



Уведомление Telia Eesti AS о соблюдении конфиденциальности

Ответственным обработчиком персональных данных является Telia Eesti AS (Мустамяэ теэ, 3, Таллинн, регистрационный код: 10234957) (далее – Telia), а также в определенных случаях Telia Company AB как материнское предприятие Telia.

О чем говорит уведомление о соблюдении конфиденциальности?

Уведомление о соблюдении конфиденциальности:

- разъясняет, что мы делаем для защиты неприкосновенности и уважения Ваших персональных данных;
- разъясняет, как мы собираем, используем и защищаем Ваши персональные данные;
- помогает Вам понять, как собираются и используются Ваши персональные данные, и какие у Вас есть права в связи с Вашими персональными данными.

При обработке Ваших персональных данных мы руководствуемся правовыми актами Эстонии и Европейского Союза.

Мы используем данные с целью, с которой мы их собирали, и в объеме, необходимом для достижения этой цели. После достижения цели мы погасим Ваши персональные данные.

Из уведомления о соблюдении конфиденциальности вы получите информацию и указания, если Вы пользуетесь нашими услугами, продуктами, приложениями и э-средой или посещаете наши веб-страницы. Уведомление о соблюдении конфиденциальности не отражает информации об обработке данных, касающихся веб-страниц других предприятий и предлагаемых ими, даже если Вы пользуетесь ими через сеть или услуги Telia.

Вы можете пользоваться нашими услугами и э-средой либо в качестве договорного клиента, либо лишь как пользователь услуги на основании договора, заключенного другим лицом, либо просто посещая нашу э-среду в качестве пользователя без необходимости заключать с нами договор. Во всех вышеприведенных случаях мы руководствуемся уведомлением о соблюдении конфиденциальности. Если клиент, пользующийся нашими услугами, предоставляет пользователю возможность пользования услугами на основании договора, заключенного между ним и Telia, клиент обязан также обеспечить, чтобы пользователь был ознакомлен с уведомлением о соблюдении конфиденциальности.

Мы ссылаемся на уведомление о соблюдении конфиденциальности и предоставляем возможность ознакомиться с ним во время заключения договора с Вами, а также когда предлагаем Вам услугу, товар и/или э-среду. Уведомление о соблюдении конфиденциальности – это документ, предлагающий информацию, и оно не является частью заключаемого с Вами договора или общих условий Telia.

Подобно тому, как стремительно развиваются и совершенствуются современные услуги связи, смарт-устройства и смарт-решения, меняются и действия по обработке данных, необходимые для их предложения. Мы делаем все от нас зависящее, чтобы уведомление о соблюдении конфиденциальности всегда соответствовало требованиям на каждый момент времени и было доступно Вам на домашней странице Telia по адресу www.telia.ee или в представительствах Telia. О существенных изменениях в уведомлении о соблюдении конфиденциальности, которые Вас касаются, мы будем сообщать Вам через нашу домашнюю страницу, электронным письмом или другим разумным способом.

Что такое персональные данные, и какие персональные данные обрабатывает Telia?

Персональные данные (далее также данные) – это Ваши данные, которые можно непосредственно или косвенно связать с Вами как с частным лицом. Чтобы было более понятно, мы разделяем Ваши персональные данные на пять приведенных ниже категорий согласно их характеру и источнику. Источник персональных данных показывает, через какие каналы или через кого персональные данные поступают в Telia.

Основные данные

К основным данным относятся, например, имя и фамилия, имя пользователя, личный код, дата рождения, номер удостоверяющего личность документа (например, паспорт, ID карточка) и прочая связанная с ним информация, возраст, адрес, адрес электронной почты, информация о заказанных или купленных продуктах (напр., состав услуг, дополнительные услуги, параметры, адрес услуг, используемые устройства и пр.) и связанный с ними IP адрес, название домена или серийный номер

устройства, информация о расчетах (напр., адрес, по которому выставляется счет, номер ссылки, адрес осуществления расчетов и пр.) и т.д.

Источники сбора данных: мы получаем данные от Вас и через услуги, которыми Вы пользуетесь. Кроме того, мы получаем определенные основные данные из государственных регистров.

Данные связи

Данные связи – детали услуги электронной связи (например, услуги интернета, мобильной связи, телефонной связи, телевидения и другие услуги связи), связанные с предоставлением связи в сети связи, а также необходимые для связанных с этим расчетов. Это данные, отражающие Ваши действия при пользовании услугами связи в сети связи в конкретное время и/или конкретном месте. Например, номер А звонит номеру В определенное время, в определенном месте и с определенной продолжительностью. Кроме того, данными связи являются местонахождение конечного устройства, сеть, где начинается сеанс связи или где он заканчивается, начало, конец и продолжительность соединения. К данным связи относятся также данные местонахождения использования услуг связи.

Источники сбора данных: мы получаем данные через услуги, которыми Вы пользуетесь.

Данные о местонахождении

Данные о местонахождении – это данные о географическом местонахождении конечного устройства или о местонахождении оказания услуги, которые возникают при пользовании услугой. Например: координаты местонахождения (GPS).

Перечисленные выше данные могут быть связаны с Вами непосредственно либо косвенно. Непосредственно означает, что данные непосредственно указывают на Вас как на конкретное физическое лицо. Косвенно означает, что их можно связать с Вами через дополнительную информацию или дополнительную обработку данных.

