

УВЕДОМЛЕНИЕ О КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ TELIA EESTI AS



Telia Eesti AS (Mustamäe tee 3, Tallinn, рег. код 10234957), далее – «Telia» или «наша компания», является ответственным обработчиком персональных данных своих клиентов. Ниже разъясняется, как именно Telia обрабатывает Ваши персональные данные.

Мы знаем, что защита персональных данных критически важна для наших клиентов и всех остальных, чьи данные мы обрабатываем. Поэтому мы крайне ответственно и тщательно оберегаем конфиденциальность субъектов данных. При обработке персональных данных Telia исходит из Общего регламента о защите данных (EU 2016/679) ЕС, Закона об услугах электронной связи и других действующих правовых актов.

Наша компания ссылается на уведомление о конфиденциальности и предоставляет к нему доступ при заключении договора, а также при предложении услуг, товаров и/или электронных систем. Уведомление о конфиденциальности – это информативный документ, который не является частью договора или общих условий Telia.

1. Что содержится в уведомлении о конфиденциальности?

Уведомление о конфиденциальности действует в отношении обработки персональных данных физических лиц. В дополнение к настоящему уведомлению о конфиденциальности Telia может вводить уведомления о конфиденциальности для отдельных услуг, описывающие обработку персональных данных в связи с конкретной услугой. Например: [Уведомление о конфиденциальности для Smart Wi-Fi](#). Эти дополнительные документы можно найти на сайте Telia: <https://www.telia.ee/lepingud-ja-tingimused/>.

В данном уведомлении о конфиденциальности разъясняется:

- как и какие персональные данные собирает и обрабатывает Telia;
- в каких целях и на каких правовых основаниях Telia обрабатывает Ваши персональные данные;
- как долго Telia будет хранить Ваши персональные данные;
- кто помимо Telia может обрабатывать Ваши персональные данные;
- как мы защищаем Ваши персональные данные;
- какие права Вы имеете в отношении обработки своих персональных данных и как ими воспользоваться.

Что не включено в уведомление о конфиденциальности?

Данное уведомление о конфиденциальности не затрагивает обработку Ваших персональных данных другими компаниями, даже если Вы пользуетесь услугами этих компаний или получаете к ним доступ посредством сети/услуг Telia. Все компании, которые обрабатывают персональные данные, должны иметь свои уведомления о конфиденциальности и о файлах cookie. Следует учитывать, что обработка персональных данных, передаваемых третьим сторонам, осуществляется в соответствии с их внутренними правилами.

2. Что такое персональные данные и какие данные обрабатывает Telia?

Персональные данные (далее также «данные») – это любая информация, прямо или косвенно связанная с Вами как физическим лицом. С точки зрения специфики данных Telia группирует персональные данные по следующим категориям.

Основные данные

Основные данные – это все персональные данные идентифицированного или идентифицируемого физического лица, не входящие ни в одну другую категорию данных. Telia обрабатывает Ваши основные персональные данные, включая, например, следующие: идентификационные данные (имя и фамилия, личный код, дата рождения); контактная информация (адрес места жительства, адрес электронной почты); данные по заказам, предложениям, доставке товаров и услуг, договорам и их изменениям; платежные данные, оценка платежеспособности и задолженностей; Ваши согласия и возражения; Ваше общение с Telia и т. п.

Основные данные	
Идентификационные данные	Имя и фамилия, имя пользователя, личный код, дата рождения, номер удостоверения личности (паспорт, ID-карта), Mobil-ID и PIN-1-код Smart-ID, пароль.
Контактные данные	Номер телефона, адрес электронной почты, адрес (места жительства, для расчетов), предпочтительный канал связи, изменения контактной информации.
Информация по продуктам и услугам	Адрес поставки услуги, справочный номер клиента по договорам, пакеты услуг, используемые услуги, дата начала/окончания пользования услугой/продуктом, продолжительность, статус, используемое оборудование, детализация пользования услугами. Номер мобильного или стационарного телефона, номер SIM-карты; IP-адрес, домен; модель телефона, IMEI, международный идентификатор мобильного оборудования (IMSI) вызывающего и принимающего вызов абонента, коды PIN и PUK, MAC-адрес, история использования мобильного телефона, изменения в продуктах и услугах, сообщения об ошибках, журналы (логи) активности (при необходимости, временная метка).
Платежная информация, оценка платежеспособности и задолженностей	Номер банковского счета, реквизиты, код субъекта НСО, расчетные данные (дата выставления, срок оплаты, номер счета и т. п.), реквизиты платежа (идентификатор платежа, сумма, дата), способ доставки счета (электронная почта, SMS, традиционная почта и т. д.), способ оплаты, информация о договоре прямого дебетования, информация о задолженностях, статус задолженности перед третьими лицами.
Ваши согласия / возражения	Информация о ваших согласиях, их изменении и отзыве; журналы (логи) активности (при необходимости временная метка), возражения против обработки персональных данных и т. п.
Связанные с вами профили	Профили (наборы данных, создаваемые Telia в процессе обработки других данных) для классификации пользователей по различным характеристикам (при необходимости с применением профилирования).
Фотоснимки и видеозаписи, включая записи камер наблюдения	Данные съемок видео- и фотокамер, записанные, например, при Вашем посещении представительства Telia (съемка системы видеонаблюдения рассматривается как персональные данные только в том случае, если по ней можно установить личность). Экранные снимки (с другими лицами, помимо собственного) видеоконференции между клиентом и Telia, если клиент пользуется решением визуальной поддержки (например, TechSee).
Ваше общение с Telia	Записи разговоров (звонки, чат-боты) со службой поддержки клиентов и их содержание, журналы (логи) активности (при необходимости временная метка), продолжительность, номер телефона клиента. Электронная переписка с Telia, включая содержание писем.
Данные о надежности и осмотрительности	Данные о платежном поведении, задолженностях, причиненном ущербе; данные, позволяющие Telia соблюдать меры должной осмотрительности для предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма, а также для обеспечения соблюдения международных санкций.
Прочая информация	Возраст, пол, языковые и другие установленные предпочтения, количество членов семьи (если это необходимо, например для идентификации совместных пользователей услуги, такой как, например, Мобильная жизнь).

* Приведены основные примеры данных, подлежащих обработке; список не является исчерпывающим.

