

ПОЛИТИКА ЗА ПОВЕРИТЕЛНОСТ ВЪВ ВРЪЗКА С ПРОГРАМАТА PASSION FOR CUSTOMERS

Настоящите правила за обработване и защита на личните данни във връзка с програмата „Passion for Customers” (наричана по-нататък „Програмата“) са приети от съвместните администратори на лични данни **Идънред България АД**, ЕИК: 130526402 (наричани по-нататък „Идънред“ или “Администратор”), със седалище и адрес на управление в гр. София 1784, р-н "Слатина", бул. „Цариградско шосе“ 137, ет. 3 и **ИДЪНРЕД С.Е.**, европейско дружество, регистрирано във фирмения регистър на Нантер с номер (CRN) 493 322 978, със седалище Франция, Иси-ле-Мулиньо 92130, бул. Гарибалди 14-16.

Програмата „Passion for Customers“ има за цел да повиши удовлетвореността на клиентите, партньорите и потребителите на Идънред (наричани по-нататък „Клиенти“) чрез инструмент, позволяващ на Идънред да провежда и анализира проучвания, както и да класифицира отзивите на клиентите. За целта тази Програма използва профилиране, което определя какви мерки трябва да се предприемат, за да се повиши удовлетвореността на клиентите.

Като администратор на лични данни на основание чл. 13 и чл. 14 от Регламент (ЕС) 2016/679 на Европейския парламент и на Съвета от 27 април 2016 година относно защитата на физическите лица във връзка с обработването на лични данни и относно свободното движение на такива данни и за отмяна на Директива 95/46/ЕО (Общ регламент относно защитата на данните, наричан по-нататък „ОРЗД“), Идънред Ви информира, че Вашите лични данни се обработват в съответствие с ОРЗД и Закона за защита на личните данни.

1. Цел, правно основание, категории, получател и период на съхранение на обработваните лични данни

Цел на обработването:

о Проучване тенденциите, нуждите и удовлетвореността на клиентите от предлаганите продукти и услуги, включително чрез:

- дефиниране на стандартни клиентски профили и категоризиране на информацията;
- анализ на клиентските тенденции чрез сегментиране, филтриране, сравнение на профили и проследяване във времето;
- персонализиране на взаимоотношенията с клиентите чрез анализиране на досегашното им ниво на удовлетвореност;
- подкрепа за идентифицирането на бизнес възможности чрез получаването на индивидуална обратна връзка.

о Идентифициране на възможности за подобряване на предлаганите продукти и услуги въз основа на клиентското преживяване:

- Идентифициране на възможности за подобряване на предлаганите продукти и услуги въз основа на обратната връзка от клиентите:

- Проверка на необходимостта от поддържане на оперативно състояние (проверка за ИТ инциденти, проверка за правилното функциониране на оборудването, поддръжка при отстраняване на проблеми).

o Гарантиране на сигурност и проследимост:

- чрез техническа поддръжка;
- управление на акаунти и удостоверяване на клиентите;
- мониторинг на сигурността: регистриране на достъп и активност.

Правно основание на обработването:

- **Легитимен интерес:** Легитимният интерес на Идънред е да създаде платформа за анализ на обратната връзка с клиентите, за да се подобрят предоставяните услуги, да се увеличи удовлетвореността на клиентите и да се идентифицират нови бизнес възможности.

Обработвани категории лични данни:

- **Клиент:** имейл на лицето за контакт, име на фирмата, ЕИК и попълнените данни във въпросника.
- **Партньор:** имейл на лицето за контакт, име на фирмата, ЕИК и попълнените данни във въпросника
- **Потребител:** имейл и попълнените данни във въпросника

Получатели на лични данни:

Вашите лични данни ще бъдат достъпни от оторизирани служители на Идънред в зависимост от степента на необходимост за достъп.

Вашите лични данни няма да бъдат разкривани на трети страни, освен когато е необходимо, на следните компании, заедно с техните собствени подизпълнители, които са изрично упълномощени от Идънред да предоставят предоставяните услуги: Медалия („Medallia“) и доставчикът на SaaS („софтуер като услуга“), който осигурява техническа поддръжка. Получатели на данните са също доставчиците на свързани софтуерни услуги и доставчикът на сървърните услуги.

Срок, за който ще се съхраняват личните данни:

Вашите лични данни се обработват и съхраняват за срок от 3 години. След изтичане този срок личните данни биват изтривани автоматично.

Права на субектите на данни

Клиентите като субекти на лични данни могат да упражнят следните права:

- право на достъп до лични данни;
- право на коригиране и/или допълване на лични данни;
- право на изтриване на лични данни;
- право на ограничаване на обработването на лични данни;
- право на преносимост на лични данни;
- право на възразение срещу обработването на лични данни.

Вие може да упражните правата си като попълните [следния формуляр](#). Може да е необходимо да удостоверим Вашата идентичност, преди да обработим Вашето искане.

В съответствие с приложимото законодателство Ви напомняме, че може да подадете оплакване за обработката на вашите лични данни и към Комисията за защита на личните данни (<https://www.cpdp.bg/>): София 1592, бул. „Проф. Цветан Лазаров” № 2.

2. Допълнителна информация относно обработката на лични данни

Вашите лични данни се обработват автоматично и ръчно само от определени служители на работодателя, на които са поверени тези задачи, съгласно организационните и техническите разпоредения и спазвайки възможно най-висока защита на поверителността.

Вашите лични данни се съхраняват в сървърната база данни на Medallia във Франкфурт на Майн, Германия (с резервни сървъри в Амстердам, Холандия). Идънред гарантира, че вашите лични данни, събрани в рамките на системата Medallia, няма да бъдат прехвърляни извън Европейския съюз, освен при наличие на решение на Европейската комисия за адекватно ниво на защита или при наличие на приложени подходящи и адекватни мерки за защита, гарантиращи сигурността и защитата на вашите лични данни .