



# Ceval Hellas Financial Services S.A.

## Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων

**ΠΡΟΣΟΧΗ:** Το παρόν έγγραφο έχει διαβαθμιστεί ως **Εσωτερικής Χρήσης.**

Οι πληροφορίες που παρέχονται στο παρόν έγγραφο είναι ιδιοκτησία της Εταιρείας και δεν επιτρέπεται να αντιγραφούν, να χρησιμοποιηθούν ή να αποκαλυφθούν εξ' ολοκλήρου ή μέρος αυτών, να αποθηκευτούν σε οποιοδήποτε σύστημα ανάκτησης ή να μεταφερθούν σε οποιαδήποτε μορφή ή με οποιοδήποτε μέσο (ηλεκτρονικό, μηχανικό, αναπαραγωγικό, καταγραφικό ή οποιοδήποτε άλλο) χωρίς την προηγούμενη γραπτή άδεια της Εταιρείας.

## Περιεχόμενο

1. Εισαγωγή .....	3
1.1. Πεδίο Εφαρμογής .....	3
1.2. Ορισμοί.....	3
2. Πρόσωπα που αφορά η παρούσα Πολιτική.....	4
3. Πηγές Συλλογής των Προσωπικών Δεδομένων .....	4
4. Προσωπικά Δεδομένα που επεξεργάζεται η Ceral .....	5
4.1 Η Ceral επεξεργάζεται τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα: .....	5
4.2 Δεδομένα Ειδικών Κατηγοριών .....	6
5. Νομική Βάση και Σκοποί Επεξεργασίας των Προσωπικών Δεδομένων .....	6
6. Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων.....	8
7. Διαβίβαση δεδομένων σε τρίτες χώρες.....	9
8. Αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, κατάρτιση προφίλ.....	9
9. Δραστηριότητες μάρκετινγκ και η κατάρτιση προφίλ για τέτοιες δραστηριότητες.....	10
10. Χρόνος διατήρησης προσωπικών δεδομένων .....	10
11. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων.....	11
12. Δικαιώματα υποκειμένων των δεδομένων.....	11
13. Επικοινωνία .....	13

## 1. Εισαγωγή

Η Ceral Hellas Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες Μονοπρόσωπη Α.Ε. (εφεξής «Ceral») με έδρα επί της Λεωφόρου Συγγρού 209-211, στην Νέα Σμύρνη Τ.Κ. 171 21, Αττική, Ελλάδα. Η Ceral ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας συλλέγει και επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα για τους σκοπούς που αναφέρονται στην παρούσα Πολιτικής Προστασίας Δεδομένων (η «Πολιτική»), σύμφωνα με το Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων («ΓΚΠΔ») και την ισχύουσα ελληνική νομοθεσία, συμπεριλαμβανομένου του Ν.4624/2019 για την προστασία των προσωπικών δεδομένων, και λαμβάνοντας τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων.

### 1.1. Πεδίο Εφαρμογής

Η τήρηση αυτής της Πολιτικής καθώς και όλων των πολιτικών και διαδικασιών της Ceral είναι υποχρεωτική για όλους τους εργαζόμενους της. Η εφαρμογή της παρούσας Πολιτικής εφαρμόζεται σε συνδυασμό με τις υπόλοιπες υπάρχουσες και μελλοντικές πολιτικές και διαδικασίες της Ceral.

### 1.2. Ορισμοί

- **«προσωπικά δεδομένα»**, οποιαδήποτε πληροφορία σχετίζεται με ένα ταυτοποιημένο ή ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο, άμεσα ή έμμεσα. Ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί άμεσα ή έμμεσα, με αναφορά σε τέτοια δεδομένα.
- **«επεξεργασία προσωπικών δεδομένων»** σημαίνει κάθε πράξη ή σειρά πράξεων σε προσωπικά δεδομένα, 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.
- **«υποκείμενο προσωπικών δεδομένων»** το ταυτοποιήσιμο φυσικό πρόσωπο είναι εκείνο του οποίου η ταυτότητα μπορεί να εξακριβωθεί, άμεσα ή έμμεσα, ιδίως μέσω αναφοράς σε αναγνωριστικό στοιχείο ταυτότητας.
- **«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 προσωπικών δεδομένων.
- **«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.

## 2. Πρόσωπα που αφορά η παρούσα Πολιτική

Η παρούσα Πολιτική αφορά στα φυσικά πρόσωπα, όπως οφειλέτες, συνοφειλέτες, εγγυητές, οι οφειλές των οποίων περιλαμβάνονται στα χαρτοφυλάκια απαιτήσεων που εκάστοτε διαχειρίζεται η Ceral στο πλαίσιο ανάθεσης από πιστωτικά ιδρύματα/ δικαιούχους των απαιτήσεων καθώς και σε τυχόν συνδεδεμένα με τα πρόσωπα αυτά ή/ και τις οφειλές τους φυσικά πρόσωπα (όπως οι παρέχοντες τις εμπράγματα εξασφαλίσεις, μέλη οικογενείας, πληρεξούσιοι δικηγόροι, αντίκλητοι, νόμιμοι εκπρόσωποι, μέτοχοι και πραγματικοί δικαιούχοι των νομικών προσώπων κλπ.).