Данные услуг связи

Данные услуг связи – это детализированная информация, связанная с услугами электронной связи (например, интернет, мобильные, телефонные и прочие услуги связи) и включающая передачу данных по сети связи или связанные с этим расчеты. Это данные, которые отражают Ваши действия при пользовании услугами сети связи в определенное время и/или в определенном месте. Например, номер А вызывает номер Б в некоторый момент, в определенном месте и в течение определенного времени. Данные связи включают в себя также местоположение терминала; сеть, с которой начинается или которой заканчивается

связь; время начала, конца и продолжительность соединения. Данные услуг связи также включают данные о месте пользования услугами связи.

Данные услуг связи*	
Данные вызовов стационарной / мобильной сети	Звонки: номер вызывающего абонента; номер принимающего абонента; дата и время начала и окончания; продолжительность; информация о переадресации звонков; Международный идентификатор мобильного оборудования (IMEI) мобильного телефона (вызывающего абонента); идентификатор соты на момент звонка; данные о местоположении.
Данные SMS, MMS и голосовой почты	Номер отправителя и получателя SMS / MMS; дата и время отправки и получения, метки об отправке (доставлено сообщение или нет), время звонка (поступления сообщения) на голосовую почту; информация о событии (подтверждение доставки сообщения в голосовой почтовый ящик), данные о местоположении (зона охвата антенны/мачты, город, страна).
Данные интернет-услуги (стационарная и мобильная сеть)	Имя (идентификатор) пользователя для авторизации, номер телефона; данные для определения даты, времени и продолжительности интернет-сеанса, IP-адрес, присвоенный поставщиком интернет-услуг и используемый во время соединения, IP-адрес назначения передаваемого через интернет IP-пакета, данные посещения сайтов (например, URL, DNS, IP-адрес сайта), объем данных, данные о местоположении (зона охвата антенны/мачты, город, страна).

* Приведены основные примеры данных, подлежащих обработке; список не является исчерпывающим.

Данные о местоположении

Данные о местоположении – это сгенерированные при пользовании услугой сведения о географическом местонахождении конечного оборудования или места оказания услуги. Например: координаты глобального позиционирования (GPS). Для предоставления услуг повышенной ценности, помимо данных услуг связи, может потребоваться обработка данных о местоположении. Данные о местоположении не включают адрес проживания, оказания услуг или адресации счетов, контактный адрес и т. п. Все перечисленные сведения относятся к основным данным. Если данные о местоположении, полученные из сети связи, используются для передачи сообщений или расчетов за услуги, они считаются не данными о местоположении, а данными услуг связи.

Содержание сообщения

Содержание сообщения – это информация, которой стороны обменялись друг с другом с помощью услуги электронной связи. Это может быть, например, содержание телефонного звонка, электронного письма, SMS или MMS. Здесь важно уточнить, что если Вы контактируете с другим человеком, например, по телефону, электронной почте или SMS, мы не записываем и не используем этот контент.

Ваши контакты с Telia

Если Вы связываетесь с Telia как поставщиком услуг, используя вышеупомянутые средства связи – например, по телефону поддержки клиентов, по электронной почте или в чате, наша компания становится стороной контакта. Поэтому у Telia может возникнуть потребность и желание записать такое общение (например, ваши переговоры со службой поддержки клиентов, позволяющие доказать наличие договора и заказ услуги или принять меры по совершенствованию обслуживания клиентов и т. д.). То же относится к ситуации, когда Telia первой вступает с Вами в контакт.

Особые виды персональных данных

Категория особых персональных данных включает: расовое или этническое происхождение, политические взгляды, религиозные или философские убеждения, членство в профсоюзах, генетические данные, биометрические данные, используемые в качестве уникального идентификатора физического лица, медицинские данные или данные о половой жизни и ориентации. Мы не собираем и не храним данные такого типа за исключением случая, если Вы предоставили нам такую информацию по собственной инициативе или дали свое явное согласие.

Персональные данные детей

Telia обрабатывает личные данные детей в пределах, разрешенных законом (по мере надобности или в случае необходимости). Telia прилагает все мыслимые усилия для обеспечения и контроля того, чтобы согласие на обработку персональных данных ребенка младше 13 лет давал его законный представитель, принимая во внимание используемые технологии и связанные с обработкой риски конфиденциальности.

Неперсонализированные данные

В некоторых случаях для предоставления услуг и выставления счетов требуется обработка неперсонализированных данных услуг связи. Для нашей компании такие неперсонализированные данные означают данные услуг связи, полученные от клиентов в роуминге, от клиентов других операторов или поставщиков интернет-услуг при использовании нашей сети связи.

Анонимные данные

Помимо этого, наша компания обрабатывает анонимные и сводные данные, которые невозможно связать с конкретной личностью. Telia заботится о безопасности процесса анонимизации и полной анонимности результата. Обезличенные данные перестают расцениваться как персональные данные в значении Общего регламента о защите данных и, следовательно, к ним не должны применяться принципы защиты данных.

3. Когда и как мы собираем Ваши персональные данные?

Telia предлагает очень широкий спектр продуктов и услуг (услуги связи и информационного общества, ИТ-услуги и т. д.). Помимо этого, наша компания обеспечивает доступ к различным порталам обслуживания клиентов и продаж, электронным приложениям (например, телевизионному) и другим веб-системам (далее также «электронная система»). Таким образом, информация, которую собирает о Вас наша компания, зависит от того, какие конкретные услуги, продукты или электронные системы Вы используете; какие данные нужно обработать, чтобы предоставить Вам эти услуги; объем, в котором Вы предоставляете данные Telia (например, при заказе и использовании услуги, регистрации в качестве пользователя и т. д.), и предоставленные Вами согласия на обработку данных. При сборе данных наша компания учитывает принцип минимальности, собирая исключительно данные, необходимые для достижения цели.

