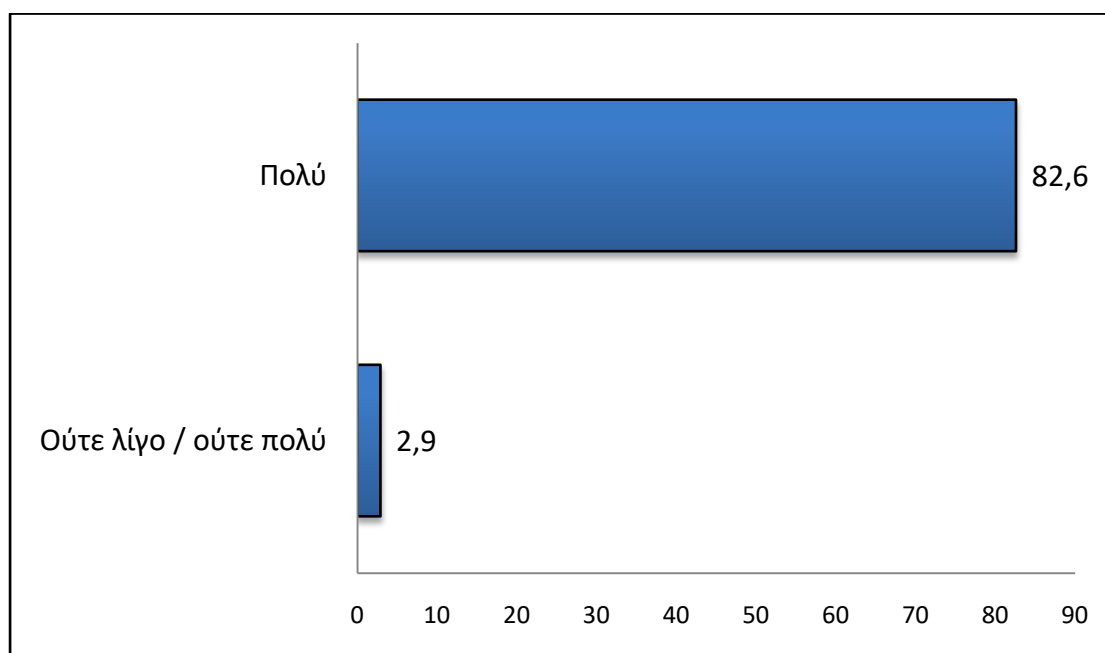
15. Πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;

Ο Πίνακας 15 και το Διάγραμμα 15 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;". Αναλυτικότερα, το 97,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας είναι πάρα πολύ σημαντικός, ενώ το 2,9% ότι είναι πολύ σημαντικός.

Πίνακας 15: Πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Πολύ	2	2,9	2,9	2,9
Πάρα πολύ	67	97,1	97,1	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 15: Πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;



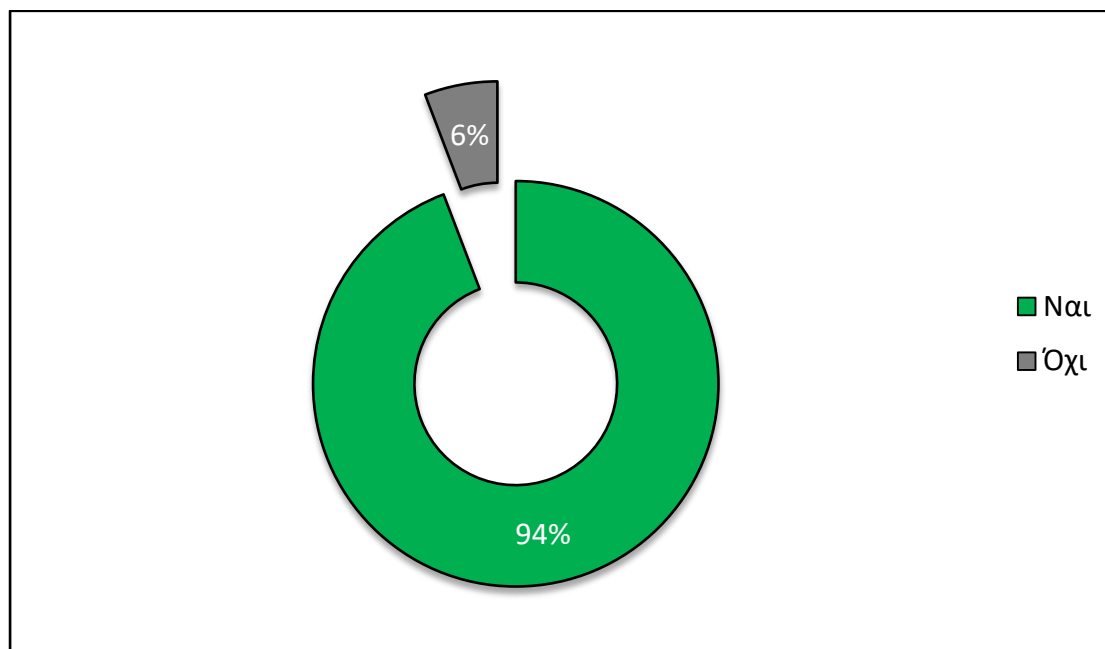
16. Γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα σε εκείνον;

Ο Πίνακας 16 και το Διάγραμμα 16 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά των απαντήσεων του δείγματος στην ερώτηση "γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα σε εκείνον;". Αναλυτικότερα, το 94,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι γνωρίζει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή τον Υπεύθυνο Προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεται, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσει κάποιο ζήτημα, να μπορεί να απευθυνθείτε άμεσα σε εκείνον, ενώ το 5,8% ότι δεν τον γνωρίζει.

