

## **Принципы обработки данных клиентов HYPOTECKLAEN AS**

### **1. Применение и цели**

- 1.1. Настоящие принципы обработки данных клиентов (далее – «Принципы») Hüpoteeklaen AS и его дочерних предприятий (далее – «Кредитора») устанавливают условия и порядок, согласно которым Кредитор обрабатывает Данные клиентов, в т. ч. Данные клиентов, которые Кредитор получил до вступления в Клиентские отношения и заключения Кредитного договора.
- 1.2. Вступая в Клиентские отношения с Кредитором или выражая желание вступить в них, Клиент подтверждает Кредитору, что он извещён об обработке его данных на основании Принципов обработки Клиентских данных в рамках установленных условий и порядка. Принципы применяются к обработке данных всех клиентов, а также к Клиентским отношениям, возникших до вступления в силу Принципов.
- 1.3. Обработка данных Кредитором происходит в соответствии с требованиями, установленными законом о защите личных данных (в том числе в общем постановлении о защите личных данных), законе о предотвращении финансирования отмывания денег и терроризма и других относящихся к делу законодательных актов.
- 1.4. Материалы, сохранённые на бумажном носителе, сохраняются так, чтобы у третьих лиц не было к ним умышленного или случайного доступа, ИТ системы и инфраструктура защищены соответствующим программным обеспечением, системами контроля доступа и физическими мерами защиты.
- 1.5. Разглашение личных данных оправдано приведённым в данном руководстве условиями.

### **2. Понятия**

- 2.1. использовало или изъявляет желание использовать предлагаемые Кредитором Услуги, или кто каким-либо другим образом связан с предоставляемыми Кредитором услугами (в том числе владелец залогового имущества, поручитель, инвестор Кредитора и т. д.).
- 2.2. Клиентские данные – это любая информация, в том числе рассматриваемая в качестве банковской тайны информация и личные данные, которые Кредитор узнал о Заёмщике.
- 2.3. Личные данные – это любая информация об установленном или устанавливаемом клиенте – физическом лице, в т. ч. информация, которую Кредитор собрал из публичных баз данных и по общедоступным каналам или получил от третьих лиц законным путём.
- 2.4. Обработка – это любая автоматизированная или неавтоматизированная операция или набор операций, производимых с данными клиентов или совокупность этих операций, таких как сбор, документирование, упорядочение, структурирование, хранение, интерпретация и изменение, совершение запросов, прочтение, использование, обнародование посредством передачи данных, их разглашения или предоставления к данным доступа любым другим способом, объединение или совмещение, ограничение, удаление или уничтожение.
- 2.5. Обработчик данных клиента – это Кредитор, или доверенное Кредитором лицо, которое занимается обработкой данных клиента.
- 2.6. Кредитор – это Hüpoteeklaen AS (регистрационный номер 11663703, адрес Rävåla pst 2, Tallinn, 10145, телефон 666 1701, электронная почта info@hypoteeklaen.ee) и его принадлежащее к той же группе дочернее предприятие Rävåla Laenu OÜ (регистрационный номер 12629269, адрес Rävåla pst 2, Tallinn, 10145, телефон 666 1701, электронная почта info@hypoteeklaen.ee).
- 2.7. Ответственное за обработку данных лицо – Кредитор

- 2.8. Доверенное лицо по обработке данных – физическое или юридическое лицо, которое занимается обработкой данных от имени Кредитора. Кредитор ведёт отдельный список всех доверенных лиц по обработке данных с их контактными данными с целью возможности их предоставления. Список доверенных лиц опубликован на Странице доверенных обработчиков информации: [hypoteeklaen.ee](http://hypoteeklaen.ee). Кредитор имеет право изменять и дополнять данный список.
- 2.9. Третье лицо - любое физическое и юридическое лицо, которое не является клиентом, Кредитором, Доверенным лицом по обработке данных или лицом, которое может обрабатывать данные клиентов, находясь в непосредственном подчинении Кредитора или Доверенного обработчика данных.
- 2.10.Согласие клиента – это отдельное, добровольное, конкретное, сознательное и недвусмысленное волеизъявление, которым субъект данных в форме заявления или другой чётко выражающей согласие форме соглашается на проходящую в его отношении обработку личных данных. В форме согласия указываются данные Кредитора, информация о цели обработки, информация о том, какие данные предоставляются третьим лицам (в том числе список третьих лиц, занимающихся обработкой данных, который доступен на домашней странице Кредитора);
- 2.11. Разглашение данных клиента – это сообщение данных клиента Доверенному обработчику и Третьим лицам посредством их передачи, опубликования или совершения других действий, при которых данные становятся доступными.
- 2.12. Отношение с клиентами – правовые отношения между Кредитором и Клиентом, которые возникают, если Клиент использует или использовал какие-либо из предоставляемых Кредитором Услуги или обращался к Кредитору с целью использования Услуг.
- 2.13. Электронные контакты позволяют доставлять лицу информацию через электронные каналы, в том числе используя электронную почту, текстовые или мультимедийные сообщения.
- 2.14. Электронный прямой маркетинг – это направление физическому или юридическому лицу посредством электронной почты или коммерческих объявлений информации с целью продвинуть предложение услуги.
- 2.15. Анализ профиля – любая автоматизированная обработка личных данных, которая охватывает использование персональных данных при оценке личностных аспектов, связанных с информацией о физическом лице, в первую очередь с анализом и прогнозированием результатов трудовой деятельности, экономического положения, здоровья, личностных предпочтений, интересов, сфер доверия, поведения, местонахождения или передвижения частного лица.
- 2.16. Услуга – предоставляемая и/или оказываемая Кредитором Клиенту услуга.