С точки зрения способа получения (сбора) Ваши персональные данные бывают следующими:

- информация, которую **Вы предоставляете**, например, при контакте или наличии договорных отношений с нашей компанией. Иными словами, когда Вы покупаете наши товары, услуги или регистрируетесь как пользователь услуг, подписываетесь на новостную рассылку, отвечаете на опрос об удовлетворенности клиентов, обращаетесь за информацией и т. п.;
- данные, которые **генерируются, когда Вы пользуетесь нашими сетями связи, услугами и системами** – например, совершаете звонки, отправляете SMS, листаете браузер, пользуетесь ТВ и другими развлекательными сервисами, посещаете наши сайты и т. п.;
- **производные данные**, то есть созданные нами на основе Ваших персональных данных – например, профили пользователя или аналитические данные и автоматизированные выводы аналитических решений о Ваших потенциальных предпочтениях и интересах;
- данные, **доступные в других источниках**, таких как другие поставщики услуг, публичные регистры, государственные органы (например, регистр народонаселения), банки, кредиторы (для проверки кредитоспособности и оценки платежеспособности) и т. д.

4. На каких правовых основаниях и в каких целях обрабатываются персональные данные?

Любая обработка персональных данных должна быть обоснованной. Поэтому наша компания собирает и обрабатывает персональные данные в объеме, необходимом для конкретных целей, и только пока это необходимо для достижения целей.

Telia может обрабатывать Ваши персональные данные на четырех правовых основаниях (законная обязанность, договорные цели, законные интересы и согласие), которые описаны ниже. В настоящем уведомлении о конфиденциальности мы сгруппировали цели обработки персональных данных по этим четырем правовым основаниям. Для указанных правовых оснований и целей действительны разные сроки

хранения персональных данных, так что различаются и Ваши права и возможности влиять на обработку своих данных и делать выбор. Подробная информация об этом представлена ниже.

Помимо этого, наша компания может обрабатывать анонимные или сводные данные, не позволяющие идентифицировать Вас как личность. Такие данные не расцениваются как персональные данные в значении Общего регламента о защите данных и, следовательно, к ним не должны применяться принципы защиты данных.

Обработка данных на основании обоснованных интересов

Обоснованные интересы означают, что потребность нашей компании в Ваших персональных данных связана в первую очередь с совершенствованием услуг, работой с клиентами и развитием бизнеса. Однако с точки зрения исполнения договора все это не является абсолютно необходимым. Помимо этого, персональные данные могут использоваться для статистических расчетов, необходимой для маркетингового анализа и принятия эффективных коммерческих решений. Это позволяет нам предлагать клиентам услуги, продукты, цены обслуживание и т. п., отвечающие их ожиданиям.

Обоснованные интересы – это прежде всего баланс между Вашими и нашими правами. Современные отношения поставщика с клиентами предполагают максимальную простоту и комфорт для пользователя любых услуг и обслуживания. Лучше всего это достигается с помощью Ваших персональных данных. Дополнительная обработка данных нужна и для оптимального использования сети связи и каналов обслуживания, а также для управления рисками (оценки рисков и общей надежности клиента или его представителя). Нужна она и для совершенствования и развития самих наших сетей, систем связи, каналов обслуживания, для сбора статистики пользования и т. д.

Telia прилагает все усилия для того, чтобы оправдывать Ваши ожидания, обеспечить высокое качество услуг, бесперебойную доставку товаров и услуг, а также наилучшее обслуживание. Таким образом, Telia обоснованно заинтересована в обработке Ваших личных данных для целей, указанных ниже.

Цель обработки данных	Категория данных
Прямой маркетинг, не требующий предоставления согласия (например, телефонный).	Основные данные
Общая маркетинговая деятельность, связанная с предложением товаров и услуг (на основе данных наших систем, не включает подробного профилирования).	Основные данные
Статистическая и аналитическая обработка для выявления общих тенденций и корреляций (т.е. не для индивидуальных рекомендаций).	Основные данные
Общее профилирование групп клиентов. Означает создание группового профиля, позволяющего лучше понимать Вас как представителя клиентской группы и адаптировать для Вас услуги и контент. <i>Подробное объяснение маркетингового профилирования можно найти в пункте 4.1.</i>	Основные данные
Предупреждение мошенничества и управление рисками.	Основные данные
Сетевая и информационная безопасность, кибербезопасность, безопасность данных. Защита инфосистем и активов Telia (например, видеонаблюдение, информация о входе в системы Telia).	Основные данные
Обработка данных, необходимая для поддержания и развития работы с клиентами. Управление работой с клиентами (управление контактами, общение, обслуживание), переписка и голосовые контакты. Обработка данных, необходимая для обслуживания клиентов.	Основные данные
Обмен данными и/или передача данных внутри концерна Telia.	Основные данные
Развитие услуг и продуктов.	Основные данные
Разработка и обслуживание систем и сетей. Обеспечение и повышение качества услуг.	Основные данные Данные услуг связи
Обработка данных услуг связи в статистических и аналитических целях. Статистика поломок, продаж, потребления и т. д. (в целях профилактики).	Основные данные Данные услуг связи
Обработка персональных данных, необходимая для тестирования систем и сетей.	Основные данные Данные услуг связи

Обработка данных, необходимая для обеспечения доходов (revenue assurance).	Основные данные
Горячая линия – сообщения о предполагаемом нарушении закона и правил или политики компании.	Основные данные
Обработка персональных данных, необходимая для работы с поставщиками и партнерами.	Основные данные
Обработка персональных данных, необходимая для разрешения споров.	Основные данные Данные услуг связи

Поскольку необходимость обработки личных данных на основании обоснованного интереса не следует напрямую из законодательства или договора, но и не требует Вашего предварительного согласия, **Вы всегда можете обратиться к нам за разъяснением или с возражением относительно обработки своих персональных данных в любых указанных целях.** Обработка в маркетинговых целях на основе обоснованных интересов при желании всегда может быть оспорена. Получив Ваше возражение против обработки в маркетинговых целях, мы немедленно предпримем изменения, чтобы ее прекратить. Для внесения таких изменений (прекращения обработки данных) может потребоваться некоторое время в зависимости от масштаба и сложности необходимых изменений.

Обработка данных на основании согласия

Наша компания запрашивает Ваше согласие в первую очередь на такое использование данных услуг связи (включая данные о местоположении), без которого предложение услуг, товаров и электронных систем нашей компании возможно, однако обслуживание, пользовательский комфорт и маркетинговая деятельность не будут персонализированы. Согласие требуется также для прямого маркетинга через электронные каналы (такие как электронная почта или SMS).

Запрашивая согласие, наша компания дает Вам подробную информацию о целях обработки данных и о том, как можно (в любое время) отозвать свое согласие. На основании Вашего согласия Telia может обрабатывать ваши персональные данные (включая данные услуг связи) для описанных ниже целей.

