

Утверждено
Управляющим ООО «Мастертелеком»
Коваленко В.В.

Дата утверждения 16.05.2024



ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ
ООО «МАСТЕРТЕЛЕКОМ»

Содержание

1. Общие положения
2. Термины и определения
3. Принципы обработки персональных данных
4. Порядок обработки персональных данных
 - 4.1 Обработка персональных данных клиентов
 - 4.2 Обработка персональных данных поставщиков и партнеров
 - 4.3 Обработка персональных данных соискателей трудоустройства
 - 4.4 Обработка персональных данных участников партнерской сети ООО «Мастертелеком»
5. Трансграничная передача данных
6. Права субъектов персональных данных
7. Приложение №1 Реестр уполномоченных лиц

1. Общие положения

Настоящая политика обработки персональных данных (далее – Политика) распространяется на персональные данные, обрабатываемые ООО «Мастертелеком».

Политика определяет принципы и подходы обработки персональных данных (далее – ПД) клиентов, поставщиков, партнеров, соискателей, сотрудников ООО «Мастертелеком», пользователей сайта компании и других лиц.

Местонахождение ООО «Мастертелеком»:

220004, г. Минск, ул. М.Танка, д.30, пом.1Н, офис 14.

ООО «Мастертелеком» обрабатывает полученные персональные данные в соответствии с собственной Политикой обработки персональных данных.

Данная Политика имеет интернет-версию на сайте www.callcenter.by для внешних заинтересованных сторон. Интернет-версия не содержит порядок обработки персональных данных работников ООО «Мастертелеком».

Политика разработана на основании и в соответствии с требованиями Закона Республики Беларусь «О защите персональных данных» от 7 мая 2021 г. № 99-З.

Вопросы, связанные с реализацией настоящей Политики, а также предложения по ее изменению принимает ответственный за контроль обработки персональных данных посредством направления обращения по электронной почте info@callcenter.by с указанием темы письма «Запрос по персональным данным».

2. Термины и определения

Персональные данные – любая информация, относящаяся к идентифицированному физическому лицу или физическому лицу, которое может быть идентифицировано.

Субъект персональных данных – физическое лицо, в отношении которого осуществляется обработка персональных данных.

Оператор персональных данных – государственный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с иными лицами организующий и (или) осуществляющий обработку персональных данных.

Совместный оператор (сооператор) – это операторы (юридические и (или) физические лица), которые совместно организуют и (или) осуществляют обработку персональных данных.

Уполномоченное лицо – государственный орган, юридическое или физическое лицо, которые в соответствии с актом законодательства, решением государственного органа, являющемся оператором, либо на основании договора с оператором осуществляют обработку персональных данных от имени оператора или в его интересах.

Обработка персональных данных – любое действие или совокупность действий, совершаемых с персональными данными, включая сбор, систематизацию, хранение, изменение, использование, обезличивание, блокирование, распространение, предоставление, удаление персональных данных.

Обезличивание персональных данных – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

Предоставление персональных данных – действия, направленные на ознакомление с персональными данными определенных лица или круга лиц.

Распространение персональных данных – действия, направленные на ознакомление с персональными данными неопределенного круга лиц.

3. Принципы обработки персональных данных

ООО «Мастертелеком» обязуется соблюдать следующие принципы при обработке персональных данных.

Персональные данные должны:

1. обрабатываться на законных основаниях, справедливо и прозрачно в отношении субъекта данных (**«принцип законности, справедливости и прозрачности»**);⁴
2. собираться для конкретных, явно выраженных и законных целей и не должны в дальнейшем обрабатываться для иных, отличных от изначально заявленных, целей (**«принцип ограничения целей»**);
3. собираться в объеме, соответствующим заявленным целям обработки, и не быть избыточными по отношению к заявленным целям обработки (**«принцип минимизации данных»**);
4. быть точными и, при необходимости, вовремя обновляться (**«принцип точности»**);
5. храниться в форме, позволяющей идентифицировать субъекты данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных (**«принцип ограничения срока хранения»**);
6. обрабатываться таким образом, который обеспечивает надлежащую безопасность персональных данных, включая защиту от несанкционированной или незаконной обработки, а также от случайной утери, уничтожения или повреждения, с использованием соответствующих технических или организационных мер (**«принцип целостности и конфиденциальности»**).