### **3. Правовые акты и общие принципы обработки клиентских данных**

- 3.1. Обработка клиентских данных Кредитором происходит по требованиям и в соответствии с правилами закона о защите персональных данных, закона о кредиторах и кредитных посредниках, закона о препятствовании финансированию терроризма и отмыванию денег и других относящихся к делу правовых актов и руководств (в том числе руководств и внутренних правил Кредитора), данных Принципов и общих условий договора Кредитора.
- 3.2. Кредитор обрабатывает информацию исключительно на следующих правовых основаниях:
  - 3.2.1. с согласия – недвусмысленное, данное добровольно и могущее быть отозванным в одностороннем порядке право на обработку данных с одной или несколькими конкретными целями. Согласие на обработку личных данных с конкретной целью должно быть дано отдельно от других договорных соглашений. Форма согласия должна содержать цель и права лица (например, право отказаться от получения персональной рассылки или рекламы в любое время, обратиться в органы надзора и т. д.);

- 3.2.2. на основании договора – в соответствии с заявкой Клиента на заключение договора (в том числе переговоров до заключения договора) или при выполнении договорных обязательств;
  - 3.2.3. при выполнении юридических обязательств, в том числе обязательств, исходящих из регуляций по борьбе с отмыванием денег и терроризмом, из закона о кредиторах и кредитных посредниках, из обязательств, исходящих из регуляций по защите личных данных и др.
  - 3.2.4. для защиты жизненных интересов Лица, чтобы помочь ему в бедственной ситуации (например, с человеком нет связи или он пропал);
  - 3.2.5. при обоснованном интересе, который перевешивает право человека на личную жизнь и защиту личных данных.
- 3.3. При обработке Клиентских данных Кредитор исходит из следующих принципах защиты данных:
- 3.3.1. принципов законности – Кредитор собирает данные только честным и законным путем;
  - 3.3.2. принципов целесообразности – Кредитор собирает данные только в определенном порядке для достижения законных целей и обрабатывает данные только таким образом, который соответствуют целям обработки данных;
  - 3.3.3. принципов минимальности – Кредитор собирает настолько мало данных, насколько это возможно, и только в том объёме, который необходим для достижения определённых целей;
  - 3.3.4. принципов верности, то есть качества данных – Кредитор при необходимости обновляет и приводит данные в соответствие, чтобы обеспечить использование только самых новых и точных данных. Обработка излишне собранных данных может привести к нарушению принципов качества личных данных (см. также «принципы минимальности»);
  - 3.3.5. принципов ограничения на хранение – личные данные сохраняются только до тех пор, пока это необходимо для выполнения целей, для которых осуществляется обработка личных данных;
  - 3.3.6. принципов доверительности – обработка данных происходит таким образом, чтобы обеспечить соответствующую безопасность личных данных, в том числе защищает от обработки без разрешения или незаконным образом, от случайной пропажи, уничтожения или повреждения;
  - 3.3.7. принципов безопасности – Кредитор применяет соответствующие технические, организационные и другие меры безопасности, чтобы защитить данные от несанкционированной или незаконной обработки или случайной пропажи, уничтожения или повреждения;
  - 3.3.8. принципов справедливости и прозрачной обработки – Лицо извещается об осуществлении процесса обработки личных данных и его целях. Субъект данных извещается о наличии профильного анализа и последствиях такого анализа;
  - 3.3.9. принципов личного участия – Кредитор извещает Лицо о собираемых о нём данных и даёт возможность лицу ознакомиться с этими данными. У Лица есть право потребовать исправления неверных или неточных данных.

