

Принципы обработки клиентских данных

Действуют с
08.05.2015

1. Понятия и общие положения

- 1.1. **Клиентские данные** - всевозможная информация (в т.ч. информация, рассматриваемая в качестве банковской тайны), которая известна предприятию LHV Grupp Eesti о Клиенте (личные данные, контактные данные, данные о сделках и т.п.).
- 1.2. **Обработка клиентских данных** - всевозможные производимые с Клиентскими данными операции (в т.ч. сбор, записывание, упорядочивание, хранение, изменение, разглашение, предоставление доступа, совершение запросов и выписок, использование, передача, перекрестное использование, удаление и т.д. Клиентских данных).
- 1.3. **Отношения с клиентами** - правовые отношения между предприятием LHV Grupp Eesti и Клиентом, возникающие вследствие того, что Клиент пользуется или пользовался Услугой, либо обратился на предприятие LHV Grupp Eesti с целью использования Услуги.
- 1.4. **Клиент** - любое физическое или юридическое лицо, которое пользуется, пользовалось или выразило желание использовать оказываемые LHV Grupp Eesti Услуги.
- 1.5. **Третье лицо** - любое лицо, не являющееся Клиентом, предприятием LHV Grupp Eesti или работником такого предприятия.
- 1.6. **Предприятие LHV Grupp** - AS LHV Group, AS LHV Pank, AS LHV Varahaldus, AS LHV Finance и прочие юридические лица, в которых AS LHV Group непосредственно или через дочернее предприятие обладает более 50% акций или паев соответствующего юридического лица либо имеет на него решающее влияние или контроль над ним другим образом.
- 1.7. **Предприятие LHV Grupp Eesti** - это предприятие LHV Grupp, местонахождением которого является Эстония. Предприятием LHV Grupp Eesti не считаются учрежденные предприятием LHV Grupp Eesti филиалы в зарубежных странах.
- 1.8. **Услуга** - оказываемая Клиенту предприятием LHV Grupp Eesti услуга, в т.ч. использование финансового портала LHV, управление пенсионными фондами и т.п.
- 1.9. **Уполномоченный обработчик** - лицо, которое обрабатывает Клиентские данные от лица LHV Grupp Eesti. Список и контактные данные уполномоченных обработчиков опубликованы на веб-странице www.lhv.ee. При замене уполномоченных обработчиков или изменении их данных этот список дополняется в течение

разумного времени, но не позднее, чем в течение 30 дней с момента изменения данных. Предприятие LHV Grupp Eesti имеет право известить Клиента об Уполномоченном обработчике личных данных Клиента вместо публикации на веб-странице также, например, в договоре, на бланке ходатайства или иным законным способом.

- 1.10. Настоящие Принципы обработки клиентских данных (далее - **Принципы**) применяются в пределах, в которых они не противоречат условиям Услуг.

- 1.11. **Вступая в Клиентские отношения с предприятием LHV Grupp Eesti или изъявляя желание вступить в Клиентские отношения, Клиент дает согласие соответствующему предприятию LHV Grupp Eesti на обработку своих Клиентских данных на условиях и в порядке, установленных в настоящих Принципах.**

2. Общие принципы обработки Клиентских данных

- 2.1. Обработка Клиентских данных на предприятии LHV Grupp Eesti происходит согласно требованиям, установленным в Законе о защите личных данных, Законе о кредитных учреждениях, Законе о пресечении отмывания денег и финансирования терроризма, Законе Эстонского центра ценных бумаг, прочих соответствующих правовых актах, а также настоящих Принципах.
- 2.2. Предприятия LHV Grupp Eesti применяют инфотехнологические и прочие необходимые защитные меры с целью обеспечения защиты Клиентских данных, а также наблюдения за обработкой Клиентских данных.
- 2.3. Работники предприятий LHV Grupp Eesti, исходя из требований правовых актов и согласно заключенному с ними трудовому или аналогичному договору, обязаны бессрочно сохранять конфиденциальность Клиентских данных (в т.ч. банковскую тайну), а также несут ответственность за нарушение вышеприведенных обязательств. Предприятие LHV Grupp Eesti обеспечивает доступ к Клиентским данным только работникам, прошедшим соответствующее обучение. Работник имеет право обрабатывать Клиентские данные только в пределах, которые необходимы ему для выполнения назначенных рабочих заданий.
- 2.4. Предприятия LHV Grupp Eesti, как правило, требуют от лиц, которым на основании Принципов передаются или разглашаются Клиентские данные, соблюдения установленных предприятием LHV

Grupp Eesti правил безопасности и конфиденциальности.

- 2.5. При обработке Клиентских данных предприятие LHV Grupp Eesti ограничивается наименьшим, что необходимо для выполнения заключенных договоров, лучшего обслуживания клиентов, а также для достижения целей, приведенных в пункте 4 Принципов.

