

Название документа	Политика конфиденциальности Tele2		
Держатель документа	Tele2 Latvija DPO Лаура Мускаре		
Другие ответственные лица	СЕО, СТИО, директор департамента юридических и регуляторных дел		
Дата последних изменений	29.10.2018		
Версия	0.2		
Документ подтвержден (персона, дата)	Член правления, директор департамента юридических и регуляторных дел Айгарс Эвертовскис		
	Председатель правления	Валдис Ванцовичс	

Политика конфиденциальности

1. Общие правила

ООО Tele2 (далее – Tele2) разработало Систему защиты данных, которая включает в себя организационные и технические средства и обеспечивает безопасную обработку персональных данных. Пожалуйста, ознакомьтесь с Политикой конфиденциальности Tele2. Этот документ является неотъемлемой частью условий предоставления услуг и договоров о покупке или аренде устройств Tele2 и относится к обработке всех данных, выполняемой Tele2.

Распорядителем персональных данных является ООО Tele2; регистрационный № LV40003272854; юридический адрес: улица Делю 5, LV-1004, Рига, Латвия; телефон: +371 26806005 (время работы: 9:00–17:00).

Обработку персональных данных Tele2 выполняет с соблюдением требований нормативных актов Общей регулы о защите данных (Регула 2016/679) и законодательства Латвийской Республики, а также в соответствии с общепринятыми стандартами отрасли. Термины, упомянутые в политике Tele2, используются в значении, присвоенном им Общей регулой о защите данных. Tele2 в данном документе обозначает термином «клиент» актуальных и бывших клиентов Tele2, в том числе клиентов предоплаты и постоплаты Zelta Zivtīņa, сотрудников, кандидатов на вакансии Tele2, деловых партнеров Tele2, а также прочих субъектов данных.

2. Принципы обработки данных

Tele2 выполняет обработку данных правомерным, честным и прозрачным способом, соблюдая нижеследующие принципы:

- ✓ Ограниченный объем данных – Tele2 обрабатывает личные данные в минимально возможном объеме, необходимом для достижения целей обработки данных.
- ✓ Качество данных – Tele2 стремится к подлинности, актуальности и точности обрабатываемых данных. Большую роль в качестве персональных данных играет собственное участие клиентов, поэтому Tele2 призывает клиентов следить за актуальностью данных и предоставлять информацию о любых изменениях. Клиенты могут проверить актуальность своих данных, а также подать заявку для их исправления на порталах самообслуживания mans.tele2.lv или mana.zeltazivtina.lv, а также в любом центре обслуживания клиентов Tele2.
- ✓ Ясные цели – Tele2 каждый случай обработки данных использует с определенной и ясной целью, а также обязательно информирует об этом клиента.
- ✓ Ограниченная обработка – Tele2 использует данные клиента только с той целью, с которой они были изначально получены.
- ✓ Безопасность и защита – Tele2 обеспечивает технические и организационные меры, чтобы не нанести ущерб клиенту. Система защиты данных Tele2 включает в себя ряд мер ИТ-

безопасности, внутреннее обучение персонала и процедуры, призванные обеспечить безопасность данных клиента. Tele2 заботится о целостности данных, то есть о возможности восстановить данные, если в результате какого-либо происшествия они будут утеряны или повреждены. Tele2 обеспечивает целостность данных, следуя строгим процедурам создания и использования электронных копий.

- ✓ Прозрачность и ответственность – Tele2 отвечает за безопасную обработку данных клиента, информирует клиентов о действиях, объемах и целях данной обработки. Tele2 выполняет обработку данных наглядным и прозрачным для клиента способом.

3. Источники получения данных

Большинство персональных данных Tele2 получает непосредственно от самого клиента, например, в процессе заключения договора, или же клиент уточняет, дополняя свою информацию на порталах самообслуживания, а также предоставляет ее в своей заявке или заявлении. Если клиент своими активными действиями предоставил информации больше, чем это необходимо, Tele2, по мере возможности, удаляет эту информацию.

