

**ΠΟΛΙΤΙΚΗ ΧΕΙΡΙΣΜΟΥ  
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΩΝ ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ  
ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ**

***ΧΡΗΣΙΜΟΣ ΚΑΙ ΠΡΑΚΤΙΚΟΣ ΟΔΗΓΟΣ ΠΡΟΣ  
ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΑΣ  
HELLAS CAPITAL LEASING  
ΠΟΥ ΕΝΤΑΣΣΟΝΤΑΙ ΣΕ ΚΟΙΝΩΝΙΚΑ ΕΥΠΑΘΕΙΣ ΟΜΑΔΕΣ***

***Έγκριση 23.09.2021***

1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	3
2. ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ .....	5
Α. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ .....	5
Β. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ .....	6
Γ. ΝΟΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Ή ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΑΡΙΑΣ Ή ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ ....	7
3. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΙ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΕΤΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΥΣΧΕΡΕΙΑ.....	8
4. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ.....	9
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ.....	15
Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες .....	15

## 1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η Εταιρία μας με γνώμονα την καλύτερη εξυπηρέτηση των πελατών της, που αποτελεί βασική της αποστολή στην μακροχρόνια επιχειρηματική της δραστηριότητα και προς εναρμόνιση με τις διατάξεις του Κώδικα Δεοντολογίας του Νόμου 4224/2013 (εφεξής «Κώδικας Δεοντολογίας») που εκδόθηκε από την Τράπεζα της Ελλάδος (Συνεδρίαση 195/1/29.7.2016 της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων και αναθεωρήθηκε στην Συνεδρίαση 392/31.5.2021 της ίδιας Επιτροπής) έχει διαμορφώσει την παρούσα πολιτική χειρισμού Δανειοληπτών που εντάσσονται σε κοινωνικά ευπαθείς ομάδες, υιοθετώντας τις βέλτιστες διεθνείς πρακτικές.

Συγκεκριμένα, σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε κάποιο ειδικό πρόβλημα υγείας που καλύπτεται από την παρούσα Πολιτική, παρακαλούμε όπως μας ενημερώσετε, προφορικά ή εγγράφως, το συντομότερο δυνατό, προσκομίζοντας σχετική βεβαίωση από δημόσιο φορέα για το πρόβλημά σας αυτό. Σε κάθε περίπτωση, παρακαλούμε όπως μας ενημερώσετε αμέσως μόλις παραλάβετε την επιστολή της Εταιρίας μας του Σταδίου 1 (Επικοινωνία με τους Δανειολήπτες) και το αργότερο μέχρι την αποστολή από εσάς της Τυποποιημένης Οικονομικής Κατάστασης του Σταδίου 2 (Συγκέντρωση επικαιροποιημένων οικονομικών στοιχείων και άλλων πληροφοριών) της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, προκειμένου να προσαρμόσουμε καταλλήλως την επικοινωνία μας μαζί σας.

Επίσης, η Εταιρία μας αποσκοπώντας στην διευκόλυνση της επικοινωνίας μας αναλόγως του ειδικού προβλήματος υγείας που τυχόν αντιμετωπίζετε, θα λάβει υπόψη της κάθε πρόσφορο και νόμιμο μέσο επικοινωνίας που τυχόν υποδειχθεί από εσάς.



Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε κάποιο ειδικό πρόβλημα υγείας που δεν καλύπτεται από την παρούσα Πολιτική, παρακαλούμε μη διστάσετε να επικοινωνήσετε με το Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρίας μας ως κάτωθι:

**Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων**

Τηλέφωνο: 210- 678 3414 (*κυρία Πάσχου Κατερίνα*)

Fax: 210- 677 3398

E-mail: [arrearmanagement@hc-leasing.gr](mailto:arrearmanagement@hc-leasing.gr)

## **2. ΕΙΔΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΥΓΕΙΑΣ**

### **A. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΟΡΑΣΗΣ**

Όταν σας στέλνουμε οποιαδήποτε έγγραφη επικοινωνία στο πλαίσιο της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων, μπορούμε να σας την αποστείλουμε και σε μορφή πιο προσιτή σε εσάς, όπως, ενδεικτικά, με μεγαλύτερη γραμματοσειρά ή εκτυπωμένη σε έγχρωμο χαρτί, ώστε να είναι πιο εύκολη για ανάγνωση από εσάς.

Για την συμπλήρωση των εντύπων της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων μπορούμε να σας παράσχουμε μεγεθυντικούς φακούς, εφόσον το ζητήσετε.

Σε περίπτωση που παραλάβετε κάποια επιστολή ή έντυπο της Εταιρίας μας που δεν είναι σε μορφή που σας επιτρέπει την ανάγνωσή του, μπορείτε να το επιστρέψετε και να μας υποδείξετε άλλη μορφή που είναι πλέον κατάλληλη για εσάς, οπότε θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να σας το αποστείλουμε στη μορφή που σας εξυπηρετεί το συντομότερο δυνατό.

