

GDPR: Ευκαιρία να ξανα-συστηθούμε στους καταναλωτές μας – Η νέα πελατοκεντρική προσέγγιση»

Μίνα Ζούλοβιτς, Δικηγόρος LL.M Digital Transformation & Data Privacy Law
Expert

mina.zoulovits@zklawfirm.gr



ZOULOVITS - KONTOGEOURGOU

L A W F I R M

GDPR



A hard
Rock ??

OR



a business
opportunity ??

Το υποκείμενο των δεδομένων στο επίκεντρο των επιχειρηματικών αποφάσεων

Τα δεδομένα των υποκειμένων «τα δανείζονται» οι εταιρείες για συγκεκριμένο σκοπό και για συγκεκριμένο χρονικό διάστημα

NAME/ SURNAME

Ενίσχυση μέτρων ασφαλείας

Βελτίωση υποδομών και διαδικασιών

Αύξηση του ελέγχου για τον τρόπο διαχείρισης των δεδομένων

Ώθηση της αγοράς στην δημιουργία νέων τεχνολογικών εφαρμογών με έμφαση στον σεβασμό της ιδιωτικότητας

Ενίσχυση των δικαιωμάτων των υποκειμένων

**ΡΙΖΙΚΗ ΑΛΛΑΓΗ ΣΤΗΝ
ΦΙΛΟΣΟΦΙΑ ΤΩΝ
ΕΤΑΙΡΕΙΩΝ ΚΑΙ ΣΤΗΝ
ΟΡΓΑΝΩΣΗ, ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ
ΚΑΙ ΕΚΤΕΛΕΣΗ ΤΩΝ
ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΤΟΥΣ
ΣΧΕΔΙΩΝ/ΕΝΕΡΓΕΙΩΝ**

- Υπεύθυνος Επεξεργασίας υπόλογος για όλες τις πράξεις επεξεργασίας που εκτελεί
- Δημιουργία μιας «αλυσίδας» εμπιστοσύνης και ασφάλειας σε όλη την ροή της επεξεργασίας των δεδομένων (από την πηγή μέχρι και όλους τους αποδέκτες)
- Καθιέρωση διαφάνειας σε όλα τα επίπεδα:
 - οργανωτικά διαδικαστικά (Αρχείο Επεξεργασίας)
 - προς το υποκείμενο των δεδομένων (διεύρυνση υποχρεώσεων ενημέρωσης)
 - σε περίπτωση παραβίασης (υποχρέωση γνωστοποίησης ΑΠΔΠΧ και ενημέρωσης υποκειμένου)

Νέο customer care approach

- Πελατοκεντρικό approach > ο πελάτης «δανείζει» τα δεδομένα του στην εταιρεία για συγκεκριμένο σκοπό και για το ελάχιστο δυνατό χρονικό διάστημα
- Interaction με τον πελάτη κατά την εξέλιξη της χρήσης των δεδομένων του – Ο Πελάτης (πρέπει να) συμμετέχει σε όλη την διαδικασία
- Διαφάνεια > Περιεκτική, απλή και ξεκάθαρη ενημέρωση > πρόκληση για τις εταιρείες!
- Βάρος απόδειξης > εξεύρεση «έξυπνων» και πρακτικών λύσεων για να καταγράφεται η συμμόρφωση προς την νομοθεσία
- Λήψη συγκατάθεσης (όπου απαιτείται) > εξεύρεση έξυπνων και ενδιαφέροντων λύσεων για να λάβει την συγκατάθεση > προσοχή! Πρέπει να είναι ελεύθερη! Όχι προσφορές ή δώρα για την λήψη της

Βασικές Αρχές για την συγκατάθεση

- Ελεύθερη!
- Ξεχωριστή για κάθε σκοπό/πράξη επεξεργασίας (πίνακας επιλογών/ dashboard)
- Θετική ενέργεια/πράξη (active consent NOT implied consent)
- Δυνατότητα ανάκλησής της το ίδιο εύκολα με τη λήψη της
- Ανάκληση οποτεδήποτε και για το μέλλον

Consent is not the only basis for lawful processing under GDPR!
Consent is not the only basis for lawful processing under GDPR!
Consent is not the only basis for lawful processing under GDPR!
Consent is not the only basis for lawful processing under GDPR!
Consent is not the only basis for lawful processing under GDPR!
Consent is not the only basis for lawful processing under GDF
Consent is not the only basis for lawful processing under GF
Consent is not the only basis for lawful processing under G
Consent is not the only basis for lawful processing under G
Consent is not the only basis for lawful processing under G
Consent is not the only basis for lawful processing under



Παραδείγματα νομικές βάσεις επεξεργασίας

- Πρόγραμμα loyalty? > υπό προϋποθέσεις: εκτέλεση σύμβασης (προσοχή εμπορική επικοινωνία > ξεχωριστή συγκατάθεση)
- After sales customer care support > υπό προϋποθέσεις: εκπλήρωση νόμιμης υποχρέωσης
- Εμπορική Εγγύηση προς τους καταναλωτές > εκτέλεση σύμβασης (νόμιμη εγγύηση: εκπλήρωση νόμιμης υποχρέωσης)
- Αποστολή προϊόντος > εκτέλεση σύμβασης

Ο ΣΚΟΠΟΣ συλλογής των δεδομένων είναι στο ΚΕΝΤΡΟ της αξιολόγησης!

