

Έντυπο ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων της doServe σύμφωνα με τον κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 και τη σχετική ελληνική και ευρωπαϊκή νομοθεσία

Η doServe Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία, στο εξής «doServe») σας ενημερώνει σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων (ΕΕ) 2016/679 (στο εξής «ΓΚΠΔ»), τον Ν.4624/2019 για την εφαρμογή και τις λοιπές διατάξεις της σχετικής κείμενης ελληνικής και ευρωπαϊκής νομοθεσίας περί προστασίας προσωπικών δεδομένων, υπό την ιδιότητά της ως υπεύθυνου επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, για τη συλλογή και περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας και για τα δικαιώματά σας ως υποκειμένου των δεδομένων.

Πώς ενεργεί η doServe στο πλαίσιο και για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών

Στο πλαίσιο των δραστηριοτήτων της, η doServe αναλαμβάνει την εξώδικη ενημέρωση οφειλετών για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων και απαιτητών χρηματικών οφειλών τους έναντι δανειστών, καθώς και για τη διαπραγμάτευση του χρόνου, του τρόπου και των λοιπών όρων αποπληρωμής των οφειλών αυτών, σύμφωνα με τις προβλέψεις του νόμου 3758/2009. Στο πλαίσιο αυτό:

- Η doServe ενεργεί, **ως Εκτελών την Επεξεργασία** κατά την άσκηση των εξώδικων ενεργειών στις οποίες προβαίνει προκειμένου να ενημερώσει τους οφειλέτες των πελατών της για την ύπαρξη ληξιπρόθεσμων οφειλών. Στις ενέργειες αυτές η doServe ενεργεί στο όνομα και για λογαριασμό των πελατών της, οι οποίοι αποτελούν δανειστές των εν λόγω οφειλών.
- Η doServe ενεργεί, **ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας** κατά την τήρηση ηλεκτρονικού αρχείου με τις καταγεγραμμένες τηλεφωνικές ή ψηφιακές επικοινωνίες που πραγματοποιεί με τους οφειλέτες ληξιπρόθεσμων απαιτήσεων σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 2 του Ν.3758/2009.

Η παρούσα ενημέρωση αφορά στην επεξεργασία που διενεργεί η doServe ως υπεύθυνος επεξεργασίας κατά τα ανωτέρω.

Στοιχεία Υπευθύνου Επεξεργασίας

doServe Μονοπρόσωπη Ανώνυμη Εταιρεία, με διακριτικό τίτλο «doServe», με έδρα Κύπρου 27 και Αρχιμήδους, Μοσχάτο 18346, Αρ. ΓΕΜΗ 185129001000, Α.Φ.Μ. 802910379, ΚΕ.ΦΟ.Δ.Ε. Αττικής, και διακριτικό τίτλο «doServe», εγγεγραμμένη στο Μητρώο Ενημέρωσης Οφειλετών για Ληξιπρόθεσμες Απαιτήσεις του Ν. 3758/2009 με αριθμό μητρώου 33/15.07.2025.

Ποιους αφορά το παρόν Έντυπο Ενημέρωσης

Το παρόν Έντυπο Ενημέρωσης απευθύνεται σε φυσικά πρόσωπα και νομικά πρόσωπα (ενδεικτικά οφειλέτες, συνοφειλέτες, συμπιστούχοι, εγγυητές, νόμιμους εκπροσώπους νομικών προσώπων, εξουσιοδοτημένους δικηγόρους και λοιπά εξουσιοδοτημένα πρόσωπα των ανωτέρω κλπ.), οι ληξιπρόθεσμες οφειλές των οποίων έχουν ανατεθεί στη doServe στο πλαίσιο και για τους σκοπούς του Ν.3758/2009.

Ποια προσωπικά δεδομένα σας επεξεργάζεται η doServe και από πού τα συλλέγει

Κατηγορίες προσωπικών δεδομένων που επεξεργάζεται η doServe

Ενόψει των ανωτέρω, τα προσωπικά δεδομένα που συλλέγει και επεξεργάζεται η doServe για σκοπούς της υποχρεωτικής εκ του νόμου καταγραφής τηλεφωνικών ή ψηφιακών επικοινωνιών που πραγματοποιούνται στο πλαίσιο ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες οφειλές είναι, ενδεικτικά, τα ακόλουθα, τα οποία ενδέχεται να μη σας αφορούν στο σύνολό τους:

