

Έντυπο Υποβολής Παραπόνου

Προς την EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις

Παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε όλα τα παρακάτω πεδία, έτσι ώστε να εξασφαλιστεί η βέλτιστη διαχείριση του παραπόνου σας:

Πλήρες ονοματεπώνυμο (για φυσικά πρόσωπα) ή επωνυμία (για νομικά πρόσωπα)*	
ΑΦΜ*	
Διεύθυνση κατοικίας (Οδός, αριθμός, πόλη/περιοχή, Τ.Κ.)	
Σταθερό τηλέφωνο**	
Κινητό τηλέφωνο**	
E-mail	

* Υποχρεωτική συμπλήρωση

** Υποχρεωτική συμπλήρωση ενός εκ των δύο

Αν ενεργείτε για λογαριασμό τρίτου, παρακαλούμε όπως συμπληρώσετε στην παραπάνω φόρμα τα στοιχεία του προσώπου που εκπροσωπείτε και επισυνάψετε:

1. Σχετική εξουσιοδότηση με θεωρημένο το γνήσιο της υπογραφής από ΚΕΠ, αστυνομικό τμήμα ή μέσω gov.gr και
2. Αντίγραφο της ταυτότητάς σας ή του διαβατηρίου σας.

ΘΕΜΑ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ:	
<input type="checkbox"/>	Επικοινωνία που πραγματοποιήθηκε
<input type="checkbox"/>	Άλλο

ΠΑΡΑΚΑΛΟΥΜΕ ΠΕΡΙΓΡΑΨΤΕ ΑΝΑΛΥΤΙΚΑ ΤΟ ΠΑΡΑΠΟΝΟ

Σε περίπτωση που δεν αρκεί ο παραπάνω χώρος, μπορείτε να επισυνάψετε, σε διακριτό έγγραφο, πρόσθετη περιγραφή και να μας το προωθήσετε συνοδευτικά στο παρόν. Ομοίως, σε περίπτωση που διαθέτετε έγγραφα σχετικά με το θέμα, παρακαλούμε όπως μας τα προωθήσετε.

ΑΠΟΣΤΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ:

Μπορείτε να στείλετε το παράπονό σας προς το «Τμήμα Διαχείρισης Παραπόνων» της EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπης Ανώνυμης Εταιρείας Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις στην ακόλουθη διεύθυνση: Λεωφόρος Βουλιαγμένης 423B, Τ.Κ. 163 46, Ηλιούπολη, Ελλάδα, ή με ηλεκτρονικό ταχυδρομείο στο: complaints@eos-greece.com

ΜΕΣΟ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ:

Με ποιο μέσο επιθυμείτε να σας προωθήσουμε την απάντησή μας στο παράπονό σας;

- Στο e-mail μου
- Στη διεύθυνση αλληλογραφίας μου

Δηλώνω υπεύθυνα, γνωρίζοντας τις συνέπειες του νόμου για ψευδή δήλωση, ότι όλα τα στοιχεία που αναφέρονται στο παρόν Έντυπο Υποβολής Παραπόνου είναι πλήρη και ακριβή. Αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων από την «EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις» στο πλαίσιο υποβολής και χειρισμού του υποβαλλόμενου παραπόνου, έλαβα γνώση της συνημμένης στο παρόν «ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ».

Υπογραφή: _____

Ημερομηνία: _____

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ ΠΡΟΣΩΠΙΚΟΥ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑ ΣΤΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΚΑΙ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ

Η «EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις» (περαιτέρω η «EOS MATRIX GREECE») στο πλαίσιο υποβολής και διαχείρισης παραπόνου ενημερώνει τα φυσικά πρόσωπα/ παραπονούμενους και τα τυχόν τρίτα πρόσωπα που σχετίζονται καθ' οιονδήποτε τρόπο με το υποβαλλόμενο παράπονο, αναφορικά με την επεξεργασία από την ίδια, υπό την ιδιότητα του υπεύθυνου επεξεργασίας, των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα αυτών (περαιτέρω τα «προσωπικά δεδομένα») για τα εξής:

A. Ταυτότητα και στοιχεία επικοινωνίας του υπεύθυνου επεξεργασίας

EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις. Διεύθυνση: Λεωφόρος Βουλιαγμένης, αριθ. 423B, Τ.Κ. 16346, Ηλιούπολη Αττικής. Τηλέφωνο: 210 9792900. Email: infogr@eos-greece.com

B. Στοιχεία επικοινωνίας υπεύθυνου προστασίας δεδομένων

Διεύθυνση: EOS Matrix Greece Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις, Λεωφόρος Βουλιαγμένης, αριθ. 423B, Τ.Κ. 16346, Ηλιούπολη Αττικής. Υπόψη DPO. Email: dproeomatrixgreece@eos-greece.com

