

Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

Η παρούσα πολιτική αποτελεί οδηγό του πως και γιατί επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα που έχουμε στην κατοχή μας

Ποιοι είμαστε και τι κάνουμε

Είμαστε η Hoist Hellas Μονοπρόσωπη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (Hoist Hellas), αδειοδοτημένη από την Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με το άρθρο 1 παρ. 1 (α) του Νόμου 4354/2015, όπως ισχύει, και διαχειριζόμαστε απαιτήσεις η διαχείριση ή ο συντονισμός διαχείρισης των οποίων μας ανατίθεται από τρίτο, δηλαδή από εταιρεία που απέκτησε τις απαιτήσεις (η «Αποκτώσα») σύμφωνα με τον ανωτέρω νόμο.

Είμαστε μέλος του ομίλου εταιρειών HOIST FINANCE AB (publ).

Ως Υπεύθυνοι ή Εκτελούντες την επεξεργασία τηρούμε την εκάστοτε ισχύουσα νομοθεσία σχετικά με την προστασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα, συμπεριλαμβανομένου του Γενικού Κανονισμού για την Προστασία Δεδομένων της Ευρωπαϊκής Ένωσης 2016/679 και του Ν. 4624/2019.

Χρήσιμες Έννοιες

Προσωπικά δεδομένα είναι κάθε πληροφορία που αφορά ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο,

επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σημαίνει κάθε πράξη ή σειρά πράξεων σε δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα, όπως συλλογή, καταχώρηση, οργάνωση, διάρθρωση, αποθήκευση, προσαρμογή ή μεταβολή, ανάκτηση πληροφοριών, χρήση, κοινολόγηση με διαβίβαση, διάδοση ή κάθε άλλη μορφή διάθεσης, συσχέτιση, συνδυασμός, περιορισμός, διαγραφή ή καταστροφή,

υπεύθυνος επεξεργασίας είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που, μόνα ή από κοινού με άλλα, καθορίζουν τους σκοπούς και τον τρόπο επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα,

εκτελών την επεξεργασία είναι το φυσικό ή νομικό πρόσωπο, η δημόσια αρχή, η υπηρεσία ή άλλος φορέας που επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα για λογαριασμό του υπευθύνου επεξεργασίας.

Ποιες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων κρατάμε, γιατί τις επεξεργαζόμαστε και για πόσο καιρό τις κρατάμε.

Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα μόνο στο βαθμό που απαιτείται προκειμένου να προβαίνουμε σε ενέργειες που εξυπηρετούν τον σκοπό της διαχείρισης των απαιτήσεων ή/και του συντονισμού αυτής. Τέτοια ενέργεια είναι για παράδειγμα η επικοινωνία μαζί σας προκειμένου να συμφωνήσουμε σε ένα κατάλληλο για εσάς πλάνο πληρωμών ή να κατανοήσουμε καλύτερα τις προσωπικές σας συνθήκες.

Προκειμένου να εξυπηρετήσουμε τον παραπάνω σκοπό, επεξεργαζόμαστε τις ακόλουθες κατηγορίες πληροφοριών, λαμβάνοντας πάντα τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα που είναι απαραίτητα για την διαφύλαξη των προσωπικών σας δεδομένων, όπως με το να εφαρμόζουμε εσωτερικά δικαιώματα πρόσβασης ή κρυπτογράφηση.