Πίνακας 16: Γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα σε εκείνον;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ναι	65	94,2	94,2	94,2
Όχι	4	5,8	5,8	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 16: Γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα σε εκείνον;



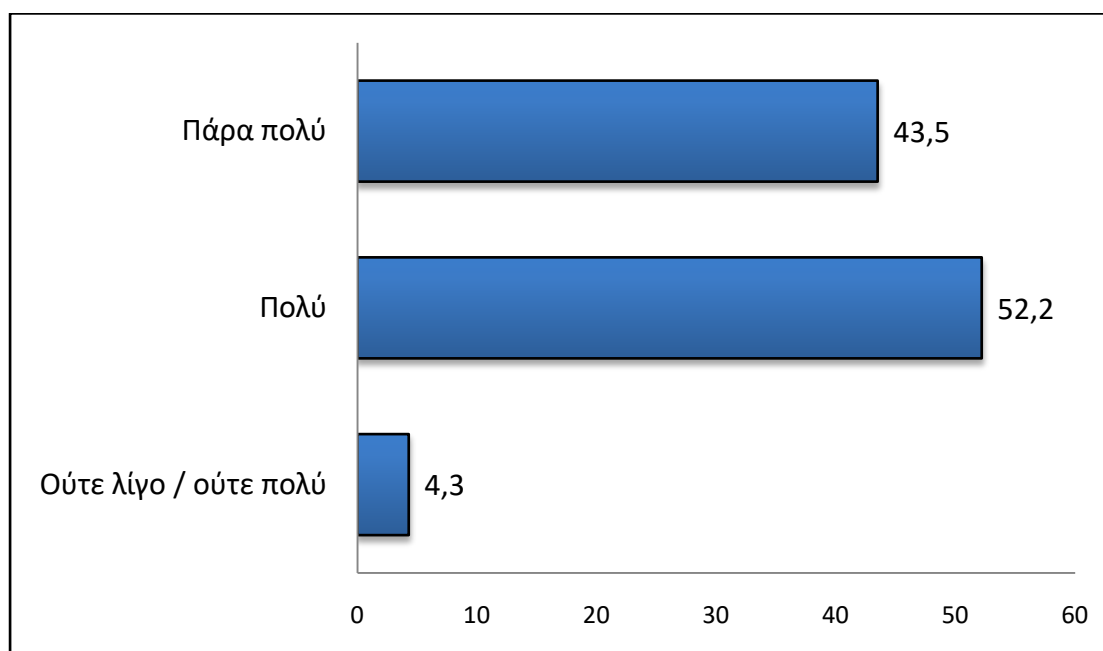
17. Θεωρείτε ότι το GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;

Ο Πίνακας 17 και το Διάγραμμα 17 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "θεωρείτε ότι GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;". Αναλυτικότερα, το 52,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θεωρεί πως το GDPR βελτιώνει πολύ τις σχέσεις τράπεζας πελάτη, ενώ το 43,5% ότι τις βελτιώνει πάρα πολύ.

Πίνακας 17: Θεωρείτε ότι το GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	3	4,3	4,3	4,3
Πολύ	36	52,2	52,2	56,5
Πάρα πολύ	30	43,5	43,5	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 17: Θεωρείτε ότι το GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;



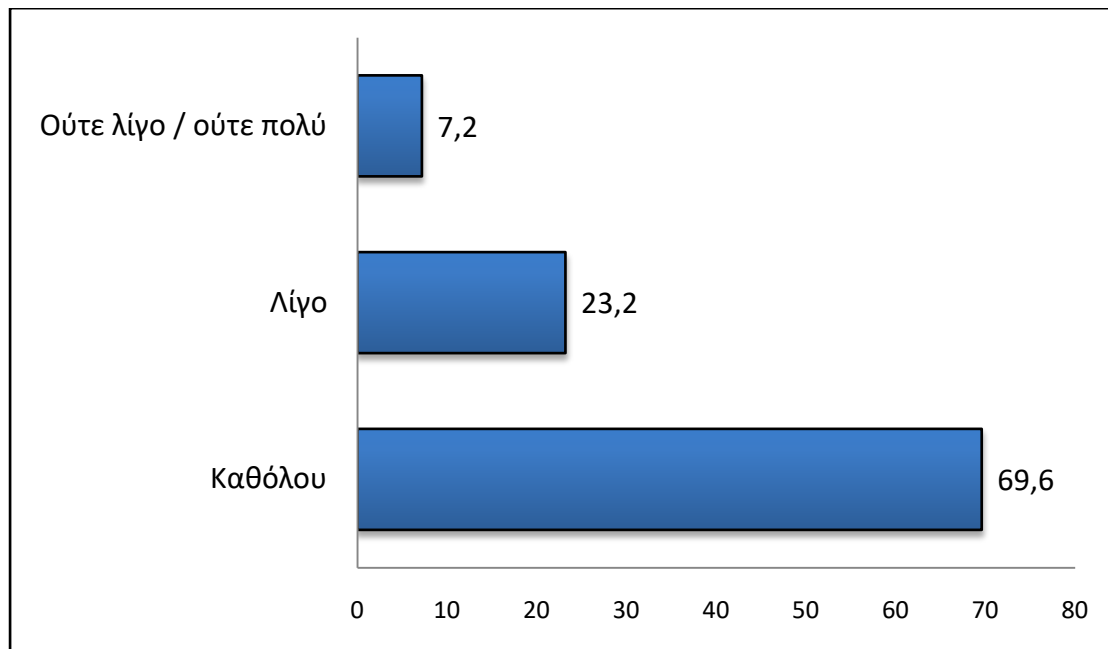
18. Θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη αρκετά στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;

