

**ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΠΡΟΣΤΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ  
ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΥΠΟΒΟΛΗ ΠΑΡΑΠΟΝΟΥ-ΣΥΜΒΑΝΤΟΣ  
ΠΡΟΣ ΤΗ ΣΥΝΕΤΑΙΡΙΣΤΙΚΗ ΤΡΑΠΕΖΑ ΟΛΥΜΠΟΣ ΣΥΝ.Π.Ε. («OLYMPUS BANK»)**

**1. Ποια προσωπικά σας δεδομένα συλλέγουμε:**

Προκειμένου να συμπληρωθεί η φόρμα υποβολής παραπόνου-συμβάντος σας, επεξεργαζόμαστε το ονοματεπώνυμο σας, το τηλέφωνο επικοινωνίας σας, το email σας, την κατηγορία του προϊόντος/της υπηρεσίας που λαμβάνετε από την Τράπεζα, για την οποία θέλετε να υποβάλετε παράπονο ή να αναφέρετε ένα συμβάν, καθώς και την περιγραφή του παραπόνου/συμβάντος αυτού (απλά δεδομένα/δεδομένα ταυτοποίησης και επικοινωνίας), τα οποία θα συμπληρώσετε μόνο κατόπιν συγκατάθεσης σας και εφόσον το επιθυμείτε.

Τέλος, ενδέχεται να επεξεργαστούμε τη διεύθυνση κατοικίας σας (οδός, αριθμός, περιοχή, ΤΚ), εφόσον τη συμπληρώσετε (προαιρετική).

**2. Γιατί συλλέγουμε τα προσωπικά σας δεδομένα και πώς τα επεξεργαζόμαστε:**

Σκοπός της ως άνω επεξεργασίας είναι η ταυτοποίησή σας με δική σας συγκατάθεση ως πελάτη της Τράπεζας, η τυχόν επικοινωνία μαζί σας για την παροχή περισσότερων πληροφοριών σχετικά με το παράπονο-συμβάν, καθώς και η πληρέστερη κατανόηση του παραπόνου σας, ώστε να μας βοηθήσει να κατανοήσουμε τυχόν λάθη ή/και παραλήψεις και να βελτιώσουμε άμεσα τις υπηρεσίες μας με σκοπό την καλύτερη εξυπηρέτησή σας.

**3. Σε ποιους διαβιβάζουμε τα προσωπικά σας δεδομένα:**

Τα προσωπικά σας δεδομένα δύναται να διαβιβαστούν σε ειδικά εξουσιοδοτημένους υπαλλήλους της Τράπεζας, όπως στην Μονάδα Κανονιστικής Συμμόρφωσης ή και στην Επιτροπή Παραπόνων της Τράπεζας στο μέτρο που απαιτείται για την εκπλήρωση των υποχρεώσεων της προς τον ανωτέρω σκοπό και σε εποπτικές, ανεξάρτητες, δικαστικές, δημόσιες ή/και λοιπές αρχές, στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους, εφόσον ζητηθεί. Δε διαβιβάζεται σε τρίτες χώρες (εκτός Ε.Ε.).

**4. Για πόσο χρονικό διάστημα τηρούνται τα δεδομένα σας στο Αρχείο Παραπόνων:**

Η Τράπεζα τηρεί, είτε σε ηλεκτρονική είτε σε έγχαρτη μορφή, αρχείο με τις απαραίτητες προδιαγραφές ασφαλείας, το οποίο περιλαμβάνει όλα τα παράπονα που λαμβάνει, καθώς και τα έγγραφα που σχετίζονται με κάθε υπόθεση, από το χρόνο της υποβολής τους και για ελάχιστη περίοδο πέντε (5) ετών από την ημερομηνία που περιήλθε κάθε στοιχείο στην κατοχή του, εκτός αν ορίζεται διαφορετικά από άλλες διατάξεις.

**5. Τι δικαιώματα έχετε για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων και πώς μπορείτε να τα ασκήσετε:**

Τα δικαιώματα σας για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων είναι τα εξής:

α) Να γνωρίζετε ποια προσωπικά σας δεδομένα τηρούμε και επεξεργαζόμαστε, την προέλευσή τους, τους σκοπούς επεξεργασίας αυτών, τους αποδέκτες αυτών, καθώς και το χρόνο τήρησής τους (*δικαίωμα πρόσβασης*).

β) Να ζητήσετε τη διόρθωση ή/και τη συμπλήρωση των προσωπικών σας δεδομένων, ώστε να είναι πλήρη και ακριβή (*δικαίωμα διόρθωσης*). Στις περιπτώσεις αυτές, πρέπει να προσκομίζετε κάθε απαραίτητο έγγραφο από το οποίο να προκύπτει ή ανάγκη της σχετικής διόρθωσης ή συμπλήρωσης.

γ) Να ζητήσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας των δεδομένων σας (*δικαίωμα περιορισμού*).

δ) Να αρνηθείτε ή/και να εναντιωθείτε σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων που τηρούμε (*δικαίωμα εναντίωσης*).

ε) Να ζητήσετε τη διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων από τα αρχεία που τηρούμε (*δικαίωμα στη λήθη*).

ζ) Να υποβάλλετε καταγγελία στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα ([www.dpa.gr](http://www.dpa.gr)), εφόσον θεωρείτε ότι προσβάλλονται τα δικαιώματά σας με οποιονδήποτε τρόπο.

Όλα τα ανωτέρω δικαιώματα ασκούνται με την υποβολή αιτήματος:

- ηλεκτρονικά, συμπληρώνοντας τη φόρμα υποβολής παραπόνων, η οποία είναι αναρτημένη στην ιστοσελίδα της Τράπεζας ([www.dramabank.gr](http://www.dramabank.gr))
- γραπτώς, αποστέλλοντας ή παραδίδοντας επιστολή στο δίκτυο των Καταστημάτων μας
- προφορικά (αυτοπροσώπως ή τηλεφωνικά) στο δίκτυο των Καταστημάτων μας :

#### **Συνεταιριστική Τράπεζα Όλυμπος ( «Olympus Bank»)**

##### **Κατάστημα & Γραφεία Διοίκησης Δράμας**

Μ. Αλεξάνδρου 7 & Κ. Νταή  
661 32 – Δράμα  
Τηλ: 8011010555 & 2521521201

##### **Κατάστημα & Γραφεία Διοίκησης Αλεξανδρούπολης**

Λ. Δημοκρατίας 137  
681 32 – Αλεξανδρούπολη  
Τηλ: 8011010555 & 2551151101

##### **Κατάστημα Αγίου Αθανασίου**

Μ. Αλεξάνδρου 29  
663 00 – Αγ. Αθανάσιος Δράμας  
Τηλ: 8011010555 & 2521521401

##### **Κατάστημα Ορεστιάδας**

Κωνσταντινουπόλεως 221  
682 00 – Ορεστιάδα  
Τηλ: 8011010555 & 2552120301