

ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ

Δημιουργία	Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης
Τίτλος	Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Συναλλασσομένων
Πεδίο εφαρμογής	Hellas Capital Leasing S.A
Προηγούμενη Έγκριση	24/04/2024
Αναθεώρηση	Σεπτέμβριος 2024
Έγκριση	25/09/2024 - ΔΣ

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΟΡΙΣΜΟΙ	3
ΠΑΡΑΠΟΝΟ	3
ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΣ.....	3
1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	3
ΥΠΕΥΘΥΝΟΣ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....	3
2. ΟΜΑΔΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	3
ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΟΜΑΔΑΣ.....	3
ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ.....	4
3. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	4
ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	4
4. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ	4
ΕΓΓΡΑΦΩΣ.....	4
ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΣ, ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ.....	4
ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΣ, ΜΕ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΑΣ.....	5
ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	5
5. ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ	5
6. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ	6
7. ΑΠΑΝΤΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ, ΓΙΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ	6
8. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ ΓΙΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ	7
10. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ	8

Ορισμοί

Παράπονο

Οποιαδήποτε προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας.

Παραπονούμενος

Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο έχει σχέση με την HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ είτε ως πελάτης – εγγυητής, είτε ως 3^ο συνεργαζόμενο – συναλλασσόμενο μέρος (π.χ. προμηθευτής, πάροχος υπηρεσιών κλπ).

1. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων.

Η HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ, έχει συστήσει Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων, με σκοπό την παραλαβή, διαχείριση, ανάλυση και τελικά την επίλυση των υποβληθέντων παραπόνων.

Υπεύθυνος Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων

Υπεύθυνος της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων είναι ο κ. Χρήστος Κασιάνης.

1. Τηλέφωνο επικοινωνίας 210.67.83.437
2. E-mail address: complaints@hc-leasing.gr
3. Διεύθυνση Επικοινωνίας : HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ - Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 - Αθήνα

2. Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων

Μέλη της ομάδας

Η ομάδα απαρτίζεται από:

1. Τον Υπεύθυνο της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων
2. Τον Επικεφαλής της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης
3. Την Νομική Σύμβουλο, (η οποία επιμελείται επίσης την σύνταξη της απαντητικής επιστολής)
4. Την Διευθύντρια Διαχείρισης Κινδύνων και Διαρκούς Ελέγχου
5. Τον Διευθυντή του Τμήματος Πωλήσεων
6. Ανάλογα δε με το είδος και το αντικείμενο του υποβληθέντος παραπόνου, οποιοδήποτε άλλο στέλεχος κριθεί απαραίτητο.

Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της ομάδας διαχείρισης παραπόνων είναι οι κάτωθι:

1. Η παραλαβή και ανάλυση του υποβληθέντος παραπόνου.
2. Η συλλογή και η διερεύνηση όλων των αποδεικτικών στοιχείων και πληροφοριών που σχετίζονται με το υποβληθέν παράπονο.
3. Η κατηγοριοποίηση του παραπόνου ανάλογα με το είδος αυτού.
4. Η ανάλυση, σε διαρκή βάση, όλων των δεδομένων που αφορούν το συγκεκριμένο παράπονο
5. Ο εντοπισμός επαναλαμβανόμενων παραπόνων και η λήψη κατάλληλων μέτρων.
6. Η επικοινωνία με τον παραπονούμενο, εάν απαιτείται, κατά τα στάδια εξέτασης του παραπόνου.
7. Η έγκριση και η αποστολή της τελικής απαντητικής επιστολής στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υπέβαλε το παράπονο.

3. Υποβολή παραπόνου

Ενέργειες που απαιτούνται για την υποβολή παραπόνου

Στον διαδικτυακό τόπο (site) της εταιρείας μας (<https://hc-leasing.gr/>) έχει αναρτηθεί η εγκεκριμένη από το Διοικητικό Συμβούλιο της εταιρείας «Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων».

4. Τρόποι υποβολής παραπόνων

Ανεξαρτήτως τρόπου έκφρασης και δήλωσης του παραπόνου, είναι σημαντικό τα στοιχεία επικοινωνίας του παραπονούμενου πελάτη / προμηθευτή, να αναφέρονται ευκρινώς και κατά εύληπτο τρόπο.