Данными местонахождения не является адрес местожительства, оказания услуги или осуществления расчетов или контактный адрес и т.д. Эти данные входят в состав основных данных.

Источники сбора данных: мы получаем данные через использование Вами услуг, когда необходимо определить географическое местонахождение.

Содержание сообщения

Содержание сообщения – это любое общение между двумя лицами с использованием услуги электронной связи, например, содержание телефонных разговоров и электронных писем, содержание SMS и MMS сообщений.

Важно различать следующее: если Вы общаетесь с другим человеком по телефону, через электронные письма или, например, текстовые сообщения, мы не сохраняем их содержание и не используем его и храним это содержание в тайне от третьих лиц.

Если же Вы через эти же средства связи обратитесь к нам как к поставщику услуг, например, позвонив, на номер телефона обслуживания клиентов или направив нам электронное письмо, мы являемся одной из сторон общения и имеем право использовать и сохранять данные, которые являются содержанием сообщения, для определенных целей (например, для доказательства совершения сделки, повышения качества обслуживания клиентов и пр.). То же действительно и в ситуации, когда инициатором общения с Вами является Telia.

Источники сбора данных: данные мы получаем, если Вы сообщите их нам при обращении к нам.

Специальные категории персональных данных

К специальным категориям персональных данных относятся данные, касающиеся расовой или национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, членства в профсоюзе, генетические данные, биометрические данные, используемые для уникальной идентификации физического лица, данные о здоровье или интимной жизни и сексуальной ориентации физического лица.

Источники сбора данных: нашей целью не является сбор Ваших персональных данных специальных категорий, однако они могут стать нам известными случайно, например, через полученное нами письмо или в ходе телефонного разговора в рамках общения с клиентом, если Вы их нам сообщите.

Обезличенные данные связи

К шестой категории относятся обезличенные данные связи, которые мы также должны обрабатывать для оказания услуг и осуществления расчетов. Для нас обезличенными данными связи являются,

например, данные связи, возникающие в ходе использования услуг связи в нашей сети, например, клиентами роуминга, клиентами других операторов или клиентами других поставщиков услуг интернета.

Источники сбора данных: мы получаем данные через использование услуг клиентами, обезличенными для Telia.

Как мы собираем Ваши персональные данные?

Мы предлагаем для Вашего пользования очень разные услуги (например, услуги связи, услуги информационного общества, другие услуги) Кроме того, мы предоставляем возможность использовать разные среды в интернете – среду обслуживания клиентов и продажи, другие виды интернет-среды или электронные приложения (например, среда ТВ услуг, среда администрирования услуги и пр.) (далее э-среда). Поэтому состав собираемых персональных данных зависит от того, какими конкретными услугами или э-средами Вы пользуетесь, какие данные необходимо задействовать для их предложения, в каком объеме Вы при этом передаете нам данные (например, при заказе услуги, регистрации пользователя и пр.), и какие виды согласия на обработку данных Вы нам даете. При сборе данных мы соблюдаем принцип минимальной достаточности, т.е. мы собираем лишь данные, необходимые для достижения цели.

В основном мы собираем персональные данные следующими способами:

- мы получаем Ваши данные при заказе услуги или товара, регистрации клиента, пользователя услуги или э-среды, заказе новостной рассылки, отправленным нам информационном запросе или претензии, а также в других аналогичных ситуациях;
- данные возникают, когда Вы пользуетесь услугами (например, при пользовании услугами связи возникают данные связи, при совершении покупок в э-магазине возникают данные покупок и т.д.);
- при необходимости мы получаем персональные данные и из других источников (например, от других поставщиков услуг или из открытых регистров, таких как регистр народонаселения, коммерческий регистр и пр.), если это необходимо для заключения договора, его исполнения или обеспечения его исполнения или для выполнения вытекающей из закона обязанности. Для подобной обработки данных может потребоваться и Ваше согласие. Более подробно Вы сможете прочитать об обработке данных на основании согласия уже ниже.

На каких основаниях и в каких целях мы обрабатываем Ваши персональные данные?

Каждый случай обработки персональных данных должен быть обоснован. В Telia мы разделили обработку персональных данных, руководствуясь четырьмя юридическими основаниями: выполнение обязанности, вытекающей из закона, исполнение договора, обоснованный интерес Telia и Ваше согласие.

Исходя из этих четырех юридических оснований, мы распределили все цели, в которых мы обрабатываем Ваши персональные данные. В соответствии с этим распределением в отношении указанных оснований и целей действительны и разные сроки хранения, и у Вас есть разные права и возможности, чтобы повлиять на обработку своих данных и сделать свой выбор.

Обоснованный интерес

Обоснованный интерес означает, что мы используем персональные данные, в первую очередь, для улучшения оказания услуги и повышения уровня обслуживания, развития услуг, продуктов и э-сред, а также для того, чтобы способствовать общению с клиентами и коммерческой деятельности, однако сугубо для исполнения договора непосредственно делать это не надо. Таким образом мы можем предлагать своим клиентам услуги, продукты, ценовые решения, обслуживание и пр. именно в таком виде, в каком клиенты этого от нас ожидают. Мы также можем вести статистический учет, что необходимо для принятия правильных деловых решений. На указанном основании мы также обрабатываем данные тогда, когда это необходимо для документирования сделок, совершенных в ходе коммерческой деятельности, и для другого делового инфообмена. На основании обоснованного интереса мы обрабатываем для маркетингового анализа и Ваши основные данные.

