

	ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНИТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ		
GDPR	Идент. № PROC_04	Версия 0.1	Стр. 1 от 3
Администратор: Брокер Инс ООД		ДЛЗД: Румен Стайков	

Утвърдил:

.....

управител

I Предназначение на процедурата

Тази процедура се отнася до:

- жалби и искания от субекти на данни, свързани с обработката на техните лични данни от Брокер Инс ООД;
- обработка на искания от субектите на данни относно упражняването на техните права по ОРЗД;
- жалби на субектите на данни относно начина на обработване на техните искания или жалби.

II Нормативна уредба

- Член 12 от Общия регламент за защита на данните (ОРЗД)
- Guidelines on transparency under Regulation 2017/279

III Задължения и роли

Всички служители на Администратора са отговорни за начина, по който жалбите и исканията, направени от субекти на лични данни, се изпращат по съответния ред до Длъжностното лице по защита на данните.

Длъжностното лице по защита на данните отговаря за разглеждането на всички искания и жалби в съответствие с предписанията на тази процедура.

IV Ход на процедурата

1 Обща информация и съобщения

Брокер Инс ООД обявява координатите за контакт със своето Длъжностно лице по защита на данните, като ги публикува на своята интернет страница на адрес: www.brokerins.bg.

Брокер Инс ООД поставя ясни и разбираеми указания на интернет страницата си относно подаването на искания и жалби www.brokerins.bg.

Брокер Инс ООД предоставя публичен достъп на субектите на данните до своята Декларация за поверителност (Уведомление за поверително третиране на личните данни), като я публикува на своя уеб сайт www.brokerins.bg, така че да е ясно видима.

Брокер Инс ООД документира всички действия във връзка с комуникацията със субектите на данни в Регистъра на исканията.

Контакт с Администратора на лични данни:		
Уебсайт: www.brokerins.bg	E-mail: gdpr@brokerins.bg	Телефон: 024224244

ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНИТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ			
GDPR	Идент. № PROC_04	Версия 0.1	Стр. 2 от 3
Администратор: Брокер Инс ООД		ДЛЗД: Румен Стайков	

2 Възможности на субекта на данни

Субектите на данни могат да подадат до Брокер Инс ООД:

- искания за осъществяване на правата им по защита на личните данни – искане за достъп, за изтриване, за ограничаване на обработването, възражение за обработване, за пренос на данните;
- оплаквания относно начина на разглеждане на искането им за достъп до данните;
- оплаквания относно начина на разглеждане на искането/жалбата им;
- жалба срещу всяко решение, взето след подадено искане/жалба.

3 Начин на подаване на искания и жалби

Искането за упражняване на права се прави лично от субекта на данните, от негов законен представител или от упълномощено лице въз основа на писмено пълномощно с нотариална заверка на подписа. Субектът на данните прави искането в писмена форма. Устните искания са невалидни. Исканията, депозирани и изпратени на хартиен носител следва да съдържат саморъчния подпис на субекта на данните или неговия представител, а когато се подава искане в електронна форма, файлът на изявлението или електронното писмо, с което той се изпраща, да са подписани с квалифициран електронен подпис съгласно Закона за електронния документ или електронните удостоверителни услуги.

Субектите на данни могат да отправят своите искания и жалби чрез Образец на форма за искане от субект на данните или в свободна форма, на български език. Когато искането е в свободна форма то трябва да съдържа:

- данни по документ за самоличност – име, презиме, фамилия, адрес на субекта на данни или на неговия представител, както и доказателства за неговата представителна власт *пълномощно, отношения родителнастойник- дете/* – с цел неговото идентифициране;
- в какво се изразява искането;
- Адрес *физически или електронен* съгласно предпочитаната форма на комуникация.

Искането се подписва от субекта на данни или от неговия представител. И се представя на Брокер Инс ООД по един от следните начини:

- като се изпрати на хартиен носител чрез пощенска услуга на адреса на Брокер Инс ООД – гр. София, ул. Кърниградска № 3;
- като се подаде лично на посочения адрес или в някой от офисите на Администратора;
- като се изпрати на следния адрес на електронна поща – gdpr@brokerins.bg.

4 Отговор и срокове

Приемането, регистрацията, разпределянето, както и отговора на искането за упражняване на права от субектите на данни се урежда в Процедурата по управление на исканията от субектите. Брокер Инс ООД разглежда и взема решение по постъпилото искане или жалба при спазване на следните правила и срокове:

Контакт с Администратора на лични данни:		
Уебсайт: www.brokerins.bg	E-mail: gdpr@brokerins.bg	Телефон: 024224244

ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНИТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ			
GDPR	Идент. № PROC_04	Версия 0.1	Стр. 3 от 3
Администратор: Брокер Инс ООД		ДЛЗД: Румен Стайков	

- Исканията/жалбите се насочват към Длъжностното лице по защита на данните, който трябва да вземе решение и да даде отговор на субекта на данните най-късно в срок от един месец¹ от тяхното получаване;
- Жалбата срещу взетото решение трябва да бъде разгледана и решена в срок от един месец.
- Ако Брокер Инс ООД не удовлетвори искането на субекта на данни в рамките на изискуемите срокове или откаже да уважи жалбата, то в отговора си излага на ясен и разбираем език причините, поради които не е предприел действие или е отказал.
- Брокер Инс ООД също така информира в отговора си субекта на данните относно тяхното право да подават жалби директно до надзорния орган – Комисията за защита на личните данни, като едновременно с това предоставя на субекта на данните координатите за контакт с надзорния орган и ги информира за правото им да търсят правна защита.

Всички действия на Брокер Инс ООД, предприети в изпълнение на настоящата процедура, се извършват без да се дължи заплащане от субекта на данните.

V Приложение:

- Образец на форма за искане от субект на данните;
- Декларация за поверителност (Уведомление за поверително третиране на личните данни)

¹ При необходимост, като взема предвид сложността и броя на исканията, организацията може да удължи срока с още най-много два месеца. В този случай обаче субектът на данните трябва да бъде уведомен за удължаването в срок от един месец от получаването на искането/жалбата.

Контакт с Администратора на лични данни:		
Уебсайт: www.brokerins.bg	E-mail: gdpr@brokerins.bg	Телефон: 024224244