

**ПРОЦЕДУРА**  
**за подаване и управление на искания и жалби от субектите на данни**

Изготвена на: 23.05.2018г.

Утвърдена от Управител - „Кредит Център“ ООД

**I. Предназначение на процедурата**

1. Настоящата процедура се отнася за:

- 1.1. Искания от субекти на данни, свързани с обработването на техните лични данни от Администратора „Кредит Център“ ООД;
- 1.2. Обработване на исканията на субектите на данни, свързани с упражняване на техните права, предвидени в Регламент за защита на личните данни № 2016/679;
- 1.3. Жалби на субектите на данни относно начина на обработване на техните лични данни, на исканията или на подадени жалби;

**II. Нормативна уредба**

Настоящата процедура е изготвена въз основа на Регламент за защита на личните данни № 2016/679, наричан по – долу за краткост „Регламентът“ и Законът за защита на личните данни (ЗЗЛД).

**III. Видове искания на субектите на данни. Жалби**

Личните данни на физически лица (субекти на данни), обработвани от „Кредит Център“ ООД, попадат в обхвата на тази процедура. Всяко физическо лице, което е предоставило свои лични данни на „Кредит Център“ ООД лично или чрез трето лице (посредник, агент, партньор или сътрудник), може в защита на своите права да отправи към Администратора едно или няколко от следните искания:

- Искане за достъп до лични данни;
- Искане за коригиране на лични данни;
- Искане за изтриване („право да бъдеш забравен“);
- Искане за ограничаване на обработването на лични данни;
- Искане за пренасяне на лични данни от един администратор към друг;
- Възражение срещу обработване;
- Искане за оттегляне на съгласие за целите на обработването;
- Друго искане или възражение относно начина, по който Администраторът обработва лични данни за конкретно лице, или разглежда подадено вече искане или жалба.

Освен посочените искания, субектът на данни може да отправи жалба срещу всяко решение на „Кредит Център“ ООД, взето въз основа на подадено искане или подадена жалба.

**IV. Задължения и роли**

Всички служители на „Кредит Център“ ООД, включително всички посредници, агенти, сътрудници и/или партньори, които обработват лични данни за клиенти от името и за сметка на „Кредит

Център“ ООД, носят отговорност за своевременното уведомяване на Отговорното лице за защита на личните данни за подадени искания, жалби или каквито и да било други оплаквания от страна на субектите на данни във връзка с техните лични данни.

Отговорното лице от страна на Администратора за защитата на личните данни отговаря за прилагането и ефективното изпълнение на тази процедура и за уведомяване на последния за подадени искания и жалби от субектите на данни.

Отговорното лице за защита на личните данни отговаря за обработването и разглеждането на всички искания и жалби на субекти на данни, обхванати от настоящата Процедура.

#### **V. Контакт към Отговорното лице за защита на личните данни**

Всички искания и жалби, предмет на настоящата Процедура, следва да бъдат отправяни на следния електронен адрес на Администратора: [info@creditcenter.bg](mailto:info@creditcenter.bg) или на следния пощенски адрес: град София, бул. „Патриарх Евтимий“ № 40, партер, офис 3, на вниманието на Отговорно лице за защита на личните данни.

#### **VI. Ход на процедурата**

1. Искания и жалби се подават до „Кредит Център“ ООД от субектите на данни чрез попълване на **Форма на искане за упражняване на права във връзка със защита на лични данни, Форма за подаване на жалба**, публикувани на интернет страницата на дружеството [www.creditcenter.bg](http://www.creditcenter.bg), чрез изпращане на електронно съобщение на посочения по – горе в раздел V имейл за връзка с Отговорното лице за защита на личните данни или чрез подаване на място в офиса на Администратора. Подаваните чрез електронната форма на интернет сайта искания и жалби постъпват директно на електронната поща на Отговорното лице за защита на личните данни. Администраторът приема и подадени искания или жалби от субекти на данни по всеки друг начин или форма, които съдържат недвусмислено изявление за това и идентифицират физическото лице като притежател на данните и при спазване на настоящата Процедура.
2. „Кредит Център“ ООД разглежда и взема решение по постъпилото искане или жалба при спазване на следните правила и срокове:
  - 2.1. Постъпилите искания и жалби се пренасочват незабавно към Отговорното лице за защита на личните данни, което извършва проверка на това дали подателят на искането или жалбата се е идентифицирал с достатъчно данни, за да може да се направи еднозначна преценка от кое точно лице изхожда жалбата или искането и да може да бъде идентифицирано лицето в базата данни на Администратора, за да бъде обработен подаденият от него документ. При наличие на основателни опасения във връзка със самоличността на физическото лице, подало искането или жалбата, Администраторът може да поиска предоставяне на допълнителна информация, необходима за потвърждаване на самоличността на субекта на данни.
  - 2.2. Отговорното лице по защита на данните въвежда номер и дата на подаденото искане или жалба в Дневник за регистриране на искания и жалби.
  - 2.3. Отговорното лице по защита на личните данни следва да вземе решение и да изпрати отговор към субекта на данни в рамките на 1 (един) месец от постъпване на искането или жалбата. Ако е необходимо удължаване на посочения срок, за удължаването субектът на данни се уведомява в срока от 1 (един) месец, като се посочват и причините за удължаването, като се вземат предвид сложността и броя на исканията. Максималният срок за изпращане на отговор не може да бъде по – дълъг от 3 (три) месеца.