Обоснованный интерес – это в первую очередь баланс между нашими и Вашими правами. Сегодня в отношениях с клиентами предполагается, что поставщик услуг упрощает и уточняет пользование услугой и обслуживание настолько это возможно. Однако достичь этого наилучшим способом можно лишь в том случае, если мы используем для этого и Ваши персональные данные. Для нас

дополнительная обработка данных необходима в первую очередь, например, для лучшего использования сети связи и каналов обслуживания, совершенствования и развития нашей сети связи и наших систем, для составления статистики о пользовании услугой и пр.

Приведенный выше обзор обработки данных исходя из обоснованного интереса не является окончательным. При разумной необходимости и в разумном объеме мы можем обрабатывать данные в соответствии с правовыми актами также и в других целях.

Поскольку необходимость обработки персональных данных исходя из обоснованного интереса не вытекает напрямую из закона или договора, но в то же время для этого нам не требуется Ваше предварительное согласие, мы решили этот вопрос таким образом, что Вы всегда можете обратиться к нам за разъяснениями и возразить против обработки данных с какой-либо приведенной ниже целью.

Ниже мы предлагаем перечень целей, связанных с использованием данных исходя из обоснованного интереса.

Цель	Категории данных	Категории уполномоченных обработчиков
Общая маркетинговая деятельность	-Основные данные	Телемаркетинг/Маркетинг
Статистика повреждений, продаж, потребления и пр. статистика (проактивное обслуживание)	-Основные данные -Данные связи	
Общее профилирование групп клиентов	-Основные данные	Телемаркетинг/Маркетинг
Предупреждение мошенничества	-Основные данные	
Безопасность сети и данных, защита имущества Telia (например, видеоохрана и информация о входе в среду Telia)	-Основные данные	
Поддержание отношений с клиентами (администрирование обращений, коммуникация, обслуживание клиентов), онлайн-диалог с Telia	-Основные данные	
Отношения с клиентами (разрешение споров)	-Основные данные	
Обмен данными внутри концерна	-Основные данные	
Разработка продуктов и услуг Telia	-Основные данные	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений
Разработка сети и систем Telia	-Основные данные -Данные связи	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений, Создание и обслуживание сети
Тестирование сети и систем Telia	-Основные данные	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений
Обеспечение поступления доходов Telia	-Основные данные	

Обработка данных на основании согласия

Мы просим Вашего согласия, в первую очередь, на такое использование услуг связи (в т. ч. данных о местонахождении), без которых мы хотя и можем предлагать свои услуги, товары и э-среды, но при этом обслуживание, опыт и удобство пользователей, а также маркетинг не будут совершенными и персональными.

С Вашего согласия мы будем использовать данные связи для определения Вашего покупательского поведения и Ваших потребительских привычек, и/или, используя методы профилирования, для проектирования Ваших потребительских ожиданий, предпочтений и потребностей с тем, чтобы:

- направлять Вам маркетинговые предложения и сообщения и выбрать подходящий канал маркетинга;
- определить для Вас маркетинговый сегмент, тип и/или профиль клиента;

- разрабатывать и предлагать новые, персональные и/или нецелевые услуги, предложения и возможности использования э-среды или улучшать пользовательский опыт;
- демонстрировать Вам в среде службы обслуживания, продаж или другой интернет-среде, приложении, среде ТВ услуг или аналогичной электронной среде (э-среда) персонализированные или нецелевые контент, предложения и рекламу;
- передавать данные связи для обработки в целях маркетинга предприятиям, входящим в концерн Telia, и уполномоченным обработчикам данных, которые обрабатывают соответствующие данные согласно целям, установленным Telia.

Цель	Категории данных	Категории уполномоченных обработчиков
Персональное маркетинговое профилирование <i>Внизу приведено более точное определение маркетингового профилирования</i>	-Основные данные	Телемаркетинг/Маркетинг
Принятие автоматических решений, оказывающих существенное влияние на лицо (ценообразование, предоставление услуг на основании согласия и пр.)	-Основные данные	
Прямой маркетинг (электронные письма, SMS, MMS и пр.)	-Основные данные	Телемаркетинг/Маркетинг
Маркетинговый анализ на основании данных связи клиента	-Основные данные -Данные связи	
Статистические данные на основании данных связи клиента	-Основные данные -Данные связи	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений, Создание и обслуживание сети
Повышение качества обслуживания на основании данных связи клиента	-Основные данные -Данные связи	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений, Создание и обслуживание сети

Вы всегда можете отозвать свое согласие через э-среду Telia, в письменной форме или подав новое заявление в форме, позволяющей письменное воспроизведение. Заявление и отзыв согласия не имеют обратной силы. Исходя из технического решения, дача и отзыв согласия могут быть активированы в инфотехнологической системе в течение суток.

Согласие действительно до его отзыва путем подачи нового соответствующего заявления или до прекращения всех договоров.

