

SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ
ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ

ΤΙΤΛΟΣ	Πολιτική Διαχείρισης Παραπόνων Συναλλασσόμενων
ΗΜΕΡΟΜΗΝΙΑ	29/09/2023
Υπεύθυνες Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων	Κυρία Αθανασίου Ευαγγελία ή Κυρία Παπασπύρου Αθηνά Τηλέφωνο επικοινωνίας - 210.67.83.419 e-mail: complaints@sunshineleases.gr ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟΥ 39 – 105.64 - ΑΘΗΝΑ

TABLE OF CONTENTS

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

Ορισμοί

Παράπονο

Οποιαδήποτε προφορική ή γραπτή δήλωση δυσαρέσκειας.

Παραπονούμενος

Οποιοδήποτε φυσικό ή νομικό πρόσωπο, το οποίο έχει σχέση με την SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ είτε ως πελάτης – εγγυητής, είτε ως 3^ο συνεργαζόμενο – συναλλασσόμενο μέρος (π.χ. προμηθευτής, πάροχος υπηρεσιών κλπ).

1. Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων.

Η SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, έχει συστήσει Λειτουργία Διαχείρισης Παραπόνων, με σκοπό την παραλαβή, διαχείριση, ανάλυση και τελικά την επίλυση των υποβληθέντων παραπόνων.

Υπεύθυνες Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων

Υπεύθυνες της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων είναι:

Η κυρία Αθανασίου Ευαγγελία και/η ή κυρία Παπασπύρου Αθηνά

1. Τηλέφωνο επικοινωνίας 210.67.83.419
2. E-mail address : complaints@sunshineleases.gr
3. Διεύθυνση Επικοινωνίας : SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ,
4. Πανεπιστημίου 39 – 105.64 - Αθήνα

2. Επιτροπή Διαχείρισης Παραπόνων

Μέλη της επιτροπής

Η επιτροπή απαρτίζεται από:

1. Τις Υπεύθυνες της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων
2. Τον Επικεφαλής του Τμήματος Κανονιστικής Συμμόρφωσης
3. Τους Νομικούς Σύμβουλους, (οι οποίοι επιμελούνται επίσης την σύνταξη της απαντητικής επιστολής)
4. Την Διευθύντρια Διαχείρισης Κινδύνων και Διαρκούς Ελέγχου
5. 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, βάσει των στοιχείων που ορίζει η Τράπεζα της Ελλάδος.
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.

Προφορικώς, μέσω τηλεφώνου

1. Ο υποβάλλων το παράπονο, **θα καλέσει τον αριθμό 210.67.83.419, ζητώντας είτε την κυρία Αθανασίου Ευαγγελία είτε την κυρία Παπασπύρου Αθηνά**, Υπεύθυνες της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων της εταιρείας (αντίστοιχο έντυπο - Υπόδειγμα Νο 2 για Ελληνικά και Document B για Αγγλικά).
2. Μια εκ των υπευθύνων **της Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων**, 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.

Προφορικά, 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. Μια εκ των Υπευθύνων Διαχείρισης Παραπόνων θα καταγράψει στο αντίστοιχο έντυπο το υποβληθέν παράπονο.
3. Ο υποβάλλον το παράπονο θα υπογράψει την σχετική φόρμα.
4. Μια εκ των Υπευθύνων Διαχείρισης 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 SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, δεόντως υπογεγραμμένη από τον υποβάλλοντα τα παράπονα.**

6. Τρόπος αποστολής παραπόνων

Τα έγγραφα παράπονα αποστέλλονται :

- Ηλεκτρονικά (e-mail) στην διεύθυνση complaints@sunshineleases.gr .
- Τηλεφωνικά στον αριθμό 210.67.83.419 ζητώντας είτε την κ. Αθανασίου Ευαγγελία είτε την κ. Παπασπύρου Αθηνά (Υπεύθυνες Λειτουργίας Διαχείρισης Παραπόνων).
- Δια αλληλογραφίας στην διεύθυνση μας SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ 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 **SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** θα αποστείλει απαντητική επιστολή **εντός σαράντα πέντε (45) ημερολογιακών ημερών, κατ' ανώτατο όριο**, από την υποβολή του παραπόνου.

Εξαίρεση 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 **SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ 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 **SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ** 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 –

11. ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΑ ΔΕΔΟΜΕΝΑ

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Η SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ, με έδρα την οδό Βασιλίσσης Σοφίας 1 – 15124 – Μαρούσι Αττικής, 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 και τον Ν. 4624/2019.

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 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.

SUNSHINE LEASES M.A.E.

