

HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ  
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ

ΤΙΤΛΟΣ	Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Συναλλασσόμενων
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	<b>23 ΙΟΥΝΙΟΥ 2022</b>
Υπεύθυνη Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων	Κυρία Πάσχου Αικατερίνη Τηλέφωνο επικοινωνίας - 210.67.83.417 e-mail : <a href="mailto:complaints@hc-leasing.gr">complaints@hc-leasing.gr</a> Πανεπιστημίου 39 – 105.64 - Αθήνα

## TABLE OF CONTENTS

<b>ΟΡΙΣΜΟΙ.....</b>	<b>3</b>
<b>ΠΑΡΑΠΟΝΟ .....</b>	<b>3</b>
<b>ΠΑΡΑΠΟΝΟΥΜΕΝΟΣ.....</b>	<b>3</b>
<b>1. ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ.....</b>	<b>3</b>
<b>ΥΠΕΥΘΥΝΗ ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑΣ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....</b>	<b>3</b>
<b>2. ΕΠΙΤΡΟΠΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....</b>	<b>3</b>
<b>ΜΕΛΗ ΤΗΣ ΕΠΙΤΡΟΠΗΣ .....</b>	<b>3</b>
<b>ΑΡΜΟΔΙΟΤΗΤΕΣ.....</b>	<b>4</b>
<b>3. ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ .....</b>	<b>4</b>
<b>ΕΝΕΡΓΕΙΕΣ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΓΙΑ ΤΗΝ ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ .....</b>	<b>4</b>
<b>4. ΤΡΟΠΟΙ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....</b>	<b>4</b>
<b>ΕΓΓΡΑΦΩΣ .....</b>	<b>4</b>
<b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΣ, ΜΕΣΩ ΤΗΛΕΦΩΝΟΥ .....</b>	<b>4</b>
<b>ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΣ, ΜΕ ΕΠΙΣΚΕΨΗ ΣΤΑ ΓΡΑΦΕΙΑ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΕΙΑΣ ΜΑΣ .....</b>	<b>5</b>
<b>ΕΛΑΧΙΣΤΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΠΟΥ ΑΠΑΙΤΟΥΝΤΑΙ ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ .....</b>	<b>5</b>
<b>5. ΒΕΒΑΙΩΣΗ ΠΑΡΑΛΑΒΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ.....</b>	<b>5</b>
<b>6. ΤΡΟΠΟΣ ΑΠΟΣΤΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ .....</b>	<b>6</b>
<b>7. ΤΗΡΗΣΗ ΑΡΧΕΙΟΥ .....</b>	<b>6</b>
<b>8. ΑΠΑΝΤΗΤΙΚΗ ΕΠΙΣΤΟΛΗ, ΓΙΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ .....</b>	<b>6</b>
<b>9. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΥΝΑΛΛΑΣΣΟΜΕΝΟΥ, ΓΙΑ ΥΠΟΒΛΗΘΕΝ ΠΑΡΑΠΟΝΟ .....</b>	<b>6</b>
<b>11. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ.....</b>	<b>7</b>

## 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<sup>ο</sup> 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.

### Υπεύθυνη Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων

Υπεύθυνη της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων είναι η κυρία Πάσγου Αικατερίνη.

1. Τηλέφωνο επικοινωνίας 210.67.83.417
2. E-mail address : [complaints@hc-leasing.gr](mailto:complaints@hc-leasing.gr)
3. Διεύθυνση Επικοινωνίας : HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ - Πανεπιστημίου 39 – 105.64 - Αθήνα

## 2. Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων

### Μέλη της επιτροπής

Η επιτροπή απαρτίζεται από:

1. Την Υπεύθυνη της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων
2. Τον Επικεφαλής του Τμήματος 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, μπορεί να παρίσταται ο Πρόεδρος ή / και ο Αντιπρόεδρος - Διευθύνων Σύμβουλος της εταιρείας, ή οποιοδήποτε άλλο στέλεχος κριθεί απαραίτητο.