3. Состав обрабатываемых Клиентских данных

- 3.1. Предприятие LHV Grupp Eesti обрабатывает все Клиентские данные, полученные о Клиенте в ходе Клиентских отношений. Основными обрабатываемыми типами Клиентских данных являются следующие:

- 3.1.1. **Личные данные Клиента** (в т.ч. фамилия и имя, личный код, дата рождения, место рождения, данные удостоверяющего личность документа, резидентство и налоговое резидентство, а также гражданство, язык общения и т.д.), также данные о сфере деятельности Клиента (в т.ч. образование, учебное заведение, должность, место работы и т.д.);
- 3.1.2. **Контактные данные Клиента** (в т.ч. адрес, номер телефона, номер факса, адрес электронной почты и т.д.);
- 3.1.3. **данные о сделках и заключенных договорах Клиента** (в т.ч. совершенные сделки, заключенные и/или завершенные договоры, представленные ходатайства, заявления, полученные и уплаченные проценты, а также платы за обслуживание, нарушения договора и т.д.);
- 3.1.4. **Финансовые данные Клиента** (в т.ч. доход, имущество, обязательства, кредитная история, связанные лица и т.д.);
- 3.1.5. **данные о происхождении имущества Клиента** (в т.ч. данные о работодателе, партнерах по сделкам, коммерческой деятельности, фактических выгодоприобретателях и т.д.);
- 3.1.6. **данные о компетентности Клиента и его прежнем опыте на финансовом рынке** (в т.ч. знания и опыт клиента в области инвестирования);
- 3.1.7. **данные о надежности Клиента** (например, данные о кредитной истории, причинном предприятиям LHV Grupp или Третьему лицу ущербе, связи с отмыванием денег, финансированием терроризма или организованной преступностью);
- 3.1.8. **данные, полученные при выполнении проистекающего из закона обязательства** (например, данные, проистекающие из запросов следственных органов, нотариусов, налоговых управляющих, судебных запросов, требований судебных исполнителей и т.д.);
- 3.1.9. **данные о привычках, предпочтениях и удовлетворенности Клиента** (например, данные об активности использования Услуг, используемых Услугах, данные, связанные с жалобами Клиента и т.д.);

- 3.1.10. **данные о сегменте Клиента** (например, возрастная принадлежность и т.д.);

- 3.1.11. **данные, связанные с участием в потребительских играх и кампаниях** (например, данные о выигранных в инвестиционных играх и прочих потребительских играх призах, набранных в ходе кампаний очках и т.п.);

- 3.1.12. **данные о посещаемых Клиентом частях Веб-страницы.**

4. Цели обработки клиентских данных

- 4.1. Предприятие LHV Grupp Eesti имеет право обрабатывать с целью создания Клиентских отношений, выполнения заключенного с Клиентом договора, а также установленных в правовых актах обязательств по прилежности все Клиентские данные, которые оно получило о Клиенте от самого Клиента или из публичных баз данных (в т.ч. опубликованные в Интернете данные), а также от Третьих лиц, если такая передача Клиентских данных является законной.
- 4.2. Предприятие LHV Grupp Eesti имеет право обрабатывать и в том числе обмениваться Клиентскими данными как с эстонскими, так и с зарубежными кредитными и финансовыми учреждениями, а также с посредниками финансовых услуг (международные карточные организации, расчетные системы и пр.) с целью **оценки и снижения своих рисков и применения принципа ответственного кредитования.**
- 4.3. Кроме того, предприятия LHV Grupp Eesti обрабатывают Клиентские данные в установленных в правовых актах пределах для того, чтобы:
- 4.3.1. решить, оказывать ли и на каких условиях оказывать Клиенту Услугу (в этом случае обработка Клиентских данных может производиться уже до оказания услуги или заключения договора);
- 4.3.2. идентифицировать Клиента при создании Клиентских отношений;
- 4.3.3. выполнить заключенный между Клиентом и предприятием LHV Grupp Eesti договор или обеспечить выполнение договора, реализовать свои права, проистекающие из заключенного с Клиентом договора или связанного договора, а также защитить свои нарушенные или оспоренные права (например, передача данных суду или представляющему предприятие LHV Grupp Eesti лицу);
- 4.3.4. оценить кредитоспособность (например, для заключения кредитного договора, применения принципа ответственного кредитования) или надежность Клиента (например, для принятия кредитного решения с целью обмена данными о кредитной истории с другими кредитными учреждениями);
- 4.3.5. квалифицировать Клиента с целью оказания инвестиционных услуг и оценить компетентность Клиента в связи с оказываемыми предприятиями LHV Grupp Eesti Услугами, а также для предложения

подходящих Клиенту оказываемых предприятиями LHV Grupp Eesti Услуг;