Κατηγορίες Δεδομένων	Αιτία/Σκοπός Επεξεργασίας	Νομική Βάση Επεξεργασίας	Για πόσο καιρό διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα
Στοιχεία και Ιστορικό Επικοινωνίας , όπως το όνομά σας, η διεύθυνσή σας και πληροφορίες σχετικές με προηγούμενες επικοινωνίες σας μαζί μας (π.χ. ηχογραφήσεις τηλεφωνικών συνομιλιών, μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου και γράμματα).	Για να μπορέσουμε να επικοινωνούμε μαζί σας, να τηρούμε αρχεία σχετικά με οποιοσδήποτε προηγούμενες συνομιλίες ή αλληλογραφία και γενικά να διατηρούμε μια πλήρη και ενημερωμένη εικόνα των συνθηκών σας και των σχέσεών σας μαζί μας και ως εκ τούτου να μπορούμε να αντιμετωπίζουμε την περίπτωση σας δίκαια και προς το συμφέρον σας.	Η νομική βάση για την επεξεργασία αυτών των πληροφοριών είναι η σύμβαση βάσει της οποίας γεννήθηκε η οφειλή σας και η ανάθεση της διαχείρισης της σε εμάς από την Αποκτώσα και εν συνεχεία η προάσπιση των έννομων συμφερόντων μας. Περαιτέρω, είμαστε υποχρεωμένοι να συμμορφωθούμε με ισχύοντες νόμους και κανονισμούς, όπως τον Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013, τις νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις για την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, την υπ' αριθμ 118/19-5-2017 Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος όπως ισχύει, την υπ' αριθμ 157/1/2.4.2019 Πράξη Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος, τον Ν. 4354/2015, όπως ισχύει, τον Ν. 3758/2009, όπως ισχύει	5-6 χρόνια από την τελευταία μεταξύ μας συναλλαγή (συμπεριλαμβανομένων κα τυχόν δικαστικών ενεργειών) ή από τον τερματισμό της ανάθεσης της διαχείρισης της οφειλής σας από εμάς. (Μαγνητοφωνημένες τηλεφωνικές συνομιλίες διαγράφονται μέσα σε 12 μήνες από τότε που πραγματοποιήθηκε η κλήση).
Στοιχεία της οφειλής σας , όπως τον αριθμό σύμβασης και των πρόσθετων πράξεων αυτής, τον αριθμό τραπεζικού λογαριασμού, το ύψος της απαίτησης, το κεφάλαιο, τα έξοδα, τους τόκους κλπ	Προκειμένου να επεξεργαζόμαστε τις πληρωμές σας, τα αιτήματα πληρωμής καθώς και την αξιολόγηση τυχόν προτεινόμενων λύσεων, συμπεριλαμβανόμενων λύσεων στο πλαίσιο του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν. 4224/2013	Ως μέρος της στρατηγικής μας για την είσπραξη της οφειλής σας ενδέχεται να αποφασίσουμε να κινηθούμε δικαστικά ή να συνεχίσουμε τρέχουσες δικαστικές ενέργειες. Στην περίπτωση που χρειαστεί να κινηθούμε δικαστικά θα κρατάμε ενημερωμένες τις σχετικές με κάθε νομική ενέργεια πληροφορίες προκειμένου να μας δίνεται η δυνατότητα να ενεργούμε δίκαια απέναντί σας.	
Πληροφορίες σχετικές με δικαστικές ενέργειες σχετικές με την οφειλή σας , όπως ημερομηνίες δικαίμου, δικαστικές αποφάσεις, δικαστικά έξοδα και άλλα κόστη			
Ειδικές κατηγορίες δεδομένων , όπως δεδομένα σχετικά με την υγεία σας τα οποία δύνανται να έχουν αντίκτυπο στην σχέση σας μαζί μας	Προκειμένου να είμαστε σε θέση να προσφέρουμε την καταλληλότερη και δικαιότερη λύση, ειδικά στην περίπτωση που ανήκετε σε ευπαθείς ομάδες και επομένως η συλλογή και επεξεργασία των ευαίσθητων προσωπικών δεδομένων είναι απαραίτητη.		5-6 χρόνια από όταν μας γνωστοποιήθηκαν

<p>Πληροφορίες σχετικές με την οικονομική σας συμπεριφορά και την πιστοληπτική σας ικανότητα</p>	<p>Χρειαζόμαστε αυτές τις πληροφορίες προκειμένου να αποκτήσουμε πληρέστερη εικόνα της προσωπικής σας κατάστασης και να βελτιώσουμε την ακρίβεια των πληροφοριών που έχουμε για εσάς.</p>		<p>5-6 χρόνια από την τελευταία μεταξύ μας συναλλαγή ή από τον τερματισμό της ανάθεσης της διαχείρισης της οφειλής σας από εμάς.</p>
<p>Στοιχεία όλων των ανωτέρω κατηγοριών δεδομένων</p>	<p>Για το συντονισμό της διαχείρισης των οφειλών σας, η οποία έχει ανατεθεί σε άλλη εταιρεία διαχείρισης.</p>	<p>Η νομική βάση για την επεξεργασία αυτών των δεδομένων είναι η σύμβαση βάσει της οποίας γεννήθηκε η οφειλή σας και το ένομο μας συμφέρον για την εξυπηρέτηση της σύμβασης μεταξύ της Αποκτώσας και ημών για την ανάθεση του συντονισμού της διαχείρισης της σε εμάς</p>	<p>5 χρόνια από τον τερματισμό της σύμβασης συντονισμού διαχείρισης μεταξύ Αποκτώσας και ημών και εφόσον δεν μετατραπεί σε σύμβαση διαχείρισης. Στην τελευταία περίπτωση ισχύουν οι ανωτέρω χρόνοι διατήρησης.</p>

