

	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: ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС ЕООД		Отговорник: Паша Николова	

Версия	Дата	Описание	Автор	Одобрил
0.1	14.05.2018г.		Паша Николова	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 ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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 ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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

ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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".

ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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.

Контакт с Администратора на лични данни:

Уебсайт: http://www.infoassistance.eu/	Е-mail: office@infoassistance.eu	Телефон: +359 2 9327 100
---	---	--------------------------

	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: ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС ЕООД		Отговорник: Паша Николова	

ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС ЕООД 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 (<http://www.infoassistance.eu/>), така че да е ясно видима в секцията "Защита на личните данни" и да е достъпна при попълването на електронната форма за подаване на искания и жалби.

ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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 ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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 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 ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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 ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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

ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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 ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС ЕООД не удовлетвори искането на субекта на данни в рамките на изискуемите срокове или откаже да уважи жалбата, то в

Контакт с Администратора на лични данни:		
Уебсайт: http://www.infoassistance.eu/	Е-mail: office@infoassistance.eu	Телефон: +359 2 9327 100

	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: ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС ЕООД		Отговорник: Паша Николова	

отговора си излага на ясен и разбираем език причините, поради които не е предприел действие или е отказал.

- **ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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 **ФИНАНС ИНФО АСИСТАНС 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: http://www.infoassistance.eu/	E-mail: office@infoassistance.eu	Телефон: +359 2 9327 100