В процессе заключения договора или рассмотрения заявки/заявления, Tele2 может получить персональные данные также из публично доступных регистров, например, Регистра предприятий или Регистра недействительных документов, чтобы убедиться в действительности тех или иных предъявленных документов, с целью предотвращения мошенничества.

Tele2 может получить персональный код, имя, фамилию клиента и данные о негативной кредитной истории из Базы данных кредитной истории ООО Creditreform, а также из кредитной истории, собранной со стороны бюро кредитной информации АО CREFO Birojs, чтобы оценить платежеспособность клиента, при заключении договора об аренде или покупке устройства в рассрочку и/или управления собственными кредитными рисками. Информация об ООО Creditreform Latvija и их политике обработки персональных данных доступна на <http://creditreform.lv/lat/debtors/proc/>. Информация об АО CREFO Birojs и их политике обработки персональных данных доступна на <https://www.crefobirojs.lv/data-protection/>.

В ходе предоставления и использования услуги, накапливаются данные об использовании клиентом услуг или же данные о клиентской нагрузке. По большей части, это данные о звонках, SMS и использовании услуг данных. В рамках отдельных услуг, также обрабатываются данные о местоположении.

Tele2 может получить информацию от третьих лиц о кандидатах на свои вакансии – от деловых партнеров (например, CV-Online), если кандидат сам передал свои личные данные в распоряжение этой третьей стороны. Кроме того, в случаях, когда кандидат на вакансию претендует на должность, связанную с критической инфраструктурой Tele2, Tele2 может получить данные о кандидате и от правоохранительных органов, с целью проверить репутацию кандидата и его соответствие должности.

В центрах обслуживания клиентов и офисе Tele2, для обеспечения безопасности посетителей и сотрудников, ведется видеонаблюдение с записью звука. В помещениях Tele2 есть информативные сообщения об этом.

Tele2 на своих сайтах размещает технические и аналитические куки-файлы (cookies), которые могут собирать определенные личные данные. Об этом посетителя сайта уведомляют во время посещения, также у него есть возможность ознакомиться с размещенными на сайте Правилами использования куки-файлов и, в случае необходимости, отменить их использование.

4. Обоснование обработки данных

Tele2 выполняет только такую обработку данных, у которой есть правомерные и обоснованные цели. Tele2 выполняет обработку данных, при наличии нижеследующих правомерных обоснований.

- ✓ **Заключение/выполнение договора** – обработка производится, чтобы обеспечить обработку заявок/заявлений, заключение договоров, предоставление услуг, процесс оплаты счетов или решение проблем, вытекающих из заключенного договора. Обращаем внимание, что для заключения договора об услугах Tele2, необходимо обработать как минимум следующие Ваши личные данные: идентифицирующую Вас информацию, контактную информацию (адрес, телефон, эл. почту), номер договора клиента, номер подключения телефона, лимиты использования услуг, информацию об устройстве (в случае покупки или аренды устройства), адрес доставки (если используются услуги курьера), номер SIM-карты. Для подключения отдельных услуг, может понадобиться специфическая информация (например, информация о членах семьи, чтобы подключить услугу семейного комплекта, или информация об образовании клиента, чтобы предоставить услугу, разработанную специально для студентов). Tele2 может использовать указанный клиентом контактный адрес, с целью определения географической локации использования услуг, чтобы в отдельных случаях информировать клиента о возможных проблемных ситуациях, в связи с покрытием сети или ее усовершенствовании и прочих подобных случаях.
- ✓ **Юридическая обязанность** – обработка необходима, чтобы Tele2 выполнял установленные нормативными актами обязанности, например, в связи с административными требованиями или требованиями бухгалтерии, а также для архивирования или при выполнении запросов правоохранительных учреждений (СГД, полиции и т.п.) в объеме и порядке, предусмотренными нормативными актами. Кроме того, обработка данных клиентов выполняется при подготовке ответов на жалобы или запросы клиентов.
- ✓ **Собственные законные интересы** – на таком основании обрабатываются, например, данные о развитии услуг и сети Tele2 – для проверки кредитоспособности клиентов перед заключением договоров о рассрочке, для контроля над рисками мошенничества и для расследования инцидентов, для обеспечения физической безопасности инфраструктуры, клиентов и сотрудников, – данные для нужд прямого маркетинга, взыскания долгов, предотвращения убытков, статистики, а также защиты прав и интересов клиентов или Tele2. Также, на основании законных интересов Tele2, проводятся опросы клиентов, чтобы контролировать качество предоставления услуг и обеспечивать высокий уровень сервиса обслуживания клиентов для повышения лояльности клиентов, для опросов и конкурсов, популяризации образа Tele2 и проведения кампаний, а также развития новых коммерческих продуктов. В таких случаях, Tele2 всесторонне оценивает ситуацию, чтобы в рамках обработки данных не был нанесен ущерб конфиденциальности клиента. Кроме того, на основании законных интересов Tele2, проводится обработка данных в рамках процесса отбора персонала Tele2.
- ✓ **Согласие** – получив свободное и однозначное согласие клиента, Tele2 выполняет обработку следующих данных: передачу данных третьим лицам в маркетинговых целях, в том числе социальным сетям, которые использует клиент, чтобы Tele2 мог коммуницировать с клиентом в этой среде (используя платформу социальных сетей); для отправки предложений Tele2 и деловым партнерам оператора; для обработки данных о местоположении, чтобы предоставлять абоненту актуальные предложения в соответствии с его местоположением; для подготовки персонализированных предложений на основании автоматизированного анализа данных клиента. В отдельных случаях, Tele2 может попросить клиента дать согласие на другую обработку данных, если это необходимо для достижения легитимных целей и никоим образом не угрожает правам и свободам клиента.
- ✓ **Общественные интересы** – в отдельных случаях, обработка данных клиентов может выполняться на основании общих общественных интересов. Большинство из них – экстренные случаи, когда обработку данных необходимо выполнить в связи с непредвиденной угрозой для общества или конкретного клиента.