Η διατήρηση προσωπικών σας δεδομένων και ο χρόνος αυτής βασίζεται σε σχετικές νομοθετικές και κανονιστικές διατάξεις και σε κάθε περίπτωση μέχρι τη συμπλήρωση του νόμιμου χρόνου παραγραφής τυχόν αξιώσεων.

Από που λαμβάνουμε τις πληροφορίες

Αρχικά λαμβάνουμε προσωπικά σας δεδομένα από την Αποκτώσα, στην οποία διαβιβάστηκαν τα προσωπικά δεδομένα που είχαν συλλεγεί νομίμως από την τράπεζα στην οποία άνηκε η οφειλή σας. Θα έχετε λάβει πληροφορίες σχετικά με την Αποκτώσα από το γράμμα με το οποίο επικοινωνήσε αρχικά μαζί σας.

Στη συνέχεια λαμβάνουμε πληροφορίες από τις ακόλουθες πηγές:

- Απευθείας από εσάς, όταν για παράδειγμα μας γνωστοποιείτε τηλεφωνικώς ή εγγράφως τις νέες σας διευθύνσεις, πληροφορίες πληρωμής ή άλλες πληροφορίες.
- Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις της παραγράφου (α) του άρθρου 1 του Ν. 4354/2015
- Εταιρείες Ενημέρωσης Οφειλετών του Ν. 3758/2009
- Δικηγόρους, δικηγορικές εταιρείες, συμβολαιογράφους, δικαστικούς επιμελητές.
- Δημόσιους φορείς και αρχές
- Δημόσια μητρώα και εν γένει δημόσια αναρτημένη πληροφορία (π.χ. υποθηκοφυλακεία)
- Τειρεσίας Α.Ε. (μπορείτε να βρείτε την πολιτική προστασίας της στον σύνδεσμο <http://www.tiresias.gr/docs/20180618privacypolicyfiles.pdf>)

Τέλος, μπορεί να κρατήσουμε αρχεία από την είσοδό σας και χρήση της ιστοσελίδας μας για την βέλτιστη χρήση αυτής. Παρακαλούμε διαβάστε την πολιτική μας σχετικά με τα cookies.

Γνωστοποίηση των δεδομένων σας

Δεν γνωστοποιούμε τις πληροφορίες σας παρα μόνο στις ακόλουθες ειδικές περιπτώσεις:

Μπορεί να μοιραστούμε τις προσωπικές σας πληροφορίες με τις εταιρείες μέλη του ομίλου εταιρειών Hoist Finance. Για παράδειγμα, η διαχείριση των συστημάτων πληροφορικής μας γίνεται σε επίπεδο ομίλου. Αυτό μας βοηθά να κρατάμε τα συστήματά μας λειτουργικά και ασφαλή επιτρέποντάς μας να παρέχουμε τις υπηρεσίες μας με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Κάθε

γνωστοποίηση πληροφοριών γίνεται με τέτοιο τρόπο ώστε να ικανοποιούνται οι απαιτήσεις προστασίας και ασφάλειας των προσωπικών δεδομένων.

Περαιτέρω, ενδέχεται να γνωστοποιήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε άλλες εταιρείες, οι οποίες συμμορφώνονται με τις αυστηρές μας απαιτήσεις σχετικά με την ασφάλεια της πληροφορίας και των προσωπικών δεδομένων και με τις πολιτικές μας, για την παροχή σε εμάς εξειδικευμένων υπηρεσιών, δηλαδή σε:

- εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών του ν. 3758/2009 όπως ισχύει
- δικηγόρους ή δικηγορικά γραφεία, συμβολαιογράφους, δικαστικούς επιμελητές
- εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του Ν. 4354/2015
- εταιρείες αρχειοθέτησης, αποθήκευσης και φύλαξης φυσικών και ψηφιοποιημένων φακέλων.
- εταιρείες παροχής υπηρεσιών εκτύπωσης και αποστολής ενημερώσεων
- παρόχους συμβουλευτικών υπηρεσιών (π.χ. φοροτεχνικών, χρηματοοικονομικών υπηρεσιών)
- Τειρεσίας Α.Ε. (μπορείτε να βρείτε την πολιτική προστασίας της στον σύνδεσμο <http://www.tiresias.gr/docs/20180618privacypolicyfiles.pdf>)

Τέλος, εάν είμαστε υποχρεωμένοι να αποκαλύψουμε τα προσωπικά σας δεδομένα προκειμένου να συμμορφωθούμε με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό ή κανονιστικό πλαίσιο ή προκειμένου να προστατέψουμε τα νόμιμα δικαιώματά μας, την περιουσία μας ή την ασφάλειά μας, ενδέχεται να γνωστοποιήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα σε εταιρείες, οργανισμούς ή δημόσιες αρχές προκειμένου να προστατευθούμε από τυχόν απάτη ή να κάνουμε αναφορά σε φορολογικές αρχές ή στην Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες και της Χρηματοδότησης της Τρομοκρατίας.

Τα προσωπικά σας δεδομένα διατηρούνται μέσα στην Ευρωπαϊκή Ένωση ή σε χώρες που έχουν ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή. Ενδέχεται όμως, για συγκεκριμένο σκοπό και για μικρό χρονικό διάστημα, δεδομένα να διαβιβάζονται σε άλλες χώρες. Συγκεκριμένα, αυτό συμβαίνει στις περιπτώσεις που χρειαζόμαστε συνεχή (24/7) τεχνική υποστήριξη για τη συντήρηση των συστημάτων πληροφορικής μας και όταν οι ομάδες τεχνικής υποστήριξης των παρόχων τέτοιων υπηρεσιών βρίσκονται εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης.

Σε όλες τις περιπτώσεις, όμως, έχουμε διασφαλίσει την τεχνική, οργανωτική και συμβατική προστασία μας προκειμένου να διατηρήσουμε τα δεδομένα ασφαλή και να εξασφαλίσουμε ένα ικανοποιητικό επίπεδο προστασίας. Συμβατικά, η διαβίβαση εκτός της ΕΕ / ΕΟΧ σε χώρες που δεν έχουν λάβει απόφαση επάρκειας από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή θα βασίζονται σε τυποποιημένες ρήτρες προστασίας δεδομένων που έχει εγκρίνει η Ευρωπαϊκή Επιτροπή, αντίγραφο των οποίων μπορείτε να λάβετε από εμάς κατόπιν αιτήματος.

Τα εκ του νόμου δικαιώματά σας σχετικά με την προστασία προσωπικών δεδομένων

Δικαίωμα πρόσβασης: Έχετε δικαίωμα να ζητήσετε αντίγραφο των σχετικών με εσάς πληροφοριών τις οποίες τηρούμε. Αν επιθυμείτε αντίγραφο μέρους ή όλων των προσωπικών σας πληροφοριών, επικοινωνήστε μαζί μας και θα σας απαντήσουμε εντός ενός μηνός.

Δικαίωμα Διόρθωσης: Θέλουμε να εξασφαλίζουμε ότι οι προσωπικές σας πληροφορίες είναι ακριβείς και επικαιροποιημένες. Μπορείτε να μας ζητήσετε να διορθώσουμε ή να διαγράψουμε

πληροφορίες που θεωρείτε ότι είναι ανακριβείς. Διατηρούμε το δικαίωμα να σας ζητήσουμε να προσκομίσετε έγγραφα που πιστοποιούν τις ζητηθείσες αλλαγές.

Δικαίωμα περιορισμού επεξεργασίας: Εάν πιστεύετε ότι οι προσωπικές σας πληροφορίες που τήρουμε είναι ανακριβείς, παράνομες ή ότι δεν έχουμε νόμιμο δικαίωμα επεξεργασίας, μπορείτε να ζητήσετε να περιορίσουμε την επεξεργασία μέχρι να διορθωθεί η οποιαδήποτε ως άνω περίπτωση.

Δικαίωμα εναντίωσης: Όταν για λόγους που σχετίζονται με την ιδιαίτερη κατάστασή σας δεν δικαιολογείται πια η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων.