4. Порядок обработки персональных данных

4.1 Обработка персональных данных клиентов

№	Цель обработки	Персональные данные	Основание	Передача данных	Срок обработки данных
1	Взаимодействие с представителем потенциального клиента по вопросу продажи ПО для контакт-центра и/или оборудования, услуг, работ, сервисов	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты, номер телефона, аудиозапись телефонного разговора (в случае входящих/исходящих через стационарную телефонную сеть ООО «Мастертелеком», видеозапись онлайн-конференции	Абз. 8 ст. 6 Закона «О защите персональных данных» № 99 от 07.05.21 (далее – Закона о ПД) (ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	3 года от даты запроса на автоматизацию контакт-центра 1 год от даты заявки на участие в обучающих программах или запроса на консалтинговые услуги
2	Направление представителям потенциального клиента рассылок новостного, информационного и рекламного характера, связанных с ПО, оборудованием, услугами и сервисами для контакт-центра	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	3 года от даты запроса на автоматизацию контакт-центра 1 год от даты заявки на участие в обучающих программах или запроса на консалтинговые услуги

3	Проведение оффлайн конференций и вебинаров, направление маркетингового предложения для его участников	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты номер телефона	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (ст. 53 ТК РБ)	Организация, оказывающая услуги по поддержке сайта	1 год
4	Передача сведений об участнике оффлайн конференций и вебинаров, организованных «Мастертелеком», партнеру по оффлайн конференциям и вебинарам для маркетинговых целей	Организация адрес эл. почты	Согласие	Организация, оказывающая услуги по поддержке сайта, партнер оффлайн конференций и вебинаров	1 год
5	Взаимодействие с представителем клиента, являющимся пользователем продуктов и/или услуг ООО «Мастертелеком»: для выполнения заключенного договора (в т.ч. проведение опросов об удовлетворенности клиента полученными услугами), для обсуждения и заключения новых договоров, для обслуживания программных продуктов для контакт-центров, для осуществления взаимосвязанной	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты, номер телефона, аудиозапись телефонного разговора, видеозапись онлайн-конференции	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (ст. 53 ТК РБ)	Организация, оказывающая услуги по поддержке сайта (в случае получения ПД через сайт callcenter.by)	В течение действия договора и 5 лет после окончания договорных отношений

	хозяйственной деятельности с клиентом				
6	Оформление договоров и документов к ним	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, номер доверенности, подпись ручная, подпись цифровая	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (п.1 ст. 53 ТК РБ)	ООО «Юрспектр» podpis.by (для эл. документов)	3 года после налоговой проверки или 10 лет от даты окончания срока действия договора (п.70 ПМЮ № 140)
7	Направление представителям клиента рассылок новостного, информационного и рекламного характера, связанных с ПО, услугами и сервисами ООО «Мастертелеком»	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	В течение действия договора и 5 лет после окончания договорных отношений
8	Использование ПО Оператора/Заказчика для контакт-центра для исполнения обязательств по договору	Персональные данные клиентов Оператора/Заказчика, озвученные в процессе записи разговора, хранящиеся на сервере в локальной сети Оператора/Заказчика	Определяет Оператор/Заказчик по договору	Не передаются	До окончания действия договора
9	Использование документов, предоставленных Оператором/Заказчиком, для исполнения обязательств по договору (заполненные формы	Персональные данные сотрудников Оператора/Заказчика, предоставленные вместе со сведениями	Определяет Оператор/Заказчик по договору	Не передаются	До окончания действия договора

	документов, инструкции, положения, техническое задание и т.п.)				
10	Рассмотрение обращений клиентов (рекламации, запросы, предложения и т.п.)	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты номер телефона	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (п.1 ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	5 лет от даты обращения (п.85 ПМЮ № 140)
11	Получение и публикация отзывов клиентов на сайте ООО «Мастертелеком» callcenter.by	Фамилия, имя, отчество, организация, должность	Абз. 16 ч. 1 ст. 6 Закона о ПД	Посетители сайта callcenter.by	До запроса на удаление
12	Публикация в СМИ статей (видеороликов) с клиентами ООО «Мастертелеком»	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, фото/видеозапись	Согласие	Организация, оказывающая услуги по видеозаписи	До отзыва Согласия
13	Рассмотрение запроса по персональным данным (реализация прав субъекта ПД)	Фамилия, имя, отчество, организация, адрес эл. почты, личная подпись или ЭЦП	Абз. 16 ст. 6 Закона о ПД	Не передаются	5 лет от даты обращения (п.85 ПМЮ №140)

Действия, осуществляемые с приведенными в таблице ПД:

1. сбор;
2. систематизация;
3. хранение;
4. использование (согласно заявленной цели);
5. предоставление сотрудникам ООО «Мастертелеком» и третьим лицам (согласно таблице);
6. распространение (на сайте www.callcenter.by и иных СМИ, для цели № 11, 12);
7. обезличивание и удаление (для цели № 8),
8. удаление (по окончании срока обработки или по запросу).