Εγγράφως

Συμπληρώνοντας το αντίστοιχο έντυπο (Υπόδειγμα Νο 1 για Ελληνικά και Document A για Αγγλικά) και προωθώντας το έντυπο στα γραφεία της εταιρείας μας, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, στην ηλεκτρονική διεύθυνση complaints@hc-leasing.gr είτε μέσω αλληλογραφίας στη διεύθυνση μας: οδός Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 – Αθήνα (Υπ όψιν Υπευθύνου Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων)

Προφορικώς, μέσω τηλεφώνου

1. Ο υποβάλλων το παράπονο, θα καλέσει τον αριθμό **210.67.83.437**, ζητώντας τον **κ. Χρήστο Καφιάνη – Υπεύθυνο της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας**
2. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων θα καταγράψει το παράπονο (αντίστοιχο έντυπο - Υπόδειγμα Νο 2 για Ελληνικά και Document B για Αγγλικά).

3. Το υποβληθέν προφορικό παράπονο θα πρέπει να υπογραφεί από τον υποβάλλοντα τα παράπονα.
4. Ως εκ τούτου το συμπληρωμένο έντυπο καταγραφής, θα αποσταλεί προς υπογραφή στον παραπονούμενο, με τρόπο που θα υποδείξει ο ίδιος ο παραπονούμενος (ηλεκτρονικό ταχυδρομείο, αλληλογραφία κλπ).
5. **Ως ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του υπογεγραμμένου εντύπου, από τον υποβάλλοντα το παράπονο.**
6. Συγκαλείται η Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων για την περαιτέρω ανάλυση του παραπόνου.

Προφορικός, με επίσκεψη στα γραφεία της εταιρείας μας

1. **Ο υποβάλλων το παράπονο, θα προσέλθει στα γραφεία της εταιρείας μας οδός Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 – Αθήνα θα πρέπει να φέρει μαζί του έγγραφο πιστοποίησης της ταυτότητάς του π.χ. δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο.**
2. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων θα καταγράψει στο αντίστοιχο έντυπο το υποβληθέν παράπονο.
3. Ο υποβάλλων το παράπονο θα υπογράψει την σχετική φόρμα.
4. Ο Υπεύθυνος της Λειτουργίας Παραπόνων, θα υπογράψει, σφραγίσει και σημάνει χρονικά το έντυπο υποβολής παραπόνων, ως αποδεικτικό παραλαβής παραπόνου.
5. Ένα αντίγραφο του υποβληθέντος εντύπου, θα δοθεί στον υποβάλλοντα το παράπονο πελάτη.
6. Με την παραλαβή του παραπόνου, συγκαλείται η Ομάδα Διαχείρισης Παραπόνων, με σκοπό την ανάλυση και τελική επίλυση του υποβληθέντος παραπόνου.

Ελάχιστα στοιχεία που απαιτούνται κατά την υποβολή παραπόνου

Τα ελάχιστα στοιχεία που απαιτούνται κατά την υποβολή παραπόνου, είναι τα αναφερόμενα στα αντίστοιχα έντυπα υποβολής παραπόνων, ήτοι :

- Πλήρη στοιχεία του υποβάλλοντος το παράπονο.
- Πλήρη στοιχεία της εταιρείας (π.χ. επωνυμία, διεύθυνση, ΑΦΜ, στοιχεία επικοινωνίας κλπ) που εκπροσωπεί, ο υποβάλλων τα παράπονα
- Περιγραφή του θέματος
- Επισύναψη σχετικών αποδεικτικών εγγράφων

5. Βεβαίωση παραλαβής παραπόνου.

Ως βεβαίωση παραλαβής παραπόνου νοούνται τα κάτωθι:

- Για τα ληφθέντα παράπονα μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e-mail), ως βεβαίωση παραλαβής παραπόνου, νοείται η ημερομηνία και η ώρα που εμφανίζει το σύστημα της ηλεκτρονικής αλληλογραφίας.

