

ПРИНЦИПЫ ЗАПИСЫВАНИЯ ЗВОНКОВ И БЕСЕД В ЧАТЕ ELISA

Настоящие принципы записывания звонков и бесед в чате Elisa составлены на основании ПОСТАНОВЛЕНИЯ ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА (ЕС) 2016/679 и регулируют записывание звонков и бесед в чате Elisa.

1. ТЕРМИНЫ

1.1. **Звонок** – голосовое телефонное общение между Elisa и субъектом данных. Звонками в данном контексте являются звонки в инфослужбу Elisa, звонки для осуществления телефонных продаж и звонки для обеспечения удовлетворенности клиента. Информация о целях и юридическом обосновании звонков для осуществления телефонных продаж и звонков для обеспечения удовлетворенности клиента содержится соответственно в «Принципах маркетинга Elisa» и «Принципах опросов клиентской удовлетворенности, извещений и звонков Elisa».

1.2. **Запись звонка** – электронный набор данных голосового телефонного общения между физическим лицом и чат-ботом или обслуживающим клиентов работником Elisa.

1.3. **Беседа в чате** – обеспечивающая письменное воспроизведение запись общения между физическим лицом и чат-ботом или обслуживающим клиентов работником Elisa.

1.4. **Субъект данных** – физическое лицо, желающее ознакомиться с собранными о нем данными.

2. ЦЕЛИ ЗАПИСЫВАНИЯ ЗВОНКОВ И БЕСЕД В ЧАТЕ ELISA

2.1. Elisa записывает звонки и беседы в чате для обеспечения оптимального обслуживания и рассмотрения претензий, поступающих от субъектов данных.

3. УВЕДОМЛЕНИЕ О ЗАПИСЫВАНИИ ЗВОНКА И ОБРАБОТКА ЗАПИСЕЙ И БЕСЕД В ЧАТЕ

3.1. В начале звонка субъекта данных информируют о записи звонка.

3.2. Elisa обеспечивает, чтобы лицо, не имеющее права на доступ к записи и беседы в чате, не было допущено к записи или беседе в чате.

3.3. При обработке и обращении с записью и беседе в чате обработчик записи и беседы в чате должен обеспечить целостность, конфиденциальность и подлинность данных.

4. ПРАВА СУБЪЕКТА ДАННЫХ

4.1. Субъект данных имеет право в любое время отказаться от записывания звонка или беседы в чате, прекратив звонок или беседу в чате.

4.2. Для доступа к записи звонка и/или беседы в чате субъект данных должен подать заявление, которое нужно представить в представительство Elisa со своей подписью или отправить на адрес э-почты andmekaitse@elisa.ee с электронно-цифровой подписью. В заявлении о доступе к записи должно быть указано время записи.

4.4. Elisa имеет право не разрешить доступ к записи, если субъекту данных невозможно представить собранные о нем данные так, чтобы не были нарушены интересы других лиц.

4.5. Elisa обеспечивает доступ к записи в главной конторе Elisa на основании удостоверяющего личность документа.

5. ХРАНЕНИЕ ЗАПИСИ

5.1. Запись хранится 1 год и затем удаляется.

5.2. Беседа в чате хранится 3 года и затем удаляется.