- i. **Δεδομένα ταυτοποίησής σας:** ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο, μητρώνυμο, δελτίο ταυτότητας και αριθμός δελτίου ταυτότητας (ΑΔΤ) ή διαβατήριο και αριθμός διαβατηρίου, ΑΦΜ, αρμόδια ΔΟΥ, ημερομηνία και τόπος γέννησης, φύλο, υπηκοότητα, κ.λπ.
- ii. **Δεδομένα επικοινωνίας σας:** ταχυδρομική και ηλεκτρονική διεύθυνση, σταθερό και κινητό τηλέφωνο κ.λπ.
- iii. **Δεδομένα που σχετίζονται με τον τρόπο και τον χρόνο αποπληρωμής των οφειλών σας.**
- vii. **Δεδομένα που προκύπτουν στο πλαίσιο καταγραφής της σχετικής κλήσης και χορηγούνται από τον εκάστοτε οφειλέτη.**

Πηγές από τις οποίες συλλέγει η doServe τα προσωπικά σας δεδομένα

Η doServe συλλέγει τα ως άνω δεδομένα σας από τις ακόλουθες πηγές:

- **Απευθείας από εσάς.**
- **Τρίτα πρόσωπα** (φυσικά ή νομικά), που ενεργούν για λογαριασμό σας ή σχετίζονται με εσάς.

Σημειώνουμε, πως σε περίπτωση που μας γνωστοποιείτε προσωπικά δεδομένα τρίτων προσώπων, θα πρέπει να έχετε προηγουμένως ενημερώσει προσηκόντως τα πρόσωπα αυτά για την διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων τους και για την

επεξεργασία τους από την doServe (ενδεικτικά με παραπομπή τους στο παρόν Έντυπο Ενημέρωσης της doServe) και να έχετε εξασφαλίσει την τυχόν απαιτούμενη συγκατάθεσή τους.

Γιατί συλλέγει η doServe τα δεδομένα σας και για ποιους σκοπούς τα επεξεργάζεται

Για τη συμμόρφωση της doServe με έννομες υποχρεώσεις της

Η doServe επεξεργάζεται τα ανωτέρω δεδομένα σας για στο πλαίσιο της υποχρεωτικής καταγραφής των κλήσεων που διενεργεί σύμφωνα με το άρθρο 8 παρ. 2 του ν. 3758/2009.

Για σκοπούς εννόμων συμφερόντων της doServe ή τρίτου

Η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας εξυπηρετεί σκοπούς, όπως ενδεικτικά:

- την προάσπιση των δικαιωμάτων και συμφερόντων της doServe,
- την διεκδίκηση των νόμιμων αξιώσεων της doServe ενώπιον των αρμόδιων δικαστικών αρχών
- την πρόληψη και αποτροπή εγκληματικών ενεργειών ή απάτης σε βάρος της doServe,
- τη διαχείριση των παραπόνων σας,
- την αξιολόγηση και βελτιστοποίηση λειτουργιών, διαδικασιών, διαδικασιών ασφαλείας και πληροφοριακών συστημάτων, συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής αναβάθμισης των υπηρεσιών της doServe,
- την αναβάθμιση των παρεχόμενων υπηρεσιών,
- τη διαχείριση λειτουργικών και οικονομικών κινδύνων της doServe

Της επεξεργασίας αυτής προηγείται στάθμιση ότι δεν υπερισχύουν έναντι των έννομων συμφερόντων της doServe ή των τρίτων φορέων και οντοτήτων, το συμφέρον ή τα θεμελιώδη δικαιώματα και οι ελευθερίες σας που επιβάλλουν την προστασία των δεδομένων σας.

Εφόσον έχετε χορηγήσει τη συγκατάθεσή σας

Εφόσον έχει ζητηθεί και ληφθεί η συγκατάθεσή σας, η επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων σας βασίζεται στη συγκατάθεση αυτή.

Στις περιπτώσεις αυτές έχετε το δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας ανά πάσα στιγμή, χωρίς, ωστόσο, να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε στη συγκατάθεσή σας πριν την ανάκληση αυτής.

