

ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ФИЗИЧЕСКИХ ЛИЦ, ПРЕДСТАВЛЯЮЩИХ КЛИЕНТОВ, ЯВЛЯЮЩИХСЯ ЮРИДИЧЕСКИМИ ЛИЦАМИ

1. Общие положения и термины

Настоящие принципы обработки персональных данных физических лиц, представляющих клиентов, являющихся юридическими лицами, регулируют совершаемую Elisa Eesti AS (далее: **ELISA**) в качестве ответственного обработчика данных обработку персональных данных физических лиц, представляющих на законных и договорных основаниях клиентов, являющихся юридическими лицами.

Перечисленные здесь термины ограничиваются теми, которые не предусмотрены в РЕГЛАМЕНТЕ ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА (ЕС) 2016/679 (далее: **Регламент**) и Принципах. Термины «персональные данные», «обработка персональных данных», «ответственный обработчик», «уполномоченный обработчик» используются в настоящем документе в приведенных в Регламенте значениях.

2. Термины

- 2.1. **Субъект данных – физическое лицо**, чьи персональные данные ELISA обрабатывает. Для целей настоящего документа субъектами данных являются лица, представляющие на законных и договорных основаниях клиентов, являющихся юридическими лицами.
- 2.2. **Бизнес-клиент** – юридическое лицо, которое выразило желание получить предложение для потребления услуг ELISA или воспользоваться услугами ELISA (потенциальный Бизнес-клиент). Юридическое лицо, которое пользуется (текущий Бизнес-клиент) или пользовалось (бывший Бизнес-клиент) услугами ELISA.
- 2.3. **Законный представитель юридического лица** – физическое лицо, являющееся членом правления юридического лица или замещающего органа.
- 2.4. **Уполномоченный представитель юридического лица** – физическое лицо, уполномоченное юридическим лицом выполнять функции его представителя.
- 2.5. **Системы обработки данных** – имеющиеся в распоряжении ELISA базы данных и инфосистемы, в которых обрабатываются персональные данные, в том числе самообслуживание ELISA.
- 2.6. **Регистры обработки данных** – администрируемые частноправовым или публично-правовым лицом публичные регистры, содержащие персональные данные. Регистры обработки данных описаны в пункте 3.1.
- 2.7. **Самообслуживание ELISA** – среда самообслуживания ELISA в интернете.

3. Источники и виды персональных данных

- 3.1. ELISA обрабатывает персональные данные физических лиц, представляющих на законных и договорных основаниях Бизнес-клиентов, полученные

- **от субъекта данных** (при представлении Бизнес-клиента, во время преддоговорных переговоров, при заключении договора, во время действия договора, при запросе, при использовании самообслуживания, при посещении каналов продаж и обслуживания);
 - **от Бизнес-клиента**, которого представляет субъект данных;
 - **из регистров обработки данных** (например: e-Äriregister, Pipedrive, Äripäeva Infopank, Taust.ee).
- 3.2. ELISA классифицирует обрабатываемые персональные данные следующим образом:
- 3.2.1. **Данные, непосредственно устанавливающие субъекта данных**, – данные, которые представляет о себе субъект данных или которые представляются относительно субъекта данных:
- **Личные данные:** имя и фамилия, личный код;
 - **Идентифицирующие данные:** данные удостоверяющего личность документа, подпись;
 - **Данные доверенности:** связь с юридическим лицом.
- 3.2.2. **Данные, неявно устанавливающие субъекта данных**, – данные, которые формируются в системах обработки данных ELISA в результате деятельности субъекта данных:
- **Клиентские события:** видеозаписи и аудиозаписи разговоров.

