

ΕΝΗΜΕΡΩΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ

ΚΑΤΑ ΤΗΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΚΑΤΑΓΓΕΛΙΩΝ

Η παρούσα ενημέρωση αναφέρεται στην επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σας από την ΔΕΣΦΑ ΑΕ, με έδρα στη Λεωφόρο Μεσογείων 357-359, Χαλάνδρι, 15231, Ελλάδα, τηλ. (+30) 213 0884000, Email: desfa@desfa.gr (εφεξής «η Εταιρεία» ή «Εμείς») ως Υπεύθυνη Επεξεργασίας, στο πλαίσιο της υποβολής από εσάς καταγγελίας κατά την Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών της Εταιρείας. Εξηγεί τι πληροφορίες συλλέγουμε για εσάς και για ποιους σκοπούς, πώς θα χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες αυτές, με ποιόν θα τις μοιραστούμε και ποια βήματα κάνουμε για να διασφαλίσουμε ότι παραμένουν προστατευμένες και ασφαλείς.

Πώς θα χρησιμοποιήσουμε τις πληροφορίες σας και για ποιους σκοπούς

Όταν παρέχετε προσωπικά δεδομένα, η Εταιρεία τα επεξεργάζεται προκειμένου να διαχειριστεί και να ερευνήσει την/τις ανησυχία/-ες σας. Θα διατηρήσουμε τις προσωπικές σας πληροφορίες με εμπιστευτικότητα και ασφάλεια και θα τις χρησιμοποιήσουμε αυστηρά για να επεξεργαστούμε την καταγγελία σας, σύμφωνα με τη Διαδικασία Διαχείρισης Καταγγελιών της Εταιρείας. Πιο συγκεκριμένα, αυτό θα επιτρέψει στην Εταιρεία να:

ΝΟΜΙΚΗ ΒΑΣΗ	ΣΚΟΠΟΙ ΕΠΕΞΕΡΓΑΣΙΑΣ
Έννομο Συμφέρον της Εταιρείας / Ζωτικό συμφέρον του καταγγέλλοντος	- Ερευνήσει και να αξιολογήσει την καταγγελία - Διαχειριστεί τις επικοινωνίες με εσάς κατά τη διαδικασία - Αναλάβει δράση μετά από απόφαση της Επιτροπής Δεοντολογίας

Τι προσωπικά δεδομένα συλλέγουμε και ποιος έχει πρόσβαση σε αυτά

Προκειμένου να διαχειριστούμε την καταγγελία σας, θα ζητήσουμε στοιχεία επικοινωνίας και ταυτοποίησης, αν και τα στοιχεία ταυτοποίησης δεν είναι υποχρεωτικό να παρασχεθούν από εσάς.

ΚΑΤΗΓΟΡΙΕΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	ΕΝΔΕΙΚΤΙΚΑ ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ
Στοιχεία ταυτοποίησης:	- Όνομα - Επώνυμο
Στοιχεία επικοινωνίας:	- Τηλέφωνο - Διεύθυνση ηλεκτρονικού

	Ταχυδρομείου • Διεύθυνση κατοικίας
--	---

Αναγνωρίζουμε, παρά ταύτα, ότι οι προσωπικές πληροφορίες σε μια καταγγελία μπορούν να είναι περισσότερες από τις ανωτέρω. Επιπλέον, ενδέχεται να ζητήσουμε και περαιτέρω πληροφορίες, μαζί με υποστηρικτικά έγγραφα ή αποδείξεις, ώστε να ερευνήσουμε την/τις ανησυχία/-ες σας.

Εάν οι πληροφορίες που μας παρέχετε σχετικά με την καταγγελία σας περιλαμβάνουν δεδομένα ειδικών κατηγοριών, όπως δεδομένα υγείας, θρησκευτικών πεποιθήσεων ή εθνικής καταγωγής κλπ., η νομική βάση στην οποία θα στηριχθούμε είναι η συγκατάθεσή σας να τα επεξεργαστούμε σύμφωνα με την παρούσα, απαντώντας θετικά στο κάτω μέρος αυτής της ενημέρωσης.