#### **4. Состав клиентских данных и цели обработки данных клиента**

- 4.1. Для выполнения прав и обязанностей, вытекающих из правовых актов, заключённого с Клиентом договора или для обеспечения выполнения условий договора, Кредитор обрабатывает приведённые в нижеследующих пунктах Клиентские данные и выполняет это, исходя из нижеприведённых целей:
- 4.1.1. личные данные Клиента, в том числе данные, определяющие личность (например, имя и фамилию, личный код, дату рождения, место рождения, язык общения, данные удостоверения личности, родственные связи и связи с Третьими лицами, резидентство, гражданство и т. д.), которые используются для идентификации Клиента;

- 4.1.2. контактные данные Клиента (например, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона и т. д.), которые используются для доставки Клиенту связанных с договором извещений;
  - 4.1.3. данные о рабочем месте Клиента, месте учёбы или месте его деятельности (например, образовательного или учебного заведения, места работы, должности, места прохождения службы, нахождения на пенсии или в отпуске по уходу за ребенком и др.), которые используются для определения кредитоспособности Клиента и предложения Клиенту подходящей для него услуги;
  - 4.1.4. финансовые данные Клиента и данные о кредитоспособности (например, данные расчётн/ого(-ых) счёта(счетов), данные об обязательствах, доходах и другом имуществе, данные о предварительном платёжном поведении, такие как возникновение задолженностей, данные об иждивенцах, данные об операциях на расчётн/ом(-ых) счёте(счетах) Клиента, данные о причиненном ущербе Кредитору, Третьим лицам или Доверенным обработчикам информации со стороны Клиента и т.д.), которые используются для оценки благонадёжности и кредитоспособности Клиента, изучения потребительских привычек, применения принципов ответственного кредитования и предложения подходящей Клиенту Услуги;
  - 4.1.5. данные о происхождении имущества Клиента (такие как данные работодателя, партнёров по сделкам, бизнес-партнёров, фактических выгодополучателей и т.д.), которые используются для оценки благонадёжности Клиента, предотвращения отмывания денег и финансирования терроризма, для выполнения обязательств, вытекающих из международных и внутригосударственных правовых актов и заключённых и ратифицированных Эстонской Республикой международных договоров (в том числе сбор информации, обмен информацией и передача данных следственным органам, нотариусам, налоговым управляющим);
  - 4.1.6. данные по совершённым сделкам между Клиентом и Кредитором и обстоятельствам их выполнения (например, о заключённых и закончившихся договорах между Клиентом и Кредитором, данные о выполнении и нарушениях по договорам, предоставленных Клиентом ходатайствах, заявлениях и т.д.), которые используются для оценки благонадёжности и кредитоспособности Клиента, выполнения им договора или обеспечения одного и для реализации и защиты прав Кредитора (например, для доставки долгового извещения, востребования долга, предоставления доказательств в возможных спорах);
  - 4.1.7. данные, полученные законным путем при выполнении обязательства (например, данные, полученные при расследовании следственными органами, нотариусами, судебными исполнителями и другими учреждениями и лицами, данные о связях Клиента с отмыванием денег, финансированием терроризма или организованной преступностью и т. д.), которые используются для оценки благонадёжности Клиента;
  - 4.1.8. данные о сегменте Клиента, его привычках и предпочтениях (например, возраст Клиента, активность использования услуг и т. д.), которые используются для совершенствования Услуг, разработки новых Услуг, доработки методики оценивания Кредитором кредитоспособности и проведения статистических исследований и анализа данных о клиентских группах, продуктах и доли рынка Услуг, а также других финансовых показателей;
  - 4.1.9. любые вышеприведённые данные для предложения Клиенту со стороны Кредитора Услуги, для тестирования и доработки используемых технологических решений, Услуги и моделей, для снижения рисков Кредитора, статистического и финансового анализа.
- 4.2. В подпунктах пунктов 4.1 и 5.1 настоящих Принципов приведены основные цели обработки каждой категории Клиентских данных. У Кредитора есть право на обработку Клиентских данных, относящихся к определённой категории, и в других, не указанных в подпунктах пунктов 4.1 и 5.1 целях, если это необходимо для исполнения заключённого между Кредитором и

Клиентом договора, обеспечения его исполнения или в других обоснованных интересах Кредитора.