Ο Πίνακας 18 και το Διάγραμμα 18 παρουσιάζουν τις συχνότητες και τα ποσοστά αναφορικά με την απάντηση του δείγματος στην ερώτηση "θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη αρκετά στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;". Αναλυτικότερα, το 69,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θεωρεί πως η κοινωνία δεν είναι καθόλου ευαισθητοποιημένη στα θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων, ενώ το 23,2% ότι είναι λίγο ευαισθητοποιημένη.

Πίνακας 18: Θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	48	69,6	69,6	69,6
Λίγο	16	23,2	23,2	92,8
Ούτε λίγο / ούτε πολύ	5	7,2	7,2	100,0
Σύνολο	69	100,0	100,0	

Διάγραμμα 18: Θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη αρκετά στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;



5.3.2 Συγκριτική στατιστική ανάλυση - Έρευνας Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα

Τονίζεται ότι στο παρόν Κεφάλαιο, της συγκριτικής στατιστικής ανάλυσης, θα παρατεθούν μόνο οι συσχετίσεις που εμφανίζονται στατιστικά σημαντικές, με επίπεδο σημαντικότητας το 0,05.

Score συμμόρφωσης

Στο πλαίσιο εκτενέστερης ανάλυσης της έρευνας που σχετίζεται με τις απαντήσεις των εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα, δημιουργήθηκε μια νέα μεταβλητή η οποία υπολογίζει το "Score συμμόρφωσης" των τραπεζικών ιδρυμάτων.

Το Score συμμόρφωσης υπολογίζει τον μέσο όρο των απαντήσεων του κάθε συμμετέχοντα, αναφορικά με την αξιολόγηση της συμμόρφωσης του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεται, με τους παράγοντες - αξίες του GDPR, όπως παραθέτονται στον Πίνακα 8 και στο Διάγραμμα 8 (Ερώτηση 8 ερωτηματολογίου).

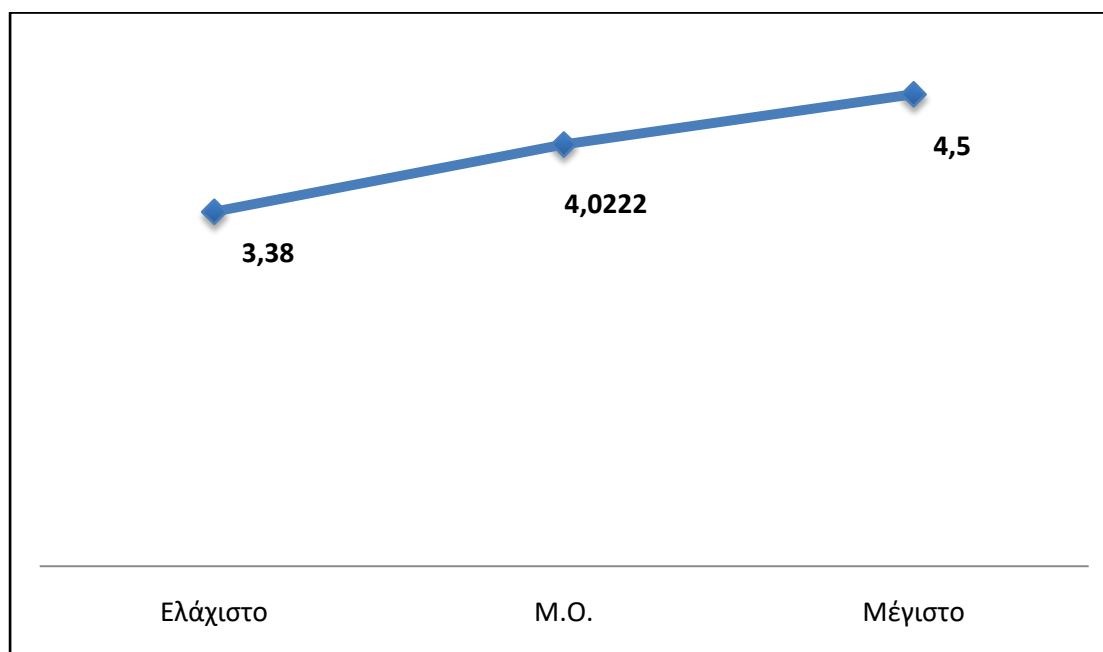
Με άλλα λόγια υπολογίζεται ο μέσος όρος του κάθε συμμετέχοντα αναφορικά με τις απαντήσεις που έδωσε αξιολογώντας τη συμμόρφωση του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεται και στους οκτώ παράγοντες και έπειτα υπολογίζεται ο ελάχιστος μέσος όρος συμμόρφωσης από τους συμμετέχοντες, ο μέγιστος μέσος όρος και ο μέσος όρος - όλων των μέσων όρων των συμμετεχόντων. Με αυτό τον τρόπο είμαστε σε θέση να υπολογίσουμε τον συνολικό βαθμό συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων του δείγματος.

