



## ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ

GDPR	Идент. № PROC_04	Версия 0.1	Стр. 1 от 3
	Администратор: ФИСКО ГРУП ЕООД		Отговорник: Катя Първанова

Версия	Дата	Описание	Автор	Одобрил
0.1	14.05.2018г.		Катя Първанова	Димитър Михайлов



### I. Предназначение на процедурата

Тази процедура се отнася до:

- жалби и искания от субекти на данни, свързани с обработката на техните лични данни от ФИСКО ГРУП ЕООД;
- 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 членове на персонала в ФИСКО ГРУП ЕООД са отговорни за начина, по който жалбите и исканията, направени от субекти на лични данни, се изпращат по съответния ред до Отговорника по защита на данните.

Отговорникът 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

ФИСКО ГРУП ЕООД обявява координатите за контакт със своя Отговорник по защита на данните, като ги публикува на своята интернет страница на адрес <http://www.infoassistance.eu/>, ясно обособени в секцията "Защита на личните данни".

ФИСКО ГРУП ЕООД поставя ясни и разбираеми указания на интернет страницата си относно подаването на искания и жалби <http://www.infoassistance.eu/>, както и контактна форма за искания на субектите на данни (виж Образец на искане от субект на данните), която изпраща съобщенията, съдържащи искане/жалба, директно на електронна поща, контролирана и проверявана от Отговорника по защита на данните.

ФИСКО ГРУП ЕООД предоставя публичен достъп на субектите на данните до своята Декларация за поверителност (уведомление за поверително третиране на личните

#### Контакт с Администратора на лични данни:

Уебсайт: <a href="http://www.infoassistance.eu/">http://www.infoassistance.eu/</a>	E-mail: <a href="mailto:office@infoassistance.eu">office@infoassistance.eu</a>	Телефон: +359 2 9327 100
---	---	--------------------------

	ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ		
<b>GDPR</b>	Идент. № <b>PROC_04</b>	Версия <b>0.1</b>	Стр. <b>2 от 3</b>
Администратор: ФИСКО ГРУП ЕООД		Отговорник: Катя Първанова	

данни), като я публикува на своя уеб сайт (<http://www.infoassistance.eu/>), така че да е ясно видима в секцията "Заштита на личните данни" и да е достъпна при попълването на електронната форма за подаване на искания и жалби.

ФИСКО ГРУП ЕООД документира всички действия във връзка с комуникацията със субектите на данни в Регистъра на исканията.

## 2. Възможности на субекта на данни

Субектите на данни могат да подадат до ФИСКО ГРУП ЕООД:

- 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 на 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

Субектите на данни могат да отправят искания и жалби чрез Образец на искане от субект на данните, публикувана на интернет страницата на ФИСКО ГРУП ЕООД, или директно на Отговорника по защита на данните по електронна поща, чийто адрес е публикуван на уеб страницата (<http://www.infoassistance.eu/>) с информация за контактните данни на ФИСКО ГРУП ЕООД.

Оплакванията, получени чрез контактна форма, се изпращат директно на електронна поща, контролирана и проверявана от Отговорника по защита на данните за разглеждане и разрешаване на въпроса.

## 4. Отговор и срокове

ФИСКО ГРУП ЕООД разглежда и взема решение по постъпилото искане или жалба при спазване на следните правила и срокове:

- Исканията/жалбите се насочват към Отговорника по защита на данните, който трябва да вземе решение и да даде отговор на субекта на данните най-късно в срок от един месец от тяхното получаване;
- Жалбата срещу взетото решение трябва да бъде разгледана и решена в двумесечен срок от получаването ѝ.
- Ако ФИСКО ГРУП ЕООД 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.

Контакт с Администратора на лични данни:

Уебсайт: <a href="http://www.infoassistance.eu/">http://www.infoassistance.eu/</a>	E-mail: <a href="mailto:office@infoassistance.eu">office@infoassistance.eu</a>	Телефон: +359 2 9327 100
---	---	--------------------------

 <b>ФИСКО ГРУП</b>	<b>ПРОЦЕДУРА ЗА НАЧИНТЕ НА КОМУНИКАЦИЯ ПРИ ЖАЛБИ И ИСКАНИЯ ОТ СУБЕКТА НА ДАННИ</b>		
<b>GDPR</b>	Идент. № <b>PROC_04</b>	Версия <b>0.1</b>	Стр. 3 от 3
Администратор: ФИСКО ГРУП ЕООД		Отговорник: Катя Първанова	

- ФИСКО ГРУП ЕООД също така информира в отговора си субекта на данните относно тяхното право да подават жалби директно до надзорния орган (в България – 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 ФИСКО ГРУП ЕООД, предприети в изпълнение на настоящата процедура, се извършват без да се дължи заплащане от субекта на данните, освен ако се касае за повтаряеми, явно неоснователни или прекомерни искания/жалби. В последния случай дължимата такса за разглеждането е 50 (петдесет) лева.

## V. Примерни образци

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

Контакт с Администратора на лични данни:

Уебсайт: <a href="http://www.infoassistance.eu/">http://www.infoassistance.eu/</a>	E-mail: <a href="mailto:office@infoassistance.eu">office@infoassistance.eu</a>	Телефон: +359 2 9327 100
---	---	--------------------------