- Για τα ληφθέντα παράπονα μέσω αλληλογραφίας, η εταιρεία θα αποστείλει (είτε μέσω φυσικής, είτε μέσω ηλεκτρονικής αλληλογραφίας), βεβαίωση παραλαβής παραπόνου, στην διεύθυνση (ηλεκτρονική ή αλληλογραφίας) που θα υποδείξει ο παραπονούμενος.
- Στην περίπτωση προφορικών παραπόνων (κατόπιν επίσκεψης στα γραφεία μας), αποδεικτικό παραλαβής, αποτελεί η ίδια φόρμα των παραπόνων, φέρουσα σφραγίδα της εταιρείας, καθώς επίσης την υπογραφή του αρμοδίου στελέχους της εταιρείας, αναφέροντας την ημερομηνία σύνταξης του αντίστοιχου έντυπου, καθώς επίσης και την υπογραφή του παραπονούμενου πελάτη.
- Τέλος στην περίπτωση ληφθέντων παραπόνων τηλεφωνικώς, βεβαίωση παραλαβής παραπόνου αποτελεί το αντίστοιχο έντυπο της εταιρείας, (δεόντως σφραγισμένο και υπογεγραμμένο από τον Υπεύθυνο Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας), **όταν παραληφθεί από την HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ, δεόντως υπογεγραμμένη από τον υποβάλλοντα το παράπονο.**

6. Τήρηση αρχείου

Η Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης διατηρεί λεπτομερές αρχείο των παραπόνων πελατών (Μητρώο Παραπόνων). Τα παράπονα καταγράφονται στο Μητρώο Παραπόνων, το οποίο περιλαμβάνει τα ακόλουθα στοιχεία:

1. Ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου
2. Όνομα/ Επωνυμία του υποβάλλοντος το παράπονο
3. Φύση/Κατηγορία του παραπόνου
4. Ημερομηνία απάντησης
5. Κατάσταση: Ανοιχτό/Επιλύθηκε
6. Άλλες σημειώσεις (αν υπάρχουν) & σύντομη περιγραφή

Το Μητρώο Παραπόνων και τα αναλυτικά αρχεία και αλληλογραφίες τηρούνται σε ηλεκτρονικούς φακέλους της Μονάδας Κανονιστικής Συμμόρφωσης από τον Επικεφαλής Κανονιστικής Συμμόρφωσης, καθώς και σε έντυπη μορφή από τον Υπεύθυνο της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων, υπό ελεγχόμενη πρόσβαση. Τα ηλεκτρονικά και έντυπα αρχεία είναι εναρμονισμένα.

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος τα αρχεία που αφορούν στα παράπονα (φυσικά και ηλεκτρονικά) τηρούνται για **διάστημα τουλάχιστον πέντε (5) ετών από την ημερομηνία υποβολής κάθε παραπόνου. Μετά την παρέλευση κατ' ελάχιστο της πενταετίας (5 έτη), τόσο το υποβληθέν παράπονο όσο και τα συνοδευτικά αυτού έγγραφα καταστρέφονται.**

7. Απαντητική επιστολή, για υποβληθέν παράπονο

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος η **HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ**

ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ θα αποστείλει απαντητική επιστολή εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο, από την υποβολή του παραπόνου.

Εξαίρεση αποτελούν παράπονα που λαμβάνονται υπηρεσιακώς από άλλες Δημόσιες Αρχές, όπου η κάθε Δημόσια Αρχή ορίζει την προθεσμία απάντησης.

Εάν, για σημαντικό λόγο, δεν είναι δυνατή η παροχή απάντησης εντός του ορίου των σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, τότε η **HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ** θα ενημερώσει εγγράφως τον παραπονούμενο για την αιτία της καθυστέρησης και θα αναφέρει το χρονικό διάστημα εντός του οποίου αναμένεται να ολοκληρωθεί η διερεύνηση του παραπόνου και η αποστολή της τελικής γραπτής απάντησης.

Η τελική απάντηση συντάσσεται από την Νομική Υπηρεσία.

8. Ενημέρωση συναλλασσομένου για υποβληθέν παράπονο

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος η ενημέρωση συναλλασσομένου για υποβληθέν παράπονο, προβλέπεται στις παρακάτω περιπτώσεις.

Κατόπιν γραπτού αιτήματος, ο υποβάλλων το παράπονο ενημερώνεται για την πορεία εξέτασης της υπόθεσής του.

Πέραν του διαστήματος των σαράντα πέντε (45 ημερών) και μολονότι ο παραπονούμενος έχει ενημερωθεί εγγράφως για την αιτία της καθυστέρησης, εάν ο παραπονούμενος θέλει να ενημερωθεί για την πορεία του αιτήματός του, τότε αφού υποβάλλει γραπτό αίτημα η **HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ** θα τον ενημερώσει εγγράφως, για την πορεία εξέτασης του παραπόνου του.