Κατάρτιση προφίλ ή αυτοματοποιημένη λήψη απόφασης

Η doServe δεν προβαίνει σε λήψη αποφάσεων που βασίζονται αποκλειστικά σε αυτοματοποιημένες διαδικασίες επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, περιλαμβανομένης της κατάρτισης προφίλ, οι οποίες θα μπορούσαν να παράγουν έννομα αποτελέσματα ή να επηρεάζουν τα δικαιώματα και τις ελευθερίες των υποκειμένων των δεδομένων

Ποιοι είναι οι αποδέκτες των προσωπικών δεδομένων σας

Στο πλαίσιο της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων, η doServe δύναται να τα διαβιβάζει στους κάτωθι αποδέκτες:

1. **Σε (φυσικά ή νομικά) πρόσωπα** στα οποία η doServe αναθέτει την εκτέλεση συγκεκριμένων εργασιών για λογαριασμό της και οι οποίοι ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων. Σε αυτό το πλαίσιο, τα προσωπικά σας δεδομένα δύναται να διαβιβαστούν, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά, σε:

Παρόχους υπηρεσιών (συνδεδεμένες επιχειρήσεις και τρίτους) οι οποίοι διενεργούν πράξεις επεξεργασίας προσωπικών δεδομένων, όπως πάροχοι υπηρεσιών αποθήκευσης δεδομένων, συμπεριλαμβανομένων υπηρεσιών υπολογιστικού νέφους (cloud), αρχειοθέτησης, διαχείρισης και καταστροφής αρχείων και δεδομένων, πάροχοι προϊόντων ή/και υπηρεσιών πληροφορικής ή/και υποστήριξης πάσης φύσεως πληροφοριακών και ηλεκτρονικών συστημάτων και δικτύων, καθώς και σε παρόχους λοιπών υποστηρικτικών λειτουργιών των δραστηριοτήτων της doServe.

2. **Σε δικηγόρους**, δικηγορικές εταιρείες, δικαστικούς επιμελητές.
3. **Σε εποπτικές αρχές** [συμπεριλαμβανομένου του Υπουργείου Ανάπτυξης], κρατικές, διοικητικές, ανεξάρτητες, δικαστικές, εισαγγελικές, αστυνομικές, φορολογικές, δημόσιες, ευρωπαϊκές ή/και λοιπές αρχές ή φορείς ή μέρη στα οποία έχει ανατεθεί ο έλεγχος ή η εποπτεία των δραστηριοτήτων της doServe στο πλαίσιο των αρμοδιοτήτων τους.
4. **Στους υπαλλήλους της doServe**, οι οποίοι είναι αρμόδιοι για την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στο πλαίσιο άσκησης των καθηκόντων τους καθώς και στα μέλη διοίκησης της doServe στο πλαίσιο των καθηκόντων τους.
5. **Σε δημόσιους φορείς**.

6. **Σε τυχόν τρίτα πρόσωπα** που υποβάλουν αίτημα στην doServe για λήψη πληροφοριών με τη συνδρομή των νόμιμων προϋποθέσεων.

Διαβίβαση των προσωπικών δεδομένων σας εκτός Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου

Η doServe δεν διαβιβάζει απευθείας τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτες χώρες ή διεθνείς οργανισμούς, εκτός εάν η διαβίβαση αυτή επιβάλλεται από το ισχύον κανονιστικό ή νομοθετικό πλαίσιο.

Εφόσον συντρέχει περίπτωση, η doServe, δύναται να διαβιβάζει τα προσωπικά σας δεδομένα σε τρίτες χώρες, υπό την προϋπόθεση ότι:

- i. διασφαλίζεται επαρκές επίπεδο προστασίας, σύμφωνα με την Ευρωπαϊκή Επιτροπή, από την τρίτη χώρα, από έδαφος ή από έναν ή περισσότερους συγκεκριμένους τομείς στην εν λόγω τρίτη χώρα ή από τον διεθνή οργανισμό, ή
- ii. έχουν παρασχεθεί κατάλληλες εγγυήσεις για την επεξεργασία τους από τον αποδέκτη, με βάση την εθνική ή/και ευρωπαϊκή νομοθεσία.

Εάν καμία από τις ανωτέρω προϋποθέσεις δεν ισχύει, η διαβίβαση μπορεί να γίνει εφόσον:

- i. έχετε παράσχει στη doServe την προς τούτο ρητή συγκατάθεσή σας, ή
- ii. η διαβίβαση απαιτείται για την εκτέλεση σύμβασής σας με τη doServe , όπως για την εκτέλεση εντολών σας, ή
- iii. η διαβίβαση είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση ή άσκηση νομικών αξιώσεων ή την υπεράσπιση δικαιωμάτων της doServe ή
- iv. υπάρχει σχετική υποχρέωση της doServe από διάταξη νόμου ή διακρατική σύμβαση. Για την εκπλήρωση της υποχρέωσης αυτής, η doServe ενδέχεται να προβεί στη διαβίβαση των προσωπικών σας δεδομένων σε αρμόδιες εθνικές αρχές προκειμένου να προωθηθούν μέσω αυτών στις αντίστοιχες αρχές τρίτων χωρών.