- 4.3. Для дополнения и контроля предоставленных Клиентом данных, также для создания транзакционных отношений, или принятия решений в их отношении, или для исполнения приведённых в правовых актах мер предосторожности у Кредитора есть право собирать информацию о Клиенте у Третьих лиц (например, контроль трудовых отношений у заявленного Клиентом работодателя) и через доступные Кредитору правомочные системы баз данных и открытые источники (например, данные из AS Creditinfo Eesti, базу данных крепостной книги, регистр народонаселения, систему Официальных Объявлений и т.д.).

## **5. Обработка данных клиента для передачи предложений и рекламы (в том числе предложений прямого маркетинга)**

- 5.1. Обработка клиентских данных с целью отправки Клиенту рекламных предложений и предложений по услугам происходит только на основании отдельно предоставленного согласия, указанного Клиентом на Листе клиентских данных Кредитора. При наличии согласия Кредитор обрабатывает следующие Клиентские данные в нижеприведённых целях:

- 5.1.1. контактные данные (например, почтовый адрес, адрес электронной почты, номер телефона и т. д.), которые используются для передачи Клиенту Кредитором или входящих с Кредитором в одну группу юридическими лицами предложений о товарах и услугах, а также рекламы. Также данные используются для передачи исследований удовлетворённости с целью улучшения предоставляемых Кредитором услуг и проведения статистического анализа;
- 5.1.2. данные, которые Клиент предоставил Кредитору в рамках потребительских игр или кампаний и которые используются в соответствии с условиями потребительских игр или кампаний;
- 5.1.3. Кредитор обрабатывает названные в Принципах контактные данные Клиента на основании согласия Клиента в целях осуществления прямого маркетинга;
- 5.1.4. на основании данного Клиентом согласия Кредитор может передавать ему посредством направленного маркетинга как свои персональные предложения товаров и услуг, так и предложения относящихся к одной с Кредитором группе юридических лиц;
- 5.1.5. у Клиента есть право в любое время известить Кредитора об отказе от получения персональных предложений и рекламы. Информация о том, как отказаться от рассылки персональных предложений и рекламы через обще используемую сеть передачи данных, есть в каждом предложении или рекламе;
- 5.1.6. при отправлении Клиенту электронного письма Кредитор может использовать инфотехнологические меры, которые позволяют Кредитору обрабатывать информацию о прочтении и переходе Клиента по ссылкам, приведённым в отосланном Кредитором письме;
- 5.1.7. к персональным предложениям и рекламе не относится перечисленная в данных Принципах общая и ознакомительная информация о предлагаемых Кредитором Услугах, также информация в отношении исполнения договора (например, извещение о возникновении задолженности, о новом прејскуранте и д.т). От получения данной информации клиент отказаться не может.

## **6. Передача клиентских данных третьим лицам**

- 6.1. Кредитор раскрывает Клиентские данные относящимся к одной с Кредитором группе юридическим лицам и преимущественно следующим перечисленным Доверенным обработчикам и Третьим лицам, учитывая определённые в Принципах Кредитора цели обработка Клиентских данных:

- 6.1.1. Относящимся к одной с Кредитором группе юридическим лицам для идентификации Клиента, оценки благонадёжности и рисков и применения мер безопасности в

