

*Η Εφαρμογή του Γενικού Κανονισμού Προστασίας Δεδομένων
GDPR (ΕΕ) 2016/679*

*κατά την Ανάθεση Δραστηριοτήτων σε Τρίτους στο
Χρηματοπιστωτικό Τομέα*

Χρήστος Μ. Λυγερός, Risk & Compliance Head

A dark blue world map with white outlines of continents. Three regions are highlighted in a lighter blue color: Greece in the Balkans, the United Kingdom in Western Europe, and Brazil in South America. The word 'QUALCO' is written in large, white, bold, sans-serif capital letters to the left of the map.

QUALCO

QUALCO is an expert provider with more than 15 years' proven experience in enabling clients to take control of customer data across the entire credit lifecycle. Whether they are looking to modernise their internal collections platform, delve deep into the analytics of their entire debt portfolio to drive future strategy, or harness the power of external service providers.

QUALCO has solutions to help clients drive efficiencies and streamline their collections and recoveries operations.

Greece | United Kingdom | France | Cyprus | Brazil

www.qualco.eu

Technology Solutions Overview



- A web-based loan administration platform for loan management and servicing.
- It is ideal for banks, Financial Institutions and Distress Funds.
- Covers all stages of the loan lifecycle & manages performing and non-performing portfolios.

- End-to-end technology solution streamlining collections & debt recovery operations across all delinquency stages.
- Support of both in house and outsourced operations and all kinds of credit products.
- Handling of claims originated by a variety of financial institutions and companies: Banks, Telcos, Utilities, or Retailers.
- A technology solution for banks, Debt Collection Agencies, Debt Servicers, Distress Funds etc.

- State of the art technologies for Big Data & Machine Learning Techniques to drive informed and agile decision making.
- Automated analytics and modelling to optimize operations, support decision making and design of appropriate business strategies.



Η **QQuant Master Servicer A.Ε.Δ.Α.Δ.Π.** δραστηριοποιείται στη διαχείριση απαιτήσεων οι οποίες προκύπτουν από δάνεια και πιστώσεις που έχουν χορηγηθεί από χρηματοπιστωτικά ιδρύματα προς φυσικά πρόσωπα και επιχειρήσεις στην Ελλάδα. Για το σκοπό αυτό, το 2017 η QQuant έχει λάβει άδεια από την Τράπεζα της Ελλάδος, σύμφωνα με τον νόμο 4354/2015.

Στόχος της QQuant είναι να υποστηρίξει:

➤ **ΤΡΑΠΕΖΕΣ ΚΑΙ ΑΛΛΕΣ ΕΤΑΙΡΕΙΕΣ ΤΟΥ ΧΡΗΜΑΤΟΟΙΚΟΝΟΜΙΚΟΥ ΤΟΜΕΑ**

Στην αποτελεσματική διαχείριση και βέλτιστη ανάκτηση μη εξυπηρετούμενων χαρτοφυλακίων ιδιωτών και επιχειρήσεων με κοινωνικά υπεύθυνο τρόπο.

➤ **ΔΑΝΕΙΟΛΗΠΤΕΣ ΜΕ ΕΚΠΡΟΘΕΣΜΕΣ ΟΦΕΙΛΕΣ**

Στην τακτοποίηση των δανειακών τους υποχρεώσεων, με βιώσιμες λύσεις που αρμόζουν στην πραγματική οικονομική τους κατάσταση και διευκολύνουν τα σχέδιά τους για το μέλλον.

List of selected clients

Greek bad banks (PQH)



Greek and Cypriot banks



European Banks



Debt purchasers and servicers



Energy



Retail, Telcos and Other



- ✓ Πιστωτικά Ιδρύματα που λειτουργούν στην Ελλάδα
- ✓ Εταιρείες Χρηματοδοτικής Μίσθωσης (Leasing)
- ✓ Εταιρείες Πρακτορείας Επιχειρηματικών Απαιτήσεων (Factoring)
- ✓ Εταιρείες Παροχής Πιστώσεων
- ✓ Ιδρύματα Πληρωμών
- ✓ Ιδρύματα Ηλεκτρονικού Χρήματος
- ✓ Γραφεία Αντιπροσωπείας Αλλοδαπών Πιστωτικών Ιδρυμάτων
- ✓ Ανταλλακτήρια Συναλλάγματος
- ✓ Χρηματοδοτικά Ιδρύματα για την παροχή υπηρεσιών χωρίς εγκατάσταση
- ✓ Εταιρείες Διαχείρισης Απαιτήσεων από Δάνεια και Πιστώσεις (ΕΔΑΔΠ)

ΕΞΩΤΕΡΙΚΗ ΑΝΑΘΕΣΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΩΝ ΣΕ ΤΡΙΤΟΥΣ (OUTSOURCING)

“**Εξωτερική ανάθεση**” θεωρείται η συμφωνία οποιασδήποτε μορφής μεταξύ ενός πιστωτικού ιδρύματος και ενός παρόχου υπηρεσιών, με την οποία ο πάροχος υπηρεσιών εκτελεί διαδικασία, παρέχει υπηρεσία ή ασκεί δραστηριότητα, τις οποίες σε διαφορετική περίπτωση, θα εκτελούσε, θα παρείχε ή θα ασκούσε το ίδιο το πιστωτικό ίδρυμα.