Ο Πίνακας 19 και το Διάγραμμα 19 παρουσιάζουν την ελάχιστη τιμή, την μέγιστη τιμή, τον μέσο όρο και την τυπική απόκλιση του score συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων του δείγματος που συμμετείχε στην έρευνα. Το παρόν score συμμόρφωσης αποτελεί ένα συγκεντρωτικό αποτέλεσμα των απαντήσεων του δείγματος στην Ερώτηση 8 του ερωτηματολογίου (όπου: $\min = 1 / \max = 5$). Αναλυτικότερα, η ελάχιστη τιμή συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων του δείγματος είναι 3,38, μέγιστη τιμή συμμόρφωσης 4,50 και μέσο όρο συμμόρφωσης 4,0222.

Πίνακας 19: Score συμμόρφωσης

	N	Ελάχιστο	Μέγιστο	Μ.Ο. συμμόρφωσης	Τυπική απόκλιση
N	62	3,38	4,50	4,0222	,21296

Διάγραμμα 19: Score συμμόρφωσης



Βαθμός ενημέρωσης σχετικά με το GDPR

- Συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα (εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα) αναφορικά με το GDPR, με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR

Ο Πίνακας 20 και το Διάγραμμα 20 παρουσιάζουν τη συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα (εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα) αναφορικά με το GDPR, με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR. Αναλυτικότερα, οι εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα που δήλωσαν ότι έχουν πραγματοποιήσει επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR,

εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά γνώσης του θέματος, συγκριτικά με εκείνους που δήλωσαν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικό πρόγραμμα.

Πίνακας 20: Συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα αναφορικά με το GDPR, με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR

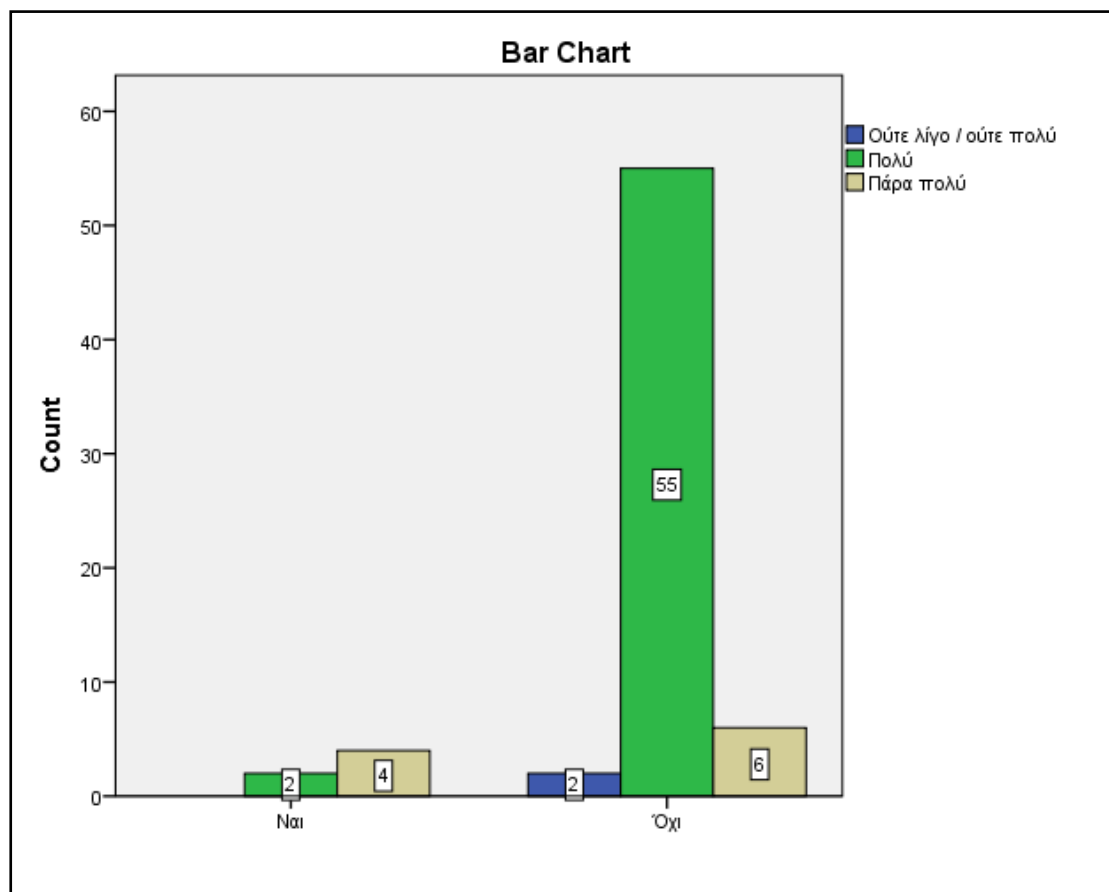
				Σύνολο
	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ	
Ναι	0 0,0%	2 33,3%	4 66,7%	6 100,0%
Όχι	2 3,2%	55 87,3%	6 9,5%	63 100,0%
Σύνολο	2 2,9%	57 82,6%	10 14,5%	69 100,0%

Ακόμα, από το τεστ X^2 βρέθηκε πως ο βαθμός ενημέρωσης των εργαζομένων αναφορικά με το GDPR, σχετίζεται στατιστικά με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο σχετικό επιμορφωτικό πρόγραμμα (sig.= 0.001).