Σε περίπτωση που ο οφειλέτης, συνοφειλέτης ή / και εγγυητής είναι νομικό πρόσωπο, η παρούσα Πολιτική αφορά τους εκπροσώπους του, τους εταίρους του και τα μέλη της διοίκησης του, εφόσον τα προσωπικά τους δεδομένα υπόκεινται σε επεξεργασία από την Ceral σε σχέση με την οφειλή του νομικού προσώπου που διαχειρίζεται η Ceral.

## 3. Πηγές Συλλογής των Προσωπικών Δεδομένων

Τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται η Ceral περιλαμβάνουν όσα έχουν συλλεχθεί από την Τράπεζα που χορήγησε το Δάνειο η/ και την Πίστωση από όπου απορρέει η οφειλή, καθώς και όσα συλλέγονται από τις ακόλουθες πηγές μετά την ανάθεση της διαχείρισης της Ceral:

- Τους δικαιούχους στους οποίους ανήκουν οι απαιτήσεις από δάνεια και πιστώσεις από Πιστωτικά και Χρηματοδοτικά Ιδρύματα, οι οποίοι αποτελούν Πελάτες της Ceral δυνάμει των σχετικών Συμβάσεων Ανάθεσης Διαχείρισης Απαιτήσεων.
- Εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του άρθρου 1 παρ. 1α του Ν. 4354/2015, όπως ισχύει, στις οποίες τυχόν είχαν διαβιβαστεί τα δεδομένα προ της ανάθεσης της διαχείρισης στη Ceral.
- Δικηγόρους, δικηγορικές εταιρείες, δικαστικούς επιμελητές και συμβολαιογράφους.
- Εταιρείες είσπραξης απαιτήσεων του Ν. 3758/2009.
- Αρχεία Δεδομένων Οικονομικής Συμπεριφοράς, όπως αυτά που τηρεί η εταιρεία Τειρεσίας Α.Ε. (διεύθυνση έδρας: οδός Αλαμάνας 1, 15125 Μαρούσι, τηλ. επικοινωνίας: 2103676700, διαδικτυακός τόπος: [www.tiresias.gr](http://www.tiresias.gr).)
- Δημόσια προσβάσιμες πηγές, όπως τηλεφωνικούς καταλόγους, διαδίκτυο, δικαστήρια, υποθηκοφυλακεία και κτηματολογικά γραφεία.
- Δημόσιες αρχές, υπηρεσίες και φορείς (συμπεριλαμβανομένης της Ενιαίας Ψηφιακής Πύλης της Δημόσιας Διοίκησης και των φορολογικών αρχών), σύμφωνα με τις διατάξεις της κείμενης νομοθεσίας.
- Απευθείας από τα υποκείμενα των δεδομένων στο πλαίσιο της συναλλακτικής σχέσης μαζί τους.