## Αρμοδιότητες

Οι αρμοδιότητες της Επιτροπής 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, σε όλα τα στάδια εξέτασης του παραπόνου.
7. Η έγκριση και η αποστολή της τελικής απαντητικής επιστολής στο φυσικό ή νομικό πρόσωπο που υπέβαλλε τα παράπονα.

## **3. Υποβολή παραπόνου**

### Ενέργειες που απαιτούνται για την αποστολή παραπόνου

Στον διαδικτυακό τόπο (site) της εταιρείας μας, 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 αλληλογραφίας, είτε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

### Προφορικά, μέσω τηλεφώνου

1. Ο υποβάλλον το παράπονο, θα καλέσει τον αριθμό **210.67.83.417**, ζητώντας την **Κυρία Πάσχου Αικατερίνη – Υπεύθυνη της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας** (αντίστοιχο έντυπο - Υπόδειγμα Νο 2 για Ελληνικά και Document B για Αγγλικά).
2. Η κυρία Πάσχου Αικατερίνη, θα καταγράψει το παράπονο.
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, fax, αλληλογραφία κλπ).
5. **Ως ημερομηνία παραλαβής του παραπόνου, θεωρείται η ημερομηνία παραλαβής του υπογεγραμμένου εντύπου, από τον υποβάλλοντα τα παράπονα.**
6. Συγκαλείται η Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων για την περαιτέρω ανάλυση του παραπόνου.

### **Προφορικός, με επίσκεψη στα γραφεία της εταιρείας μας**

1. Ο υποβάλλον το παράπονο, θα πρέπει να φέρει μαζί του έγγραφο πιστοποίησης της ταυτότητάς του π.χ. δελτίο αστυνομικής ταυτότητας ή διαβατήριο.
2. Η Υπεύθυνη της Λειτουργίας Παραπόνων θα καταγράψει στο αντίστοιχο έντυπο το υποβληθέν παράπονο.
3. Ο υποβάλλον το παράπονο θα υπογράψει την σχετική φόρμα.
4. Η Υπεύθυνη 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 τα παράπονα πελάτη.
6. Με την παραλαβή του παραπόνου, συγκαλείται η Επιτροπή Επίλυσης 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 υποβάλλον 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) ή στον τηλεφωνικό αριθμό fax 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 εντύπου, 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 την Υπεύθυνη Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας), **όταν παραληφθεί από την HELLAS CAPITAL LEASING ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΙΑ ΧΡΗΜΑΤΟΔΟΤΙΚΩΝ ΜΙΣΘΩΣΕΩΝ, δεόντως υπογεγραμμένη από τον υποβάλλοντα τα παράπονα.**

## 6. Τρόπος αποστολής παραπόνων

Τα έγγραφα παράπονα αποστέλλονται :

- Ηλεκτρονικά (e-mail) στην διεύθυνση [complaints@hc-leasing.gr](mailto:complaints@hc-leasing.gr) .
- Τηλεφωνικά στον αριθμό 210.67.83.417, ζητώντας την Υπεύθυνη Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων, κυρία Πάχου Αικατερίνη
- Με fax στον αριθμό 210.67.73.398
- Δια αλληλογραφίας στην διεύθυνση μας Hellas Capital Leasing S.A., Πανεπιστημίου 39, 105 64 Αθήνα

## 7. Τήρηση αρχείου

Σύμφωνα με Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/1/2.4.2019 της Τραπέζης της Ελλάδος τηρείται αρχείο 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.**

## 8. 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.

Εξάιρεση 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.

## 9. 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.

## **10. Μηχανισμός εναλλακτικής επίλυσης διαφορών**

Σε περίπτωση κατά την οποία – και μολονότι την εμπεριστατωμένη 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](http://www.hobis.gr)** –

## **11. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ**

### **ΕΙΣΑΓΩΓΗ**

Η Εταιρία μας με έδρα την οδό Πανεπιστημίου 39 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 υποβάλλατε.