5. Обрабатываемые данные

Объем и категории обрабатываемых данных зависят от того, какие услуги оформил или использует клиент Tele2 или, например, на какую должность претендует кандидат на вакансию, а также зависят от цели обработки, которая может отличаться в разных ситуациях. В рамках предоставления услуг и обеспечения коммерческой деятельности, Tele2 обрабатывает следующие категории персональных данных:

- ✓ идентификационные данные (имя, фамилия, персональный код, номер удостоверения личности, выдавшее его учреждение, дата и место);
- ✓ контактная информация (номер телефона, эл. почта, адрес);
- ✓ данные о местонахождении;
- ✓ финансовые данные (например, сведения о выполнении клиентом платежей в отношении услуг Tele2 или оценка кредитных рисков при продаже товаров или услуг в рассрочку, номер банковского счета и т.д.);
- ✓ данные об использовании услуг, включая любые данные, связанные с сотрудничеством клиента и Tele2 (например, сведения об использованных услугах, сведения о выполнении договора и произведенных сделках);
- ✓ записи видеонаблюдения и звука;
- ✓ сохраняемые данные и данные о нагрузке, в соответствии с Законом об электронной связи (например, вызванные телефонные номера, время начала и окончания соединения голосового звонка, IP-адреса и т.п.);
- ✓ другие данные, которые клиент предоставляет Tele2 с целью получить услугу;
- ✓ данные, полученные в результате выполнения обязанностей, предусмотренных в нормативных актах (например, сведения, попавшие в распоряжение Tele2 в связи с запросами правоохранительных органов);
- ✓ данные, связанные с коммуникацией Tele2 и клиентов/субъектов данных (например, сведения, полученные при приеме заявлений, жалоб и запросов клиентов, звонки клиентов на информационный телефон, данные о посетителях сайта Tele2 и т.п.);
- ✓ куки-файлы (cookies), полученные при посещении сайты Tele2;
- ✓ личные данные особых категорий (например, данные о соответствии занимаемой должности состояния здоровья кандидата на вакансию при проведении обязательной проверки здоровья);
- ✓ другие данные, получаемые или создаваемые в рамках предоставления услуг.

В рамках предоставления услуг, Tele2 тщательно оценивает возможный минимальный объем данных для достижения конкретных целей и выполнения задач.