Ενδεικτικά:

- ✓ η διαχείριση καρτών,
- ✓ η παροχή συμβουλευτικών υπηρεσιών περιλαμβανομένης της παροχής νομικών συμβουλών, της εκπαίδευσης του προσωπικού, της ασφάλειας των εγκαταστάσεων κ.ά.,
- ✓ η διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού,
- ✓ οι διαμεσολαβητικής φύσεως εργασίες (όπως, η προώθηση προϊόντων και υπηρεσιών από πράκτορες, η απλή ειδοποίηση οφειλετών για εξόφληση υποχρεώσεών τους κ.ά.

Η σύμβαση πρέπει να περιγράφει αναλυτικά όλους τους όρους και τις υποχρεώσεις των δύο συμβαλλομένων μερών και να περιλαμβάνει ειδικότερα:

- ✓ Το σαφή προσδιορισμό της ανατεθείσας δραστηριότητας, της ποιότητας εξυπηρέτησης και απόδοσης, καθώς και τις επιπτώσεις από τη μη τήρηση των συμφωνηθέντων.
- ✓ Τη ρητή υποχρέωση του παρόχου ότι θα τηρεί τους κατάλληλους κανόνες συμπεριφοράς και κώδικες δεοντολογίας.
- ✓ Την τήρηση και προστασία της εμπιστευτικότητας των πληροφοριών που αφορούν τα πιστωτικά ιδρύματα ή / και τους πελάτες τους από σκόπιμη ή ακούσια αποκάλυψή τους σε μη εξουσιοδοτημένα άτομα.
- ✓ Την περιγραφή των διαδικασιών του εσωτερικού ελέγχου, του σχεδίου έκτακτης ανάγκης καθώς και των λοιπών μέτρων διαχείρισης κινδύνου.
- ✓ Τη δυνατότητα της Τράπεζας της Ελλάδος για επιτόπιους ελέγχους, προκειμένου να διαπιστώσει τη συνεπή τήρηση του ισχύοντος εποπτικού πλαισίου και την εν γένει νόμιμη εκτέλεσή των υπηρεσιών.
- ✓ Την υποχρέωση γνωστοποίησης του παρόχου κάθε εξέλιξης που μπορεί να επηρεάσει ουσιαστικά την ικανότητά του να ασκεί αποτελεσματικά τις λειτουργίες που του έχουν ανατεθεί και να συμμορφώνεται με τις ισχύουσες νομοθετικές ρυθμίσεις και κανονιστικές απαιτήσεις.

GDPR - Άρθρο 28

Όταν η επεξεργασία πρόκειται να διενεργηθεί για λογαριασμό υπευθύνου επεξεργασίας, ο υπεύθυνος επεξεργασίας χρησιμοποιεί μόνο εκτελούντες την επεξεργασία που παρέχουν επαρκείς διαβεβαιώσεις για την εφαρμογή κατάλληλων τεχνικών και οργανωτικών μέτρων, κατά τρόπο ώστε η επεξεργασία να πληροί τις απαιτήσεις του παρόντος κανονισμού και να διασφαλίζεται η προστασία των δικαιωμάτων του υποκειμένου των δεδομένων

Η επεξεργασία από τον εκτελούντα την επεξεργασία διέπεται από σύμβαση που δεσμεύει τον εκτελούντα την επεξεργασία σε σχέση με τον υπεύθυνο επεξεργασίας και καθορίζει:

- το αντικείμενο
- τη διάρκεια της επεξεργασίας,
- τη φύση της επεξεργασίας
- τον σκοπό της επεξεργασίας,
- το είδος των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα
- τις κατηγορίες των υποκειμένων των δεδομένων
- τις υποχρεώσεις και τα δικαιώματα του υπευθύνου επεξεργασίας.