Персональные данные клиентов Оператора/Заказчика содержатся в поставляемом и обслуживаемом ООО «Мастертелеком» ПО для контакт-центра, а именно исключительно в записях разговоров сотрудников Оператора/Заказчика и его клиентов. Доступ к записям разговоров сотрудники ООО «Мастертелеком» получают для выполнения обязательств по договору оказания услуг технической поддержки только с разрешения системного администратора Заказчика (возможно другого лица, указанного в договоре в разделе Список ответственных лиц) и осуществляют следующими способами:

1. посредством защищенного удаленного подключения по защищенному соединению типа PPTP или IpSec с введением предоставленного системным администратором Заказчика логина и пароля, по завершению выполнения необходимых действий по оказанию услуг по договору доступ к записи разговора прекращается с выходом из системы хранения записей разговоров Заказчика;
2. системный администратор (другое ответственное лицо) высылает необходимую запись разговора в заявке по электронной почте, сразу после выполнения необходимых действий по оказанию услуг по договору, запись и письмо удаляются сотрудником ООО «Мастертелеком».

Организации, которым ООО «Мастертелеком» в своих интересах поручает обработку ПД своих клиентов, приведены в Приложении №1 (реестр уполномоченных лиц).

4.2 Обработка персональных данных поставщиков и партнеров

№	Цель обработки	Персональные данные	Основание	Передача данных	Срок обработки данных
1	Взаимодействие с представителем поставщика, партнера: для выполнения заключенного договора, для обсуждения и заключения новых договоров, для осуществления взаимосвязанной хозяйственной деятельности	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты, номер телефона, аудиозапись телефонного разговора (в случае входящих/исходящих через стационарную телефонную сеть ООО «Мастертелеком», видеозапись онлайн-конференции	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	3 года (от даты запроса на автоматизацию)
2	Хранение договоров и документов к ним	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, номер доверенности, подпись (ручная)	Абз. 16 ст. 6 Закона о ПД	Не передаются	3 года после налоговой проверки или 10 лет от даты окончания действия договора (п.70 ПМЮ №140)
3	Переписка о заключении и исполнении договоров	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (п.1 ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	3 года после завершения переписки (п.71 ПМЮ №140)

Действия, осуществляемые с приведенными в таблице ПД:

1. сбор,
2. систематизация,
3. хранение,
4. использование (согласно заявленной цели),
5. предоставление сотрудникам ООО «Мастертелеком»,
6. распространение (на сайте callcenter.by, для цели № 3),
7. удаление (при наступлении срока хранения или по запросу).

Организации, которым ООО «Мастертелеком» в своих интересах поручает обработку ПД участников партнерской сети, приведены в Приложении А (реестр уполномоченных лиц).

4.3 Обработка персональных данных соискателей трудоустройства

№	Цель обработки	Персональные данные	Основание	Передача данных	Срок обработки данных
1	Поиск и подбор персонала из числа соискателей	Фамилия, имя, отчество, дата рождения, место жительства и прописки, гражданство, адрес эл. почты, номер телефона, сведения об образовании, сведения о месте работы (текущем, предыдущем) сведения о семье, фотография, иные сведения, предоставленные соискателем аудиозапись телефонного разговора (в случае входящих/исходящих через стационарную телефонную сеть ООО «Мастертелеком»	Согласие	Не передаются	1 год (п.680 ПМЮ №140)

4.4 Обработка персональных данных участников партнерской сети ООО «Мастертелеком»

№	Цель обработки	Персональные данные	Основание	Передача данных	Срок обработки данных
1	Поиск и подбор партнера ООО «Мастертелеком»	Организация, фамилия, имя, отчество, должность, адрес эл. почты, номер телефона, аудиозапись телефонного разговора (в случае входящих/исходящих через стационарную телефонную сеть ООО «Мастертелеком», видеозапись онлайн-конференции	Абз. 8 ст. 6 Закона о ПД (ст. 53 ТК РБ)	Не передаются	1 год
2	Взаимодействие с представителями партнера в рамках партнерского договора	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, номер доверенности, подпись (ручная)	Абз. 16 ст. 6 Закона о ПД	Не передаются	В течение срока действия партнерского договора
3	Публикация информации о партнере на сайте callcenter.by	Фамилия, имя, отчество, организация, должность, адрес эл. почты, номер телефона	Согласие	Пользователь сайта callcenter.by	В течение срока действия партнерского договора

Действия, осуществляемые с приведенными в таблице ПД:

1. сбор,
2. систематизация,
3. хранение,
4. использование (согласно заявленной цели),
5. предоставление сотрудникам ООО «Мастертелеком»,
6. распространение (на сайте callcenter.by, для цели № 3),
7. удаление (при наступлении срока хранения или по запросу).