Вы можете дать согласие в случае, если Вы сами заключили договор с Telia, или если Вы используете услуги связи Telia в качестве идентифицированного пользователя на основании договора, заключенного другим лицом, т.е. Вы являетесь идентифицированным пользователем.

С Вашего согласия мы можем использовать данные связи в целях маркетинга и для того, чтобы связать их с другими Вашими данными, которыми может быть информация о потреблении наших услуг, товаров и э-сред, кредитная информация, данные об использовании э-сред, в т.ч. журнал регистрации действий, Ваше общение с Telia, данные, полученные у уполномоченных обработчиков или третьих лиц (например, данные Google Analytics, данные, полученные через Facebook, информация о кредитоспособности и пр.).

На основании согласия мы в целях маркетинга передаем данные связи третьим лицам для того, чтобы иметь возможность направлять Вам маркетинговую информацию через приложения, э-среды, каналы социальных сетей таких третьих лиц (например, в приложениях Google, в Facebook и т.д.).

На основании согласия мы в целях маркетинга можем использовать Ваши данные связи, которые возникают в ходе использования Вами услуг связи, в следующем объеме:

- данные об использовании и о местонахождении услуг связи, в т.ч. в разрезе их отдельных видов и дополнительных услуг, объем, количество, способ, время, местонахождение использования услуги (например, количество минут разговора в определенном направлении, использованный объем

передачи данных и т.д.), пользователь, используемые устройства, номера телефонов и других средств связи, IP адрес и прочие идентификаторы и детали;

- данные связи, сохраняемые конечными устройствами, используемыми для потребления услуг связи (напр., дигибокс, маршрутизатор и пр.);
- данные, полученные методом профилирования на основании данных связи и других вышеприведенных данных.

Как правило, Ваши данные как данные частного клиента и как данные бизнес-клиента (например, если Вы используете заказанные и оплаченные Вашим работодателем услуги) обрабатываются по аналогичным правилам. Тем не менее, обращаем Ваше внимание на то, что выбранный Вами как частным клиентом ассортимент услуг для использования в целях маркетинга не распространяется на проведение маркетингового анализа бизнес-клиента в объеме, необходимом для того, чтобы делать предложения на основании объема использования устройств и услуг бизнес-клиента, поскольку обоснованный интерес бизнес-клиента как нашего партнера по договору может заключаться в получении предложений, соответствующих его потребностям.

Важно, что такой анализ не основан на обработке данных отдельного лица, а исходит из общих объемов и анализа совокупности данных связи конкретного бизнес-клиента. В то же время, в эту совокупность не включаются информация счетов частных лиц, т.е. данные связи, связанные в счете с Вами как с частным лицом. Это услуги, которые зачастую работодателем не компенсируются (м-парковка, м-лото и пр.)

Если Вы желаете отказаться от такого рода обработки данных, Вы можете подать свое возражение в Telia.

Для исполнения договора

Обработка персональных данных, необходимая для исполнения договора, заключается, в первую очередь, в том, что мы даем определенные обещания в отношении наших услуги и продуктов, и их невозможно исполнить без обработки персональных данных. Мы выяснили, какие персональные данные нам нужно использовать для предложения услуги или продукта того качества, которое указано в договоре, и поэтому мы можем обрабатывать минимальный объем данных. Сюда относятся следующие цели:

Цель	Категории данных	Категории уполномоченных обработчиков
Договорные отношения (запрос предложения в Telia)	-Основные данные	Кредитный риск и задолженность
Автоматические решения (кредитный рейтинг) <i>Ниже приведена более подробная информация об автоматических решениях и оценке кредитоспособности</i>	-Основные данные	Кредитный риск и задолженность
Администрирование заказов клиента	-Основные данные	Курьерские, складские и логистические услуги
Обслуживание клиентских отношений (заключение договоров, идентификация лица, направление напоминаний и пр.)	-Основные данные -Данные связи	
Поставка или доставка клиенту продукта/услуги	-Основные данные	Курьерские, складские и логистические услуги
Обеспечение качества услуги согласно договору	-Основные данные -Данные связи	Последующее обслуживание устройств
Администрирование повреждений и прочих инцидентов, влияющих на услуги, предлагаемые клиенту (информирование, разрешение ситуаций)	-Основные данные	
Расчеты (составление и выставление счетов, сбор платежей)	-Основные данные	Направление счетов, Обслуживание или поддержка программного обеспечения
Оказание услуги связи (передача контента связи)	-Основные данные -Данные связи	

Обеспечение безопасности сети и услуг Telia	-Основные данные -Данные связи	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений
Выявление и устранение технических неполадок в услугах Telia	-Основные данные -Данные связи	Услуги инфотехнологических разработок для информационных систем и приложений
Исчисление и администрирование плат, связанных с использованием услуг Telia (услуга местных разговоров и роуминга)	-Основные данные -Данные связи	
Выявление мошенничества при использовании услуг роуминга	-Основные данные -Данные связи	

Выполнение обязанности, вытекающей из закона

Выполнение обязанностей, вытекающих из закона, представляет собой обработку данных, которую мы обязаны осуществлять, так как этого от нас как поставщика/продавца услуг требует закон.