- соответствии с законом о предотвращении отмыывания денег и финансирования терроризма;
- 6.1.2. лицам, связанным с оказанием Услуги или выполнением заключённого с Клиентом договора (например, поручителю, владельцу залога, лицам, оказывающим нотариальные, инфотехнологические, почтовые услуги, услуги связи, печати, направленных почтовых отправлений и архивации, держателям регистров платёжных нарушений, аудиторам, лицам, занимающимся взысканием долгов и т.д.), чтобы выполнять заключённые с лицами, оказывающими Услугу и выполняющими заключённые с Клиентом договора, соглашения;
  - 6.1.3. держателям регистров данных, например, держателям Регистра платёжных нарушений (например, AS Creditinfo Eesti, Krediidiregister OÜ) в целях применения принципов ответственного кредитования, также для того, чтобы обеспечить возможность Третьим лицам оценить платёжное поведение и кредитоспособность Клиента;
  - 6.1.4. при передаче кредитных требований новому кредитору;
  - 6.1.5. Creditinfo Eesti AS, Krediidiregister OÜ или другому лицу, составляющему кредитные рейтинги или оценки;
  - 6.1.6. нотариальным бюро, которым Кредитор предоставляет Личные данные для подготовки сделки;
  - 6.1.7. инвесторам и финансистам Кредитора;
  - 6.1.8. консультантам Кредитора или другим оказывающим услуги лицам (например, аудиторам), если получение Клиентских данных им необходимо для оказания Кредитору качественной услуги и при условии, что эти лица выполняют предусмотренные Кредитором организационные, физические и инфотехнологические требования о сохранении конфиденциальности и защите Клиентских данных;
  - 6.1.9. оказывающим Услугу лицам, которым Кредитор частично и полностью передал на основании правовых актов свою деятельность, и при условии, что эти лица выполняют предусмотренные Кредитором организационные, физические и инфотехнологические требования о сохранении конфиденциальности и защите Клиентских данных;
  - 6.1.10. другим Третьим лицам в случае необходимости защищать нарушенные или оспоренные права Кредитора;
  - 6.1.11. другим Доверенным обработчикам, которые отмечены на домашней странице Кредитора [hypoteeklaen.ee](http://hypoteeklaen.ee) в списке Доверенных обработчиков.
- 6.2. Кредитор обязан раскрыть Клиентские данные для выполнения обязательств, исходящих из правовых актов (например, Финансовой инспекции, следственным органам, судам, судебным исполнителям, банкротным управляющим, Бюро данных по отмыыванию денег и т. д.);
- 6.3. Если Клиент нарушил свои исходящие из договора обязательства перед Кредитором, у Кредитора есть право обнародовать связанные с нарушением данные (размер долга, количество дней просрочки и т. д.) в соответствии с правовыми актами для оценки кредитоспособности или в других сходных целях Третьим лицам, также держателям регистров платёжных нарушений, обнародовав данные нарушений в соответствующих регистрах. Держателем регистра платёжных нарушений являются AS Creditinfo Eesti (регистрационный код 10256137) и Krediidiregister OÜ (регистрационный код 12400621).
- 6.4. Кредитор предоставляет Клиентские данные Доверенным обработчикам и Третьим лицам только в том объёме, который является разумным, исходя из целей обработки Клиентских данных (например, регистру нарушений по оплатам предоставляются данные только в отношении нарушения договора).
- 6.5. Кредитор даёт Доверенным обработчикам обязательные инструкции в отношении обработки Клиентских данных и обеспечивает, чтобы при обработке Клиентских данных Доверенные обработчики были извещены и обязывались следовать требованиям Кредитора, установленным правовыми актами условиям и Принципами Кредитора.

- 6.6. Кредитор может передавать личные данные и за пределы Европейского Союза и Европейской Экономической Зоны при условии, что это необходимо для использования желаемой услуги субъектом данных или это необходимо каким-либо другим образом для исполнения Кредитором договорных и правовых обязательств ( в соответствии с законом о защите личных данных существует обязательство информировать о передаче данных Инспекцию по защите данных). Деятельность действующих за пределами ЕС и Европейской Экономической Зоны партнёров должна соответствовать применяемым законам о защите данных.
- 6.7. Кредитор не предоставляет данные ни одному из не упомянутых выше лицу, за исключением того случая, когда данное право или обязательство вытекает из закона.

## **7. Обработка клиентских данных при нарушении долговых отношений**

- 7.1. Предоставление личных данных третьему лицу при нарушении долговых отношений (см также п.6.3) и обработка предоставленных Третьим лицом данных возможна для определения кредитоспособности субъекта данных или с другой аналогичной целью и только в случае, когда Ответственный или Доверенный обработчик проверил правильность личных данных и правомочность их предоставления.
- 7.2. Передача личных данных при нарушении долговых отношений Третьим лицам и обработка данных Третьими лицами не разрешена, если:
  - 7.2.1. происходит обработка информации особого вида;
  - 7.2.2. дело касается данных в отношении совершения преступления или данных жертвы преступления до прохождения публичного судебного заседания или вынесения приговора о правонарушении или до окончания делопроизводства;
  - 7.2.3. это в значительной мере навредит правам и свободам субъекта данных;
  - 7.2.4. с момента нарушения договора прошло менее 30 дней;
  - 7.2.5. с момента нарушения обязательства прошло более 5 лет.