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

### **ΓΙΑΤΙ ΤΑ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ**

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

### **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 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.

## ΟΙ ΔΕΣΜΕΥΣΕΙΣ ΜΑΣ

Δεσμευόμαστε να διατηρούμε τα δεδομένα σας ενημερωμένα και ακριβή, να τα αποθηκεύουμε και διαγράφουμε με ασφάλεια, να μην συλλέγουμε και διατηρούμε δεδομένα που δε μας είναι απαραίτητα, να προστατεύουμε τα δεδομένα σας από απώλεια, κακή χρήση, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση ή αποκάλυψη αυτών και γενικά να εξασφαλίζουμε την ύπαρξη κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων για την προστασία τους. Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τις πολιτικές που ακολουθούμε για την διαφύλαξη των προσωπικών σας δεδομένων μπορείτε να απευθυνθείτε στην αρμόδια ομάδα της εταιρείας μας για θέματα προσωπικών δεδομένων, στα στοιχεία επικοινωνίας που περιλαμβάνονται στο τέλος της παρούσας πολιτικής.

## 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.
- 5) Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων: μπορείτε να ζητήσετε να λάβετε τα προσωπικά σας δεδομένα σε κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, ή να μας ζητήσετε να τα διαβιβάσουμε σε άλλο πάροχο υπηρεσιών.

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 του δημοσίου τομέα).





## ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Για οποιοδήποτε αίτημα σχετικό με την επεξεργασία των δεδομένων σας στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, παρακαλούμε όπως απευθύνεστε στην αρμόδια ομάδα της εταιρείας μας για θέματα προσωπικών δεδομένων:

Παναγιώτα Μίχου, Νομική Σύμβουλος  
Hellas Capital Leasing S.A.  
Πανεπιστημίου 39  
105 64 Αθήνα  
Τηλ. 210-6783130  
e-mail. p.michou@hc-leasing.gr

Γουλιέλμος Αναγνωστόπουλος,  
Compliance Officer  
Hellas Capital Leasing S.A.  
Πανεπιστημίου 39  
105 64 Αθήνα  
Τηλ. 210-6783138  
e-mail. w.anagnostopoulos@hc-leasing.gr

Μιχάλης Παπαδόπουλος, IT Manager  
Hellas Capital Leasing S.A.  
Πανεπιστημίου 39  
105 64 Αθήνα  
Τηλ. 210-6783151  
e-mail. m.papadopoulos@hc-leasing.gr



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](http://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](mailto: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 <sup>1</sup>	
Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)	
*Τηλέφωνο επικοινωνίας:	
Κινητό Τηλεφωνο:	
Fax :	
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.....

Υπογραφή .....

<sup>1</sup> Απαραίτητο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη ταυτοποίηση

**ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 2**
**ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ**

(συμπληρώνετε 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. Πρωτοκόλου	

**Στοιχεία Πελάτη**

\*Επίθετο:

\*Όνομα:

 \*ΑΔΤ<sup>2</sup>

Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)

\*Τηλέφωνο επικοινωνίας:

Κινητό Τηλεφωνο:

Fax :

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**

 .....  
 .....  
 .....

Ονομ/μο Υπαλλήλου : \_\_\_\_\_

Ονομ/μο Καταγγέλλοντος : \_\_\_\_\_

Υπογραφή: \_\_\_\_\_

Υπογραφή: \_\_\_\_\_

Τόπος &amp; Ημερομηνία: \_\_\_\_\_

<sup>2</sup> 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 <sup>3</sup>	
Address (Number-Street-Area-City-Zip Code):	
*Contact phone:	
Mobile phone:	
Fax :	
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 .....

Signature .....

<sup>3</sup> For identification purposes



**Document B**

**CUSTOMER VERBAL COMPLAINT FORM**

(Completed by Hellas Capital Leasing SA Employees)

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

Customer Details	
*Surname:	
*First Name:	
*ID/ PASSPORT NUMBER <sup>1</sup>	
Address (Number-Street-Area-City-Zip Code):	
*Contact phone:	
Mobile phone:	
Fax :	
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 \_\_\_\_\_

<sup>11</sup> For identification purposes