Chi-Square Tests

	Value	df	Asymptotic Significance (2-sided)
Pearson Chi-Square	14,465 ^a	2	,001
Likelihood Ratio	9,982	2	,007
Linear-by-Linear Association	12,240	1	,000
N of Valid Cases	69		

Διάγραμμα 20: Συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα (εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα) αναφορικά με το GDPR, με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR



5.4 Συμπεράσματα έρευνας

Έρευνα - Εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα (μέγεθος δείγματος 69 άτομα)

- Το 82,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ενημερωμένοι αναφορικά με το GDPR
- Το 91,3% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεται
- Το 66,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ενημερωμένοι για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR, ενώ το 15,9% ότι είναι ούτε λίγο / ούτε πολύ ενήμεροι
- Το 71% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι είναι πολύ ενημερωμένοι για τα δικαιώματα των πελατών τους

- Το 82,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι δεν θεωρεί πως τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε
- Το 60,9% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι γνωρίζει ούτε λίγο / ούτε πολύ τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται τα δεδομένα που συλλέγει, ενώ το 21,7% ότι γνωρίζει πολύ
- Το 84,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, ενώ το 15,9% ότι δεν ζητάει ξεκάθαρα και όπως ορίζει ο κανονισμός
- Το 75% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεται είναι πάρα πολύ υψηλό
- Το 92,5% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείται για τα προσωπικά δεδομένα του
- Το 81,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείται για τα δικαιώματά του, αναφορικά με τα προσωπικά του δεδομένα που διαχειρίζεται
- Το 66,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι το GDPR συμβάλει πολύ θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας του, ενώ το 26,1% ότι συμβάλει πάρα πολύ θετικά
- Το 79,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι έχει ενημερωθεί από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κ.λπ.), καθώς και για τα δικαιώματά του απέναντι σε αυτά
- Το 37,7% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι αισθάνεται λίγη ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεται
- Το 97,1% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας είναι πάρα πολύ σημαντικός
- Το 94,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι γνωρίζει τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας ή τον Υπεύθυνο Προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεται, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσει κάποιο ζήτημα, να μπορεί να απευθυνθείτε άμεσα μαζί του
- Το 52,2% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θεωρεί πως το GDPR βελτιώνει πολύ τις σχέσεις τράπεζας πελάτη, ενώ το 43,5% ότι τις βελτιώνει πάρα πολύ

- Το 69,6% των ερωτηθέντων δήλωσε ότι θεωρεί πως η κοινωνία δεν είναι καθόλου ευαισθητοποιημένη στα θέματα προστασίας των προσωπικών δεδομένων

Επιπρόσθετα, οι παράγοντες - αξίες του GDPR που εμφανίζουν μεγαλύτερα ποσοστά συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων που εργάζονται οι συμμετέχοντες, είναι της "ακεραιότητας και εμπιστευτικότητας στη διαφύλαξη των δεδομένων" και της "ακρίβειας των δεδομένων" με μέσο όρο συμμόρφωσης 4,8235 και 4,8088 αντίστοιχα, ενώ ο παράγοντας που εμφανίζει μικρότερο βαθμό συμμόρφωσης είναι η "ελαχιστοποίηση των δεδομένων" με μέσο όρο συμμόρφωσης 2,8209.

Score συμμόρφωσης

- Ελάχιστη τιμή συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων του δείγματος είναι 3,38
- Μέγιστη τιμή συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων του δείγματος είναι 4,50
- Μέσος όρος συμμόρφωσης των τραπεζικών ιδρυμάτων του δείγματος είναι 4,0222.

Βαθμός ενημέρωσης σχετικά με το GDPR

- Συσχέτιση του βαθμού ενημέρωσης που θεωρεί ότι έχει το δείγμα (εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα) αναφορικά με το GDPR, με το αν έχει παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR. Αναλυτικότερα, οι εργαζόμενοι σε τραπεζικά ιδρύματα που δήλωσαν ότι έχουν πραγματοποιήσει επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, εμφανίζουν υψηλότερα ποσοστά γνώσης του θέματος, συγκριτικά με εκείνους που δήλωσαν ότι δεν έχουν παρακολουθήσει επιμορφωτικό πρόγραμμα (sig. = 0,001).

5.5 Περιορισμοί έρευνας

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας περιλαμβάνει μια σειρά από περιορισμούς, περιορίζοντας την πραγματοποίηση γενικεύσεων των αποτελεσμάτων της. Ο πιο βασικός περιορισμός θεωρείται το μέγεθος του δείγματος της έρευνας. Παρόλο που ο αριθμός 69 εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα αποτελεί ιδιαίτερα σημαντικό αριθμό ατόμων για την παραγωγή χρήσιμων συμπερασμάτων, παρά ταύτα δεν προσδίδει το δικαίωμα γενικεύσεων.