## **8. Права клиента**

- 8.1. Право на информацию и право на ознакомление с собранными данными – у Лица есть право в любое время затребовать информацию о собранных в отношении него данных, чтобы убедиться в правомочности обработки данных (обработка считается законной, если она необходима для договора или сделана с намерением заключить договор, в том числе если это необходимо для защиты жизненных интересов лица и т.д.) и получить информацию об источниках, которые были использованы для сбора этой информации. Лицу обеспечивается доступ к данной информации при первой возможности, но не позднее, чем в течение 14 календарных дней с момента поступления запроса.
- 8.2. Право требовать исправления неверных и ошибочных данных. Работник Ответственного обработчика вносит изменения с согласия Лица в его личные данные не позднее 7 календарных дней.
- 8.3. Право «быть забытым», то есть у лица есть право требовать удаления его данных и прекращения их обработки тогда, когда личные данные уже не являются необходимыми для тех целей, для которых они были собраны или обрабатывались другим образом. Данное право не может быть применено, если продолжение сохранения данных является законным, в том числе необходимо для выполнения юридических обязательств, предоставления законных требований и их защиты.
- 8.4. Право требовать передачи данных, если для Ответственного обработчика это является технически осуществимым.
- 8.5. Право требовать, чтобы в его отношении не принималось ни одного решения, основанного на автоматизированной обработке данных по оценке личностных аспектов, и не предпринималось никаких мер, у которых имеются правовые последствия (например, автоматический отказ по заполненному в интернете ходатайству). У лица есть право получить пояснения в отношении принятого решения и право обжаловать решение, если лицо посчитает, что его права при принятии автоматизированного решения нарушены.

- 8.6. Право подавать возражения и жалобы в отношении обработки своих личных данных:
- 8.6.1. Лицо должно знать, кто является специалистом по защите данных Ответственного обработчика, и имеет право подавать заявки и жалобы специалисту по защите данных в отношении обработки своих личных данных. К специалисту по защите данных Ответственного обработчика можно обратиться по адресу электронной почты [andmekaitse@hypoteeklaen.ee](mailto:andmekaitse@hypoteeklaen.ee) или по телефону 1203.
  - 8.6.2. Лицо может обратиться в Инспекцию по защите личных данных, в другое надзорное учреждение или суд соответствующей инстанции для защиты своих прав в любое время.

## **9. Рассмотрение заявок и жалоб клиента**

- 9.1. Если Лицо использует приведённые в пункте 8 права, Кредитор обязан ответить на запрос в течение 14 календарных дней с момента поступления запроса.
- 9.2. Когда Кредитор устанавливает, что данные Лица, сделавшего запрос, обрабатываются, он обязан дать Лицу описание используемых данных, причины, по которым данные обрабатываются, и известить, предоставлены ли данные третьим лицам. Кредитор обязан предоставить Лицу информацию об использованных источниках данных.
- 9.3. Лицо также может сделать запрос об источниках принятия автоматизированных решений. Обязательство ответить на данный запрос возникает у Ответственного обработчика информации только в том случае, если данная информация специально запрошена.
- 9.4. Кредитор обязан ответить Лицу именно на тот почтовый адрес или адрес электронной почты, который известен Кредитору и который был предоставлен Клиентом для кредитного договора или в дигитально подписанном заявлении.
- 9.5. Ответственный обработчик данных при ответе на запрос об источниках обработки личных данных и их описании, порядке предоставления данных третьим лицам и описании их обработки и результатах принятия автоматических решений, не имеет права сообщать информацию Лицу по телефону.
- 9.6. Все жалобы Лица, которые возникают в связи с обработкой личных данных, решаются по аналогии с руководством «Порядок обработки жалоб Клиентов».

## **10. Нарушения и используемые меры**

- 10.1. Нарушение в отношении личных данных, если им должным образом не заниматься своевременно, может явиться причиной причинения физического лицу физического, материального или нематериального ущерба, такого как, например, потеря контроля над своими личными данными, ограничение прав или дискриминация, кража личности или мошенничество, материальный ущерб, прекращение без разрешения псевдонимизации, нанесение вреда репутации, утрата конфиденциальности находящихся под защитой данных о должностной тайне или другой осязаемый экономический или социальный ущерб.
- 10.2. Специалист по защите данных извещает учреждение по защите данных о связанных с защитой данных нарушениях в течение 72 часов (если извещение происходит позднее, то необходимо указать причину, по которой извещение не произошло вовремя) в случае причинения нарушением реального или вероятного ущерба, который связан с правами и свободами Лица, например:
  - 10.2.1. угроза жизни и здоровью;
  - 10.2.2. вторжение в частную жизнь (например, утечка личных данных Лица, в результате чего происходит его профилирование ему неизвестными лицами, рассылка спама и неконтролируемая перепродажа данных);
  - 10.2.3. причинение вреда чести и честному имени;
  - 10.2.4. препятствование самореализации и свободе предпринимательства;
  - 10.2.5. нарушение неприкосновенности имущества.
- 10.3. Специалист по защите данных Ответственного обработчика документирует все нарушения, связанные с личными данными, в том числе обстоятельства, влияние и меры по исправлению.