## **B. ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΑΚΟΗΣ**

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε προβλήματα ακοής, όλη η επικοινωνία της Εταιρίας μας που αφορά την Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων, μπορεί να λάβει χώρα και ηλεκτρονικά στην διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου που θα μας δηλώσετε ή να μας υποδείξετε άλλη μορφή που είναι πλέον κατάλληλη για εσάς, οπότε θα καταβάλουμε κάθε προσπάθεια να σας αποστείλουμε την απαιτούμενη επικοινωνία στη μορφή που σας εξυπηρετεί το συντομότερο δυνατό.

## **Γ. ΝΟΗΤΙΚΑ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ Ή ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΑ ΒΑΡΙΑΣ Ή ΜΑΚΡΟΧΡΟΝΙΑΣ ΑΣΘΕΝΕΙΑΣ**

Σε περίπτωση που αντιμετωπίζετε νοητικά προβλήματα ή προβλήματα βαριάς ή μακροχρόνιας ασθένειας, η Εταιρία μας θα είναι σε συνεχή τηλεφωνική επικοινωνία μαζί σας, προκειμένου να διευκολύνει την επικοινωνία μας σε όλα τα στάδια της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων και θα παρέχει παρατάσεις στις προβλεπόμενες προθεσμίες, εφόσον αυτό κρίνεται απολύτως απαραίτητο. Επίσης, αρμόδιοι λειτουργοί της Εταιρίας μας θα είναι διαθέσιμοι προς συνάντηση μαζί σας στα γραφεία μας για την παροχή συνδρομής επί των ζητημάτων που τυχόν αντιμετωπίσετε κατά την Διαδικασία Επίλυσης Καθυστερήσεων.

Επίσης, σε περίπτωση που έχει οριστεί δικαστικός συμπαραστάτης για εσάς και με την προσκόμιση της σχετικής δικαστικής απόφασης, η Εταιρία μας θα αποστέλλει σε αυτόν την απαιτούμενη επικοινωνία της Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων.

### **3. ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΜΟΙ ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΟΠΟΙΟΥΣ ΤΕΚΜΗΡΙΩΝΕΤΑΙ ΙΔΙΑΙΤΕΡΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΗ ΔΥΣΧΕΡΕΙΑ**

Σε περίπτωση που βρίσκεστε σε ιδιαίτερη οικονομική δυσχέρεια, όπως αυτή θα προκύπτει από τα οικονομικά στοιχεία που θα μας προσκομίσετε, ήτοι έχετε εισόδημα μικρότερο από το ελάχιστο επίπεδο των Ευλόγων Δαπανών Διαβίωσης και δεν έχετε ρευστοποιήσιμα περιουσιακά στοιχεία δικά σας, της συζύγου ή των τέκνων σας, πλην της κατοικίας, στην οποία διαμένετε και η αντικειμενική αξία της οποίας δεν υπερβαίνει το ποσό των ευρώ εκατόν είκοσι χιλιάδων (€120.000), προσαυξημένη κατά το ποσό των € 15.000 για κάθε πρόσθετο μέλος και έως του ποσού των € 180.000), η Εταιρία μας θα σας προτείνει:

α) λύση μακροχρόνιας ρύθμισης, στην οποία λαμβάνονται υπόψη όλοι οι προφανείς παράγοντες που μπορεί ευλόγως να επηρεάσουν την ικανότητα αποπληρωμής σας (όπως τυχόν υψηλό ποσοστό αναπηρίας) ή, αν έχει εξεταστεί από την Εταιρία μας αλλά έχει αποκλειστεί τέτοια λύση ως μη κατάλληλη,

β) πρόταση οριστικής διευθέτησης, συνεκτιμώντας για την επιλογή της και στην περίπτωση αυτή τα ειδικά χαρακτηριστικά σας και ιδίως αν παράλληλα με την οικονομική σας δυσχέρεια συντρέχουν προβλήματα υγείας.



## **4. 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 Διαδικασίας Επίλυσης Καθυστερήσεων («ΔΕΚ»), 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 και το νόμο 4624/2019

### **ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ ΠΟΥ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ**

Η συλλογή και επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στα πλαίσια της ΔΕΚ γίνεται από τους αρμόδιους, εξουσιοδοτημένους και ειδικά εκπαιδευμένους υπαλλήλους της Εταιρίας μας και αφορά τα στοιχεία που μας έχετε προσκομίσει τόσο κατά τη διαδικασία σύναψης της σύμβασης χρηματοδοτικής μίσθωσης, όσο και τα στοιχεία που επιπλέον σας ζητήθηκαν στα πλαίσια της ΔΕΚ.