Προσοχή: να συλλέγονται τα λιγότερα δυνατά δεδομένα και για το μικρότερο δυνατό χρονικό διάστημα

Η χρήση των δεδομένων για άλλο σκοπό > περαιτέρω σκοπός επεξεργασίας > δεν δικαιολογείται άνευ ετέρου!

ΠΡΟΚΛΗΣΕΙΣ στον δρόμο προς την συμμόρφωση

- Εκτενέστατο νομικό πλαίσιο
- Δαιδαλώδεις κατευθυντήριες γραμμές WP29
- Έλλειψη προς το παρόν «οικονομικών» τεχνολογικών υποδομών που να μπορούν να υποστηρίξουν τις απαιτήσεις του GDPR
- Έλλειψη προς το παρόν business and legal best practices
- Ισχυρό όπλο στα χέρια των υποκειμένων
- Μη εξοικείωση όλων των αρμόδιων στις νέες τεχνολογίες, καινοτόμες επιχειρηματικές δραστηριότητες (βλ. παράδειγμα FB Hearing στο Αμερικάνικο Κογκρέσο)
- Απειλή για βαρύτατα πρόστιμα -> απόφαση ΑΠΔΠΧ τίτλος εκτελεστός
- Αν είσαι Εκτελών Επεξεργασίας > έλεγχος των Υπεύθυνων Επεξεργασίας? (οφειλέτες εις ολόκληρον)

Digital Marketing Ecosystem -> Lumascape



Βασικές καινοτομίες με μεγάλο πρακτικό αντίκτυπο

α) Καθιέρωση αρχής Λογοδοσίας

- Data Flow Mapping/ Αρχείο Επεξεργασίας
- Καθορισμός DPO
- Υποχρέωση Γνωστοποίησης στην Αρχή και ανακοίνωσης στα υποκείμενα εντός 72h
- Βάρος απόδειξης

β) Ο Εκτελών την Επεξεργασία φέρει και αυτός ευθύνη τόσο αυτοτελώς όσο και εις ολόκληρον με τον Υπεύθυνο Επεξεργασίας

γ) Διεύρυνση των δικαιωμάτων των υποκειμένων

δ) Δυνατότητα συλλογικών αγωγών]

ε) Ύψος ποινών > 4% παγκόσμιου τζίρου ή 20M όποιο μεγαλύτερο

...στο άμεσο μέλλον > ενίσχυση της ασφάλειας

- Ανάπτυξη νέων «οικονομικών» τεχνολογικών εφαρμογών για να ανταποκριθούν στις υποχρεώσεις του Γενικού Κανονισμού
- Υιοθέτηση best practices που θα εξισορροπούν το δικαίωμα «ελεύθερης οικονομικής ανάπτυξης» με το δικαίωμα «στην ιδιωτικότητα»
- Έκδοση αποφάσεων, ερμηνευτικών οδηγιών
- Υιοθέτηση Κωδίκων Δεοντολογίας (ανά κλάδο) και Πιστοποιήσεων
- Εκπαίδευση/εξοικείωση υποκειμένων των δεδομένων στο να ξεχωρίζουν ποιοι εφαρμόζουν εύλογες επιχειρηματικές πρακτικές και ποιοι καταχρώνται την ιδιωτικότητά τους
- Εκπαίδευση/Εξοικείωση αρμόδιων προς λήψη αποφάσεων (νομοθετικών, εκτελεστικών, δικαστικών, διοικητικών) στις νέες τεχνολογίες, στις νέες επιχειρηματικές προκλήσεις και επιχειρηματικές δραστηριότητες προς όφελος της δυνατότητας στάθμισης της αναλογικότητας μεταξύ «ελεύθερης οικονομικής ανάπτυξης» και δικαιώματος «στην ιδιωτικότητα»

GDPR: Ευκαιρία να ξανα-συστηθούμε στους καταναλωτές μας – Η νέα πελατοκεντρική προσέγγιση»

Μίνα Ζούλοβιτς, Δικηγόρος LL.M Digital Transformation & Data Privacy Law
Expert

mina.zoulovits@zklawfirm.gr



ZOULOVITS - KONTOGEOURGOU

L A W F I R M