Τι πρέπει να περιλαμβάνει η Σύμβαση

Η Σύμβαση πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον τους ακόλουθους όρους, οι οποίοι απαιτείται να τηρούνται από τον Εκτελούντα την επεξεργασία:

- να ενεργεί μόνο με γραπτή εντολή του υπεύθυνου επεξεργασίας.
- να εξασφαλίζει ότι τα άτομα που επεξεργάζονται τα δεδομένα έχουν υπογράψει σύμβαση εχεμύθειας και εμπιστευτικότητας
- να λάβει τα κατάλληλα οργανωτικά και τεχνικά μέτρα για να εξασφαλίσει την ασφάλεια της επεξεργασίας
- να εμπλέκει υπό-εκτελούντες (sup-processors) στην επεξεργασία μόνο με την προηγούμενη συγκατάθεση του υπεύθυνου επεξεργασίας και βάσει της γραπτής σύμβασης
- να βοηθά τον υπεύθυνο επεξεργασίας στα αιτήματα πρόσβασης των υποκειμένων στα δεδομένα τους επιτρέποντας τους να ασκούν τα δικαιώματά τους βάσει του GDPR ·
- να επικουρεί τον υπεύθυνο επεξεργασίας στην εκπλήρωση των υποχρεώσεων του GDPR σε σχέση με την ασφάλεια της επεξεργασίας, την γνωστοποίηση των παραβιάσεων των προσωπικών δεδομένων και την Εκτίμηση Αντικτύπου σχετικά με την προστασία δεδομένων (DPIA)

Σύμφωνα με GDPR (ΕΕ) 2016/679

Άρθρο 4: Ορισμοί (ψευδωνυμοποίηση)

Άρθρο 5: Αρχές που διέπουν την επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα

Άρθρο 24: Ευθύνη του υπευθύνου επεξεργασίας

Άρθρο 25: Προστασία των δεδομένων ήδη από το σχεδιασμό και εξ ορισμού (από σχεδιασμό και εξ ορισμού)

Άρθρο 28: Εκτελών την επεξεργασία

Άρθρο 32: Ασφάλεια επεξεργασίας

Άρθρο 34: Ανακοίνωση παραβίασης δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα στο υποκείμενο των δεδομένων (κρυπτογράφηση)

Άρθρο 83: Γενικοί όροι επιβολής διοικητικών προστίμων

Άρθρο 89: Διασφαλίσεις και παρεκκλίσεις σχετικά με την επεξεργασία για σκοπούς αρχειοθέτησης προς το δημόσιο συμφέρον ή σκοπούς επιστημονικής ή ιστορικής έρευνας ή στατιστικούς σκοπούς

1. Διαχείριση Ασφαλείας Πληροφοριών
2. Ρόλοι και Αρμοδιότητες
3. Πολιτική Διαχειρίσεως Χρηστών
4. Διαχείριση Πόρων
5. Διαχείριση Αλλαγών
6. Επεξεργασία Προσωπικών Δεδομένων
7. Διαχείριση Περιστατικών Ασφαλείας/Προσωπικών Δεδομένων
8. Επιχειρησιακή συνέχεια (BCP)
9. Τήρηση Εμπιστευτικότητας
10. Εκπαίδευση και Ευαισθητοποίηση Ασφαλείας πληροφοριών
11. Διαχείριση Κινδύνων Ασφαλείας Πληροφοριών

1. Έλεγχοι Πρόσβασης / Ταυτοποίησης
2. Αρχεία Καταγραφής και Παρακολούθησης
3. Ασφάλεια Βάσεων Δεδομένων / Εφαρμογών
4. Ασφάλεια Τερματικών
5. Ασφάλεια Δικτύου / Επικοινωνιών
6. Ασφάλεια από Κακόβουλο Λογισμικό
7. Αντίγραφα Ασφαλείας
8. Κινητές / Φορητές Συσκευές
9. Ασφάλεια Κύκλου Ζωής Εφαρμογής
10. Διαγραφή Δεδομένων / Επαναχρησιμοποίηση
11. Φυσική Ασφάλεια

QUALCO

Σας Ευχαριστώ

QUALCO

QUALCO S.A. makes no representations or warranties of any kind with respect to the presentation or the content contained on the presentation and disclaims all such representations and warranties as to the condition, quality, accuracy, suitability, fitness for purpose or completeness. Nothing in this presentation shall be regarded as providing financial advice and you acknowledge that the content on this presentation is not suitable for this purpose. Neither QUALCO S.A., or any of their directors, employees or other representatives will be liable for damages arising out of or in connection with the use of this presentation. This is a comprehensive limitation of liability that applies to all damages of any kind, including (without limitation) compensatory, direct, indirect or consequential damages, loss of data, income or profit, loss of or damage to property and claims of third parties. All material in this presentation is information of a general nature and does not address the circumstances of any particular individual or entity. Nothing in this presentation constitutes professional and/or financial advice nor does any information in this presentation constitute a comprehensive or complete statement of the matters discussed or the law relating thereto. Information in this presentation may not be accurate or current. In particular (but without limitation) information may be rendered inaccurate by changes in applicable laws and other regulations. No action should be taken or omitted to be taken in reliance upon information in this presentation.

t: +30 210 6198903
f: +30 210 6178140

e: info@qualco.eu
u: www.qualco.eu

Aithrio Centre, A37
40, Agiou Konstantinou St.
151 24 Maroussi, Greece