

## **УВЕДОМЛЕНИЕ О ЗАЩИТЕ ДАННЫХ ЗАПИСИ ЗВОНКОВ**

### **1. Контроллер данных**

В контексте Общих правил защиты данных и других применимых правил в области защиты и обработки данных, далее - Регула, контроллер по обработке персональных данных АО «Renesource Capital», юридический адрес: улица Дунтес 15А, Рига, Латвия, LV-1005, регистрационный номер 40003415571, далее - RENESOURCE.

### **2. Источники и данные**

При записи звонка RENESOURCE обрабатывает технические данные, которые были получены из телефонной системы или предоставлены телефонной компанией (номера телефонов, время начала и продолжительность звонка) в дополнение к самому речевому контенту. В случае входящих звонков наши сотрудники также обычно записывают имя звонящего и то, по какому поводу он звонит.

### **3. Цели и правовые основания**

- 3.1. Звонки записываются и хранятся для выполнения установленных законом обязательств по ст. 6 абзац 1 с Общего регламента по защите данных.
- 3.2. При звонке в RENESOURCE обычно следует исходить из предположения, что по юридическим причинам звонки записываются на регулярной основе.
- 3.3. Запись звонка по-прежнему производится, даже если это не требуется в соответствии с национальным законодательством. В таком случае требуется вашего согласия, которое мы запрашиваем в начале каждого звонка (в соответствии с пунктом 1 статьи 6 Общего регламента по защите данных). Например, это касается звонков в службу поддержки клиентов, которые мы записываем, чтобы иметь возможность предоставить доказательства того, что мы не давали неверной информации. Мы также используем запись в отдельных случаях для улучшения качества обслуживания клиентов и в целях обучения (наставничества) наших сотрудников.
- 3.4. Если мы не записываем звонок, потому что мы не получили вашего согласия, нам разрешается сделать письменную запись (телефонные заметки). Это также случай, когда мы обрабатываем персональные данные. Мы делаем это для того, чтобы обрабатывать ваши запросы более систематически и чтобы нам не приходилось повторно запрашивать необходимую информацию каждый раз, когда вы звоните. Если вы не даете согласие на запись вашего разговора, эти письменные записи также служат доказательством того, что мы не давали Вам неверной информации. Правовая основа нашего законного интереса здесь формально обеспечивается ст. 6 п. 1 f Общего регламента по защите данных.
- 3.5. В критических ситуациях и ситуациях угрозы могут быть сделаны записи, чтобы помочь проверить события. В свете исключительных обстоятельств согласие на выполнение таких записей не требуется: наша обязанность предотвращать потенциально опасные для жизни ситуации (пункт 1 d статьи 6 Общего регламента по защите данных) или законный интерес

в соответствии со статьей. 6 п. 1 f Общего регламента по защите данных служат правовой основой.

3.6. Записанные технические данные (в частности, время, номер вызова) и / или записанные имена, а также ключевые слова вызывающего абонента используются для сохранения, хранения и / или отслеживания записей. Мы делаем это даже тогда, когда нет юридических обязательств хранить такие данные. Нашей правовой основой для этого является наш так называемый законный интерес, предусмотренный ст. 6 п. 1 f Общего регламента по защите данных в рамках эффективной и действенной обработки входящих вызовов.

#### **4. Доступ к данным**

4.1. Внутри компании те отделы, которым нужны ваши данные для обработки, имеют к ним доступ. Если записи производятся в юридических целях, правительственные ведомства и, в частности, соответствующие регулирующие органы могут получить к ним доступ в ходе следственного запроса, но только в той мере, в какой это разрешено их национальным законодательством.

4.2. В случае судебного спора мы передаем записи юристам и судам в той мере, в какой это требует от нас закон или если у нас есть юридическое положение, которое мы можем представлять. Мы также раскрываем данные о чрезвычайных и опасных ситуациях, если этого требуют следственные органы.