Если обработка данных необходима для выполнения обязанности, вытекающей из закона, мы в Telia не вправе принимать решения о сборе и сохранении персональных данных, как и не вправе делать этого и Вы. Сюда относятся следующие цели:

Цель	Категории данных	Категории уполномоченных обработчиков
Бухгалтерия	-Основные данные	
Ответы на запросы государственных учреждений	-Основные данные	
Обязательное установление личности в связи с m-ID услугой и для предотвращения отмывания денег при оказании услуги финансирования	-Основные данные	
Обязательная оценка кредитоспособности клиента при предоставлении кредита	-Основные данные	Кредитный риск и задолженность
Обеспечение качества услуги связи, предусмотренного законом	-Основные данные -Данные связи	
Хранение данных связи, предусмотренных законом	-Основные данные -Данные связи	
Информирование учреждения надзора и лица об имевших место нарушениях	-Основные данные -Данные связи	
Обеспечение предусмотренного законом уровня безопасности сети связи	-Основные данные -Данные связи	

Что такое маркетинговое профилирование?

Профилирование в целях маркетинга означает в Telia обработку данных, в ходе которой мы обрабатываем Ваши данные при помощи технологий обработки данных, используя для этого различные методы статистического или математического анализа либо методы прогнозирования для создания разных связей, вероятностей, корреляций, шаблонов, моделей, маркетинговых профилей и пр. Это позволяет нам прогнозировать или проектировать Ваши ожидания, предпочтения и потребности в связи с использованием предлагаемых нами товаров и услуг.

Профилирование отличается от другой автоматической обработки данных в целях маркетинга тем, что с его помощью проектируются или прогнозируются дополнительные данные о лице (см. примеры ниже), которые могут содержать несоответствия действительности.

Как мы используем профилирование в целях маркетинга?

- Общая сегментация, создание типов клиентов или профилирование и их присвоение клиенту, в ходе чего мы можем анализировать демографические данные клиентов (возраст, пол), данные об использовании услуг и прочие данные в совокупности, применяя различные признанные в международном плане методы статистического анализа, соответствующие для каждого конкретного случая, для выполнения анализа профиля с тем, чтобы разработать различные

сегменты, типы или профили клиентов, и на основании идентификационных данных, использованных в анализе профиля, и оценки вероятности мы можем отнести конкретного клиента к соответствующему сегменту, типу или профилю (например, клиент со знанием инфотехнологии и т.д.) и использовать эту оценку при принятии разных маркетинговых решений (предложение клиенту, персонализированный контент, показ рекламы в э-среде и пр.).

- На основании маршрута данных клиента оценки поведения и интересов клиентов, в ходе чего мы можем в совокупности анализировать данные использования услуг клиентом, данные посещений сети и пр. данные, связанные с покупательским поведением и потреблением, также используя различные методы статистического анализа и анализа профиля для того, чтобы проектировать схожие шаблоны поведения клиентов, схожие модели и типы клиентов и на их основании вывести оценку вероятности в отношении конкретного клиента о том, насколько он был бы заинтересован в заказе и использовании какой-либо конкретной услуги, т.н. прогнозирование доли интереса клиента.
- Предложения на основании местонахождения, в ходе чего мы можем анализировать данные клиентов, использующих услуги связи в при конкретном событии, на конкретном мероприятии или определенном регионе, и использовать методы статистического анализа и анализа профиля для того, чтобы принять решение о направлении конкретному клиенту маркетингового предложения или сообщения.

Вы вправе в любой момент подать возражение в отношении касающейся Вас обработки данных в целях маркетинга, в т.ч. в отношении маркетингового профилирования, сообщив об этом Telia.

Какие другие автоматические решения мы принимаем в Вашем отношении?

Кредитный рейтинг

При продаже товаров и оказании услуг на условиях кредита, в т.ч. при заключении договоров о потребительском кредите, мы проводим проверку данных клиента, результат которой выражается в кредитном рейтинге.

Кредитный рейтинг, выполненный в Вашем отношении, регулярно обновляется, не реже двух раз в месяц.

При выполнении кредитного рейтинга мы собираем:

- соответствующую информацию о Вашем платежном поведении и платежной истории в инфотехнологических системах Telia;
- из публичных сводов данных (официальные сообщения, информация, разглашаемая судебными исполнителями, и прочие официальные регистры и издания, например, коммерческий регистр, регистр народонаселения);
- база данных Creditinfo Eesti AS (регистр нарушений платежей Creditinfo, используя скоринг частных лиц Creditinfo).

Кредитный рейтинг имеет четыре ступени: новый, удовлетворительный, положительный и отрицательный.

Результаты кредитного рейтинга «новый» и «отрицательный» влекут за собой невыдачу кредита и требование залога при подсоединении к услуге.

Результаты «удовлетворительный» и «положительный» означают автоматическое разрешение подсоединения к услугам.

Скоринг, или вероятность неплатежеспособности частного клиента, в основном состоит из данных регистра платежей нарушений (информация о закончившихся/незакончившихся платежных нарушениях), информации крепостной книги, данных аффилированных предприятий, официальных сообщений, информации о сальдо государственных налогов, информации о первом появлении клиента на кредитном рынке и его активности на нем и т.д.

Чем выше значение скоринга, тем выше кредитный риск частного лица.