Για πόσο χρονικό διάστημα τηρούνται τα προσωπικά δεδομένα σας

Η doServe τηρεί κάθε καταγεγραμμένη τηλεφωνική επικοινωνία για σκοπούς ενημέρωσης οφειλετών για ληξιπρόθεσμες απαιτήσεις (άρθρο 8 παρ. 2 Ν. 3758/2009, όπως ισχύει), για ένα (1) έτος, εκτός αν ο οφειλέτης ή μετά από καταγγελία αυτού η Γενική Γραμματεία Καταναλωτή αιτηθούν τη διατήρησή της για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα.

Τα δικαιώματα που έχετε για την προστασία των προσωπικών δεδομένων σας

Σύμφωνα με τις προβλέψεις του ΓΚΠΔ, έχετε τα ακόλουθα δικαιώματα:

i. **Δικαίωμα πρόσβασης** στα προσωπικά δεδομένα σας, τα οποία τηρούμε και επεξεργαζόμαστε, ως Υπεύθυνος Επεξεργασίας, καθώς και σε πληροφορίες που αφορούν στην επεξεργασία τους (προέλευση δεδομένων, σκοποί επεξεργασίας αυτών, κατηγορίες αποδεκτών, χρόνος τήρησης δεδομένων).

ii. **Δικαίωμα διόρθωσης** των προσωπικών δεδομένων σας, σε περίπτωση ύπαρξης τυχόν ανακριβών στοιχείων ή σε περίπτωση ανάγκης συμπλήρωσης ελλιπών δεδομένων, προσκομίζοντας κάθε απαραίτητο έγγραφο από το οποίο να προκύπτει η ανάγκη διόρθωσης ή συμπλήρωσης.

iii. **Δικαίωμα εναντίωσης** για λόγους που αφορούν στην ιδιαίτερη κατάστασή σας, στην περίπτωση που η επεξεργασία είναι απαραίτητη για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η doServe ή τρίτου.

iv. **Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας** των προσωπικών σας δεδομένων εφόσον αμφισβητείτε την ακρίβεια αυτών, ή η επεξεργασία είναι παράνομη, ή η doServe δεν χρειάζεται τα προσωπικά σας δεδομένα για τους σκοπούς επεξεργασίας, ή έχετε ασκήσει δικαίωμα εναντίωσης και εκκρεμεί η επαλήθευση κατά πόσο οι νόμιμοι λόγοι της doServe υπερσχύουν έναντι των λόγων σας.

v. **Δικαίωμα διαγραφής** των προσωπικών δεδομένων σας από τα αρχεία που τηρούμε.

vi. **Δικαίωμα στη φορητότητα** των προσωπικών δεδομένων σας σε οποιονδήποτε άλλο Υπεύθυνο Επεξεργασίας, υπό την προϋπόθεση ότι η επεξεργασία βασίζεται στη συγκατάθεσή σας ή σε σύμβαση και διενεργείται με αυτοματοποιημένα μέσα.

Παρακαλούμε όπως σημειώσετε τα ακόλουθα σε σχέση με τα ανωτέρω δικαιώματά σας:

i. Το δικαίωμα πρόσβασης ενδέχεται να μην ικανοποιηθεί μερικά ή ολικά εφόσον η δημοσιοποίηση των δεδομένων θα έθετε σε κίνδυνο την εθνική άμυνα, την εθνική ασφάλεια και τη δημόσια ασφάλεια, δεν μπορούν να διαγραφούν λόγω νομικών ή κανονιστικών διατάξεων που υποχρεώνουν την διατήρησή τους, εξυπηρετούν αποκλειστικά σκοπούς προστασίας ή ελέγχου των δεδομένων, η παροχή πληροφοριών θα απαιτούσε δυσανάλογη προσπάθεια και τα απαραίτητα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα καθιστούν αδύνατη την επεξεργασία για άλλους σκοπούς .

ii. Τα δικαιώματά σας εναντίωσης, περιορισμού της επεξεργασίας και διαγραφής (παραπάνω υπό iii, iv και v, αντίστοιχα) ενδέχεται να μην ικανοποιηθούν, μερικά ή ολικά, εφόσον αφορούν δεδομένα που είναι απαραίτητα για τη συνέχιση της λειτουργίας της σύμβασης, ανεξάρτητα από την πηγή συλλογής.