4. ПРАВОВАЯ ОСНОВА И ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

- 4.1. ELISA собирает персональные данные точно и четко в установленных и правомерных целях, причем данные не обрабатываются в дальнейшем способом, противоречащим этим целям.
- 4.2. ELISA обрабатывает персональные данные для исполнения заключаемого с Бизнес-клиентом договора или для совершения действий, предшествующих заключению договора, на основании согласия субъекта данных, исходя из обоснованного интереса или для исполнения предусмотренного законодательством обязательства.
- 4.3. ELISA обрабатывает персональные данные физических лиц, представляющих на законных и договорных основаниях Бизнес-клиентов, **для исполнения договора и обеспечения исполнения договора** в следующих целях:
- 4.3.1. **Установление права физического лица представлять на законных и договорных основаниях Бизнес-клиента** в представительстве, при телефонном и письменном обслуживании, а также в самообслуживании ELISA. В целях установления права физического лица представлять Бизнес-клиента ELISA обрабатывает следующие персональные данные являющегося физическим лицом представителя:
- Данные доверенности:** связь с юридическим лицом;
- 4.3.2. **Оформление и заключение договоров и связанной с ними прочей документации, в том числе через э-магазин и телефонные продажи.** При оформлении и заключении договоров и связанной с ними прочей документации ELISA обрабатывает следующие персональные данные физического лица, представляющего на законных и договорных основаниях Бизнес-клиента:

Личные данные: имя и фамилия, личный код;

Идентифицирующие данные: номер удостоверяющего личность документа, подпись.

- 4.3.3. **Администрирование доверенностей.** В процессе администрирования доверенностей ELISA обрабатывает следующие персональные данные физического лица, представляющего на законных и договорных основаниях Бизнес-клиента:

Личные данные: имя и фамилия, личный код;

Данные доверенности: связь с юридическим лицом.

- 4.3.4. **Обслуживание Бизнес-клиента, в том числе ответы на обращения в рамках исполнения договора с Бизнес-клиентом:** обработка персональных данных в соответствии с каналом и содержанием обращения субъекта данных.

- 4.3.5. **Обеспечение достоверности персональных данных представителя, являющегося физическим лицом, в рамках заключенного с Бизнес-клиентом договора.** В целях обеспечения достоверности персональных данных представителя, являющегося физическим лицом, в рамках заключенного с Бизнес-клиентом договора ELISA обрабатывает следующие персональные данные физического лица, представляющего на законных и договорных основаниях Бизнес-клиента:

Личные данные: имя и фамилия, личный код;

Данные доверенности: связь с юридическим лицом.

- 4.3.6. **Уничтожение документов.** Обрабатываемые персональные данные зависят от уничтожаемого документа.

- 4.4. ELISA обрабатывает персональные данные физического лица, являющегося законным и договорным представителем Бизнес-клиента, **с согласия субъекта данных** в следующих целях:

- 4.4.1. **Прямой маркетинг (за исключением маркетингового профилирования).** В целях прямого маркетинга ELISA обрабатывает следующие персональные данные законного и договорного представителя Бизнес-клиента на основании его согласия:

Личные данные: имя и фамилия, личный код;

Данные доверенности: связи с другими юридическими лицами.

- 4.5. ELISA обрабатывает персональные данные законного и договорного представителя Бизнес-клиента **на основании законного интереса** в следующих целях:

- 4.5.1. **Установление физического лица, являющегося законным и договорным представителем Бизнес-клиента,** в представительстве, в телефонном и письменном обслуживании, а также в самообслуживании ELISA. Для установления физического лица, являющегося представителем Бизнес-клиента, ELISA обрабатывает следующие персональные данные:

В представительстве: идентифицирующие данные: данные удостоверяющего личность документа;

При телефонном обслуживании: персональные данные: имя и фамилия, личный код;

При письменном обслуживании: персональные данные: имя и фамилия, подпись;