Цель обработки данных	Категория данных
Доставка маркетинговых предложений и уведомлений по электронной почте, SMS и другим электронным каналам (прямой маркетинг).	Основные данные
Обширное личное профилирование (в том числе в маркетинговых целях). <i>Подробное объяснение маркетингового профилирования можно найти в пункте 4.1.</i>	Основные данные
Автоматическое принятие решений, оказывающих значительное влияние на человека (предоставление услуг на основе согласия, ценообразование и т. п.).	Основные данные
Обработка данных услуг связи в маркетинговых целях, для дальнейшей персонализации обслуживания, предложений и услуг.	Основные данные Данные услуг связи
Обработка данных о местоположении при использовании услуг связи для анализа и разработки продуктов и услуг Telia в целях совершенствования качества сети мобильной связи.	Основные данные Данные услуг связи
Обработка особых видов персональных данных. Например, при тестировании пользовательского опыта конкретной целевой группы.	Особые виды персональных данных

Вы можете дать согласие и всегда отозвать его через электронную среду Telia или другие электронные каналы, отправив заявление в форме, допускающей письменное воспроизведение. Предоставление или отзыв согласия не имеют обратной силы. В зависимости от технического решения информационной системы, предоставление и отзыв согласия могут занять до одного дня.

Ваше согласие действительно до тех пор, пока Вы его не отзовете или пока не будут прекращены все Ваши договоры. Согласие действительно в обоих случаях – если Вы заключили договор с Telia и если Вы пользуетесь услугами связи Telia в качестве идентифицированного пользователя, указанного в договоре с другим лицом, т.е. являетесь персонализированным пользователем.

В общем и целом обработка данных бизнес-клиента производится на тех же принципах, что в случае частного клиента (например, при пользовании оформленными на работодателя или платными услугами). Здесь важно отметить, что Ваши настройки маркетинговой обработки данных как частного клиента не

распространяются на обработку маркетинговых данных, касающихся бизнес-клиента. Она производится в объеме, необходимом для составления предложений на основе использования бизнес-клиентом оборудования и услуг, то есть в соответствии с его потребностями и законными интересами как договорного партнера.

Обратите внимание, что такая обработка данных основана не на индивидуальном подходе, а на совокупных пользовательских данных и данных услуг связи конкретного бизнес-клиента. Однако этот анализ не включает частный биллинг, то есть данные услуг связи, относящиеся к Вам как физическому лицу. Как правило, это мобильные услуги, не возмещаемые работодателем (например, мобильная парковка, мобильные пожертвования и т. п.). Вы можете отказаться от такой обработки данных, отправив возражение в Telia.

Обработка данных в договорных целях

Обработка персональных данных в договорных целях необходима Telia для исполнения заключенного с Вами договора, как и для совершения необходимых преддоговорных действий. Сюда относятся следующие цели обработки:

Цель обработки данных	Категория данных
Преддоговорная работа. Обработка персональных данных, необходимая для подготовки договорного предложения по запросу лица и/или предоставления преддоговорной информации.	Основные данные
Автоматизированное принятие решений, необходимое для заключения или исполнения договора. <i>Подробную информацию об автоматизированных решениях и кредитных рейтингах можно найти в разделе 5.</i>	Основные данные
Управление заказами. Обработка персональных данных, необходимая для оформления и выполнения заказов, а также управления ими.	Основные данные
Управление клиентским делопроизводством. Обработка персональных данных, необходимая для работы с клиентами (заключение договоров, отправка напоминаний и т. п.).	Основные данные
Обработка персональных данных, необходимых для поставки товаров и услуг.	Основные данные
Обеспечение качества товаров и услуг. Обработка персональных данных, согласно договору с клиентом, необходимая для мониторинга качества услуги и связанного с ним управления и отчетности.	Основные данные
Управление сбоями и другими инцидентами, влияющими на услуги клиента (в т.ч. разрешение инцидентов и вопросов исполнения договора, уведомление). Обработка, необходимая для обнаружения технических неполадок и/или дефектов электронных средств связи.	Основные данные Данные услуг связи
Ведение расчетов и оплата. Обработка персональных данных, необходимая для выставления счетов, расчета стоимости (местной и роуминговой) и приема оплаты.	Основные данные Данные услуг связи
Обработка, необходимая для предоставления услуги связи (передачи информационного содержания).	Основные данные Данные услуг связи
Обработка, необходимая для поддержания или восстановления безопасности сетей и услуг связи.	Основные данные Данные услуг связи
Обработка данных услуг электронной связи, необходимая для обнаружения или пресечения мошенничества, злоупотреблений или неправомерного их использования.	Основные данные Данные услуг связи
Тестирование на основе соглашений с добровольными пользователями.	Основные данные Данные услуг связи

Обработка данных для выполнения установленных законом обязанностей

Выполнение возложенных законом обязанностей представляет собой обязательную для нашей компании обработку персональных данных, требуемую законодательством. Если обработка данных необходима для выполнения установленной законом обязанности, Telia не может изменить решение об обработке таких персональных данных так же, как и Вы. На этой правовой основе мы обрабатываем Ваши персональные данные в перечисленных ниже целях.

Цель обработки данных	Категория данных
Бухгалтерский учет – выполнение возложенной законом обязанности ведения бухгалтерского учета.	Основные данные
Обязательная идентификация личности. Например, в связи с услугой MobiiL-ID, а также для предотвращения отмыывания денег или обеспечения соблюдения международных санкций при предоставлении финансовых услуг.	Основные данные
Обязательная оценка кредитоспособности в соответствии с требованиями закона.	Основные данные
Следование принципу «знай своего клиента». Обработка данных для предотвращения отмыывания денег, финансирования терроризма и обеспечения соблюдения международных санкций при предоставлении финансовых услуг.	Основные данные
В случаях, предусмотренных законом – ответы на запросы официальных органов. Ответы на запросы субъекта данных в связи с осуществлением его прав.	Основные данные
Обработка данных услуг связи, необходимая для выполнения законодательных требований к качеству услуг.	Основные данные Данные услуг связи
Требуемое законодательством сохранение данных услуг связи.	Основные данные Данные услуг связи
Требуемое законодательством уведомление властей и физических лиц. Уведомление контролирующих органов и частных лиц о нарушениях.	Основные данные Данные услуг связи
Передача данных в суды и другие правоохранительные и/или государственные органы в соответствии с законодательством. Соответствующие запросы, журналы (логи) и постановления суда.	Основные данные Данные услуг связи
Обеспечение безопасности и конфиденциальности сети связи согласно требованиям законодательства.	Основные данные Данные услуг связи
Перевод номера. Обработка данных, необходимая для выполнения обязательства по переводу номера.	Основные данные Данные услуг связи

4.1 Что такое маркетинговое профилирование?