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

Κάθε αίτημά σας αναφορικά με τα προσωπικά σας δεδομένα και την άσκηση των δικαιωμάτων σας στα πλαίσια της ΠΕΕ 157/1/2.4.2019, πρέπει να απευθύνεται εγγράφως προς:
«Sunshine Leases Μονοπρόσωπη Α.Ε., Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO)»
και να αποστέλλεται είτε στην ηλεκτρονική διεύθυνση DPO@sunshineleases.gr
είτε στη διεύθυνση: οδός Πανεπιστημίου 39 – 105.64 – Αθήνα.

Τα πλήρη στοιχεία του Υπευθύνου Προστασίας Δεδομένων (DPO) βρίσκονται αναρτημένα στην ηλεκτρονική σελίδα της Εταιρείας (www.sunshineleases.gr).
Ειδικό έντυπο για την άσκηση των δικαιωμάτων σας βρίσκεται διαθέσιμο επίσης στην ιστοσελίδα της Εταιρείας.

Αρνηση της Εταιρείας ή αναιτιολόγητη καθυστέρηση στην ικανοποίηση των αιτημάτων σας κατά την άσκηση των δικαιωμάτων σας, σας παρέχει το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα, ως καθ' ύλην αρμόδια εποπτική αρχή για την εφαρμογή ΓΚΠΔ.

- Ιστοσελίδα: 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

Σε κάθε περίπτωση διατηρείτε το δικαίωμα να υποβάλλετε καταγγελία στην αρμόδια εποπτική αρχή εφόσον θεωρείτε ότι η επεξεργασία των δεδομένων σας προσωπικού χαρακτήρα, γίνεται κατά παράβαση της εκάστοτε ισχύουσας νομοθεσίας.

Σας ενημερώνουμε ότι η Εταιρεία χρησιμοποιεί στην ιστοσελίδα της "cookies" με σκοπό τη βελτίωση της online εμπειρίας σας. Για λεπτομέρειες σχετικά με τα cookies, μπορείτε να ενημερωθείτε από τους Όρους Χρήσης στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.sunshineleases.gr).

Η Εταιρεία με βάση την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της για την προστασία δεδομένων και στο πλαίσιο του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου ενδέχεται να αναθεωρεί ή τροποποιεί την παρούσα ενημέρωση, η οποία επικαιροποιημένη θα βρίσκεται πάντοτε διαθέσιμη στην ιστοσελίδα της Εταιρείας (www.sunshineleases.gr).

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 1**ΕΝΤΥΠΟ ΥΠΟΒΟΛΗΣ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ**

Παρακαλούμε συμπληρώστε αυτή τη φόρμα.

Αν συναντήσετε δυσκολία στη συμπλήρωση της καλέστε μας στο 210.67.83.419

Στοιχεία Πελάτη	
*Επίθετο:	
*Όνομα:	
*ΑΔΤ ¹	
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 SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ έχει το δικαίωμα να τα εξακριβώσει κατά την κρίση της .

Τόπος & Ημερομηνία.....

Υπογραφή

¹ Απαραίτητο προκειμένου να πραγματοποιηθεί η απαιτούμενη ταυτοποίηση

ΕΝΤΥΠΟ ΝΟ 2

ΕΝΤΥΠΟ ΠΡΟΦΟΡΙΚΩΝ ΠΑΡΑΠΟΝΩΝ ΠΕΛΑΤΕΙΑΣ

(συμπληρώνετε από τον υπάλληλο της SUNSHINE LEASES ΜΟΝΟΠΡΟΣΩΠΗ ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ)

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:

*ΑΔΤ²

Δ/νση (αριθ/οδός/περιοχή/ πόλη/ τκ)

*Τηλέφωνο επικοινωνίας:

Κινητό Τηλέφωνο:

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

Όνομ/μο Υπαλλήλου : _____

Όνομ/μο Καταγγέλλοντος : _____

Υπογραφή: _____

Υπογραφή: _____

Τόπος & Ημερομηνία: _____

² 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 +30.210.67.83.419

Customer Details	
*Surname:	
*First Name:	
*ID/ PASSPORT NUMBER ³	
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 SUNSHINE LEASES SINGLE MEMBER SOCIETE ANONYME has the right to verify them at its discretion.

Place & Date

Signature

³ For identification purposes

Document B

CUSTOMER VERBAL COMPLAINT FORM

(Completed by SUNSHINE LEASES SINGLE MEMBER SOCIETE ANONYME)

<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 ¹	
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 _____

¹¹ For identification purposes