Τα προσωπικά σας δεδομένα είναι αντικείμενο επεξεργασίας από τη λειτουργία Εσωτερικού Ελέγχου, σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών της Εταιρείας. Πρόσβαση στην πληροφορία εσωτερικά ως μέρος της διαδικασίας διαχείρισης καταγγελιών δίνεται μόνο σε περιορισμένα πρόσωπα, τα οποία χρειάζεται να έχουν πρόσβαση σε αυτή, προκειμένου να διαχειριστούν, να ερευνήσουν και να απαντήσουν στην καταγγελία σας και τα οποία είναι ενήμερα για τις υποχρεώσεις τους για εμπιστευτικότητα.

Περαιτέρω, τα προσωπικά σας δεδομένα μπορεί να δοθούν στα μέλη της Επιτροπής Δεοντολογίας ή/και τα μέλη της Ελεγκτικής Επιτροπής ή/και το Γραφείο Διοίκησης ή/και τη Δραστηριότητα Νομικών Υπηρεσιών και Διακυβέρνησης ή/και τη Δραστηριότητα Ανθρώπινου Δυναμικού, εφόσον χρειάζεται για την άσκηση των αρμοδιοτήτων τους σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών, στο μέτρο που θα έχετε παράσχει τη συγκατάθεσή σας προς τούτο, απαντώντας θετικά στο κάτω μέρος της παρούσας ενημέρωσης.

Τα προσωπικά σας δεδομένα μπορεί επίσης να σταλούν στα ακόλουθα τρίτα μέρη:

- Εταιρείες που ενεργούν ως εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της Εταιρεία, όπως πάροχοι υπηρεσιών πληροφορικής και τηλεπικοινωνιών και εξωτερικοί σύμβουλοι, αυστηρά στο μέτρο που χρειάζεται για τους σκοπούς που αναφέρονται ανωτέρω,
- Δημόσιες αρχές, όπως εποπτικές, αστυνομικές, διοικητικές και δικαστικές αρχές κατά την εκτέλεση της αποστολής τους, όπου αυτό είναι απαραίτητο ή απαιτείται από το εφαρμοστέο δίκαιο ή από δικαστική απόφαση.

Στις καταστάσεις όπου θα χρειαστεί να μοιραστούμε την πληροφορία που μας στέλνετε με τρίτα μέρη, όπως δημόσιες αρχές και παρόχους υπηρεσιών, θα διασφαλίσουμε ότι οποιοδήποτε αίτημα για εμπιστευτικότητα και ανωνυμία θα γίνει σεβαστό στο μέγιστο δυνατό βαθμό.

Σκοπός μας είναι σε όλες τις περιπτώσεις να διασφαλίσουμε κατά το δυνατόν την εμπιστευτικότητα της πληροφορίας που λαμβάνουμε και να προστατεύσουμε την ταυτότητά σας και την ταυτότητα όλων των άλλων εμπλεκόμενων προσώπων. Θα πρέπει, παρά ταύτα, να

αναγνωρίσετε ότι μπορεί να είστε αναγνωρίσιμος/-η από άλλους λόγω της φύσης των περιστάσεων της καταγγελίας σας. Επίσης, η προστασία της εμπιστευτικότητας ενδέχεται να μην ισχύει σε περίπτωση όπου έχετε ηθελημένα αποκαλύψει την ταυτότητά σας στο πλαίσιο δημόσιας αποκάλυψης.

