

## **ПРИНЦИПЫ ОПРОСОВ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ, ИЗВЕЩЕНИЙ И ЗВОНКОВ ELISA**

Настоящие принципы опросов об удовлетворенности, извещений и звонков составлены исходя из ПОСТАНОВЛЕНИЯ № 2016/679 ЕВРОПЕЙСКОГО ПАРЛАМЕНТА И СОВЕТА ЕС и регулируют проведение опросов об удовлетворенности, отправки извещений и совершения звонков в Elisa.

### **1. ТЕРМИНЫ**

- 1.1. **Субъект данных** – физическое лицо, которому Elisa передает опросы об удовлетворенности и извещения, и которому совершает соответствующие звонки;
- 1.2. **Опрос об удовлетворенности** – заполняемая в электронном виде анкета, при ответе на вопросы которой субъект данных может предоставить обратную связь в отношении опыта обслуживания и потребляемых услуг, а также оценить удовлетворенность деятельностью Elisa в целом;
- 1.3. **Извещение об удовлетворенности** – электронное письмо, которое сообщает субъекту данных о возможностях используемого им Приложения и/или услуги.
- 1.4. **Звонок об удовлетворенности** – совершаемый в реальном времени многосторонний голосовой звонок, цель которого заключается в изучении удовлетворенности субъекта данных обслуживанием и потребляемыми услугами, а также в обеспечении наилучшего потребительского опыта.

### **2. ЦЕЛИ ОПРОСОВ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ, ИЗВЕЩЕНИЙ И ЗВОНКОВ, СПОСОБЫ ПРОВЕДЕНИЯ И ОБРАБАТЫВАЕМЫЕ ЛИЧНЫЕ ДАННЫЕ**

- 2.1. **Цель опросов и звонков об удовлетворенности** заключается в том, чтобы понять ожидания субъекта данных в отношении обслуживания клиентов и услуг Elisa, а также обеспечить лучшее обслуживание клиентов и их удовлетворенность. Для достижения цели опросов и звонков об удовлетворенности Elisa публикует на своем сайте опросы, отправляет субъекту данных электронные анкеты или совершает соответствующие звонки и анализирует полученную обратную связь.
- 2.2. **Цель извещений об удовлетворенности** заключается в предоставлении субъекту данных информации о потенциально полезных для него функциях и возможностях используемого им Приложения и/или услуги, а также рекомендаций по полноценному использованию Приложения и/или услуги.
- 2.3. Elisa проводит опросы об удовлетворенности обслуживанием клиентов через свой сайт или отправляя анкету на контактный адрес э-почты субъекта данных.
- 2.4. В опубликованном на сайте опросе субъект данных может оценить удобство сайта, а в полученной по э-почте анкете – компетентность, дружелюбие, персональный подход, заботливость работника Elisa по обслуживанию клиентов, простоту общения и получение решения.
- 2.5. В рамках опубликованного на сайте опроса Elisa обрабатывает клиентский номер и личный код субъекта данных. В рамках отправленной по э-почте анкеты Elisa обрабатывает личные данные субъекта данных (имя и фамилия, язык общения) и его контактные данные (адрес э-почты).
- 2.6. Elisa проводит опросы об удовлетворенности товарами и услугами, контактируя с участвующим субъектом данных по э-почте в соответствии с бизнес-стратегией. Для передачи анкеты Elisa обрабатывает личные данные субъекта данных (имя и фамилия, язык общения) и его контактные данные (адрес э-почты).

- 2.7. Elisa может совершать звонки для изучения удовлетворенности на контактный номер телефона клиента после подключения к услуге, чтобы обеспечить бесперебойное и надлежащее функционирование услуги. Elisa желает обеспечить очень хороший потребительский опыт при потреблении услуги, поэтому Elisa связывается с клиентом в том случае, если он обратился в Elisa в связи с перебоями в функционировании услуги или если Elisa выявила такие перебои. Также для Elisa важно обеспечить удовлетворенность клиента обслуживанием и услугами, поэтому Elisa связывается с клиентом в ситуации, когда он выразил неудовлетворенность в связи с услугой или обслуживанием или подал заявление о переносе номера в сеть другого оператора. Для совершения звонка об удовлетворенности Elisa обрабатывает личные данные субъекта данных (имя и фамилия, язык общения) и его контактные данные (контактный номер).
- 2.8. Для передачи извещения об удовлетворенности Elisa обрабатывает личные данные субъекта данных (имя и фамилия, язык общения) и его контактные данные (адрес электронной почты).
- 2.9. На основании информации, собранной в результате проведения опросов об удовлетворенности и совершения соответствующих звонков, Elisa анализирует процессы обслуживания клиентов и оказания услуги, оценивая их качество. Вышеназванные действия необходимы для того, чтобы понять удовлетворенность субъекта данных качеством обслуживания клиентов Elisa, а также его ожидания в части предлагаемых Elisa услуг, выяснить проблемные места, повысить качество обслуживания клиентов и улучшить процессы, а также повысить удовлетворенность клиентов и улучшить потребительский опыт.

### **3. ПРАВО СУБЪЕКТА ДАННЫХ**

- 3.1. Субъект данных имеет право в любой момент запретить передачу ему конкретного ли всех опросов и извещений об удовлетворенности с соблюдением приведенных в этом письме инструкций. Также есть возможность подать Elisa соответствующее подписанное заявление. Субъект данных не может запретить публикацию опросов об удовлетворенности на сайте.
- 3.2. От звонка об удовлетворенности субъект данных может оказаться, подав Elisa соответствующее подписанное заявление или отказавшись от дальнейших подобных звонков в ходе текущего звонка.
- 3.3. Субъект данных может в любой момент восстановить свое согласие на опросы об удовлетворенности и соответствующие извещения и звонки, подав Elisa соответствующее заявление.

### **4. ХРАНЕНИЕ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ ПРИ ОПРОСАХ ОБ УДОВЛЕТВОРЕННОСТИ И ЗАПИСЕЙ ЗВОНКОВ**

- 4.1. Обратная связь при опросах об удовлетворенности хранится 2 года с даты получения обратной связи. По истечении срока хранения обратная связь становится анонимной.
- 4.2. Записи звонков об удовлетворенности хранятся 1 год с момента совершения записанного звонка. По истечении срока хранения записи звонков удаляются.