## 4. Προσωπικά Δεδομένα που επεξεργάζεται η Ceral

### 4.1 Η Ceral επεξεργάζεται τα ακόλουθα προσωπικά δεδομένα:

- Δεδομένα πιστοποίησης και επαλήθευσης της ταυτότητάς («Γνώρισε τον Πελάτη σου» - «Know Your Customer» (KYC)).
- Δεδομένα επικοινωνίας (όπως ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση, τηλέφωνο σταθερό, κινητό).
- Δεδομένα της οικογενειακής και της οικονομικής κατάστασης, συμπεριλαμβανομένων του εισοδήματος, της φερεγγυότητάς, καθώς και οποιωνδήποτε άλλων δεδομένων παρέχονται από τα υποκείμενα των δεδομένων (συμπεριλαμβανομένων που αφορούν την προσωπική κατάσταση καθώς και ειδικές κατηγορίες δεδομένων που συλλέγονται σύμφωνα με τις νόμιμες προϋποθέσεις απευθείας από τα υποκείμενα των δεδομένων όπως δεδομένα υγείας ή/ και εξαρτώμενων μελών της οικογενείας τους) ή άλλως συλλέγονται από δημόσια προσβάσιμες πηγές για τους σκοπούς του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224 /2013 της Τράπεζας της Ελλάδος.
- Δεδομένα από τη λειτουργία της/των σύμβασης/σεων των υποκειμένων των δεδομένων είτε στο πλαίσιο της σχέσης σας με τη Ceral , είτε σε προσυμβατικό στάδιο.
- Δεδομένα καταγραφής συνομιλιών και επικοινωνιών κατόπιν προηγούμενης ενημέρωσής των οφειλετών και σύμφωνα με τις νόμιμες προϋποθέσεις για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις σύμφωνα με το Ν.3758/2009, όπως ισχύει.
- Το ιστορικό πληρωμών της οφειλής και δεδομένα διενέργειας πράξεων πληρωμών και παροχής υπηρεσιών πληρωμών.
- Επιστολές ή εξώδικες επιστολές οι οποίες έχουν αποσταλεί αναφορικά με την οφειλή.
- Δεδομένα εικόνας από το σύστημα βιντεοσκόπησης των χώρων της Ceral στους οποίους υπάρχουν οι σχετικές σύμφωνα με το νόμο σημάνσεις/ ενημερώσεις.
- Δεδομένα ανηλίκων μόνο εφόσον συντρέχουν οι νόμιμες προϋποθέσεις.
- Δεδομένα που αφορούν στην πιστοληπτική ικανότητα/ αρχεία οικονομικής συμπεριφοράς από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε..
- Δεδομένα αξιολόγησης του κινδύνου νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες (ξέπλυμα χρήματος και χρηματοδότηση της τρομοκρατίας).
- Δεδομένα συσκευής, δεδομένα IP διεύθυνσης, δεδομένα πλοήγησης, δεδομένα χρήσης της ιστοσελίδας, δεδομένα ταυτοποίησης και στοιχεία επικοινωνίας (όπως ταχυδρομική διεύθυνση, η ηλεκτρονική διεύθυνση και ο αριθμός τηλεφώνου επικοινωνίας) και σχόλια και αιτήματα των επισκεπτών μέσω των επιγραμμικών φορμών επικοινωνίας, όποτε επισκέπτονται την ιστοσελίδα της Ceral και κάνουν χρήση αυτής.

Η Ceral επεξεργάζεται τα ως άνω προσωπικά δεδομένα μόνο στο βαθμό που είναι απαραίτητο για τους σκοπούς που αναφέρονται στην παρούσα Πολιτική.

## 4.2 Δεδομένα Ειδικών Κατηγοριών

Η Ceral συλλέγει και επεξεργάζεται δεδομένα ειδικών κατηγοριών, όπως δεδομένα υγείας των οφειλετών ή/ και των εξαρτώμενων μελών της οικογένειάς των οφειλετών, μόνο κατόπιν αιτήματος και ρητής συγκατάθεσης των υποκειμένων των δεδομένων, μόνο στον βαθμό που είναι απαραίτητο στο πλαίσιο εφαρμογής του Κώδικα Δεοντολογίας του Ν.4224/2013, προκειμένου να προσφέρει την καταλληλότερη λύση ρύθμισης της οφειλής, ειδικά στην περίπτωση ευπαθών ομάδων ή/ και όταν η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων της Ceral. Η Ceral επεξεργάζεται τις προαναφερόμενες ειδικές κατηγορίες προσωπικών δεδομένων έχοντας λάβει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφαλή τήρηση και επεξεργασία τους.

## 5. Νομική Βάση και Σκοποί Επεξεργασίας των Προσωπικών Δεδομένων

Η Ceral επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων και την κείμενη νομοθεσία για έναν ή περισσότερους από τους παρακάτω λόγους:

### A. Για την εκτέλεση σύμβασης

Η Ceral επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα στα πλαίσια των επιχειρηματικών συναλλαγών της και για την εκπλήρωση των υποχρεώσεών της που απορρέουν από τις συμβάσεις με τους Πελάτες της στο πλαίσιο της διαχείρισης των απαιτήσεών τους κατά οφειλετών.

### B. Για τη συμμόρφωση με Νομική ή Κανονιστική υποχρέωση

Η Ceral επεξεργάζεται τα ως άνω δεδομένα συμμορφούμενη με τις κάτωθι νομικές και εποπτικές υποχρεώσεις στις οποίες υπόκειται και οι οποίες απορρέουν από το Ν. 4354/2013, και την υπ' αρ.118/19.5.2017 Πράξη της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως εκάστοτε ισχύουν:

- Τον Κώδικα Δεοντολογίας της Τράπεζας της Ελλάδος (υπ' αρ. 195/1/29.7.2016 Απόφαση της Επιτροπής Πιστωτικών και Ασφαλιστικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος, και άρθρα 1 και 4 του Ν. 4224/2013, όπως εκάστοτε ισχύουν, και οποιαδήποτε άλλη κανονιστική και εκτελεστική πράξη ή απόφαση, που εκδίδεται σε σχέση με τα ανωτέρω), την υπ' αρ. 2501/2002 Πράξη του Διοικητή της Τράπεζας της Ελλάδος και την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής (ΠΕΕ) 157.1/2019 της Τράπεζας της Ελλάδος, όπως εκάστοτε ισχύουν (η οποίες επιβάλλουν υποχρεώσεις ενημέρωσης και γενικά προϋποθέσεις διαφάνειας, καθώς και διαχείρισης αιτημάτων και παραπόνων των οφειλετών).
- Το νομικό και ρυθμιστικό πλαίσιο σχετικά με την πρόληψη και καταστολή της νομιμοποίησης εσόδων από εγκληματικές δραστηριότητες και της χρηματοδότησης της τρομοκρατίας, όπως εκάστοτε ισχύει (ειδικότερα, Ν. 4557/2018, υπ' αρ. 281/5/17.3.2009 απόφαση της Επιτροπής Τραπεζικών και Πιστωτικών Θεμάτων της Τράπεζας της Ελλάδος,

καθώς και όλες οι σχετικές Πράξεις, Αποφάσεις και εκτελεστικές εγκύκλιοι οιασδήποτε αρμόδιας αρχής).

- Το άρθρο 8 του Ν. 3758/2009, όπως ισχύει, το οποίο επιβάλλει την υποχρέωση καταγραφής του περιεχομένου των τηλεφωνικών επικοινωνιών που πραγματοποιούνται για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις. Κάθε τέτοια καταγεγραμμένη τηλεφωνική επικοινωνία, καθώς και το αρχείο καταγραφής των στοιχείων των σχετικών τηλεφωνικών επικοινωνιών για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (άρθρο 6 παρ. 7 Ν. 3758/2009, όπως ισχύει), θα τηρούνται για ένα χρόνο.
- Στο πλαίσιο υποβολής εποπτικών αναφορών στην Τράπεζα της Ελλάδος και διεξαγωγής ελέγχων από την Τράπεζα της Ελλάδος.
- Στο πλαίσιο ανταπόκρισης σε αιτήματα και επικοινωνία με τους επισκέπτες της ιστοσελίδας / υποκείμενα των δεδομένων κατόπιν των αιτημάτων τους.

#### **Γ. Για λόγους προστασίας έννομων συμφερόντων**

Η Ceral επεξεργάζεται τα προσωπικά δεδομένα για τη διασφάλιση των εννόμων συμφερόντων που επιδιώκονται από την Ceral ή από τρίτους. Η επεξεργασία αυτή λαμβάνει χώρα μετά από στάθμιση των συμφερόντων της Ceral και του συμφέροντος ή των θεμελιωδών δικαιωμάτων και των ελευθεριών των υποκειμένων των δεδομένων που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων τους.

Τέτοιες επεξεργασίες προσωπικών δεδομένων περιλαμβάνουν ενδεικτικά τα εξής:

- Τη διαχείριση οφειλών που έχει ανατεθεί στη Ceral.
- Τη δημιουργία νόμιμων αξιώσεων και την προετοιμασία της υπεράσπισής της Ceral σε δικαστικές διαμάχες.
- Διαδικασίες για τη διασφάλιση της ασφάλειας του Τμήματος Πληροφορικής και του συστήματος της Ceral, για την αποτροπή πιθανών εγκληματικών ενεργειών, της ασφάλειας των περιουσιακών στοιχείων της, τους ελέγχους αποδοχής πρόσβασης και τα μέτρα κατά των παραβάσεων.
- Την εγκατάσταση συστημάτων παρακολούθησης (κάμερες κλειστού κυκλώματος - CCTV), π.χ. στην είσοδο των εγκαταστάσεων μας, για την πρόληψη εγκληματικών ενεργειών.
- Διαδικασίες για τη διαχείριση των δραστηριοτήτων της Ceral και για την περαιτέρω ανάπτυξη προϊόντων και υπηρεσιών.
- Τη γνωστοποίηση/ανταλλαγή των προσωπικών δεδομένων σας εντός της Ceral με σκοπό την ενημέρωση/επαλήθευση των προσωπικών δεδομένων σύμφωνα με το σχετικό πλαίσιο συμμόρφωσης.
- Τη διαχείριση κινδύνων της Ceral.

- Την βελτίωση της λειτουργικότητας της ιστοσελίδας της Ceral και της εμπειρίας πλοήγησης των επισκεπτών στην ιστοσελίδα της Ceral, αλλά και την ασφάλεια των δικτύων και των δεδομένων.