9. Μηχανισμός εναλλακτικής επίλυσης διαφορών

Σε περίπτωση κατά την οποία – και μολονότι την εμπειριστατωμένη και λεπτομερή ανάλυση του παραπόνου που θα λάβει χώρα από την εταιρεία μας - η δοθείσα απάντηση – λύση δεν ικανοποιεί τον παραπονούμενο, τότε ο υποβάλλων τα παράπονα μπορεί εναλλακτικά να απευθυνθεί στο **ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΚΕΝΤΡΟ ΕΝΑΛΛΑΚΤΙΚΗΣ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΧΡΗΜΑΤΟ-ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΔΙΑΦΟΡΩΝ** **Μασσαλίας 1 – 106.80 – Αθήνα – Τηλέφωνα επικοινωνίας 10440 ή 210.33.76.700** www.hobis.gr.

10. Ενημέρωση σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εταιρία μας με έδρα την οδό Φιλελλήνων 1 και Όθωνος στην Αθήνα, ως υπεύθυνος επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων στα πλαίσια της Πράξης Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος για την «Υιοθέτηση των κατευθυντηρίων γραμμών της Μεικτής Επιτροπής των Ευρωπαϊκών Εποπτικών Αρχών σχετικά με τον χειρισμό παραπόνων που υποβάλλουν οι συναλλασσόμενοι σε εποπτευόμενα ιδρύματα», σας ενημερώνει με τις ακόλουθες πληροφορίες για το είδος των προσωπικών δεδομένων που συλλέγουμε για εσάς, τον τρόπο και τους σκοπούς για τους οποίους τα συλλέγουμε, τους τρίτους με τους οποίους μοιραζόμαστε τα δεδομένα αυτά, καθώς και τα δικαιώματα που διαθέτετε, σύμφωνα με τον Κανονισμό 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019 γίνεται από τους αρμόδιους, εξουσιοδοτημένους και ειδικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους της Εταιρίας μας και αφορά τα στοιχεία που μας έχετε προσκομίσει τόσο κατά τη διαδικασία υποβολής παραπόνου, όσο και για τα επιπλέον στοιχεία που μας προσκομίσατε ή σας ζητήθηκαν στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, αποκλειστικά και μόνον για τον χειρισμό του παραπόνου που μας υποβάλατε.

Στο σχετικό αρχείο περιλαμβάνονται τα έγγραφα, πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα που τεκμηριώνουν τους ισχυρισμούς σας για το υποβληθέν παράπονο.

ΓΙΑΤΙ ΤΑ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ – ΣΚΟΠΟΣ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ ΚΑΙ ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ

Τα προσωπικά δεδομένα συλλέγονται για σκοπούς συμμόρφωσης της εταιρείας μας με το πλαίσιο της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019 όπως ισχύει.

Επομένως, η Νομική βάση για την επεξεργασία που διενεργείται προς επίδωξη του ανωτέρω σκοπού αποτελεί το γεγονός ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση της Εταιρείας με τις έννομες υποχρεώσεις της, που απορρέουν από το ως άνω κανονιστικό πλαίσιο.

ΜΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΑ ΜΟΙΡΑΖΟΜΑΣΤΕ

Τα προσωπικά σας δεδομένα που γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, δεν γνωστοποιούνται ούτε διαβιβάζονται σε τρίτους. Εξαιρούνται οι περιπτώσεις που προβλέπεται γνωστοποίηση σε τρίτους από την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς διαμεσολάβησης/εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή λοιποί φορείς του δημοσίου τομέα).

ΠΟΣΟ ΚΑΙΡΟ ΤΑ ΚΡΑΤΑΜΕ

Τα προσωπικά σας δεδομένα τηρούνται για **περίοδο τουλάχιστον πέντε (5) ετών** από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή μας, σύμφωνα με τα ελάχιστα υποχρεωτικά όρια διατήρησης που προβλέπει η ΠΕΕ 157/1/2.4.2019.

ΑΣΦΑΛΕΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

Δεσμευόμαστε ότι έχουμε λάβει κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για την ασφάλεια και την προστασία των δεδομένων σας από κάθε μορφής τυχαία ή αθέμιτη επεξεργασία, ενδεικτικά, Πολιτική Ασφάλειας Πληροφοριακών Συστημάτων, Πολιτική Διαχείρισης Προσβάσεων. Σημειώνεται ότι το ειδικά εξουσιοδοτημένο προσωπικό μας, το οποίο επεξεργάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα, έχει λάβει την κατάλληλη εκπαίδευση, καθοδήγηση και ενημέρωση.

Τα μέτρα, που λαμβάνουμε, επανεξετάζονται και τροποποιούνται σε τακτά χρονικά διαστήματα ή όταν κρίνεται απαραίτητο βάσει των νέων αναγκών και τεχνολογικών εξελίξεων.

ΤΑ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΑ ΣΑΣ

Σας ενημερώνουμε για τα ακόλουθα δικαιώματά σας που μπορούν να ασκηθούν χωρίς κάποια επιπλέον χρέωση, με υποβολή αιτήματος στην εταιρεία μας:

- 1) Δικαίωμα πρόσβασης: μπορείτε να λάβετε γνώση σχετικά με το είδος των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα που υποβάλλονται σε επεξεργασία από εμάς.
- 2) Δικαίωμα διόρθωσης: μπορείτε να ζητήσετε τη διόρθωση ή συμπλήρωση των προσωπικών σας δεδομένων που είναι ανακριβή ή ελλιπή.
- 3) Δικαίωμα διαγραφής: μπορείτε να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων, εάν δεν είναι πλέον απαραίτητα σε σχέση με τους σκοπούς συλλογής και επεξεργασίας τους, εφόσον η διαγραφή τους δεν απαγορεύεται βάσει υποχρεώσεων που απορρέουν για την εταιρεία μας από τη νομοθεσία.
- 4) Δικαίωμα περιορισμού: μπορείτε να ζητήσετε τον περιορισμό της περαιτέρω επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων, για όσο διάστημα υπάρχει κάποια αμφισβήτηση αναφορικά με την επεξεργασία τους.

Σε περίπτωση άσκησης των δικαιωμάτων διόρθωσης, διαγραφής και περιορισμού των δεδομένων σας, τα αιτήματα αυτά θα διαβιβάζονται και στους τρίτους αποδέκτες στους οποίους τα δεδομένα γνωστοποιήθηκαν (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς διαμεσολάβησης/εναλλακτικής επίλυσης διαφορών ή λοιποί φορείς του δημοσίου τομέα).

ΑΣΚΗΣΗ ΔΙΚΑΙΩΜΑΤΩΝ - ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Κάθε αίτημά σας αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα και την άσκηση των δικαιωμάτων σας στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, πρέπει να απευθύνεται εγγράφως προς:

«HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ, Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO)» και να αποστέλλετε το αίτημά σας

- είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@hc-leasing.gr
- είτε στη διεύθυνση μας: οδός Φιλελλήνων 1 και Όθωνος, 105 57 – Αθήνα (Υπ όψιν Υπευθύνου Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων - DPO)

Τα πλήρη στοιχεία του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) βρίσκονται αναρτημένα στην ηλεκτρονική σελίδα της Εταιρείας (<https://hc-leasing.gr/>).

Ειδικό έντυπο για την άσκηση των δικαιωμάτων σας βρίσκεται διαθέσιμο επίσης στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Η απάντησή μας στο αίτημά σας θα λάβει χώρα εντός (1) ενός μηνός από τη λήψη του και δε συνεπάγεται κανένα κόστος για εσάς. Η ανωτέρω προθεσμία μπορεί να παραταθεί για χρονικό διάστημα δύο (2) επιπλέον μηνών, λόγω της πολυπλοκότητας ή του αριθμού των αιτημάτων, περίπτωση κατά την οποία θα ενημερωθείτε για την παράταση και τους λόγους αυτής το ταχύτερο δυνατό και το αργότερο εντός μήνα από την παραλαβή του αιτήματος.

Σε περίπτωση που θεωρείτε ότι θίγεται κατά οποιονδήποτε τρόπο η προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, μπορείτε να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα.