Маркетинговое профилирование означает в Telia применение технологий автоматической обработки данных, включающих различные методы статистического и математического анализа или прогнозирования. Профилирование производится для установления связей, вероятностей, корреляций, схем, моделей, маркетинговых профилей и т. п. Это позволяет нашей компании с той или иной вероятностью прогнозировать ожидания, предпочтения и потребности клиентов в отношении предлагаемых товаров и услуг.

Профилирование отличается от прочей автоматической маркетинговой обработки данных тем, что позволяет вычислять или предполагать дополнительные данные клиента (см. примеры ниже), в ходе чего могут возникать некоторые несоответствия, то есть имеется вероятность ошибки. Профилирование всегда предполагает некоторую вероятность ошибки, поскольку связи устанавливаются на математической и статистической основе. Если лицо можно безошибочно отнести к определенной категории, рассматриваемый уровень обработки данных не является профилированием в значении Общего регламента по защите данных.

Как используется маркетинговое профилирование в Telia?

- Создание и определение типов или профилей клиентов, позволяющих анализировать их демографические данные (возраст, пол), данные пользования услугами и прочие данные с (индивидуальным) применением различных международно признанных методов статистического анализа. На основе характеристик и вероятностной оценки, используемых при анализе профиля, Telia может идентифицировать определенный сегмент, тип или профиль клиента (например, интересующийся новейшими технологиями) и использовать эту оценку для принятия различных маркетинговых решений (вывод персонализированного контента и предложений, персонализация контента и рекламы в разных электронных системах и т. д.).
- Оценка поведения и интересов клиентов на основе его сетевого маршрута - в этом случае Telia может анализировать данные клиента, связанные с использованием услуг, посещением сайтов, а также совокупность данных о покупательских и потребительских привычках. С этой целью наша компания также использует различные методы статистического анализа и анализа профиля, определяя

шаблоны и модели поведения, а также типы самих клиентов. В результате Telia получает оценку вероятности, например, заинтересованности клиента в заказе и использовании определенной услуги.

- Предложения на основе местоположения – в этом случае Telia может анализировать данные клиентов, которые пользовались услугами связи в регионе конкретного события, и с помощью методов статистического анализа и профилирования решить, стоит ли отправить клиенту маркетинговое предложение или сообщение.

Вы имеете право в любое время возразить против маркетинговой обработки касающихся Вас данных, включая профилирование, уведомив об этом Telia через электронную среду компании или отправив запрос в форме, допускающей письменное воспроизведение.

5. Какие касающиеся клиентов решения принимаются в Telia автоматически?

Кредитный рейтинг и кредитный лимит

При продаже товаров и предоставлении услуг в кредит, в том числе при заключении договоров потребительского кредитования, Telia выполняет проверку данных и оценку кредитоспособности клиента. Результаты проверки выражаются в индивидуальном кредитном рейтинге клиента и/или рассчитанном кредитном лимите пользования договорными услугами при различных способах оплаты (далее – условия кредита).

Кредитный лимит

Кредитный лимит – это применяемый к клиенту расчетный денежный лимит, сверх которого Telia не обязана предоставлять договорные услуги. Окончательная сумма и условия предлагаемого клиенту кредитного лимита выясняются после того, как клиент подаст соответствующее заявление и пройдет оценку кредитоспособности.

Кредитный рейтинг

Кредитный рейтинг – это основанная на платежном поведении по данным информационных систем Telia, истории клиента и данных Creditinfo оценка вероятности неплатежеспособности частного клиента. Сторонняя оценка кредитного риска Creditinfo – это расчет параметров риска на основе открытых источников для оценки кредитного риска физического лица. Для расчета кредитного рейтинга используется различная информация, например сведения из регистра платежных нарушений Creditinfo, деловая активность, а также опыт и активность конкретного лица на кредитном рынке. Чем выше оценка, тем выше связанный с данным физическим лицом кредитный риск. Подробную информацию можно найти [на сайте Creditinfo Eesti AS](#).

Результаты кредитного рейтинга «новый» и «отрицательный» приводят к отказу в предоставлении кредита, и при подключении к услуге Telia может потребовать от клиента дополнительное обеспечение (например, поручительство, гарантию, депозит) и предоплату. (например, в случае превышения кредитного лимита или недостаточно высокой оценки кредитоспособности).

Результаты «удовлетворительный» и «положительный» обычно означают автоматический допуск к услугам, если у клиента нет текущей задолженности.

Устанавливая условия кредита, наша компания собирает информацию о соответствующем платежном поведении и предыстории клиента:

- в собственных инфосистемах Telia (например, продолжительность отношений с клиентом, платежное поведение по отношению к Telia – данные о задолженности и оплате счетов), включая сведения о связанных с клиентом компаниях;
- общедоступные базы данных (Ametlikud Teadaanded, публикации судебных приставов и другие официальные публикации, например, коммерческого регистра или регистра народонаселения);
- База данных Creditinfo Eesti AS и сторонние оценки кредитного риска (регистр платежных нарушений Creditinfo – даты возникновения и прекращения платежных нарушений как клиента, так и связанных с ним компаний, суммы задолженностей и сектора их происхождения, частный рейтинг Creditinfo и кредитные оценки связанных с клиентом компаний);
- при необходимости, другие надежные источники (например, справочная информация из частных баз данных о соблюдении мер противодействия отмыванию денег, судебные решения и т. п.).

Управление дебиторской задолженностью

Если клиент не погашает задолженность, несмотря на уведомления, услуги связи автоматически ограничиваются и клиент не может пользоваться ими в обычном объеме. В случае мобильных или телефонных услуг ограничение касается только исходящих звонков, в Эстонии клиент может продолжать принимать звонки.