#### **Δ. Κατόπιν συγκατάθεσης**

**Στις περιπτώσεις που έχει ζητηθεί και ληφθεί η συγκατάθεση του φυσικού προσώπου για επεξεργασία των προσωπικών του δεδομένων (εκτός από τους λόγους που αναφέρονται παραπάνω), η νομιμότητα της επεξεργασίας βασίζεται στη συγκατάθεση αυτή. Η συγκατάθεση μπορεί να ανακληθεί ανά πάσα στιγμή με δήλωση προς τη Ceral. Ωστόσο, οποιαδήποτε επεξεργασία προσωπικών δεδομένων γίνει πριν από την παραλαβή της δήλωσης ανάκλησης δεν θίγεται.**

## **6. Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων**

Η Ceral κατά την εκπλήρωση των συμβατικών και νομικών/κανονιστικών υποχρεώσεών της, μπορεί να διαβιβάζει τα προσωπικά δεδομένα στους εξουσιοδοτημένους εργαζομένους της Ceral ανάλογα με το αντικείμενο των εργασιών τους, παρόχους υπηρεσιών (εκτελούντες την επεξεργασία), φορολογικές και εποπτικές αρχές ή όπου ορίζεται με νομικές ή κανονιστικές διατάξεις.

Όλοι οι εργαζόμενοι υποχρεούνται να τηρούν τις αρχές της εμπιστευτικότητας και τις διατάξεις του ΓΚΠΔ και της σχετικής εθνικής νομοθεσίας.

Οι πάροχοι υπηρεσιών δεσμεύονται συμβατικά να τηρούν την εμπιστευτικότητα και την νομοθεσία για την προστασία των δεδομένων.

Υπό τις προαναφερόμενες περιστάσεις, οι αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων ενδέχεται να είναι:

- Οι εποπτικές και άλλες ρυθμιστικές και δημόσιες αρχές, στον βαθμό που υφίσταται υποχρέωση από το νόμο π.χ. Τράπεζα της Ελλάδος και οι διωκτικές αρχές.
- Δικαιούχοι των απαιτήσεων
- Εταιρείες διαχείρισης απαιτήσεων από δάνεια και πιστώσεις του Ν. 4354/2015, όπως εκάστοτε ισχύει.
- Εταιρείες ενημέρωσης οφειλετών του Ν. 3758/2009, όπως εκάστοτε ισχύει.
- Δικηγορικές Εταιρίες ή/και νομικοί σύμβουλοι.
- Δικαστικοί Επιμελητές.
- Συμβολαιογράφοι.
- Οργανισμοί είσπραξης οφειλών.
- Τειρεσίας Α.Ε.
- Χρηματοοικονομικοί και επιχειρησιακοί σύμβουλοι.
- Ελεγκτές και οι λογιστές.
- Εταιρείες επεξεργασίας πληρωμών με κάρτα.
- Ασφαλιστικές εταιρείες και ασφαλιστικούς διαμεσολαβητές.



- Εταιρείες δημιουργίας και υποστήριξης ιστοσελίδων.
- Τρίτοι πάροχοι υπηρεσιών που διορίζονται από τη Ceral ή τον δικαιούχο των απαιτήσεων για συγκεκριμένες υπηρεσίες, όπως πάροχοι υπηρεσιών αποθήκευσης δεδομένων, πάροχοι υπηρεσιών αποθήκευσης φυσικών και ηλεκτρονικών φακέλων, αρχειοθέτησης, διαχείρισης και καταστροφής αρχείων και δεδομένων, πάροχοι υπηρεσιών υποστήριξης πάσης φύσεως πληροφοριακών και ηλεκτρονικών συστημάτων και δικτύων (όπως cloud), πάροχοι υπηρεσιών εκτύπωσης και αποστολής περιοδικών ή ενημερώσεων, πάροχοι τηλεφωνικής εξυπηρέτησης, ιδρύματα ηλεκτρονικού χρήματος και πάροχοι υπηρεσιών πληρωμών δυνάμει του Ν. 4537/2018, όπως εκάστοτε ισχύει
- Εταιρείες παροχής συμβουλευτικών και συντονιστικών υπηρεσιών για την απόκτηση και διαχείριση απαιτήσεων, στο πλαίσιο συμβατικής σχέσης με τους Δικαιούχους των απαιτήσεων ή τη Ceral Hellas, στο μέτρο που είναι αναγκαίο για τους σκοπούς διαχείρισης ή μεταβίβασης των απαιτήσεων
- Εταιρείες διαχείρισης ακινήτων ή επενδύσεων σε ακίνητα.
- Συνδεδεμένες εταιρείες εντός του ομίλου στον οποίο ανήκει η Ceral.

Για λόγους συμμόρφωσης της Ceral με το εκάστοτε ισχύον νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο ή για την προστασία των δικαιωμάτων της, τα προσωπικά δεδομένα που αναφέρονται ανωτέρω ενδέχεται να αποκαλυφθούν σε εταιρίες, οργανισμούς ή δημόσιες αρχές ή στην Αρχή Καταπολέμησης της Νομιμοποίησης Εσόδων από Εγκληματικές Δραστηριότητες.