Ιστοσελίδα: www.dpa.gr

Ταχυδρομική Διεύθυνση: Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα

Τηλεφωνικό Κέντρο: +30 210 6475600

Fax: +30 210 6475628

Ηλεκτρονικό Ταχυδρομείο: contact@dpa.gr

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 1

ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

Παρακαλούμε συμπληρώστε αυτή τη φόρμα.
Αν συναντήσετε δυσκολία στη συμπλήρωση της καλέστε μας στο 2106783000

Στοιχεία Πελάτη	
*Επίθετο:	
*Όνομα:	
*ΑΔΤ ¹	
*Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)	
*Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Κινητό Τηλεφωνο:	
*E- mail:	
*Αν είστε εκπρόσωπος εταιρίας παρακαλώ συμπληρώστε την επωνυμία της & το ΑΦΜ της και τη θέση σας αυτή:	

Τα πεδία με * είναι υποχρεωτικά

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Παρακαλούμε να αναφέρετε κάθε σχετικό έγγραφο, το οποίο πρόκειται να επισυνάψετε:

- 1).....
- 2).....

Δηλώνουμε υπεύθυνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου για ψευδή δήλωση, ότι όλα τα στοιχεία που αναγράφονται στην παρούσα αίτηση είναι πλήρη και ακριβή και η HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ έχει το δικαίωμα να τα εξακριβώσει κατά την κρίση της .

Τόπος & Ημερομηνία..... Ονοματεπώνυμο Υπαλλήλου

ΥπογραφήΥπογραφή

¹ Απαραίτητο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη ταυτοποίηση

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 2

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

(συμπληρώνεται από τον υπάλληλο της Hellas Capital Leasing ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ)

Τηλεφωνική κλήση	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	Ημερομηνία	/ /
Επίσκεψη	ΝΑΙ <input type="checkbox"/> ΟΧΙ <input type="checkbox"/>	Αρ. Πρωτοκόλλου	

Στοιχεία Πελάτη	
*Επίθετο:	
*Όνομα:	
*ΑΔΤ ²	
*Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)	
*Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Κινητό Τηλεφωνο:	
*E- mail:	
*Αν είστε εκπρόσωπος εταιρίας παρακαλώ να αναφέρετε τα πλήρη στοιχεία της εταιρείας, (π.χ. επωνυμία, ΑΦΜ) και τη θέση σας σε αυτή:	

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΘΕΜΑΤΟΣ

ΑΙΤΗΜΑ ΠΕΛΑΤΗ

ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ

.....

Όνομ/μο Υπαλλήλου : _____

Όνομ/μο Παραπονούμενου : _____

Υπογραφή: _____

Υπογραφή: _____

Τόπος & Ημερομηνία: _____

² Απαραίτητο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη ταυτοποίηση

Document A
CUSTOMER COMPLAINT FORM

Please use this form. If you have any difficulties filling in this form just phone us on +302106783000.

Customer Details	
*Surname:	
*First Name:	
*ID/ PASSPORT NUMBER ³	
*Address (Number-Street-Area-City- Zip Code):	
*Contact phone:	
Mobile phone:	
* E- mail:	
*If you are complaining representing a Company: please fill in the Company's name, Tax registration number & your position :	

* Obligatory fields

Description of the Complaint

Please write down any relevant documents that you enclose:

- 1).....
2).....

I hereby solemnly declare knowing the consequences of the law of misrepresentation, that all information given in this form is complete and accurate and HELLAS CAPITAL LEASING SA has the right to verify them at its discretion.

Place & Date

Employee name/surname

Signature

Signature

³ For identification purposes

Document B

CUSTOMER VERBAL COMPLAINT FORM

(Completed by Hellas Capital Leasing SA Employees)

Phone call	YES <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Date	/ /
Face to face visit	YES <input type="checkbox"/>	NO <input type="checkbox"/>	Protocol No	

Customer Details	
*Surname:	
*First Name:	
*ID/ PASSPORT NUMBER ¹	
*Address (Number-Street-Area-City-Zip Code):	
*Contact phone:	
Mobile phone:	
*E- mail:	
* If you are complaining representing a Company: please fill in the Company's name, Tax registration number & your position ::	

Description of the Complaint

Customer Request

ACTIONS TAKEN OR NEED TO BE TAKEN

.....

.....

.....

Employee Name/Surname : _____

Client: _____

Signature: _____

Signature: _____

Place & Date _____

¹ For identification purposes