4.3. Для работы наших телефонных систем мы привлекаем поставщиков услуг, которые работают строго в соответствии с нашими инструкциями, мы определяем нормальный уровень защиты данных для финансовой организации, которому они должны соответствовать (обработчики контрактов). Эти поставщики услуг обрабатывают ваши данные только для указанных нами целей (в данном случае для работы с телефонной системой, хранения данных).

#### **5. Срок хранения**

5.1. Мы будем хранить и обрабатывать записи разговоров, если существует хотя бы один из следующих критериев:

5.1.1. Действует соглашение с субъектом данных;

5.1.2. Renesource или Субъект данных могут защищать свои законные интересы в соответствии с внешними правилами и положениями (например, предъявлять претензии или возбуждать / возбуждать иски в соответствующем суде);

5.1.3. Одна из сторон имеет юридическое обязательство хранить данные записей разговоров;

5.1.4. В силе согласие субъекта данных на соответствующую обработку персональных данных, если не существует иного правового основания для обработки.

5.2. По истечении обстоятельств, указанных в этом параграфе, записи разговоров удаляются.

#### **6. Права субъекта данных**

- 6.1. Каждый субъект данных имеет право доступа в соответствии со статьей 15 Регулы, право на исправление в соответствии со статьей 16 Регулы, право на удаление («право на забвение») в соответствии со статьей 17 Регулы, право на ограничение обработки в соответствии со статьей 18 Регулы, право на переносимость данных в соответствии со статьей 20 Регулы, право на возражение в соответствии со статьей 21 Регулы (конкретная информация приведена ниже в этом уведомлении о защите данных). Вы также имеете право подать жалобу в надзорный орган по защите данных в соответствии со статьей 77 Регулы.
- 6.2. Если вы даёте RENESOURCE свое согласие на обработку ваших личных данных для определенных целей, вы можете отозвать свое согласие на будущее в любое время. Это также относится к любому согласию, предоставленному нам до вступления в силу Регулы, то есть до 25 мая 2018 года. Отзыв согласия не влияет на законность обработки, выполненной RENESOURCE на основании согласия до его отзыва.

## **7. Обязательство предоставлять данные**

- 7.1. Избежать записи разговора можно только с помощью альтернативных средств связи (например, письменной формы).
- 7.2. Когда мы записываем звонки в собственных интересах, мы просим вашего согласия. Если вы попросите, чтобы ваш звонок не записывался, мы выполним этот запрос. В таком случае вместо аудиозаписи мы будем записывать звонок вручную с помощью письменных обозначений.

## **8. Право на возражение**

- 8.1. Вы имеете право в любое время возразить по причинам, связанным с вашей конкретной ситуацией, против обработки касающихся вас персональных данных, которая основана на пункте (е) статьи 6 (2) Регулы (обработка данных в общественных интересах) и пункт (f) статьи 6 (1) Регулы (обработка данных на основе законного интереса). Если вы возражаете, мы больше не будем обрабатывать персональные данные, если мы не сможем продемонстрировать убедительные законные основания для обработки, которые преобладают над вашими интересами, правами и свободами, или обработка предназначена для установления, исполнения или защиты судебных исков.
- 8.2. В некоторых случаях RENESOURCE может использовать ваши личные данные в целях прямой рекламы. Вы имеете право в любое время возразить против такой обработки ваших данных. Это также включает профилирование, поскольку оно относится к такой прямой рекламе.
- 8.3. Возражения можно подавать по любому из указанных выше каналов связи. Формальных требований к подаче возражений нет.

## **9. Обновления**



Мы изменяем и / или обновляем это уведомление о защите данных, особенно в ответ на новые технологические разработки, в ответ на измененные законодательные и / или официальные требования и организационные изменения. Эти изменения и / или обновления размещаются на нашем веб-сайте. Мы рекомендуем вам всегда посещать наш веб-сайт для получения последних обновлений. Если будут внесены какие-либо изменения, мы всегда будем проверять, обязаны ли мы проинформировать вас о них заранее, и, если это так, мы выполним свое обязательство сделать это. В противном случае мы заменим файлы или распечатки последними версиями только по вашему запросу.