## 7. Διαβίβαση δεδομένων σε τρίτες χώρες

Η Ceral δεν διαβιβάζει τα προσωπικά δεδομένα που επεξεργάζεται σε τρίτες χώρες εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ), όπως και σε διεθνείς οργανισμούς. Ωστόσο σε εξαιρετικές περιπτώσεις, η Ceral μπορεί να διαβιβάσει προσωπικά δεδομένα εκτός ΕΟΧ εφόσον αυτή η διαβίβαση επιβάλλεται από το ισχύον κανονιστικό ή νομοθετικό πλαίσιο ή η Ceral κρίνει ότι είναι απαραίτητο για την εκτέλεση των συμβατικών της υποχρεώσεων, όπως μέσω εκτελούντων την επεξεργασία που ενδέχεται να χρησιμοποιεί. Στην περίπτωση αυτή η Ceral διασφαλίζει ότι υφίσταται ένα κατάλληλο επίπεδο προστασίας αντίστοιχο με το επίπεδο προστασίας των προσωπικών δεδομένων στην ΕΟΧ και ότι η εν λόγω διαβίβαση είναι νόμιμη υπό την προϋπόθεση ότι υφίσταται απόφαση επάρκειας της Ευρωπαϊκής Επιτροπής ή παρέχονται οι απαιτούμενες εγγυήσεις των άρθρων 44-50 ΓΚΠΔ, όπως οι δεσμευτικοί εταιρικοί κανόνες ή τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

## 8. Αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, κατάρτιση προφίλ

Η Ceral δεν προβαίνει σε αυτοματοποιημένη διαδικασία λήψης αποφάσεων. Η αυτόματη επεξεργασία ορισμένων προσωπικών δεδομένων με σκοπό την αξιολόγηση συγκεκριμένων πτυχών (περιορισμένη κατάρτιση προφίλ) ακολουθείται πάντα από ανθρώπινη παρέμβαση.

## 9. Δραστηριότητες μάρκετινγκ και η κατάρτιση προφίλ για τέτοιες δραστηριότητες

Η επεξεργασία προσωπικών δεδομένων και η περιορισμένη κατάρτιση προφίλ (πάντα με ανθρώπινη παρέμβαση) είναι δυνατή μόνο προς το σκοπό της ενημέρωσης των οφειλετών για προϊόντα και προτάσεις ρύθμισης της οφειλής τους.

Τα υποκείμενα των δεδομένων έχουν το δικαίωμα να αντιταχθούν ανά πάσα στιγμή στην επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων για σκοπούς marketing, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, επικοινωνώντας με την Ceral γραπτώς στην ηλεκτρονική διεύθυνση [dpo@cepal.gr](mailto:dpo@cepal.gr).

## 10. Χρόνος διατήρησης προσωπικών δεδομένων

Τα προσωπικά δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία από την Ceral για οποιονδήποτε λόγο διατηρούνται για το διάστημα που είναι απαραίτητο για τον επιχειρησιακό σκοπό για τον οποίο συλλέχθηκαν και χρησιμοποιούνται για το διάστημα που είναι απαραίτητο για τη συμμόρφωση της Ceral με κανονιστικές ή νομικές απαιτήσεις και το περισσότερο μέχρι τη συμπλήρωση του κατά τον νόμο χρόνου της γενικής παραγραφής των αξιώσεων, δηλαδή μέχρι είκοσι (20) έτη από τη με οποιονδήποτε τρόπο λύση της συναλλακτική σχέσης με το υποκείμενο των δεδομένων.

Ειδικότερα τα προσωπικά δεδομένα διατηρούνται για όσο διάστημα υφίσταται συναλλακτική ή άλλη σχέση με τα υποκείμενα των δεδομένων. Αφότου ολοκληρωθεί η συναλλακτική σχέση, ενδέχεται να διατηρηθούν για:

- Πέντε (5) ή κατά περίπτωση έξι (6) χρόνια από την τελευταία συναλλαγή - απαίτηση της Τράπεζας της Ελλάδος.
- Δέκα (10) χρόνια για τα φορολογικά αρχεία.

Όσον αφορά τις καταγεγραμμένες τηλεφωνικές επικοινωνίες που πραγματοποιούνται για σκοπούς ενημέρωσης των οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές, η περίοδος τήρησης ορίζεται στο ένα (1) έτος από την ημερομηνία κάθε επικοινωνίας, σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 2 Ν. 3758/2009, όπως ισχύει.

Τέλος, τα δεδομένα καταγραφής των καμερών της Ceral διατηρούνται για 15 ημέρες από την καταγραφή.

Όλοι οι εργαζόμενοι της Ceral που είναι υπεύθυνοι για τη συλλογή, αποθήκευση ή επεξεργασία προσωπικών δεδομένων πρέπει να εξετάζουν τακτικά αν τα δεδομένα εξακολουθούν να είναι απαραίτητα για την εκπλήρωση του επιχειρηματικού σκοπού για τον οποίο συλλέχθηκαν, σύμφωνα με την Πολιτική Διατήρησης Προσωπικών Δεδομένων της Ceral.