6. Цели обработки данных

Tele2 на ранее упомянутых правовых основаниях выполняет обработку персональных данных, главным образом, для следующих целей:

- ✓ для подготовки предложения, заключения и выполнения договора;
- ✓ обеспечения предоставления услуги;
- ✓ продажи товара и выполнения гарантийных обязательств;
- ✓ администрирования расчетов;
- ✓ коммуникации с клиентом (в том числе, чтобы информировать об улучшении услуг или возможных перебоях по адресу клиента, чтобы решить заявленные проблемные ситуации или чтобы рассмотреть жалобы или предложения клиентов);
- ✓ обеспечения административной, бухгалтерской и архивной функций Tele2;
- ✓ выполнения запросов правоохранительных органов и требований других нормативных актов;
- ✓ с целью обеспечения коммерческой деятельности Tele2;
- ✓ развития услуг, продуктов и сети;

- ✓ проверки кредитоспособности клиентов и управления кредитными рисками Tele2;
- ✓ предотвращения мошенничества;
- ✓ взыскания долгов;
- ✓ с целью проведения видеонаблюдения и обеспечения физической безопасности;
- ✓ проведения опросов клиентов и выполнения контроля качества;
- ✓ маркетинговых мероприятий Tele2;
- ✓ подготовки персонализированных предложений, в том числе для профилирования и отражения предложений деловых партнеров;
- ✓ обработки данных о местонахождении;
- ✓ других целей в юридически обоснованных случаях.

7. Анализ данных клиентов

Tele2 выполняет анализ данных клиентов, принимая автоматизированные решения, в том числе, выполняя профилирование, на основании выполнения договора или в легитимных интересах Tele2 (чтобы предотвратить возможные случаи мошенничества или чтобы проанализировать привычки клиентов в отношении использования услуг), предварительно получив согласие клиента (если анализ данных потенциально может вызвать негативные последствия для клиента).

Автоматизированное принятие решений выражается, например, в виде принятого в результате анализа данных клиентов решения об ограничении предоставления услуг до его полного прекращения, если клиент мошенничает, задерживает платежи или объем потраченных услуг достиг платежного ограничения. Более подробную информацию о методах принятия подобных решений можно найти в «Правилах добросовестного использования услуг электронной связи Tele2». Tele2 выполняет профилирование клиентов для различных целей, в том числе, с целью выяснить потребительские привычки клиентов и предлагать услуги, подходящие для конкретного клиента а также присваивать дополнительные персонализированные преимущества.

Также, Tele2 анализирует данные клиентов, чтобы предотвратить заключение повторных договоров с лицами, у которых есть долговые обязательства по отношению к Tele2, или во избежание иных рисков платежеспособности. Tele2 оценивает кредитные возможности клиента, чтобы определить объем услуги постоплаты или условия продажи устройства в рассрочку. В результате такой оценки, Tele2 может отказать клиенту в заключении договора или может уменьшить объем услуг, но это не запрещает ему по-прежнему пользоваться услугами постоплаты Tele2.

У клиента всегда есть право просить пересмотреть автоматически принятое решение или отказаться от профилирования, если это может негативно повлиять на возможность получения услуг или заключения договора.

7.1. Коммерческие сообщения

Tele2 информирует клиентов об актуальных новостях, услугах, особых продуктах или акциях, отправляя коммерческие объявления. У клиента всегда есть возможность отказаться от получения этих объявлений, воспользовавшись включенной в коммерческое объявление ссылкой, внося изменения в настройках на портале mans.tele2.lv или обратившись в центр обслуживания клиентов Tele2. Клиент может изменить свой выбор в любой момент, подписавшись на получение уведомлений по ранее упомянутым каналам.

7.2. Видеонаблюдение

В центрах обслуживания клиентов и офисе Tele2 ведется видеонаблюдение с записью звука. Tele2 использует полученные записи видео и звука, чтобы расследовать и раскрывать преступные действия, защищая таким образом интересы клиентов или законные интересы Tele2.