Ένας εξίσου σημαντικός περιορισμός που εντοπίζεται στην έρευνα που πραγματοποιήθηκε αποτελεί η έλλειψη δειγματοληπτικών πλαισίων, γεγονός που περιορίζει την αντιπροσωπευτικότητα των δειγμάτων.

Παρά τους παραπάνω περιορισμούς, όμως, η έρευνα που πραγματοποιήθηκε συλλέγει σημαντικά στοιχεία και δεδομένα, σχετικά με τις απόψεις εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα, αναφορικά με τη σχέση προσωπικών δεδομένων και τραπεζικών ιδρυμάτων, ενώ αποτελεί πηγή ιδιαίτερα πολύτιμων συμπερασμάτων.

6. Συμπεράσματα

Η παρούσα διπλωματική εργασία αναλύει σε βάθος τόσο τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, όσο και τον τρόπο που διαχειρίζονται τα τραπεζικά ιδρύματα τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγουν.

Αντιλαμβάνεται εύκολα κανείς ότι το θέμα προστασίας προσωπικών δεδομένων είναι ιδιαίτερα ευαίσθητο και μας αφορά όλους. Είναι σημαντικό, τόσο οι επιχειρήσεις, όσο και οι οργανισμοί που διαχειρίζονται δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, να συμμορφώνονται με το νέο κανονιστικό πλαίσιο, διαμορφώνοντας τις λειτουργίες συλλογής και επεξεργασίας δεδομένων, με γνώμονα τις αξίες και την ιδιωτική ζωή των πελατών και των εργαζομένων τους.

Βασική υποχρέωση των τραπεζικών ιδρυμάτων είναι να προασπίζουν την νομιμότητα και να σέβονται τους κανόνες δικαίου που θεσπίζει το κράτος και η Ευρωπαϊκή Ένωση. Στο πλαίσιο του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων τα τραπεζικά ιδρύματα δημιουργούν συνθήκες διαφάνειας, ενισχύοντας συστήματα ασφάλειας και εχεμύθειας.

Ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας, στο πλαίσιο του GDPR αποτελεί η εγκαθίδρυση του υπεύθυνου επεξεργασίας και του υπεύθυνου προστασίας δεδομένων. Ο θεσμός αυτός ενισχύει την λογοδοσία των επιχειρήσεων και των οργανισμών προς τις Αρχές και διασφαλίζει την συμμόρφωση τους, ως προς τις νέες κανονιστικές διατάξεις.

Η έρευνα που πραγματοποιήθηκε στο πλαίσιο της παρούσας διπλωματικής εργασίας, προσδίδει ιδιαίτερα χρήσιμα συμπεράσματα αναφορικά με τις απόψεις των εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα, σε συνάρτηση με τη σχέση προσωπικών

δεδομένων και τραπεζικών ιδρυμάτων. Παρά τούτα, οι έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί αναφορικά με την παραπάνω σχέση είναι εξαιρετικά λίγες, ενώ καμία δεν εστιάζει στις απόψεις των υπεύθυνων επεξεργασίας και υπεύθυνων προστασίας των προσωπικών δεδομένων, που θα ήταν καθοριστικές στην συμπλήρωση του "πάζλ" στοιχείων και πληροφοριών, για την παραγωγή μιας πιο ολοκληρωμένης εικόνας.

Για τον λόγο αυτό, ευελπιστούμε, η παρούσα διπλωματική εργασία να αποτελέσει το έναυσμα για εκτενέστερη και βαθύτερη διερεύνηση του θέματος, καθώς είναι ένα θέμα που όπως αναγράφηκε και παραπάνω, μας αφορά όλους.

Βιβλιογραφία

- Albrecht, J. P. (2016). How the GDPR will change the world. *Eur. Data Prot. L. Rev.*, 2, 287.
- Calder, A. (2018). *EU GDPR: a pocket guide*. IT Governance Publishing Ltd.
- Ozzie, R. E., Gates III, W. H., Flake, G. W., Bergstraesser, T. F., Blinn, A. N., Brumme, C. W., ... & Glasser, D. S. (2011). *U.S. Patent No. 7,930,197*. Washington, DC: U.S. Patent and Trademark Office.
- Regulation, G. D. P. (2016). Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46. *Official Journal of the European Union (OJ)*, 59(1-88), 294. Tankard, C. (2016). What the GDPR means for businesses. *Network Security*, 2016(6), 5-8.
- Voigt, P., & Von dem Bussche, A. (2017). The eu general data protection regulation (gdpr). *A Practical Guide, 1st Ed., Cham: Springer International Publishing*.
- Voigt, P., & Von dem Bussche, A. (2017). The eu general data protection regulation (gdpr). *A Practical Guide, 1st Ed., Cham: Springer International Publishing*.
- Ελληνική Ένωση Τραπεζών (2019). Κώδικας Δεοντολογίας για την Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων στο Τραπεζικό Σύστημα
- Ιγγλεζάκης, Ι. (2003). Ευαίσθητα προσωπικά δεδομένα. *Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη*.
- Ιγγλεζάκης, Ι. (2018). Ο γενικός κανονισμός προστασίας προσωπικών δεδομένων (κανονισμός 2016/679): εισαγωγή στο νέο νομικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων. *Εισαγωγή στο νέο νομικό πλαίσιο προστασίας προσωπικών δεδομένων, 1η έκδοση, Andy's Publishers, Θεσσαλονίκη*.
- Καραθάνου, Β. Γ. (2017). Προσωπικά Δεδομένα και Οικονομική Συμπεριφορά. Εκδόσεις Σάκκουλας
- Μήτρου, Λ. (2010). Η Προστασία της Ιδιωτικότητας στην Πληροφορική και τις Επικοινωνίες. Η νομική διάσταση. *Προστασία της Ιδιωτικότητας & Τεχνολογίες Πληροφορικής και Επικοινωνιών. Αθήνα: Παπασωτηρίου, 505-552*.