Η Ceral έχει ρυθμίσει τα πληροφοριακά της συστήματα ώστε να καταγράφεται η ημερομηνία συλλογής, δημιουργίας ή ενημέρωσης των αρχείων που περιέχουν προσωπικά δεδομένα, όπως επίσης και της διαγραφής ή της αρχειοθέτησης των αρχείων αυτών βάσει του Προγράμματος Διατήρησης Αρχείων.

Η περίοδος διατήρησης παρατείνεται για όσο χρονικό διάστημα εκκρεμεί σχετική υπόθεση ενώπιον του δικαστηρίου.

Μετά το πέρας της περιόδου διατήρησης, η Ceral προβαίνει σε ασφαλή καταστροφή και διαγραφή των προσωπικών δεδομένων.

## 11. Ασφάλεια προσωπικών δεδομένων

Η Ceral εφαρμόζει όλα τα κατάλληλα τεχνικά (π.χ., ανωνυμοποίηση, ψευδωνυμοποίηση, κρυπτογράφηση δεδομένων, χρήση συστημάτων δικτυακής ασφάλειας (Firewalls/ IPS/ IDS/ Antimalware/ κλπ.), DLP, αξιολόγηση ευπαθειών, δοκιμές παρείσδυσης, κλπ.) και οργανωτικά μέτρα (π.χ., σύστημα διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών, πολιτικές και διαδικασίες ασφάλειας πληροφοριών, διαδικασίες privacy by design and by default, δέσμευση εχεμύθειας των εργαζομένων, εκπαίδευση προσωπικού σε θέματα ασφάλειας πληροφοριών, περιοδική αναθεώρηση και έλεγχος του συστήματος διαχείρισης ασφάλειας πληροφοριών, κλπ.) με βάση τα διεθνή πρότυπα (π.χ. ISO 27001, ISO 22301, ISO 27701, κλπ.), τους κανονισμούς (π.χ., ΓΚΠΔ) και τις βέλτιστες πρακτικές ασφάλειας πληροφοριών. Κάθε εργαζόμενος που έχει πρόσβαση στις παραπάνω πληροφορίες, πρέπει να τις χρησιμοποιεί για να εξυπηρετήσει αποκλειστικά τους παραπάνω σκοπούς.

Οι εργαζόμενοι της Ceral υποχρεούνται να συμμορφώνονται στις σχετικές με την προστασία των προσωπικών δεδομένων πολιτικές και διαδικασίες και να τηρούν τα μέτρα ασφάλειας.

## 12. Δικαιώματα υποκειμένων των δεδομένων

Η ισχύουσα νομοθεσία για την προστασία των προσωπικών δεδομένων παρέχει στα υποκείμενα των προσωπικών δεδομένων τα ακόλουθα δικαιώματα:

– **Δικαίωμα πρόσβασης:** Το δικαίωμα να ενημερώνονται για το αν και σε ποιο βαθμό τα προσωπικά τους δεδομένα τίθενται σε επεξεργασία, όπως και για το ποια δεδομένα έχει συλλέξει και υφίστανται επεξεργασία από την Ceral, την προέλευσή τους, τους σκοπούς και τη νομική βάση επεξεργασίας αυτών, τους τυχόν αποδέκτες ή τις κατηγορίες αποδεκτών των προσωπικών δεδομένων, ιδίως σε τρίτες χώρες καθώς και το χρόνο τήρησής τους.

– **Δικαίωμα διόρθωσης:** Το δικαίωμα να ζητήσουν τη συμπλήρωση ή τη διόρθωση των προσωπικών τους δεδομένων που τίθενται σε επεξεργασία, αν θεωρούν ότι είναι ανακριβή ή ελλιπή. Το υποκείμενο υποβάλλει στην Ceral σχετική δήλωση με τα ακριβή προσωπικά δεδομένα.

– **Δικαίωμα διαγραφής:** Το δικαίωμα να αιτηθούν τη διαγραφή των προσωπικών τους δεδομένων από τα αρχεία της Ceral εφόσον η επεξεργασία τους δεν είναι απαραίτητη για την επίδιωξη των σκοπών για τους οποίους έχουν συλλεγεί και δεν υφίσταται νόμιμος λόγος για τη διατήρησή τους.

– **Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων:** Το δικαίωμα να ζητήσουν να περιοριστεί η επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων, εάν για παράδειγμα είναι ανακριβή ή έχει εκπληρωθεί ο σκοπός της επεξεργασίας τους και υπό την προϋπόθεση ότι δεν συντρέχει νόμιμος λόγος για την τήρησή τους. Η επεξεργασία μπορεί να περιορίζεται μέχρι να διορθωθεί η οποιαδήποτε ανακρίβεια.