- 2.4. Администраторът има право да уважи искането или жалбата, респективно да ги отхвърли и/или да откаже да предприеме действия, което във всички случаи се извършва с мотивирано решение, което се изпраща на субекта на данни.
  - 2.5. Администраторът посочва на субекта на данни в решението си неговото право да се обърне към надзорния орган, включително и към съдилищата, за реализиране на правата си, ако остане неудовлетворен от взетото решение по отношение на неговото искане или жалба.
3. Разглеждането на искания и жалби, вземането на решения по тях и изпращането им на субекта на данни е за сметка на „Кредит Център“ ООД и в този смисъл безплатно за субекта на данни. Въпреки това, Администраторът си запазва правото да наложи разумна такса или да откаже да предприеме действия по искането/жалбата, в случай че подаваните искания или жалби са повторяеми, явно неоснователни или прекомерни, включително когато искането е за предоставяне на повече от едно копие от обработваните от Администратора лични данни. Таксата следва да е съответна на административните разходи за предоставяне на информацията или комуникацията или предприемането на исканите действия.

## VII. Отправяне на искания и жалби. Обработване

1. При отправяне на искане или жалба, субектът на данни следва да спазва следните правила:
  - 1.1. Субектът на данни следва да предостави информация за своята самоличност, която да е достатъчна да го идентифицира еднозначно и сигурно (например данни за имена, телефонен номер, електронна поща, клиентски номер, електронен подпис, други)
  - 1.2. Да указва конкретния вид искане, като по възможност използва образеца на искане – Форма на искане за упражняване на права във връзка със защита на лични данни, предоставен на интернет сайт [www.creditcenter.bg](http://www.creditcenter.bg) в секция „Защита на личните данни“ и подсекция „Отправяне на искания и жалби, свързани със защитата на личните данни“.
  - 1.3. Субектът на данни има право да поиска справка за всички съхранявани от Администратора лични данни, които го касаят, без изрично да посочва техния вид;
2. При подаване на искане от субект на данни за коригиране, изтриване, ограничаване, оттегляне на съгласие за целите на обработването или при възражение по отношение на обработваните лични данни, Отговорното лице по защита на данните преценява всяко от тези искания (извън искането за достъп до данни и за преносимост на данни) с оглед основателността на правото на субекта и наличието на други законови изисквания за неговото удовлетворяване.
3. Обработването на исканията и жалбите се извършва от Отговорното лице за защита на личните данни в „Кредит Център“ ООД в посочените по – горе срокове, като първоначално въвежда в Дневник за регистриране на искания и жалби следната информация:
  - 3.1. датата на постъпване на искането или жалбата и му присвоява пореден номер;
  - 3.2. идентифициращата подателя информация;
  - 3.3. всякаква друга информация, която прецени за необходима и важна за разглеждане на искането или жалбата.
4. Търсенето на информация в „Кредит Център“ ООД за изготвяне на решение по съответното искане или жалба се извършва във всички места за съхранение на лични данни на хартиен носител, както и във всички архивирани електронни файлове, електронна поща и други възможни източници, в зависимост от организацията на данните в „Кредит Център“ ООД.
5. Когато искането е за достъп до информация, при предаването на копие от информацията Отговорното лице за защита на личните данни извършва обработване на данните с цел отстраняване на евентуална идентификационна информация за трети лица.

6. След вземане на решение, Отговорното лице за защита на личните данни вписва в Дневника за регистриране на искания и жалби информация за подадения към субекта на данни отговор на искането, респективно жалбата, като посочва датата на изпращане на решението към подателя му и начинът, по който е изпратено (по електронна поща, чрез Български пощи, лично връчване или по друг начин).
7. При положително уважително решение по подадено искане или жалба, Отговорното лице за защита на личните данни постановява да се извърши едно или няколко от следните действия в „Кредит Център“ ООД:
  - 7.1. да се премахнат личните данни от системите и да се прекратят операциите по обработването им, без ненужно забавяне, ако искането за изтриване е подадено от субекта на данните;
  - 7.2. да се премахнат личните данни от системите и да се прекратят операциите по обработването им, без ненужно забавяне, ако искането за оттегляне на съгласие за целите на обработването е подадено от субекта на данните;
  - 7.3. да се информира субектът на данните за всяко извършено коригиране, изтриване, оттеглено съгласие или ограничаване на обработването на всеки получател, на когото личните данни са били разкрити и това съобщение да се документира;
  - 7.4. да бъдат предприети подходящи мерки, без ненужно забавяне, в случай че субектът на данни е подал искане, с което възразява срещу обработването на личните данни изцяло или частично; отпаднало е основанийето за обработване по законово задължение; данните са били незаконно обработвани.