- Μήτρου, Λ. (2017). Ο γενικός κανονισμός προστασίας προσωπικών δεδομένων. Νέο δίκαιο-νέες υποχρεώσεις-νέα δικαιώματα. *Νέο Δίκαιο-Νέες Υποχρεώσεις-Νέα Δικαιώματα, 1η έκδοση, Εκδόσεις Σάκκουλα, Αθήνα-Θεσσαλονίκη.*
- Ντόστας, Μ. Θ. (2000). Γενικό τραπεζικό απόρρητο και απόρρητο των καταθέσεων. Κατάσχεση των καταθέσεων. Εκδόσεις Σάκκουλα. Αθήνα
- Παναγοπούλου-Κουτνατζή, Φ. (2017). Ο Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων 679/2016/ΕΕ. *Εισαγωγή και Προστασία Δικαιωμάτων.* Εκδόσεις Σάκκουλα
- Σουρτζή, Κ. (2018). Κανονισμός 2016/679/ΕΕ: Νέα προστασία προσωπικών δεδομένων. *Expressis Verbis Law Journal, 2.*
- Σωτηρόπουλος, Β. (2017). Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων. Εργαλειοθήκη για τον Νέο Θεσμό σε Δημόσιο και Ιδιωτικό Τομέα. Εκδόσεις Σάκκουλα
- Γιαννακόπουλου, Θ. (2017). 6+1 αλλαγές στην προστασία των προσωπικών δεδομένων. Capital. Available at: <https://www.capital.gr/me-apopsi/3225427/6-1-allages-stin-prostasia-ton-prosopikon-dedomenon>
- Στυλόπουλος, Ε. (2017). Το Τραπεζικό Απόρρητο ως προσωπικό δεδομένο: Τράπεζες/εισπρακτικές Vs Οφειλέτες σημειώσατε 2. Epixeiro. Available at: <http://www.epixeiro.gr/article/47745>

Ηλεκτρονικές πηγές

- dpa.gr, Ν. 2472/1997, Προστασία του Ατόμου από την Επεξεργασία Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, Available at: http://www.dpa.gr/portal/page?_pageid=33,125875&_dad=portal&_schema=PORTAL
- Europeanpaymentscouncil.eu. What the GDPR will concretely change for payment service providers. Available at: <https://www.europeanpaymentscouncil.eu/news-insights/insight/what-gdpr-will-concretely-change-payment-service-providers>
- Gdpr-info. Art. 12 GDPR. Transparent Information, Communication and Modalities for the Exercise of the Rights of the Data Subject. Available at: <https://gdpr-info.eu/art-12-gdpr/>
- i-scoop.eu. GDPR Chapter 3 – Sections 1 and 2 – General Data Protection Regulation. Available at: <https://www.i-scoop.eu/gdpr/gdpr-chapter-3-data-subject-rights/>

- lewik.org. Section 1 - Transparency and modalities (GDPR). Available at: <https://www.lewik.org/term/13717/section-1-transparency-and-modalities-gdpr/>
- privacy-regulation.eu. Άρθρο 5. Ευρωπαϊκή Ένωση, Γενικός Κανονισμός για την Προστασία Δεδομένων. "Αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα". Available at: <http://www.privacy-regulation.eu/el/5.htm>
- ΤΕΙΠΕΣΙΑΣ. Ενημέρωση Επεξεργασίας Προσωπικών Δεδομένων. Available at: <http://www.tiresias.gr/announcements.html>
- Υπουργείο Δικαιοσύνης. Άρθρο 17 – Επεξεργασία στο πλαίσιο της απασχόλησης και προστασία δεδομένων των εργαζομένων. Available at: <http://www.opengov.gr/ministryofjustice/?p=9314>
- lawspot. Οδηγίες για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων εργαζομένων σε χώρους εργασίας. Available at: <https://www.lawspot.gr/nomika-nea/odigies-gia-tin-epexergasia-prosopikon-dedomenon-ergazomenon-se-horoys-ergasias>
- Lawspot-B. Άρθρο 57 - Αστικός Κώδικας - Δικαίωμα στην προσωπικότητα. Available at: <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/astikos-kodikas/arthro-57-astikos-kodikas-dikaioma-stin-prosopikotita>
- lawspot-C. Άρθρο 371 - Ποινικός Κώδικας - Παραβίαση επαγγελματικής εχεμύθειας. Available at: <https://www.lawspot.gr/nomikes-plirofories/nomothesia/pk/arthro-371-poinikos-kodikas-paraviasi-epaggelmatikis-ehemytheias>
- Taxheaven. Νόμος 4514/2018 Αγορές χρηματοπιστωτικών μέσων και άλλες διατάξεις [Ενσωμάτωση Οδηγίας MiFID II]. Available at: <https://www.taxheaven.gr/laws/law/index/law/860>
- Tiresias. Αρχείο Δεδομένων Αθέτησης Υποχρεώσεων (ΣΑΥ) & Αρχείο Δεδομένων Υποθηκών - Προσημειώσεων(ΣΥΠ). Available at: <http://www.tiresias.gr/sos.html>
- E-forologia. Αριθμός Γνωμοδότησης: 186/2004 (Ολομέλειας). Μετασηματισμός και έννοια συνδεδεμένων επιχειρήσεων. Available at: <https://www.e-forologia.gr/lawbank/document.aspx?digest=29A07DFA2547A9C.1D031AEA53&version=2004/01/01>