Γ. Δεδομένα που συλλέγονται απευθείας από εσάς

Τα προσωπικά δεδομένα τα οποία επεξεργάζεται η EOS MATRIX GREECE είναι τα εξής: Ονοματεπώνυμο, ΑΦΜ, διεύθυνση κατοικίας (οδός, αριθμός, πόλη/περιοχή, Τ.Κ), σταθερό τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, Email, προσωπικά δεδομένα που εμπεριέχονται στο παράπονο, στα σχετικά υποστηρικτικά έγγραφα και στο υλικό που συλλέγεται στο πλαίσιο διαχείρισης του παραπόνου και, σε περίπτωση φυσικού προσώπου που ενεργεί για λογαριασμό τρίτου, προσωπικά δεδομένα που εμπεριέχονται στην σχετική εξουσιοδότηση [ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, ΑΦΜ, διεύθυνση κατοικίας ή/και εργασίας (οδός, αριθμός, πόλη/περιοχή, Τ.Κ), σταθερό τηλέφωνο, κινητό τηλέφωνο, Email, αντίγραφο ταυτότητας ή διαβατηρίου].

Δ. Πηγή από την οποία προέρχονται τα προσωπικά δεδομένα

Ο ίδιος ο παραπονούμενος και τα πρόσωπα από τα οποία συλλέγονται δεδομένα στο πλαίσιο διαχείρισης του παραπόνου.

Ε. Σκοποί επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων και νομική βάση για την επεξεργασία αυτών

Σκοποί επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων: Απάντηση στο υποβαλλόμενο παράπονο και εκπλήρωση των εκ του νόμου υποχρεώσεων της EOS MATRIX GREECE που απορρέουν από την Πράξη Εκτελεστικής Επιτροπής 157/02.04.2019 της Τράπεζας της Ελλάδος.

Νομική βάση για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων: (α) η συγκατάθεση του υποβάλλοντος το παράπονο, δια της σαφούς θετικής ενέργειας υποβολής του παραπόνου αυτού, (β) το γεγονός ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη συμμόρφωση της EOS MATRIX GREECE με έννομη υποχρέωσή της ή/ και (γ) το γεγονός ότι η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νομικών αξιώσεων.

ΣΤ. Αποδέκτες ή κατηγορίες αποδεκτών των δεδομένων

Αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων είναι: (α) ειδικοί εξουσιοδοτημένοι υπάλληλοι του Τμήματος Διαχείρισης Παραπόνων της EOS MATRIX GREECE και, υπό προϋποθέσεις, λοιπά πρόσωπα που σχετίζονται με το υποβαλλόμενο παράπονο ή/ και (β) ο Συνήγορος του Καταναλωτή ή/ και (γ) άλλος μηχανισμός εναλλακτικής/εξωδικαστικής επίλυσης διαφορών ή/και (δ) κατά περίπτωση αρμόδιες Αρχές σύμφωνα με

την εφαρμοστέα νομοθεσία (π.χ. Τράπεζα της Ελλάδος, Γενική Γραμματεία Εμπορίου & Προστασίας Καταναλωτή) ή/και (ε) δικαστικές αρχές.

Ζ. Διαβίβαση σε τρίτη χώρα ή διεθνή οργανισμό

Τα προσωπικά δεδομένα δε διαβιβάζονται σε τρίτη χώρα (ήτοι χώρα εκτός Ε.Ο.Χ.) ή σε διεθνή οργανισμό.

Η. Χρονικό διάστημα αποθήκευσης των δεδομένων

Τα προσωπικά δεδομένα διαγράφονται μετά την παρέλευση πέντε (5) ετών από την ημερομηνία που περιήλθε κάθε στοιχείο του παραπόνου στην κατοχή της EOS MATRIX GREECE (άρθρο Γ4 της υπ' αριθμ. 157/02.04.2019 Πράξης της Εκτελεστικής Επιτροπής της Τράπεζας της Ελλάδος). Ωστόσο, εάν μέχρι την πάροδο του χρόνου αυτού βρίσκονται σε εξέλιξη δικαστικές ή άλλες νομικές ενέργειες, ο κατά τα ανωτέρω χρόνος τήρησης δύναται να παραταθεί μέχρι την έκδοση οριστικής και αμετάκλητης δικαστικής απόφασης.

Θ. Δικαιώματα υποκειμένου δεδομένων

Το υποκείμενο δεδομένων έχει τα εξής δικαιώματα εκ του νόμου, τα οποία μπορεί να ασκήσει χρησιμοποιώντας τα στοιχεία επικοινωνίας του εδαφίου Β ανωτέρω: (α) δικαίωμα υποβολής αιτήματος για πρόσβαση ή/ και διόρθωση ή/ και διαγραφή των προσωπικών δεδομένων ή/ και περιορισμό της επεξεργασίας ή/ και δικαίωμα αντίταξης στην επεξεργασία καθώς και δικαίωμα στη φορητότητα των προσωπικών δεδομένων ή/ και (β) δικαίωμα ανάκλησης της δοθείσας συγκατάθεσης ή/ και (γ) δικαίωμα υποβολής καταγγελίας στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (www.dpa.gr).