#### **VIII. Управление на искания за достъп и за пренос на данни**

1. В случай на подадено искане от субекта на данни за получаване на достъп до съхраняваните от „Кредит Център“ ООД негови лични данни и при уважаване на това искане, освен че осигурява достъп до данните му (например, чрез предоставяне на тяхно копие), Отговорното лице по защита на личните данни предоставя на субекта и следната информация:
  - 1.1. целите на обработването;
  - 1.2. съответните категории лични данни, които се обработват;
  - 1.3. получателите или категориите получатели на личните данни (ако има такива);
  - 1.4. информация относно предаване на лични данни на трета държава или международна организация, както и наличието на гаранции за защита на данните, ако „Кредит Център“ ООД има намерение да извършва подобно предаване;
  - 1.5. срокът, за който „Кредит Център“ ООД съхранява личните данни, а ако не може да се посочи точен срок, критериите, използвани за определяне на този срок;
  - 1.6. правата му да се изиска от „Кредит Център“ ООД коригиране или изтриване на неговите лични данни, както и правата му на ограничаване на обработването, на възражение срещу обработването, както и на преносимост на данните;
  - 1.7. правото на жалба до надзорен орган;
  - 1.8. когато личните данни не се събират от субекта на данните, всякаква налична информация за техния източник;
  - 1.9. наличие на автоматизирано вземане на решения, включително профилиране, както и предвидените последствия от това обработване за субекта на данните.

2. Субектът на данни има право да поиска от Администратора да получи личните си данни, за да може да ги използва повторно или да ги прехвърли на други администратори на лични данни (право на преносимост на данните), при следните условия:
  - 2.1. Могат да бъдат пренасяни само лични данни, за които субектът на данни е дал изричното си съгласие те да бъдат обработвани за конкретна цел или цели,  
или  
обработването им е било необходимо за изпълнението на договор, по който субектът на данните е страна, или за предприемане на стъпки по искане на субекта на данните преди сключването на договор  
и  
обработването им е било извършено по автоматизиран начин.
  - 2.2. В „Кредит Център“ ООД не се извършва обработване на лични данни по автоматизиран начин, поради което за момента по искания за упражняване на правото на преносимост няма да бъде получено положително решение от страна на Администратора. В случай, че Администраторът започне автоматизирано обработване на лични данни, субектът на данни ще има следните права: да получи копие на личните си данни, които е предоставил на „Кредит Център“ ООД или да поиска от „Кредит Център“ ООД да прехвърли тези данни към друг администратор, посочен от субекта на данни.
  - 2.3. При постъпване на искане за преносимост на данни, Отговорното лице за защита на личните данни ще следва да постанови отрицателно решение по него поради липсата на автоматизирано обработване в организацията на „Кредит Център“ ООД, независимо от това дали са изпълнени останалите условия за наличието на възможност за преносимост на данни (данните да са обработвани с изричното съгласие на лицето, по договор или във връзка с преддоговорни отношения).

#### **IX. Ограничения на правата на субектите на данни**

1. Вътрешната нормативна уредба или правото на Европейския съюз могат да предвидят ограничения за упражняването на правата на субектите на данни при изпълнението на настоящата Процедура с цел да се гарантира:
  - 1.1. националната сигурност и отбраната; обществената сигурност;
  - 1.2. предотвратяването, разследването, разкриването или наказателното преследване на престъпления или изпълнението на наложените наказания, включително предпазването от и предотвратяването на заплахи за обществената сигурност;
  - 1.3. важни цели от обществен интерес; важен икономически или финансов интерес на Съюза или на държава-членка, паричните, бюджетните и данъчните въпроси;
  - 1.4. общественото здраве и социалната сигурност;
  - 1.5. защитата на независимостта на съдебната власт и съдебните производства;
  - 1.6. защитата на субекта на данните или на правата и свободите на други лица;
  - 1.7. изпълнението на правни претенции и други.

#### **X. Примерни образци**

1. Образец на **Форма на искане за упражняване на права във връзка със защита на лични данни** (за подаване на всички видове искания)
2. Образец на **Форма за подаване на жалба**