В целях обеспечения добросовестной экономической деятельности Telia имеет право направить информацию о задолженности в регистр платежных нарушений Creditinfo или в другую зарекомендовавшую себя компанию, работающую с неплатежами.

Что касается автоматически принимаемых решений, вы всегда имеете право потребовать их пересмотра сотрудником Telia.

6. Как долго Telia хранит Ваши персональные данные?

Наша компания хранит Ваши персональные данные в течение времени, необходимого для достижения целей, указанных в настоящем уведомлении о конфиденциальности, или требуемого законом. Следует отметить, что в некоторых случаях действуют исключения из стандартных сроков. Так, в случае долгов и споров некоторые периоды автоматической отмены не применяются. Кроме того, эти правила не распространяются на хранение анонимных данных, поскольку это уже не персональные данные.

Telia принимает необходимые меры для удаления или анонимизации устаревших данных. Политика хранения данных Telia кратко изложена в следующей таблице. Это не исчерпывающий список, подробнее ознакомиться со сроками хранения данных можно в своих личных данных (см. раздел 9 ниже).

Срок хранения данных	Пример
<i>Срок хранения, по истечении которого находящиеся в распоряжении Telia персональные данные при отсутствии исключительных обстоятельств (например, задолженности) будут удалены или анонимизированы.</i>	
Сразу после обработки	После передачи содержания сообщения.
Не более 1 месяца	Видеонаблюдение; Мульти-SMS.
3 месяца	Записи (снимки) с устройств (а не отдельного человека) во время видеосвязи между клиентом и Telia, если клиент использует решение визуальной поддержки (например, при использовании приложения TechSee).
6 месяцев	Потенциальные клиенты, которым мы сделали ценовое предложение или предоставили информацию о технической готовности, но они еще не являются договорными клиентами Telia.
1 год	Данные услуг связи
1,5 года	Данные мероприятий, связанных с клиентом (консультации, общие предложения).
2 года	Ваши контакты с Telia – голосовые записи, электронные письма, записи чат-роботов и т. п. Договоры на ремонт и техническое обслуживание.
3 года <i>Срок удаления данных отсчитывается с момента прекращения договора.</i>	Данные контактных лиц. События (заказ, жалоба, инцидент). Данные по задолженностям, проданным коллекторской компании. Данные, связанные с выдачей и обслуживанием кредитов.
5 лет <i>Срок удаления данных отсчитывается с момента прекращения договора.</i>	Данные, собираемые с целью предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма.
7 лет <i>Срок удаления договорных данных отсчитывается с момента прекращения договора.</i>	Финансовые данные неактивного клиента. Снятые с рынка товары. Данные бухгалтерского учета (включая договоры и связанные с ними документы)

10 лет после истечения срока действия сертификата	Персональные данные, связанные с подключением к Mobiil-ID и отключением от этой услуги.
15 лет	Подробная информация о непогашенной задолженности, по которой не ведется производство о взыскании.
Сроки не указаны	Факт прямой идентификации личности. Контактное лицо с действительной доверенностью и связанное контактное лицо.

7. Кто еще может обрабатывать Ваши личные данные, помимо Telia?

Мы имеем право раскрывать ваши личные данные в пределах, разрешенных и/или требуемых законом, при соблюдении требований законов, регулирующих защиту личных данных. Это возможно только в должным образом обоснованных случаях и только тем получателям, которые обязуются надлежащим образом обезопасить данные. Ниже приведены примеры других обработчиков Ваших персональных данных, помимо Telia.

- **Компании группы Telia Company** имеют право обрабатывать ваши данные в допущенных законом пределах для целей, изложенных в настоящем уведомлении о конфиденциальности, а также для выработки решений по вопросам корпоративного управления и ведения бизнеса.
- Ваши данные от имени Telia обрабатывают и **наши партнеры и поставщики**. Они могут обрабатывать персональные данные только в соответствии с инструкциями Telia и в объеме, необходимом для выполнения ими обязательств по договору с Telia. Привлекая партнеров, мы принимаем все возможные меры, чтобы обеспечить соблюдение ими принципов данного уведомления о конфиденциальности. Упомянутый здесь уполномоченный обработчик – это, например, поставщик ИТ-услуг, партнер по обслуживанию оборудования, маркетинговое агентство, ведущее от имени нашей компании маркетинговые акции. Эти третьи стороны не вправе использовать персональные данные для каких-либо целей, помимо предоставления согласованной с нами услуги. Большинство компаний, с которыми мы сотрудничаем, находятся в Эстонии, ЕС или Европейской экономической зоне, но единичные могут находиться за пределами указанных территорий. В последнем случае мы также принимаем соответствующие меры обеспечения Вашего права на защиту персональных данных. Вы можете получить подробную информацию о передаче своих данных третьим лицам, запросив доступ к этой информации. Согласно заключенным с деловыми партнерами соглашениям об обработке данных, в определенных случаях может применяться солидарная ответственность, то есть ответственность за обработку Ваших персональных данных несет и Telia, и ее деловой партнер. В этом случае, помимо наших условий, применяются условия защиты данных партнерской организации.

Список договорных партнеров (уполномоченных обработчиков) доступен [здесь](#). В этот список входят уполномоченные обработчики, а также совместные ответственные обработчики Telia.

- **Другие операторы сети или поставщики услуг**, которые предоставляют Вам услуги или обслуживают их предоставление, например выставляют счета или предотвращают и устраняют неполадки и сбои.

Например, если Вы подписываетесь на услугу через нашу компанию, нам понадобится передать Ваши данные этому поставщику, чтобы он предоставил услугу. Если Вы сдаете нам устройство для обслуживания, условия гарантии могут потребовать передачи Ваших данных производителю устройства.

Ваши данные также могут быть переданы в связи с электронной идентификацией или цифровой подписью поставщику услуг идентификации или поставщикам тех услуг, к которым Вы имеете доступ или которыми Вы можете воспользоваться при входе в систему с помощью электронной идентификации (например, Mobiil-ID, Smart-ID и так далее.). Наша компания может передавать персональные данные поставщикам услуг в объеме, необходимом для оказания услуг или требуемом согласно закону.

Если Вы оплачиваете покупки или услуги по телефонному счету (м-платежи, звонки на номера услуг), Telia может обработать персональные данные, необходимые для этой платежной операции, и сообщить номер телефона поставщику услуги, у которого Вы ее приобрели.