7.3. Социальные сети

Tele2 использует для коммуникации, в том числе с клиентами, социальные сети. Главным образом это:

- ✓ Google (Google AdWords, Google Display, Youtube, Gmail Sponsored Promotions);
- ✓ Facebook (Facebook, Instagram);
- ✓ Draugiem.lv;
- ✓ Snapchat;
- ✓ LinkedIn;
- ✓ Twitter.

В рамках своих маркетинговых мероприятий, Tele2 может использовать и другие социальные сети.

8. Хранение и удаление данных

Личные данные не обрабатываются дольше, чем это требуется для достижения заявленной при их сборе цели, после чего данные удаляются или анонимизируются.

Срок обработки персональных данных Tele2 определяется с учетом даты окончания сделки, отзыва согласия клиента на обработку данных и предусмотренного в нормативных актах периода, за который Tele2 или клиент могут реализовать свои легитимные интересы (например, подавать возражения и жалобу или иск в суд). Также, Tele2 учитывает сроки обработки данных, которые Tele2, будучи коммерсантом, должен соблюдать в соответствии с требованиями нормативных актов (например, хранение счета за предоставление услуг в течение 5 лет, как это предписывает Закон о бухгалтерском учете).

9. Меры безопасности и защиты

Tele2 ввел необходимые технологические и организационные меры, которые определяют роли и права сотрудников, которые необходимы для выполнения соответствующих должности функций в системах обработки данных. Tele2 регулярно проводит аудиты и тестирование систем, обучение и инструктаж работников, а также определяет сферы ответственности в обработке персональных данных.

В рамках системы защиты данных, разработаны соответствующие процессы для расследования любого инцидента, связанного с безопасностью персональных данных, которые, если возникнет необходимость, предусматривают сообщение в надзорное учреждение и клиенту. Кроме того, Tele2 проводит соответствующие мероприятия, чтобы защитить личные данные от несанкционированного разглашения, доступа, утраты, удаления, уничтожения (например, шифрование данных, противозломное оборудование, файрволы, пароли безопасности, резервное копирование и т.п.).

Перед началом сотрудничества с новым обслуживаемым предприятием (третьей стороной), если предполагается, что оно, в рамках сотрудничества, будет иметь доступ к личным данным клиентов, Tele2 тщательно проверит реализуемые потенциальным деловым партнером меры безопасности для обеспечения соответствующей обработки персональных данных. Tele2 сотрудничает только с такими партнерами, чьи действия по обработке данных не вызывают угрозы правам и свободам клиента.

10. Передача данных третьим лицам

Tele2 может передать личные данные клиента третьим лицам в следующих случаях:

- предприятиям, предоставляющим услуги страхования и ремонта, если клиент приобрел или арендует устройство;
- операторам центра обработки звонков, предприятиям, подготавливающим счета и предоставляющим ИТ-услуги, которые, в рамках сотрудничества оказывают поддержку в администрировании выполнения договора клиента;
- аудиторам;

- предприятиям, предоставляющим услуги по возврату долгов, для взыскания долга, если клиент задерживает платежи за товар или услугу Tele2;
- службам кредитной информации, в соответствии с целями, предусмотренными Законом о службах кредитной информации;
- Государственной полиции, Комиссии по рынкам финансов и капитала и Совету по конкуренции или другому правоохранительному учреждению, когда оно запрашивает данные нагрузки или иную информацию, в случае, если обязанность предоставить эти данные установлена требованиями нормативных актов;
- правоохранительным органам о кандидате на вакансию в случаях, когда соответствующая должность связана с критической инфраструктурой Tele2, с целью проверить репутацию кандидата и его соответствие должности;
- службам помощи, если клиент звонит на номер экстренной помощи 112;
- в других юридически обоснованных случаях.

Tele2 не передает личные данные в третьи страны (за пределами Европейского союза и Европейской экономической зоны). Кроме того, Tele2 не берет на себя ответственность за действия по обработке данных, совершенные другими коммерсантами, если таковые имели место в отношении клиента во время использования им услуг или сайтов Tele2, а также, если клиент сам передал данные о сотрудничестве с Tele2 третьему лицу.