- В самообслуживании: персональные данные:** имя и фамилия, личный код.
- 4.5.2. **Прямой маркетинг (за исключением маркетингового профилирования).** В целях прямого маркетинга компания ELISA на основании законного интереса обрабатывает следующие персональные данные физического лица, являющегося законным представителем Бизнес-клиента:
Личные данные: имя и фамилия;
Данные доверенности: связи с другими юридическими лицами.
- 4.5.3. **Обеспечение оптимального обслуживания и клиентской удовлетворенности.** Чтобы предложить своим клиентам обслуживание на высшем уровне, ELISA записывает телефонное обслуживание, анализируя и используя эти записи для обучения обслуживающего персонала. В целях обеспечения оптимального обслуживания и клиентской удовлетворенности ELISA обрабатывает следующие персональные данные физического лица, являющегося законным и договорным представителем Бизнес-клиента:
Клиентские события: записи звонков.
Дополнительная информация об обработке звонков и бесед в чате: «[Принципы записывания звонков и бесед в чате Elisa](#)».
- 4.5.4. **Использование средств наблюдения.** Elisa осуществляет в своих представительствах видеозапись для защиты лиц и имущества. Для этого ELISA обрабатывает следующие данные физического лица, являющегося представителем Бизнес-клиента:
Клиентские события: видеозаписи.
Дополнительная информация об использовании средств наблюдения: «[Принципы применения системы видеонаблюдения в Elisa](#)».
- 4.5.5. **Разработка систем обработки данных.** Обрабатываемые персональные данные зависят от разрабатываемой системы или услуги обработки данных.
- 4.5.6. **Обеспечение работоспособности систем обработки данных.** Обрабатываемые персональные данные зависят от системы обработки данных, работоспособность которой обеспечивается.
- 4.5.7. **Обеспечение информационной безопасности.** Обрабатываемые персональные данные зависят от необходимости обеспечения безопасности и применяемых мер безопасности.
- 4.5.8. **Защита прав ELISA.** В целях защиты своих прав ELISA обрабатывает персональные данные законного и уполномоченного представителя Бизнес-клиента, указанного в пункте 3.2.
- 4.5.9. **Защита персональных данных.** Обрабатываемые персональные данные зависят от того, какие персональные данные подвержены риску.
- 4.5.10. **Предотвращение мошенничества.** В целях защиты от возможного мошенничества ELISA обрабатывает на основании законного интереса следующие персональные данные физического лица, являющегося законным представителем Бизнес-клиента:
Личные данные: имя и фамилия, личный код;
Данные доверенности: связи с другими юридическими лицами.

5. Разглашение и передача персональных данных

5.1. ELISA разглашает или передает персональные данные физического лица, являющегося законным и договорным представителем Бизнес-клиента, только в объеме, необходимом для достижения целей, описанных в пункте 4.

5.2. ELISA разглашает или передает персональные данные физического лица, являющегося представителем Бизнес-клиента:

5.2.1. **Другим законным или договорным представителям Бизнес-клиента;**

5.2.2. **На основании заявления субъекта данных другому ответственному обработчику** (при применении права передачи данных);

5.2.3. **Уполномоченным обработчикам ELISA:**

- телефонные центры (обслуживание звонков клиентов);
- сервисные центры (обслуживание и ремонт устройств клиентов);
- поставщики (поставки карт и устройств, необходимых для соблюдения договоров и потребления услуг);
- архивный центр (архивирование договоров и иной связанной с договорами документации);
- взыскатели задолженностей (инкассо);
- администраторы систем обработки данных.

5.2.4. **Прочим ответственным обработчикам:**

- Новый кредитор при уступке права требования;
- Страховые компании.

5.2.5. **Государственным учреждениям:**

- согласно Уголовно-процессуальному кодексу – следственное учреждение, оперативно-разыскное учреждение, прокуратура и суд;
- учреждение безопасности;
- согласно Деликтно-процессуальному кодексу – Инспекция по защите данных, Департамент защиты прав потребителей и технического надзора, Финансовая инспекция, Инспекция по охране окружающей среды, Департамент полиции и пограничной охраны, Полиция безопасности, Налогово-таможенный департамент;
- согласно Закону о рынке ценных бумаг – Финансовая инспекция;
- согласно Гражданскому процессуальному кодексу – суд;
- оперативно-разыскное учреждение – в случаях, установленных в Законе об организации военной службы, Законе о налогообложении, Законе о полиции и пограничной охране, Законе об оружии, Законе о стратегическом товаре, Законе о таможене, Законе о защите свидетелей, Законе о безопасности, Законе о тюремном заключении и Законе об иностранцах;
- согласно Закону об электронной связи – оперативно-разыскные учреждения и учреждения безопасности, осуществляющие над ними надзор учреждения и суд;
- в вытекающих из иных правовых актов случаях – на установленных в них основаниях и порядке.

6. Хранение персональных данных

6.1. ELISA хранит персональные данные физического лица, являющегося законным и договорным представителем Бизнес-клиента, до тех пор, пока это необходимо в целях обработки.