Если Вы пользуетесь мобильным роумингом в сетях других операторов (например, в поездке за границу), эти операторы могут собирать и обрабатывать ваши персональные данные, а также

получать их от Telia. Такая обработка и сбор данных регулируются условиями третьей стороны, а не Telia. При желании Вы можете ознакомиться с принципами защиты персональных данных, установленными другими операторами.

Когда Telia передает персональные данные другим операторам связи или поставщикам услуг, сбор и дальнейшая обработка данных происходят в соответствии с договорными условиями и правилами конфиденциальности соответствующих компаний. Рекомендуем при необходимости для получения дополнительной информации о политике конфиденциальности связаться с таким оператором связи или поставщиком услуг.

- В случаях, предусмотренных законом, Telia также может предоставлять информацию о Вас **государственным органам** (например, следственным учреждениям и органам безопасности, включая полицию, прокуратуру, суды, центры тревоги (112) и т. п.). Наша компания делает это исключительно в предусмотренных законом случаях и в соответствии с установленными строгими процедурами. При наличии установленной законом обязанности и цели можем предоставлять информацию и другим государственным органам.
- **Иным третьим лицам с Вашего согласия**, полученного в связи с определенной услугой или целью.
- **Компания, которая держит общедоступную справочную службу или справочную телефонную линию, если Вы дали свое согласие.**
- **Коллекторские компании.** Информация о Вашей задолженности по оплате, в соответствии с установленными законом правилами, может быть также передана компании, публикующей сведения о платежных нарушениях. Telia вправе предоставлять данные о должниках (т.е. о лицах, которые не выполнили надлежащим образом свои финансовые обязательства перед Telia) компаниям, которые управляют информацией о должниках и предоставляют данные третьим лицам для оценки кредитоспособности и управления задолженностями. Данные должника представляются на предусмотренных законом условиях и только после уведомления должника о нарушении им финансовых обязательств.
- **Компании, которые выкупили право требования.** Согласно Обязательственно-правовому закону, Telia как кредитор имеет право уступить право требования по дебиторской задолженности другому лицу, которое в результате становится новым кредитором. Такая передача не требует согласия должника, которого может уведомить о переходе прав как Telia, так и новый кредитор.
- **Коллекторские компании** в объеме, необходимом для инициирования и обеспечения взыскания долгов.
- **Поставщики юридических, аудиторских и других специальных услуг, судебные исполнители и т. п. на иных основаниях, предусмотренных или разрешенных законом.**
- **В связи со слияниями и поглощениями**, иными коммерческими сделками и передачей прав.

Помимо этого, наша компания может обрабатывать анонимные или сводные данные, не позволяющие Вас идентифицировать. Такие данные больше не являются персональными и могут использоваться в иных целях, в том числе для передачи другим лицам.

8. Как Telia защищает Ваши персональные данные?

Для нашей компании чрезвычайно важно обеспечение информационной безопасности и надлежащая защита персональных данных. Telia применяет необходимые организационные и информационно-технологические меры безопасности для обеспечения целостности, доступности и конфиденциальности данных. Эти меры включают защиту работников, информации, ИТ-инфраструктуры, локальных и публичных сетей, а также офисных зданий и технического оборудования. Особое внимание наша компания уделяет защите персональных данных. Telia прилагает все усилия, чтобы внедрять меры безопасности для обеспечения надлежащего уровня защиты данных и, таким образом, предотвращаем их разглашение уполномоченным лицам.

Telia гарантирует конфиденциальность содержания и формата отправляемых вами сообщений. Telia принимает надлежащие меры по снижению рисков и обеспечению безопасности коммуникационных услуг и сетей. Меры, необходимые для обеспечения безопасности, изложены в правилах внутренней безопасности Telia. При необходимости наша компания указывает **на сайте Telia**, какие конкретные меры могут использоваться для снижения рисков, связанных с безопасностью сети связи.

Сотрудники Telia подчиняются требованиям конфиденциальности и защиты данных, проходят обучение по защите персональных данных и несут ответственность за выполнение своих обязанностей. Партнеры

нашей компании (уполномоченные обработчики) также обязаны следить за тем, чтобы их сотрудники соблюдали те же правила, что и Telia. Их сотрудники также несут ответственность за соблюдение требований к использованию персональных данных.

[Дополнительную информацию об общей политике информационной безопасности Telia можно найти здесь.](#)

9. Ваши настройки конфиденциальности и права

Что можно сделать самому, чтобы защитить свои персональные данные?

Хотя Telia уделяет большое внимание безопасности Ваших персональных данных, Вы сами играете важную роль в ее обеспечении. Для этого регулярно обновляйте свою контактную информацию. Этим Вы обеспечите себе получение, при необходимости, связанных с безопасностью сообщений. Прежде чем раскрывать (в т. ч. вводить в систему) свои личные данные третьим лицам, подумайте, знаете ли Вы, кто именно является получателем данных и насколько они защищены.

Раскрытие и передача паролей, данных ID-карты и другой конфиденциальной информации третьим лицам не разрешается и не является разумной. В части услуг связи и интернета обратите внимание на то, что предоставление доступа к своим данным третьим лицам (например, в самообслуживании Telia), по небрежности или по другим причинам, дает доступ к сведениям о Ваших звонках и услугах, к платежным данным и данным связанных сторон.

Если вы подозреваете, что Ваши персональные данные обрабатывались в нарушение уведомления о конфиденциальности Telia или были раскрыты третьим лицам, сообщите об этом как можно скорее в нашу компанию. Тогда Telia сможет максимально быстро разрешить ситуацию и снизить потенциальный ущерб. Просматривать и редактировать свои данные и контролировать доступ к ним Вы всегда можете в системе самообслуживания.

Каковы Ваши права в отношении своих личных данных?

- **Право на ознакомление с данными.** Вы имеете право в любое время получить ознакомительный доступ к своим персональным данным, которые обрабатывает и хранит Telia. Вы также имеете право на информацию о целях обработки, видах личных данных, получателях или категориях получателей, которым раскрыты личные данные, и о сроках хранения данных. Заявление на доступ к данным можно подать как через самообслуживание Telia, так и в представительстве. Для этого Вам нужно заблаговременно пройти аутентификацию и отправить нам запрос. Telia вправе отвечать на подобные запросы в течение 30 дней.