Более подробную информацию о скоринге Вы найдете на [домашней странице](#) Creditinfo Eesti AS.

При мануальной проверке мы используем также дополнительные источники (поисковые подсистемы, поиск судебных постановлений и т.д.).

Управление задолженностью

Если клиент, несмотря на отправленное уведомление о задолженности, ее не погашает, выполняется автоматическое ограничение услуг связи, и Вы не можете использовать свою услугу в обычном объеме.

Если речь идет об услуге мобильного телефона или настольного телефона, ограничивается лишь возможность исходящих звонков, однако находясь в Эстонии, можно принимать входящие звонки.

В части автоматических решений, принятых в Вашем отношении, Вы вправе потребовать их просмотра работником Telia.

Кто помимо Telia может обрабатывать Ваши персональные данные?

Предприятия концерна Telia при принятии управленческих и административных решений, а также для предложения услуг при использовании инфотехнологических систем внутри концерна.

Сотрудничающие с нами деловые партнеры, которые обрабатывают Ваши данные от имени Telia. Указанные третьи лица не могут использовать персональные данные для каких-либо иных целей помимо оказания согласованной с нами услуги. При использовании деловых партнеров мы применяем должное прилежание для обеспечения того, чтобы они действовали в соответствии с настоящим уведомлением о соблюдении конфиденциальности.

Предприятия, с которыми мы сотрудничаем, как правило, находятся в Эстонии, на территории Европейского Союза или Единого экономического пространства Европейского Союза, однако в отдельных случаях они могут находиться и за пределами указанных территорий. Но и в последнем случае мы принимаем соответствующие меры, чтобы гарантировать обеспечение Вашего права на защиту персональных данных. О передаче Ваших данных Вы можете получить более точную информацию, направив запрос об ознакомлении с данными.

В соответствии с договорами об обработке данных, заключенных с деловыми партнерами, в определенных случаях может быть применена и совместная ответственность, и это означает, что за обработку Ваших персональных данных отвечаем совместно как мы, так и наш деловой партнер. В таком случае помимо наших условий действуют также и условия защиты данных нашего делового партнера.

Перечень наших доверенных договорных партнеров (уполномоченных обработчиков) Вы найдете [здесь](#).

Другие операторы или телекоммуникационной сети или поставщики услуг, предлагающие услуги или привлеченные к оказанию Вам услуг, например, для выставления счетов или для выявления и устранения повреждений и ошибок.

Когда Вы покидаете нашу сеть связи и используете мобильные услуги роуминга в сетях других операторов (например, при поездке за границу), эти операторы могут собирать и обрабатывать Ваши персональные данные, а также получать данные из Telia. В этом случае обработка и сбор данных осуществляется на условиях оператора, являющегося третьим лицом, и не на основании настоящего уведомления о соблюдении конфиденциальности. Рекомендуем Вам ознакомиться с процедурами по защите персональных данных других операторов.

Мы также можем передавать информацию о Вас компетентным государственным учреждениям (например, учреждениям безопасности и розыска, в т.ч. полиции, судам, центру тревоги (112), если соответствующая обязанность вытекает из закона. Мы делаем это лишь в предусмотренных законом случаях и в соответствии со строгими процедурами, описанными выше.

Мы можем также обрабатывать анонимные или консолидированные данные, не связанные с Вами как с частным лицом. Подобные данные более не являются персональными данными, и их можно передавать в других целях и другим лицам.

Как долго мы храним Ваши персональные данные?

Мы храним Ваши персональные данные в течение периода, необходимого для достижения целей, указанных в уведомлении о соблюдении конфиденциальности, или до тех пор, пока это предусмотрено обязанностью, возложенной на нас законом.

Следует учитывать, что в определенных случаях для обычных сроков погашения данных действуют определенные исключения, например, некоторые сроки погашения не применяются автоматически в

случае наличия задолженности. Кроме того, этим правилам не подчинено хранение анонимных данных, поскольку в этом случае это уже не персональные данные.

Далее приведена сводная таблица с примерами наших принципов хранения персональных данных. Перечень не является исчерпывающим, и более точные сроки хранения данных Вы можете увидеть, ознакомившись с Вашими собственными персональными данными (информация об этом приведена ниже):

Срок хранения, по истечении которого персональные данные, находящиеся в нашем распоряжении, погашаются или обезличиваются при условии, что не существует факторов, исключающих это действие (например, в определенных случаях таким фактором является наличие задолженности)	Примеры
Незамедлительно после обработки данных	-Содержание сообщения при трансляции связи
Не позднее, чем в течение 1 месяца	-Видеохрана -МультиSMS
По истечении 6 месяцев	-Потенциальные клиенты, запросившие, например, ценовое предложение или информацию о наличии технической возможности, но клиентами не стали
По истечении 1 года	-Данные связи
По истечении 1,5 лет	-События, связанные с клиентом (консультация, общие предложения)
По истечении 2 лет	-Записи телефонных звонков
По истечении 3 лет	-Данные контактных лиц -События (заказ, жалоба, инцидент, уведомление о задолженности) -Данные, связанные с требованиями, проданными инкассо-фирмам -Данные, связанные с выдачей кредита и его обслуживанием <i>Срок погашения применяется с момента прекращения договора.</i>
По истечении 5 лет	-Данные, собранные с целью предотвращения отмыывания денег и финансирования терроризма <i>Срок погашения применяется с момента прекращения договора.</i>
По истечении 7 лет	-Финансовые данные неактивного клиента -Прекращенные продукты -Бухгалтерские данные (в т.ч. договоры об их прекращении)
По истечении 10 лет	-Персональные данные, связанные с подсоединением к услуге Mobicall-ID и его прекращением
По истечении 13 лет	-Данные задолженности, если не осуществляется действительного производства по взысканию
Конкретно не установленные сроки	-Факт непосредственной идентификации лица -Действительное контактное лицо с полномочиями и контактное лицо со связями