Πού αποθηκεύονται τα προσωπικά σας δεδομένα και πόσο διάστημα τα διατηρούμε

Έχουμε λάβει κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για να διασφαλίσουμε την ασφάλεια, ακεραιότητα και διαθεσιμότητα των προσωπικών σας δεδομένων και τη συμμόρφωση με την εφαρμοστέα νομοθεσία για την προστασία προσωπικών δεδομένων. Διαθέτουμε εσωτερικές πολιτικές και δικλίδες ασφαλείας για να διαχειριστούμε τον κίνδυνο απώλειας, τυχαίας καταστροφής, κακής χρήσης ή αποκάλυψης και έχουμε εγκαταστήσει διακριτούς, ασφαλείς διαύλους για τη λήψη και διαχείριση της καταγγελίας σας. Τα προσωπικά σας δεδομένα θα αποθηκευθούν σύμφωνα με την Πολιτική Διαχείρισης Καταγγελιών της Εταιρείας και η πρόσβαση στην πληροφορία αυτή θα είναι αυστηρά ελεγχόμενη.

Θα διατηρήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα μόνο για τη χρονική περίοδο που απαιτείται για να εκπληρώσουμε τους σκοπούς που περιγράφονται σε αυτήν την ενημέρωση. Στο πλαίσιο αυτό, η Εταιρεία θα διατηρήσει τις λεπτομέρειες της καταγγελίας σας, συμπεριλαμβανομένων των προσωπικών σας δεδομένων, για πέντε (5) έτη από το τέλος του έτους που η υπόθεση θα κλείσει.

Ενδέχεται να διατηρήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα, εφόσον αυτό απαιτείται για την προάσπιση των δικαιωμάτων και των έννομων συμφερόντων της Εταιρείας ενώπιον παντός αρμόδιου Δικαστηρίου και κάθε άλλης δημόσιας αρχής, μέχρι την παραγραφή των σχετικών αξιώσεων.

Διαβίβαση των προσωπικών σας δεδομένων

Κατά κανόνα, δεν επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα εκτός του Ευρωπαϊκού Οικονομικού Χώρου (ΕΟΧ). Σε περίπτωση που αυτό γίνει, θα διασφαλίσουμε ότι υπάρχουν είτε οι παρεκκλίσεις είτε κατάλληλες διασφαλίσεις για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων, σύμφωνα με τον Γενικό Κανονισμό Προστασίας Δεδομένων, ειδικά οι τυποποιημένες συμβατικές ρήτρες της Ευρωπαϊκής Επιτροπής.

Τα δικαιώματά σας

Σύμφωνα με το εφαρμοστέο δίκαιο, έχετε τα εξής δικαιώματα σχετικά με τα προσωπικά δεδομένα που τηρούμε:

- Δικαίωμα Πρόσβασης σχετικά με τις πληροφορίες σας που διατηρούμε και επεξεργαζόμαστε.
- Δικαίωμα Διόρθωσης των προσωπικών σας δεδομένων αν αυτά δεν είναι ακριβή ή είναι ελλιπή.
- Δικαίωμα Διαγραφής των προσωπικών σας δεδομένων, αν δεν υφίσταται πλέον λόγος επεξεργασίας τους. Ωστόσο, μπορούμε να συνεχίσουμε να επεξεργαζόμαστε τα δεδομένα σας, εάν απαιτείται από το νόμο.

- Δικαίωμα Εναντίωσης, δηλαδή μπορείτε να αντιταχθείτε σε οποιαδήποτε περαιτέρω επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων εφόσον δεν υφίσταται νόμιμος λόγος επεξεργασίας.
- Δικαίωμα Περιορισμού της επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων από εμάς.
- Δικαίωμα Φορητότητας, δηλαδή μπορείτε να ζητήσετε την αποστολή των προσωπικών σας δεδομένων σε φορητή μορφή.
- Δικαίωμα Προσφυγής στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα (Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23, Αθήνα, +30 210 6475600, contact@dra.gr).

Για περισσότερες πληροφορίες αναφορικά με την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων καθώς και για να ασκήσετε τα δικαιώματά σας, μπορείτε να απευθύνεστε στον Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων (DPO) της Εταιρείας, μέσω του ακόλουθου email: dpo@desfa.gr.