Στο σχετικό αρχείο περιλαμβάνονται τα έγγραφα, πληροφορίες και προσωπικά δεδομένα που τεκμηριώνουν την ανάγκη προσφυγής στη ΔΕΚ, την επιδίωξη λύσης ή τους λόγους που εμπόδισαν την επιδίωξη λύσης με αυτή τη διαδικασία, το χαρακτηρισμό σας ως συνεργάσιμου ή μη δανειολήπτη, καθώς και την τεκμηρίωση τυχόν υπαγωγής σε κάποια κατηγορία Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων

Στην περίπτωση που δεν επιθυμείτε να μας προσκομίσετε τα απαιτούμενα αυτά στοιχεία, δεν θα είμαστε σε θέση να προχωρήσουμε σε λύση ρύθμισης αναφορικά με τις καθυστερήσεις πληρωμών.

## **ΓΙΑΤΙ ΤΑ ΣΥΛΛΕΓΟΥΜΕ**

Τα προσωπικά δεδομένα στο πλαίσιο της ΔΕΚ συλλέγονται για σκοπούς συμμόρφωσης της εταιρείας μας με τις υποχρεώσεις διαχείρισης μη εξυπηρετούμενων ιδιωτικών οφειλών, που επιβάλλει ο Κώδικας Δεοντολογίας Τραπεζών του Ν. 4224/2013 («Κώδικας Δεοντολογίας»), όπως ισχύει.

Ειδικά τα προσωπικά δεδομένα που λαμβάνουμε κατόπιν ρητής και ειδικής συγκατάθεσής σας με ξεχωριστό έγγραφο και αφορούν πληροφορίες για την υγεία σας, συλλέγονται με σκοπό την κατάταξή σας στην κατηγορία των Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων λόγω προβλημάτων υγείας και την ανάλογη εξατομικευμένη αντιμετώπιση της περίπτωσης σας στο πλαίσιο της ΔΕΚ. Σε κάθε περίπτωση, διατηρείτε το δικαίωμα να αποσύρετε την εν λόγω ρητή συγκατάθεση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων υγείας και να ζητήσετε τη διαγραφή τους, ανά πάσα στιγμή. Μη ρητή συγκατάθεση για την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων που αφορούν την υγεία σας (ή απόσυρση αυτής), θα έχει ως συνέπεια τη μη δυνατότητα υπαγωγής σας στην κατηγορία των Κοινωνικά Ευπαθών Ομάδων λόγω προβλημάτων υγείας.

Στην περίπτωση που χρειαστεί να επεξεργαστούμε τα προσωπικά σας δεδομένα για σκοπούς άλλους από αυτούς που περιγράφονται στην παρούσα ενημέρωση, θα σας ειδοποιήσουμε ξανά εκ των προτέρων και θα ζητήσουμε νέα συγκατάθεση, όπου αυτή απαιτείται.

## **ΜΕ ΠΟΙΟΥΣ ΤΑ ΜΟΙΡΑΖΟΜΑΣΤΕ**

Τα προσωπικά σας δεδομένα που γίνονται αντικείμενο επεξεργασίας στα πλαίσια της ΔΕΚ 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 έξι (6) ετών από την ημερομηνία που κάθε στοιχείο περιήλθε στην κατοχή μας, ή σε κάθε περίπτωση, για έξι (6) έτη μετά τη λήξη ή λύση της συνεργασίας μας, σύμφωνα με τα ελάχιστα υποχρεωτικά όρια διατήρησης που προβλέπει ο Κώδικας Δεοντολογίας.

## **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 στα πλαίσια της ΔΕΚ (π.χ. εποπτικές αρχές ή φορείς του δημοσίου τομέα).

## **ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ**

Για οποιοδήποτε αίτημα σχετικό με την επεξεργασία των δεδομένων σας στα πλαίσια της ΔΕΚ, 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](mailto: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](mailto: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](mailto: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)



## **ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ**

### **Χρήσιμα Τηλέφωνα Επικοινωνίας και Πληροφορίες**

#### **Εταιρία**

Ιστοσελίδα: <http://www.hc-leasing.gr>

Τηλέφωνο: 210- 67 83 000

Fax: 210-67 73 398

E-mail: [info@hc-leasing.gr](mailto:info@hc-leasing.gr)

#### **Ειδικό Σημείο Επικοινωνίας της Εταιρίας**

#### **Μονάδα Διαχείρισης Καθυστερήσεων**

Τηλέφωνο: 210- 678 3414 (*κυρία Πάσχου Κατερίνα*)

Fax: 210- 677 3398

E-mail: [arrearsmanagement@hc-leasing.gr](mailto:arrearsmanagement@hc-leasing.gr)