Как мы обеспечиваем безопасную обработку Ваших данных?

Для обеспечения цельности, доступности и конфиденциальности данных мы применяем необходимые организационные, физические и инфотехнологические меры безопасности. Эти меры включают в себя защиту работников, информации, инфотехнологической инфраструктуры, локальных и открытых сетей предприятия, а также охрану административных зданий и технического оборудования.

Целью деятельности по обеспечению безопасности информации является применение степени, достаточной для обеспечения защиты информации, заземление рисков и предупреждение опасностей.

Мы обеспечиваем безопасность сети связи, а также тайну содержания и формы Ваших сообщений, времени и способа их отправки согласно условиям, действующим в отношении услуг Telia, и требованиям правовых актов. Необходимые для этого меры установлены внутренними предписаниями безопасности Telia. При необходимости мы уточняем на домашней странице, какие конкретные меры мы можем использовать для обеспечения безопасности сети связи.

В отношении наших работников действуют требования в области конфиденциальности и защиты данных, для них проводится обучение на тему защиты персональных данных, и работники несут ответственность за выполнение этих требований.

Наши деловые партнеры обязаны обеспечить соблюдение своими работниками таких же правил, которые соблюдаем и мы, и работники несут ответственность за соблюдение требований использования персональных данных.

Что Вы сами можете сделать для защиты своих персональных данных?

Несмотря на то, что мы в Telia прилагаем большие усилия для безопасного хранения и защиты Ваших персональных данных, Вам также отведена при этом существенная роль.

Всегда перед тем, когда Вы собираетесь передать свои персональные данные кому-либо, подумайте, известно ли Вам, кто получит Ваши данные и насколько надежно они будут храниться.

Разглашение паролей, ID карточки и прочей информации деликатного свойства и их передача другим лицам – недопустимый шаг и неразумное решение. При пользовании услугами связи и интернета следует учитывать, что предоставляя по собственной небрежности или по каким-либо иным причинам другим лицам доступ к своим данным, например, в нашей среде самообслуживания, Вы предоставляете доступ как к распечатке звонков, деталям услуги, расчетным данным, так и к данным связанных лиц.

Если у Вас есть подозрение, что с Вашими персональными данными произведены действия, противоречащие настоящему уведомлению о соблюдении конфиденциальности, или если существует опасность, что Ваши данные попали в руки посторонних лиц, непременно дайте нам знать об этом при первой же возможности. В этом случае мы сможем разрешить сложившиеся ситуации по возможности быстро и помочь свести потенциальный ущерб к минимуму.

В нашей среде самообслуживания Вы также можете всегда проверить свои данные и доступ к ним и изменить их.

Каковы Ваши права в связи с персональными данными?

Право ознакомиться со своими данными

Вы вправе в любое время ознакомиться со своими персональными данными, которые использует Telia. Кроме того, у Вас есть право получать информацию о целях обработки данных и сроках их хранения. Ознакомиться с данными можно как в среде самообслуживания, так и в представительствах Telia. Для этого необходимо предварительно идентифицировать себя и представить нам соответствующее заявление. Мы имеем право отвечать на такие запросы в течение 30 дней. Более подробно об этом можно прочитать [здесь](#).

Право на исправление персональных данных

Если при ознакомлении со своими данными Вы обнаружите неверные данные или если Ваши персональные данные изменились, Вы всегда можете сами их исправить в среде самообслуживания или обратившись в ближайшее представительство Telia.

Право быть забытым

В определенных случаях у Вас есть право попросить погасить свои персональные данные. Это делается в первую очередь в случае обработки данных на основании согласия и обоснованного интереса. Сюда относятся, например, маркетинговые профили и т.п. данные. Однако зачастую полностью погасить персональные данные невозможно, так как мы используем данные и для других целей, в связи с которыми досрочное погашение данных не разрешается на основании договора или закона.

Право подачи возражений

Вы вправе в любое время подать возражение в отношении действий по обработке касающихся Вас персональных данных, которые мы выполняем исходя из обоснованного интереса. При подаче возражения мы рассматриваем законные интересы и при возможности прекращаем обработку данных.

Указанным правом нельзя воспользоваться в ситуации, когда нам необходимо составлять, предъявлять или защищать юридическое требование (например, мы считаем, что лицо нарушило договор, и поэтому для защиты своих интересов мы должны обратиться в суд или в другой правоохранительный орган).