Δικαίωμα στη φορητότητα των δεδομένων: Σας επιτρέπεται να παραλάβετε σε δομημένη κοινώς χρησιμοποιούμενη μορφή και να επαναχρησιμοποιήσετε πληροφορίες που μα έχετε παράσχει για δικό σας σκοπό και να ζητήσετε να μεταβιβασθεί απευθείας σε διαφορετικές υπηρεσίες. Το δικαίωμα αυτό εφαρμόζεται σε πληροφορίες που χρησιμοποιούμε βασιζόμενοι στη συγκατάθεσή σας ή σε συμβατική μας σχέση.

Δικαιώματα σχετικά με την αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων και την κατάρτιση προφίλ: Έχετε το δικαίωμα να φυλαχθείτε από τον κίνδυνο των τυχόν αρνητικών αποφάσεων που λαμβάνονται χωρίς ανθρώπινη παρέμβαση. Το δικαίωμα εφαρμόζεται όταν μία απόφαση βασίζεται μόνο σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία και έχει νομικές συνέπειες ή παρόμοιες σημαντικές συνέπειες. Αν ισχύει αυτό πρέπει να εξασφαλίσουμε ότι είναι δυνατή η ανθρώπινη παρέμβαση, μπορείτε να εκφράσετε την άποψή σας και να αμφισβητήσετε την απόφαση. Θα σας εξηγήσουμε την λογική της απόφασης.

Ως κατάρτιση προφίλ ορίζεται οποιαδήποτε μορφή αυτοματοποιημένης επεξεργασίας δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα για την αξιολόγηση ορισμένων προσωπικών πτυχών που αφορούν για παράδειγμα την απόδοση στην εργασία, την οικονομική κατάσταση, την υγεία, τις προσωπικές προτιμήσεις.

Δεν λαμβάνουμε αυτοματοποιημένες αποφάσεις, με τον τρόπο που περιγράφεται ανωτέρω

Δικαίωμα διαγραφής (Δικαίωμα στη λήθη): Μπορείτε να μας ζητήσετε να διαγράψουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες όταν η επεξεργασία αυτών δεν είναι πια απαραίτητη, όταν αποσύρετε την συγκατάθεσή σας, εναντιώνεστε στην επεξεργασία τους ή όταν η επεξεργασία τους είναι παράνομη. Σας ενημερώνουμε, όμως, ότι ενδέχεται να έχουμε νόμιμο λόγο να κρατήσουμε συγκεκριμένα δεδομένα ή δεσμευόμαστε από νόμους που μας εμποδίζουν να διαγράψουμε άμεσα συγκεκριμένα προσωπικά σας δεδομένα. Τα δεδομένα που δεν μπορούμε να διαγράψουμε δεν θα είναι προσβάσιμα και με το πέρας του χρονικού διαστήματος που υποχρεούμαστε να τα διατηρήσουμε θα διαγράφονται.

Δικαίωμα υποβολής παραπόνου: Έχετε δικαίωμα να υποβάλλετε παράπονο/καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: www.dpa.gr.

Αλλαγές στην παρούσα Πολιτική

Σε τακτά χρονικά διαστήματα επανεξετάζουμε την παρούσα πολιτική. Θα σας ενημερώσουμε για οποιαδήποτε ουσιώδη αλλαγή και για οποιαδήποτε αλλαγή σας αφορά. Μη ουσιώδεις αλλαγές στην πολιτική, όπως διευκρινιστικές θα εφαρμόζονται χωρίς την ειδική ενημέρωσή σας.

Η παρούσα πολιτική ενημερώθηκε την: 18.11.2020.

Πως να επικοινωνείτε μαζί μας

Για οποιαδήποτε απορία σας σχετικά με την παρούσα πολιτική ή με τα δεδομένα που κρατάμε ή την βάση πάνω στην οποία τα κρατάμε και τα επεξεργαζόμαστε παρακαλούμε επικοινωνείτε μαζί μας:

Hoist Hellas Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις
Αστροναυτών 1
Μαρούσι Αττικής
dataprivacygreece@hoistfinance.com

Μπορείτε επίσης να επικοινωνήσετε απευθείας με τον Υπεύθυνο Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων του Ομίλου:

Hoist Finance AB (publ), Group Data Protection Officer
P.O. Box 7848
SE-103 99 Stockholm
Sweden
dpo@hoistfinance.com