iii. Η doServe έχει σε κάθε περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί το αίτημά σας για περιορισμό της επεξεργασίας ή διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων (παραπάνω υπό iv και v, αντίστοιχα), εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη δικαιωμάτων της doServe, ή για την εκπλήρωση υποχρεώσεων της doServe. Ειδικότερα, το δικαίωμα διαγραφής των δεδομένων σας ενδέχεται να μην ικανοποιηθεί σε περίπτωση που τα δεδομένα σας τυγχάνουν επεξεργασίας χωρίς αυτοματοποιημένα μέσα, εφόσον λόγω της ιδιαίτερης φύσης της αποθήκευσης δεν είναι δυνατή η διαγραφή ή είναι δυνατή μόνο με δυσανάλογα μεγάλη προσπάθεια, λαμβανομένου υπ' όψιν ότι το συμφέρον σας για διαγραφή δεν θεωρείται σημαντικό ή εάν η διαγραφή είναι σε σύγκρουση με περιόδους τήρησης που ορίζει νόμος ή σύμβαση.

iv. Η άσκηση του δικαιώματος στη φορητότητα (παραπάνω υπό vi) δεν συνεπάγεται τη διαγραφή των δεδομένων από τα αρχεία της doServe, η οποία (διαγραφή) τελεί υπό τους όρους της αμέσως προηγούμενης παραγράφου.

v. Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν επηρεάζει την επεξεργασία δεδομένων που έχει ήδη εκτελεσθεί.

Πώς μπορείτε να ασκήσετε τα δικαιώματά σας στην doServe

Για την άσκηση των δικαιωμάτων σας, μπορείτε να:

1. απευθύνεστε εγγράφως, στη διεύθυνση Κύπρου 27 και Αρχιμήδους, Μοσχάτο TK 18346 ή μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στο doserve@doserve.gr.

Η doServe θα καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια να απαντήσει στο αίτημά σας εντός μηνός από την υποβολή. Η εν λόγω προθεσμία μπορεί να παραταθεί για δύο (2) επιπλέον μήνες, εφόσον αυτό κριθεί αναγκαίο κατά την εύλογη κρίση της doServe, λαμβάνοντας υπόψη την πολυπλοκότητα του αιτήματος και του αριθμού των αιτημάτων. Η doServe θα σας ενημερώσει σε κάθε περίπτωση παράτασης της προθεσμίας εντός μηνός από την υποβολή του αιτήματος.

Η ανωτέρω υπηρεσία παρέχεται από την doServe δωρεάν. Σε περίπτωση ωστόσο που τα υποβληθέντα αιτήματα είναι προδήλως αβάσιμα, υπερβολικά ή επαναλαμβανόμενα, η doServe δύναται είτε να επιβάλλει στον αιτούντα την καταβολή εύλογου τέλους, ενημερώνοντάς τον σχετικά, είτε να αρνηθεί να ανταποκριθεί στο αίτημα/στα αιτήματά του.

Υπεύθυνος Προστασίας Δεδομένων της doServe

Μπορείτε να επικοινωνείτε με τον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων της doServe για ζητήματα σχετικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων στη διεύθυνση Κύπρου 27 και Αρχιμήδους, 18346 Μοσχάτο Αττικής ή στη διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου:

dpo@doserve.gr

Δικαίωμα προσφυγής στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα

Έχετε το δικαίωμα να προσφύγετε στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα για ζητήματα που αφορούν στην επεξεργασία προσωπικών σας δεδομένων. Για την αρμοδιότητα της Αρχής και τον τρόπο υποβολής καταγγελίας, μπορείτε να επισκεφθείτε τον διαδικτυακό τόπο της Αρχής Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα: https://www.dpa.gr/el/polites/katagelia_stin_arxi, όπου υπάρχουν αναλυτικές πληροφορίες.

Ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων σας

Η doServe εφαρμόζει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για τη νόμιμη συλλογή και επεξεργασία, καθώς και για την αποτελεσματική προστασία των προσωπικών σας δεδομένων από μη εξουσιοδοτημένη ή παράνομη επεξεργασία, απώλεια, αλλοίωση, τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή ή φθορά, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση τρίτων σε αυτά και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας.

Ενημέρωση και τροποποίηση του παρόντος Εντύπου Ενημέρωσης για την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων

Η doServe, με βάση την εκάστοτε ισχύουσα πολιτική της για την προστασία των προσωπικών δεδομένων και στο πλαίσιο του εκάστοτε ισχύοντος νομοθετικού και κανονιστικού πλαισίου, ενδέχεται να αναθεωρεί ή τροποποιεί το παρόν Έντυπο Ενημέρωσης, το οποίο επικαιροποιημένο θα βρίσκεται πάντοτε αναρτημένο στον διαδικτυακό τόπο.

Τελευταία Ενημέρωση: 01.02.2026