Право ограничения обработки касающихся Вас данных

В определенных случаях у Вас есть возможность ограничить обработку персональных данных, сообщив нам об этом в ясной форме через среду самообслуживания или через представительство Telia. Этим правом можно воспользоваться лишь в следующих случаях:

- чтобы проверить верность персональных данных, если Вы оспорили их верность;
- чтобы зафиксировать незаконную обработку данных;
- Вам необходимы персональные данные для составления, подачи или защиты юридического требования;
- Вы подаете возражение для рассмотрения обоснованного интереса и хотите ограничить оспоренную обработку данных до принятия решения.

Однако Вам следует учитывать, что это право требует крайне точной формулировки цели и в определенных случаях может повлечь за собой временную приостановку оказания услуг.

Право на перенос данных

Право на перенос данных обеспечивает Вам дополнительный контроль за своими персональными данными. Мы предоставим Вам возможность получить в свое владение свои персональные данные в машинночитываемой форме или передать их непосредственно другому поставщику услуг (при условии, что у другого поставщика услуг есть возможность принять указанные данные в такой форме). Обращаем Ваше внимание на то, что мы не можем гарантировать и не несем ответственности за то, в состоянии ли другой поставщик услуг принять Ваши персональные данные.

В отличие от права ознакомиться со своими данными Ваше право на перенос данных ограничивается рядом факторов:

- Вы вправе получить персональные данные, переданные нам в структурированном, общепринятом формате и в машинночитываемой форме;
- право на перенос данных применяется лишь к данным, которые мы используем для исполнения договора или на основании согласия и лишь автоматизированно;
- при реализации этого права мы должны учитывать и права третьих лиц на конфиденциальность.

Для Вашего более удобного обслуживания мы разрешили вопрос реализации этого права аналогично решению ознакомления с персональными данными в среде самообслуживания.

Право обратиться в Telia или учреждение по надзору и суд

Если Вы хотите получить дополнительную информацию в вопросе использования Ваших персональных данных или помощь в среде самообслуживания для реализации своих прав, Вы всегда можете обратиться в нашу службу обслуживания по телефону 639 7130 или по адресу info@telia.ee.

Если Вы беспокоитесь о том, что с Вашими персональными данными обошлись небрежно или в порядке, противоречащим приведенному в уведомлении о соблюдении конфиденциальности, Вы всегда можете сообщить нам об этом по адресу нашего эксперта по защите персональных данных privacy@telia.ee.

Вы всегда вправе обратиться для защиты своих прав конфиденциальности и данных в Инспекцию по защите данных или в суд. Инспекция по защите данных – это государственное учреждение, куда можно обратиться за консультацией или за помощью в вопросах защиты персональных данных.

Об использовании «cookies»

Как и большинство других веб-страниц, веб-страницы и э-среда Telia используют технологию «cookies». Использование «cookies» связано со всеми приведенными выше юридическими основаниями, т.е. они

нужны нам как для выполнения обязанностей, вытекающих из закона, для обеспечения установленного в договоре качества услуг, более персонального и удобного предложения услуг, так и в целях маркетинга с Вашего согласия.

«Cookies» – это небольшие текстовые файлы, которые загружаются в компьютер пользователя через сервер э-среды. В результате интернет-браузер может пересылать информацию «cookies» обратно в э-среду в каждом случае пользования э-средой с целью распознавания этого же пользователя.

Вы можете запретить использование «cookies» в настройках браузера по Вашему выбору. Однако Вам следует знать, что в некоторых случаях это может замедлить просмотр веб-страницы или уменьшить функциональность определенных веб-страниц или воспрепятствовать доступу к ним.

Обычно мы используем информацию, собранную при помощи «cookies», для следующих целей:

Функциональные «cookies» и оказание услуг: «Cookies» очень важны для функционирования нашей веб-страницы и электронных услуг и позволяют унифицировать опыт пользователя. Например, по желанию пользователя ему не нужно вводить свое имя пользователя, пароль и индивидуализированные параметры выбора каждый раз, когда он осуществляет вход в нашу услугу.

Разработка услуг: Следя за использованием «cookies», мы можем совершенствовать функционирование нашей э-среды и электронных услуг. Мы получаем информацию, например, о том, какие части нашей веб-страницы наиболее популярны, на какие веб-страницы переходят дальше наши пользователи или с каких веб-страниц они приходят к нам, и как долго они находятся в нашей э-среде.

Анализ использования: Мы используем «cookies» для составления статистики о количестве посетителей нашей э-среды и пользователей электронных услуг и оцениваем эффективность рекламы.

Направление маркетинга: При помощи «cookies» мы также можем собирать информацию о предложении рекламы или направленном на определенный браузер контенте, создавая различные целевые группы.

При помощи «cookies» мы можем комбинировать полученную информацию с информацией, полученной о Вас другим способом, например, с информацией об используемых услугах.

На наших страницах могут быть ссылки на веб-страницы, продукты и услуги третьих лиц, а также расширения социальных сетей (например, плагины Facebook, Google Analytics) в целях маркетинга и составления статистики. Услуги третьих лиц или приложения третьих лиц на наших веб-страницах подчиняются правилам защиты персональных данных третьих лиц. Рекомендуем Вам ознакомиться с процедурами таких третьих лиц по защите персональных данных.

Ознакомьтесь также с [Политикой конфиденциальности клиентов](#) Telia Company.