Παράρτημα

A. Ερωτηματολόγιο εργαζομένων σε τραπεζικά ιδρύματα

1. Πόσο ενημερωμένοι είστε αναφορικά με το GDPR;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

2. Έχετε παρακολουθήσει κάποιο επιμορφωτικό πρόγραμμα πάνω στο GDPR, με πρωτοβουλία του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε;

Ναι	Όχι
-----	-----

3. Πόσο ενήμεροι είστε για τις αξίες που πρεσβεύει το GDPR;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

4. Πόσο ενήμεροι είστε για τα δικαιώματα των πελατών σας που απορρέουν από το GDPR;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

5. Θεωρείτε ότι τα τραπεζικά ιδρύματα συλλέγουν παραπάνω δεδομένα από αυτά που θα έπρεπε;

Ναι	Όχι
-----	-----

6. Σε ποιο βαθμό γνωρίζετε τους τρόπους που διαχειρίζεται το τραπεζικό σας ίδρυμα τα δεδομένα που συλλέγει;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

7. Το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε, ζητάει ξεκάθαρα και όπως και όταν ορίζει ο κανονισμός την άδεια των πελατών του, αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων;

Ναι	Όχι
-----	-----

8. Πως θα βαθμολογούσατε τους παρακάτω παράγοντες αναφορικά με τον βαθμό συμμόρφωσης του τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε με τα πρότυπα του GDPR;

Παράγοντας	Καθόλου συμμόρφωση	Λίγο συμμόρφωση	Ούτε λίγο / ούτε πολύ συμμόρφωση	Πολύ συμμόρφωση	Πάρα πολύ συμμόρφωση
Νομιμότητα					
Αντικειμενικότητα					
Διαφάνεια					
Περιορισμός σκοπών συλλογής δεδομένων					
Ελαχιστοποίηση δεδομένων					
Ακρίβεια δεδομένων					
Περιορισμός χρονικής διάρκειας αποθήκευσης δεδομένων					
Ακεραιότητα και εμπιστευτικότητα διαφύλαξης δεδομένων					

9. Ποιο είναι το επίπεδο ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων που συλλέγει η τράπεζα που εργάζεστε, αναφορικά με τη δυνατότητα πρόσβασης σε αυτά, από μη εξουσιοδοτημένα άτομα, την παράνομη κοινοποίηση τους, την απώλεια, την καταστροφή ή τη διαγραφή τους;

Πολύ χαμηλό	Χαμηλό	Ούτε χαμηλό / ούτε υψηλό	Υψηλό	Πολύ υψηλό
-------------	--------	--------------------------	-------	------------

10. Θεωρείτε ότι ως εργαζόμενος το GDPR συμβάλει θετικά στη διασφάλιση της ιδιωτικότητας σας;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	-----------------------	------	-----------

11. Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα προσωπικά δεδομένα σας που διαχειρίζεται η τράπεζα;

Ναι	Όχι
-----	-----

12. Έχετε ενημερωθεί σαν εργαζόμενος από το τραπεζικό ίδρυμα που απασχολείστε για τα δικαιώματά σας, αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα που διαχειρίζεται;

Ναι	Όχι
-----	-----

13. Σας έχει ενημερώσει το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε για τα μέσα παρακολούθησης που χρησιμοποιούνται καθώς και για τα δικαιώματά σας απέναντι σε αυτά (π.χ. κλειστό κύκλωμα παρακολούθησης, παρακολούθηση τηλεφωνικών γραμμών κλπ);

Ναι	Όχι
-----	-----

14. Αισθάνεστε ικανοποίηση και ασφάλεια αναφορικά με τη συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από το τραπεζικό ίδρυμα που εργάζεστε;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

15. Πόσο σημαντικός θεωρείτε ότι είναι ο ρόλος του υπεύθυνου επεξεργασίας;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

16. Γνωρίζετε τον Υπεύθυνο επεξεργασίας ή τον υπεύθυνο προστασίας δεδομένων του τραπεζικού ιδρύματος που εργάζεστε, έτσι ώστε εάν αντιμετωπίσετε κάποιο ζήτημα, να μπορείτε να απευθυνθείτε άμεσα μαζί του;

Ναι	Όχι
-----	-----

17. Θεωρείτε ότι GDPR βελτιώνει τις σχέσεις τράπεζας - πελάτη;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------

18. Θεωρείτε ότι η κοινωνία είναι ευαισθητοποιημένη αρκετά στα θέματα προστασίας προσωπικών δεδομένων;

Καθόλου	Λίγο	Ούτε λίγο / ούτε πολύ	Πολύ	Πάρα πολύ
---------	------	--------------------------	------	-----------