– **Δικαίωμα εναντίωσης:** Το δικαίωμα ανά πάσα στιγμή να εναντιωθούν στην επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων που διενεργείται στο πλαίσιο επίδιωξης των εννόμων συμφερόντων της Ceral, εκτός αν καταδείξει ότι υφίστανται υπέρτεροι επιτακτικοί και νόμιμοι λόγοι επεξεργασίας.

– **Δικαίωμα φορητότητας:** Το δικαίωμα να ζητήσουν να λάβουν ένα αντίγραφο των προσωπικών τους δεδομένων σε δομημένο, κοινώς χρησιμοποιούμενο και αναγνώσιμο από μηχανήματα μορφότυπο, για να τα διαβιβάσουν σε άλλους οργανισμούς.

– **Δικαίωμα να μην υπόκεινται στην αυτοματοποιημένη λήψη αποφάσεων, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ:** Το δικαίωμα να προβάλλουν αντιρρήσεις όταν μια απόφαση που τους αφορά βασίζεται αποκλειστικά σε αυτοματοποιημένη επεξεργασία, συμπεριλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, και η απόφαση αυτή παράγει έννομα αποτελέσματα ή τους επηρεάζει σημαντικά.

– **Δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης:** Το υποκείμενο έχει δικαίωμα να ανακαλέσει ανά πάσα στιγμή τη συγκατάθεση (χωρίς αναδρομική ισχύ) που έχει παράσχει στην Ceral, σε περίπτωση που η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων βασίζεται σε συγκατάθεση. Η ανάκληση της συγκατάθεσης δεν θίγει τη νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεση, προτού αυτή αποσυρθεί ή ανακληθεί από το υποκείμενο των δεδομένων.

Τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να ασκήσουν τα προαναφερόμενα δικαιώματα τους στένοντας το αίτημα τους με ηλεκτρονικό μήνυμα στο ακόλουθο email: [dpo@cepal.gr](mailto:dpo@cepal.gr) ή μέσω ταχυδρομείου στην ακόλουθη διεύθυνση: Υπόψη Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων, Ceral Hellas Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Απαιτήσεων από

Δάνεια και Πιστώσεις, Λεωφόρος Συγγρού 209-211, Νέα Σμύρνη, Τ.Κ. 171 21, Αττική, Ελλάδα  
Τα υποκείμενα των δεδομένων μπορούν να συμπληρώσουν την Φόρμα Άσκησης Δικαιωμάτων των Υποκειμένων των Δεδομένων, η οποία είναι διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Ceral για την υποβολή του αιτήματος τους.

Τα αιτήματα των υποκειμένων των δεδομένων απαντώνται εντός 30 ημερών από την παραλαβή τους εκτός εξαιρετικών περιπτώσεων, οπότε η ανωτέρω προθεσμία μπορεί να παραταθεί κατά δυο (2) ακόμη μήνες, εφόσον απαιτείται, λαμβανομένων υπόψη της πολυπλοκότητας του αιτήματος ή και του αριθμού των αιτημάτων. Σε αυτήν την περίπτωση η Ceral θα ενημερώνει τα υποκείμενα των δεδομένων για τυχόν παράταση εντός μηνός από την παραλαβή του αιτήματος, καθώς και για τους λόγους της καθυστέρησης. Οι απαιτούμενες πληροφορίες παρέχονται από τη Ceral, χωρίς την επιβάρυνση των υποκειμένων των δεδομένων, εκτός αν τα αιτήματα είναι επαναλαμβανόμενα, οπότε ενδέχεται να επιβαρυνθούν με ένα εύλογο κόστος για την απάντησή τους.

Ανά πάσα στιγμή, τα υποκείμενα των δεδομένων έχουν το δικαίωμα να υποβάλουν καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (ΑΠΔΠΧ), Λ. Κηφισίας 1-3 ΤΚ 115 23, Αθήνα (<http://www.dpa.gr>) αν θεωρούν ότι η επεξεργασία των προσωπικών τους δεδομένων από την Ceral παραβιάζει τα δικαιώματά τους.

### 13. Επικοινωνία

Για οποιαδήποτε πληροφορία ή αίτημα σχετικό με την παρούσα Πολιτική Προστασίας Δεδομένων και την άσκηση των δικαιωμάτων, τα υποκείμενα των δεδομένων να απευθύνονται στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) της Ceral μέσω του ακόλουθου email [dpo@cepal.gr](mailto:dpo@cepal.gr) ή μέσω ταχυδρομείου στην ακόλουθη διεύθυνση: Υπόψη Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων, Ceral Hellas Χρηματοοικονομικές Υπηρεσίες Ανώνυμη Εταιρία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις, Λεωφόρος Συγγρού 209-211, Νέα Σμύρνη, Τ.Κ. 171 21, Αττική, Ελλάδα.