- 10.4. Кредитор незамедлительно извещает лицо о нарушении его личных данных, если это несёт с собой большую опасность, исключая те случаи, когда данные стали нечитаемыми (то есть, псевдонимизация) или были предприняты другие уменьшающие ущерб меры, или оповещение лица требует неразумных усилий – в последнем случае извещение лица заменяется официальным заявлением.
- 10.5. Кредитор должен без необоснованной задержки известить субъект данных о нарушении личных данных, если в результате нарушения возникает вероятность большой опасности для прав и свобод физического лица, чтобы субъект данных мог предпринять необходимые меры безопасности. Извещение необходимо отослать в разумные сроки так быстро, как это возможно, и в тесном сотрудничестве с органами надзора, придерживаясь установок как данных, так и других соответствующих (в том числе правозащитных) органов.

## **11. Сохранение клиентских данных и определение сроков хранения**

- 11.1. У Кредитора есть право сохранять совершённые Клиентом посредством всех средств связи (например, телефона, компьютера) операции, такие как предоставление Клиентских данных, с целью оценки качества работы по обслуживанию клиентов, эффективного и объективного решения возможных жалоб Клиентов и, при необходимости, подтверждения совершённых Клиентом при помощи средств связи операций и предоставления заявлений, а также в других предусмотренных Принципами целях.
- 11.2. Кредитор определяет сроки хранения Клиентских данных следующим образом:
- 11.2.1. Клиентские данные, которые собираются исходя из регуляций по предотвращению отмывания денег и препятствованию финансированию терроризма и по применению соответствующих мер, таких как сбор данных Клиента для установления его личности и источников получения им имущества, Кредитор сохраняет семь (7) лет после окончания Отношений с клиентом. В соответствии с Законодательством Кредитор может продлить данное время. Клиентские данные Клиента, не заключившего Кредитный договор с Кредитором, сохраняются 3 года после подачи ходатайства.
- 11.2.2. Клиентские данные, которые собираются в процессе оказания Клиенту Услуги для оценки и анализа платежеспособности Клиента, для выполнения требований по ответственному кредитованию и следованию им, данные по совершённым с Клиентом операциям и обстоятельства их исполнению, также данные о платёжном поведении Клиента, Кредитор сохраняет до семи (7) лет после окончания Отношений с клиентом. По установке законодательства, в том числе при протекании юридических споров и делопроизводства, Кредитор придерживается срока сохранения Данных до семи (7) лет, при условии, что к данному сроку Клиент оплатил все требования, вытекающие из заключённого с Кредитором договора.
- 11.2.3. Клиентские данные, которые были собраны с соответствующего согласия Клиента, сохраняются до получения соответствующего заявления от Клиента об их удалении, и если у Кредитора отсутствует обоснованный интерес для их хранения, или если их хранение не предусмотрено установленным сроком хранения.
- 11.3. Если срок хранения данных заканчивается, ответственный и доверенный обработчик обязан удалить личные данные безвозвратно.

## **12. Цель использования средств слежения**

- 12.1. Для защиты имущества Кредитора и Клиента, также для обеспечения физической безопасности работников Кредитора, гостей и Клиентов, Кредитор может вести наблюдение при помощи устройств слежения за передвигающимися людьми, предметами, действиями и др. на территории, находящейся в использовании Кредитора (региональные конторы Кредитора, рабочие помещения и т. д.) и в непосредственной от них близости, и дигитально сохранять результаты наблюдения.

- 12.2. Собранные таким образом данные Кредитор может использовать при выполнении обязательств и защиты прав Кредитора, для доказательств совершённых Клиентом операций и/или противоправных действий и/или причинения Кредитору ущерба.
- 12.3. В каждой конторе кредитора, в которой установлено оборудование для слежения (например, видеокамеры) для выполнения указанных в описании данного пункта целей, находятся информационные листы с извещением об этом, и входы оснащены наклейками с изображением видеокамер.