Хранение персональных данных осуществляется в зависимости от статуса Бизнес-клиента, которого представляет субъект данных:

СТАТУС БИЗНЕС-КЛИЕНТА	СРОК ХРАНЕНИЯ
Бывший Бизнес-клиент	До 10 лет с даты окончания клиентских отношений
Потенциальный Бизнес-клиент	6 месяцев с момента первого контакта с ELISA

Дополнительная информация о хранении персональных данных: [«Принципы хранения персональных данных»](#).

7. Права субъекта данных

- 7.1. Субъект данных имеет право получать информацию об условиях обработки данных. ELISA обеспечивает субъекту данных доступность условий обработки данных через данный документ или на основании соответствующего обращения.
- 7.2. Субъект данных имеет право ознакомиться с информацией, приведенной в пунктах 1 и 2 статьи 15 Регламента. ELISA обеспечивает субъекту данных доступность информации, приведенной в пунктах 1 и 2 статьи 15 Регламента, через данный документ и самообслуживание ELISA.
- 7.3. Субъект данных имеет право требовать исправления персональных данных. Субъект данных может исправлять свои данные в самообслуживании ELISA или подать соответствующее подписанное заявление.
- 7.4. Субъект данных имеет право на удаление персональных данных (право на забвение). Субъект данных имеет право требовать удаления своих персональных данных от ELISA, например, если субъект данных отозвал свое согласие на обработку данных при отсутствии иных правовых оснований для обработки данных.
- 7.5. Субъект данных имеет право на ограничение обработки персональных данных. Субъект данных имеет право требовать ограничения обработки персональных данных в случае, если обработка персональных данных не разрешена законом или если субъект данных оспаривает правильность персональных данных. Субъект данных имеет право требовать ограничения обработки персональных данных на время, позволяющее ответственному обработчику проверить правильность персональных данных, или если обработка персональных данных является незаконной, но субъект данных не ходатайствует об удалении персональных данных.
- 7.6. Субъект данных имеет право получать касающиеся его персональные данные, которые он представил ответственному обработчику, и право передавать эти данные другому ответственному обработчику (право на передачу данных).
- 7.7. Субъект данных имеет право в любое время представлять возражения в отношении обработки касающихся его персональных данных, что необходимо

при наличии обоснованного интереса, в том числе в отношении опирающегося на обоснованный интерес анализа профиля.

8. Осуществление прав и обращения

- 8.1. Заявление об осуществлении прав или возражение следует представить с подписью в представительство ELISA или отправить с цифровой подписью на адрес эл. почты andmekaitse@elisa.ee. Для передачи касающихся субъекта данных персональных данных субъект данных должен заполнить заявление, которое можно найти [здесь](#).
- 8.2. ELISA отвечает на представленное субъектом данных заявление и возражения не позднее чем в течение одного месяца после получения заявления или возражения. Указанный срок при необходимости можно продлить на два месяца, принимая во внимание сложность и количество заявлений и возражений. ELISA информирует субъекта данных о продлении срока представления ответа и причинах задержки в течение одного месяца с момента получения заявления или возражения. Если субъект данных представил заявление или возражение электронным способом, то и ответ по возможности предоставляется электронным способом, если субъект данных не желает иного.
- 8.3. ELISA имеет право отклонить заявление об осуществлении прав субъекта данных, если ELISA не может установить субъекта данных.
- 8.4. Если ELISA не принимает мер в отношении заявления или возражения субъекта данных, то ELISA информирует субъекта данных не позднее чем в течение одного месяца с момента получения заявления или возражения о причине неприменения мер и разъясняет возможность подать жалобу в надзорное учреждение и применить правоохранительные меры.
- 8.5. Субъект данных имеет право обратиться с жалобой в ELISA, Инспекцию по защите данных или суд, если, по мнению субъекта данных, нарушены его права в рамках обработки персональных данных. Контакты Инспекции по защите данных можно найти на ее сайте: www.aki.ee.

9. Прочие условия

- 9.1. ELISA имеет право в любое время обновлять, уточнять и дополнять настоящие принципы обработки персональных данных, исходя из изменений в правовых актах, практике в телекоммуникационной сфере и оказываемых ELISA услугах.
- 9.2. Данные Принципы обработки персональных данных вступают в силу 21.09.2023.
- 9.3. Контактные данные специалиста по защите данных: andmekaitse@elisa.ee.