Организации, которым ООО «Мастертелеком» в своих интересах поручает обработку ПД участников партнерской сети, приведены в Приложении №1 (реестр уполномоченных лиц).

5 Трансграничная передача данных

Персональные данные передаются в Российскую Федерацию:

ООО «Майтиколл Рус», г. Москва, Головинское шоссе 5/1, офис 9016, тел. 8 (800) 300-67-32

ООО «Телефонные системы», г. Москва, ул. Бакунинская, 41/1, тел. +7 (495) 229-49-89

Российская Федерация входит в перечень стран, на территории которой обеспечивается надлежащий уровень защиты прав субъектов персональных данных (установлено приказом директора Национального центра защиты персональных данных Республики Беларусь от 15 ноября 2021 г. № 14)

	Цель обработки	Персональные данные	Основание
1	Публикация отзывов клиентов на сайтах mightycall.ru oktell.ru	ПД представителя клиента: фамилия, имя, отчество, организация, должность	Партнерские договоры с ООО «Майтиколл Рус», ООО «Телефонные системы»
2	Использование материалов, оформленных при выполнении работ по внедрению ПО для контакт-центра у клиента	ПД представителя клиента: фамилия, имя, отчество, организация, должность	Абз.16 1ст. 6 Закона о ПД Партнерские договоры с ООО «Майтиколл Рус», ООО «Телефонные системы» Согласие субъекта ПД
3	Подача сведений ООО «Майтиколл Рус», ООО «Телефонные системы» об ответственных за внедрение ПО для контакт-центра лицах со стороны клиента для получения лицензионного ключа	ПД представителя клиента: фамилия, имя, отчество, организация, должность	Абз.16 1ст. 6 Закона о ПД Партнерские договоры с ООО «Майтиколл Рус», ООО «Телефонные системы»

6 Права субъектов персональных данных

Для реализации своих прав субъект персональных данных должен оформить заявку на сайте компании callcenter.by посредством направления обращения по электронной почте info@callcenter.by с указанием темы письма «Запрос по персональным данным». Срок рассмотрения заявки и предоставления ответа составляет 15 рабочих дней.

Право на отзыв согласия.

По запросу субъекта на отзыв согласия мы прекратим обрабатывать персональные данные субъекта, осуществим их удаление или блокировку. Согласие может быть отозвано по всем целям обработки, на которые мы ранее получили согласие у субъекта, или на конкретные цели (например, можно отозвать согласие на новостную и рекламную рассылку и оставить согласие на взаимодействие по вопросу покупки ПО и услуг; можно отозвать согласие на использование персональных данных на сайте ООО «Мастертелеком» при публикации отзывов клиентов и оставить согласие на все иные цели).

Право на получение информации.

Субъект имеет право на получение информации, касающейся обработки нами его персональных данных, а именно:

- наименование оператора персональных данных и место нахождения; - подтверждение факта обработки персональных данных;
- какие персональные данные мы обрабатываем и источник их получения; - правовые основания и цели обработки персональных данных;
- срок, на который дано согласие на обработку данных;
- наименование и место нахождения уполномоченного лица, если обработка персональных данных поручена такому лицу;
- иную информацию, предусмотренную законодательством.

В течение 5-и рабочих дней от даты получения заявки мы предоставим субъекту информацию.

Право на получение информации о передаче данных третьим лицам.

Субъект имеет право на получение информации о том, какие персональные данные и кому ООО «Мастертелеком» передавало в течение года, предшествовавшего дате подачи заявки.

Право на внесение изменений.

Субъект может направить запрос на внесение изменений в свои персональные данные, которые мы обрабатываем (данные устарели, неполные, неточные).

Право на удаление.

Субъект может инициировать удаление своих данных. Если у нас нет законных оснований продолжать их обработку, мы прекратим обрабатывать персональные данные субъекта, осуществим их блокировку или удаление.

Приложение №1

Реестр уполномоченных лиц

Наименование уполномоченного лица	Вид деятельности	Местонахождение	Цель представления ПД уполномоченному лицу
ООО «Майтиколл Рус»	Разработка компьютерного программного обеспечения для контакт-центра	125212, г. Москва, Головинское шоссе 5/1, офис 9016	Передача лицензионных ключей клиенту; участие в маркетинговых мероприятиях
ООО «Телефонные системы»	Разработка компьютерного программного обеспечения для контакт-центра	105082, г. Москва, ул. Бакунинская, 41/1	Передача лицензионных ключей клиенту; участие в маркетинговых мероприятиях
ООО «Юрспектр»	Разработка сервиса для обмена документами с электронной цифровой подписью Podpis	220141, г. Минск, ул. Ф. Скорины, 40, комн. №328 (адм. корп.)	Обмен документами с электронной цифровой подписью