Нажмите [сюда](#), чтобы получить дополнительную информацию или отправить заявление/запрос.

- **Право на исправление данных.** Если при просмотре своих данных Вы обнаружите неверные или неточные персональные данные или они изменились, Вы всегда можете изменить данные через самообслуживание Telia или связавшись с ближайшим представительством.

Нажмите [сюда](#), чтобы получить дополнительную информацию или отправить заявление/запрос.

- **Право на удаление данных («право на забвение»).** В некоторых случаях Вы имеете право попросить Telia окончательно удалить свои данные. Это право действительно, если:
 - персональные данные больше не нужны для целей их изначального сбора или иной обработки;
 - Вы изначально дали согласие на использование своих данных для определенной цели, но теперь его отзываете, а другой правовой основы для обработки не существует;
 - Вы возражаете против обработки данных в отсутствие перевеса законных оснований для их обработки (т.е. Ваши интересы перевешивают интересы Telia);
 - установлено, что Ваши данные были собраны и/или обрабатывались незаконно;
 - компания Telia обязана удалить данные согласно закону;
 - Ваши данные были получены, когда Вы были ребенком, в рамках Вашего пользования интернет-услугой.

Нажмите [сюда](#), чтобы получить дополнительную информацию или отправить заявление/запрос.

- **Право на ограничение обработки персональных данных.** В определенных случаях Вы вправе потребовать ограничения обработки своих личных данных, уведомив об этом Telia через

самообслуживание или в представительстве. Это право может быть реализовано в следующих случаях:

- для проверки точности персональных данных, если Вы оспариваете их точность;
- если Вы просите ограничить использование своих данных на время рассмотрения запроса;
- если требуется зафиксировать незаконную обработку данных;
- если персональные данные нужны Вам для составления, подачи или защиты судебного иска;
- если Вы подаете возражение относительно баланса законных интересов и хотите ограничить рассматриваемую обработку данных до принятия решения.

Тем не менее, Вам следует иметь в виду, что для реализации этого права требуется очень точная формулировка цели. Кроме того, в некоторых случаях приостановка обработки данных может привести к приостановке предоставления услуг.

Нажмите [сюда](#), чтобы получить дополнительную информацию или отправить заявление/запрос.

- **Право на возражение.** Вы имеете право возражать против обработки своих персональных данных на основании законных интересов. В таком случае наша компания рассмотрит законные интересы и по возможности прекратит соответствующую обработку, если у Telia нет приоритетных законных причин для продолжения обработки этих данных. Право на возражение не может быть реализовано в ситуации, когда Telia необходимо составить, подать или защитить искомое требование (если, по мнению нашей компании, нарушение клиентом договора требует для защиты прав Telia обращения в суд или другой правоохранительный орган).

Нажмите [сюда](#), чтобы получить дополнительную информацию или отправить заявление/запрос.

- **Право на перенос данных** дает Вам дополнительный контроль над своими персональными данными. Мы предоставим Вам персональные данные в общедоступном структурированном машиночитаемом формате либо передадим их напрямую другому поставщику услуг (или ответственному обработчику) при условии, что тот может принять данные в таком формате. Обратите внимание, что Telia не может гарантировать совместимость данных и не несет ответственности за возможность другого поставщика услуг принять такие персональные данные.

В отличие от права на ознакомительный доступ к своим данным, Ваше право на перенос данных ограничено следующими условиями:

- Вы имеете право получить предоставленные Telia персональные данные в общедоступном структурированном машиночитаемом формате;
- право на перенос применяется только к данным автоматизированной обработки, которые наша компания использует для исполнения договора или на основании согласия;
- при реализации этого права Telia должна учитывать право на конфиденциальность третьих лиц.

Для Вашего удобства техническое решение реализации этого права в самообслуживании аналогично случаю с ознакомительным доступом к персональным данным.

Нажмите [сюда](#), чтобы получить дополнительную информацию или отправить заявление/запрос.

- **Право обратиться в Telia, надзорный орган или в суд.** У Вас всегда есть право обратиться в нашу компанию, Инспекцию по защите данных или в суд для защиты своих прав на неприкосновенность частной жизни и персональных данных. Инспекция по защите данных – это государственный орган, которые предоставляет консультации и помощь по вопросам, связанным с защитой персональных данных.

10. Как Вы можете воспользоваться своим правом и связаться с Telia?

Если Вам нужна дополнительная информация об использовании Ваших персональных данных или помощь в реализации своих прав через самообслуживание, Вы всегда можете связаться с нашей службой поддержки клиентов по номеру 639 7130 или по адресу info@telia.ee.

Если Вы обеспокоены возможной небрежностью при обработке своих персональных данных или нарушением уведомления о конфиденциальности, Вы всегда можете сообщить об этом нашему специалисту по защите персональных данных по адресу privacy@telia.ee.

Помимо этого, Вы вправе для защиты своих прав на неприкосновенность частной жизни и персональных данных обратиться в Инспекцию по защите данных (<https://www.aki.ee/et>) или в суд.

После надлежащей идентификации Вашей личности Telia регистрирует ваш запрос и предоставляет информацию о принятых мерах в течение месяца с момента получения Вашего запроса.

Telia придерживается принципов ответственного и устойчивого бизнеса. Если Вы подозреваете, что Telia действовала в нарушение закона или уведомления о конфиденциальности, то можете также конфиденциально заявить об этом в Telia Company [по горячей линии](#) (система уведомления о нарушениях).

[Подробную информацию о политике конфиденциальности Telia Company можно найти здесь.](#)

[Подробную информацию о политике безопасности Telia Company можно найти здесь.](#)

11. Изменения в уведомлении о конфиденциальности

Быстрые современные темпы развития услуг связи, оборудования и решений обуславливают и быстрое изменение и развитие операций по обработке данных, необходимые для предоставления этих возможностей. Наша компания делает все от нее зависящее, чтобы уведомление о конфиденциальности было всегда актуально и доступно для Вас на сайте Telia: <https://andmed.telia.ee/privatsusteade>. На нашем сайте Вы всегда найдете самую свежую версию уведомления о конфиденциальности. Помимо этого, Telia может уведомлять Вас о самых важных изменениях в уведомлении о конфиденциальности по электронной почте и иным каналам.