### **13. Изменение клиентских данных и прекращение обработки**

- 13.1. Клиент подаёт Кредитору заявление в письменной или позволяющей письменное воспроизведение форме.
- 13.2. Клиент обязан незамедлительно известить Кредитора обо всех изменениях, касающихся Клиентских данных, таких как изменение имени, адреса, номеров средств связи или адреса электронной почты, резидентства (также налогового резидентства) и данных представителя. У Кредитора есть право затребовать у Клиента оригиналы исходных документов в отношении изменения данных или их нотариально заверенные копии, и Клиент обязан предоставить данные документы.
- 13.3. Кредитор регулярно проверяет, являются ли Клиентские данные полными и корректными.
- 13.4. У Клиента есть право требовать исправления своих Клиентских данных, если его данные изменились или являются по другим причинам неверными.
- 13.5. У Клиента есть право окончания обработки Кредитором Клиентских данных, их разглашения и/или прекращения к ним доступа и/или удаления собранных Клиентских данных в соответствии с правом, вытекающим из закона о защите личных данных или на основании других относящихся к делу законодательных актов.
- 13.6. У Клиента есть право в любое время забрать полностью или частично данное в пункте 5.1.5. Принципов согласие на обработку Клиентских данных и запретить их дальнейшую обработку, в том числе отправку писем направленного маркетинга. Отмена согласия не имеет обратной силы. У Клиента нет права запрета, и отмена согласия не исключает дальнейшей обработки Клиентских данных Кредитором, если она совершается для выполнения установленных законодательством обязательств, для исполнения заключённого с Клиентом договора или для обеспечения выполнения договора.
- 13.7. Кредитор обрабатывает Клиентские данные так долго, как это является необходимым для выполнения обязательств по достижению целей обработки Клиентских данных и выполнению законодательных актов.

### **14. Защита прав клиента**

- 14.1. У Клиента есть право:
- 14.1.1. ознакомиться со своими Клиентскими данными, получить от Кредитора информацию о находящихся в его распоряжении Клиентских данных Клиента и относящихся к делу видах клиентских данных, получить от Кредитора информацию о составе Клиентских данных, их источниках и целях их обработки, если закон или другой правовой акт не предусматривает иное. Также есть право получить информацию о сроках хранения Клиентских данных или основании установления сроков их хранения. Кредитор предоставляет Клиенту Клиентские данные или даёт по ним информацию, или обоснование об отказе предоставления Клиентских данных или информации, в течение четырнадцати дней с момента получения заявления;
  - 14.1.2. получить от Кредитора информацию в отношении Третьих лиц, которым были переданы Клиентские данные Клиента или кому была обещана данная передача;
  - 14.1.3. требовать у Кредитора исправления Клиентских данных в соответствии с Принципами;
  - 14.1.4. требовать у Кредитора прекращения обработки Клиентских данных в соответствии с Принципами;

- 14.1.5. получить от Кредитора информацию (в том числе имя, адрес и другие контакты) Доверенного обработчика или его представителя;
- 14.1.6. исполнять другие исходящие из законодательных актов и Принципов права для защиты своих Клиентских данных.
- 14.2. Для обеспечения приведенных в пункте 14.1. Принципов прав Клиент должен предоставить соответствующее заявление в позволяющей последующее воспроизведение форме или ходатайство по контактными данным Кредитора [info@hypoteeklaen.ee](mailto:info@hypoteeklaen.ee) или обратиться для этого в контору Кредитора по указанному на домашней странице Кредитора адресу. Подаваемое в дигитальном виде заявление должно содержать дигитальную подпись Клиента. При подаче заявления в конторе Кредитора его следует подписать собственноручно и добавить дату подачи заявления. Кредитор предоставляет Клиенту ответ на поданное с его стороны заявление с мотивированными пояснениями в течение четырнадцати дней с момента подачи заявления.
- 14.3. Если Клиент находит, что его права при обработке Клиентских данных были нарушены, то у Клиента есть право обратиться с требованием прекратить нарушение к специалисту по защите данных Кредитора (адрес эл. почты [andmekaitse@hypoteeklaen.ee](mailto:andmekaitse@hypoteeklaen.ee)) или к Доверенному обработчику.
- 14.4. При нарушении его прав у Клиента есть право в любое время обратиться в Инспекцию по защите данных (адрес Tatarit 39, Tallinn 10134, телефон (+372)6274135, адрес эл. почты [info@aki.ee](mailto:info@aki.ee)) или в суд. Часы приема бюро Инспекции по защите данных приведены на странице [www.aki.ee](http://www.aki.ee).
- 14.5. Если устанавливается, что при обработке Клиентских данных права Клиента были нарушены, у Клиента есть право требовать возмещения причиненного ему при обработке ущерба на основании и в соответствии с законом.

## **15. Изменение принципов обработки клиентских данных**

- 15.1. У Кредитора есть право в любое время в одностороннем порядке изменить Принципы Обработки Клиентских данных, исходя из действующих законодательных актов.
- 15.2. Кредитор извещает Клиента об изменении Принципов Обработки Клиентских данных заранее, размещая информацию на видных в конторах местах или другим способом (например, по электронной почте) как минимум за пятнадцать (15) дней до вступления изменений в силу.