11. Права клиента

В соответствии с правилами Общей регулы о защите данных, у клиента есть право получить доступ к своим данным, требовать их исправления или удаления, а также ограничивать обработку своих персональных данных. Кроме того, у клиента есть право на перенос данных, а также право возражать против обработки своих персональных данных, в том числе, отказаться быть субъектом принятия автоматизированных решений или профилирования.

Чтобы исключить риски, при которых данные необоснованно разглашаются третьим лицам, права клиентов Tele2 реализуются на основании заявления с предварительной идентификацией клиента. Заявление можно подать одним из следующих способов:

- подписать надежной электронной подписью и отправить на эл. почту DPO-LV@tele2.com (в этом случае, в электронно подписанном документе надо указать желательный способ получения ответа);
- лично прийти в любой центр обслуживания клиентов Tele2 и после проведенной работником проверки идентичности субъекта, подать соответствующее заявление;
- отправить письменное заявление на юридический адрес Tele2: улица Делю 5, Рига, LV-1004 (в этом случае, надо указать почтовый адрес, на который нужно дать ответ, и Tele2 ответит заказным письмом);
- написать заявление из профиля на портале самообслуживания mans.tele2.lv (для клиентов Tele2 и постоплаты Zelta Zivtņa).

Tele2 рассмотрит полученное заявление, обрабатывая запросы клиентов по мере возможностей, и даст ответ в течение месяца со дня получения заявления. В отдельных случаях, если для подготовки ответа или обслуживания запроса клиента требуется больше времени, окончательный срок выполнения требования может быть продлен до двух месяцев. О продлении срока выполнения запроса Tele2 всегда сообщает клиенту отдельно.

Tele2 не имеет права предоставлять информацию клиенту об определенной обработке данных, если ее запрещено разглашать в целях соблюдения национальной безопасности, обороны или уголовного права, а также с целью обеспечить финансовые интересы государства в налоговой сфере или в других случаях в соответствии с требованиями нормативных актов или распоряжениями правоохранительных органов.

Клиент в любое время может отозвать свое согласие на обработку данных следующими способами:

- ✓ оформив соответствующее заявление в любом центре обслуживания клиентов Tele2;
- ✓ оветив «да» или «нет» на смс сообщение с вопросом, специально с этой целью отправляемое Tele2;
- ✓ сделав выбор в своем профиле на портале самообслуживания mans.tele2.lv (для клиентов Tele2 и постоплаты Zelta Zivtiņa).

Удобнее всего управлять настройками согласия и получения коммерческих предложений на портале самообслуживания. С момента, когда Вы отзовете свое согласие, Tele2 прекратит сбор и обработку соответствующих данных. Отзыв согласия не повлияет на обработку данных, произведенную в период, когда действовало согласие клиента. С отзывом согласия не может быть прекращена обработка данных, которую необходимо выполнять на других правомерных основаниях.

12. Обработка данных деловых партнеров

Tele2 выполняет обработку персональных данных деловых партнеров в случаях, когда это необходимо для выполнения договора о сотрудничестве, чтобы обеспечить предоставление услуг Tele2 или выполнение коммерческой деятельности. Обработываемыми данными могут быть, например, личные данные сотрудника делового партнера, в том числе, к примеру, информация о соответствии работника конкретным требованиям.

13. Контактная информация

Чтобы получить дополнительную информацию или ответы на свои вопросы, Вы можете обратиться к специалисту Tele2 по защите данных, написав на адрес электронной почты: DPO-LV@tele2.com.

Об изменениях, внесенных в Политику конфиденциальности, Tele2 будет информировать клиентов и других субъектов данных, публикуя актуальную редакцию данного документа на сайтах Tele2 www.tele2.lv и www.zeltazivtina.lv, а также предоставляя доступ к ней в центрах обслуживания клиентов Tele2 по запросу клиента. Изменения в Политике конфиденциальности вступают в силу с момента публикации документа.

Если клиент, сотрудничая с Tele2, не может добиться соблюдения своих прав, у него есть право подать жалобу в Государственную инспекцию данных по адресу: улица Блауманя 11/13-11, Рига, LV-1011.

Данная редакция документа в силе с 29 октября 2018 года.