- 4.3.6. пресечь отмывание денег или финансирование терроризма, а также выполнить проистекающие как из международных, так и из внутригосударственных правовых актов (в т.ч. из закона об обмене информацией о налогоплательщиках), а также из заключенных Эстонской республикой и ратифицированных международных договоров обязанности (в т.ч. сбор данных, обмен информацией и передача данных следственным органам, нотариусу, налоговому управляющему);
- 4.3.7. уменьшить или предотвратить риски (например, с целью оценки или проверки кредитного портфеля предприятий и залогового имущества LHV Grupp или совершения частично или полностью охватывающих деятельность предприятий LHV Grupp аудитов, стресс-тестов или анализов), а также предотвратить причинение ущерба предприятиям LHV Grupp;
- 4.3.8. осуществить статистические исследования и анализы клиентских групп, рыночных долей товаров и услуг, а также отчетность и управление рисками;
- 4.3.9. развивать имеющиеся Услуги, а также разрабатывать новые Услуги, в т.ч. назначать размер плат за услуги, также проверять, развивать или проводить обслуживание ИТ-систем и -программ предприятий LHV Grupp;
- 4.3.10. проверять и в случае необходимости исправлять или дополнять представленные Клиентом Клиентские данные;
- 4.3.11. отправлять Клиенту рекламу и предложения товаров и услуг предприятий LHV Grupp и тщательно отобранных в качестве партнеров по сотрудничеству Третьих лиц;
- 4.3.12. организовывать потребительские игры или кампании;
- 4.3.13. лучше понимать ожидания Клиента (например, исследования потребительских привычек, рыночные исследования, опросы клиентов и т.д.).

5. Передача Клиентских данных третьим лицам

- 5.1. Предприятия LHV Grupp Eesti имеют право передавать Клиентские данные:
 - 5.1.1. **другим предприятиям LHV Grupp**, которые могут обрабатывать Клиентские данные в приведенных в пункте 3 настоящих Принципов пределах с указанными в пункте 4 целями;
 - 5.1.2. **Лицам и организациям, связанным с оказанием услуг и выполнением заключенного с Клиентом договора** (например, поручителям, созаемщикам, гарантам, владельцам залогового имущества, международным карточным организациям, посредникам по платежам, страховщикам и страховым посредникам, нотариусам, лицам, оказывающим услуги перевода, связи, ИТ, почтовые услуги и т.д.);

- 5.1.3. **держателям баз данных** (в т.ч. AS Krediidinfo или любому иному держателю реестра задолженностей), которым предприятие LHV Grupp Eesti передает информацию на основании правовых актов или заключенного договора с целью применения принципа ответственного кредитования, а также для того, чтобы дать возможность Третьим лицам оценить кредитную историю и кредитоспособность Клиента.
- 5.1.4. **прочим как эстонским, так и зарубежным кредитным и финансовым учреждениям**, а также финансовым посредникам на основании запроса с их стороны для оказания Клиенту желаемой им услуги или с целью оценки надежности и риска связанного с ним лица;
- 5.2. **всемирной межбанковской системе передачи финансовой информации SWIFT** (*Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication*, www.swift.com);
 - 5.2.1. **консультантам предприятий LHV Grupp Eesti или иным поставщикам услуг** (например, аудиторам), если Клиентские данные необходимы им для оказания предприятию LHV Grupp Eesti качественной услуги, при условии, что данные лица выполняют предусмотренные предприятием LHV Grupp Eesti организационные, физические и инфотехнологические требования о соблюдении конфиденциальности и защите Клиентских данных;
 - 5.2.2. **поставщикам Услуг, которым предприятие LHV Grupp Eesti на установленных в правовом акте условиях частично или полностью передала свою деятельность**, а также при условии, что данные лица выполняют предусмотренные предприятием LHV Grupp Eesti организационные, физические и инфотехнологические требования о соблюдении конфиденциальности и защите Клиентских данных;
 - 5.2.3. **Уполномоченным обработчикам**;
 - 5.2.4. **В случае уступления прав требования новому кредитору**;
 - 5.2.5. **Прочим Третьим лицам, если Клиент нарушил договор** (например, поставщику услуги по взысканию задолженности).
- 5.3. Предприятие LHV Grupp Eesti обязано публиковать и передавать Клиентские данные с целью выполнения проистекающих из правовых актов обязанностей (например, передача данных следственным органам, нотариусу, управляющему имуществом банкрота, Налогово-таможенному департаменту, бюро данных об отмывании денег, Финансовой инспекции).
- 5.4. При выполнении заключенного с Клиентом договора (например, при совершении карточных операций, международных платежей, сделок с ценными бумагами) предприятие LHV Grupp Eesti может использовать Третьих лиц (например, банки-корреспонденты, международные карточные организации, расчетные системы, зарубежные управляющие) и предоставлять им доступ к Клиентским данным. Эти лица могут обрабатывать

Клиентские данные в соответствии с правом своей страны местонахождения.

5.5. Клиент осведомлен и согласен с тем, что:

- 5.5.1. Предприятия LHV Grupp Eesti имеют право на передачу Клиентских данных в реестр задолженностей, если Клиент имеет перед предприятием LHV Grupp не выполненное должным образом денежное обязательство и Клиент задержал выполнение денежного обязательства более чем на 45 дней. В реестре задолженностей публикуется информация о задолженности Клиента, и переданные держателю реестра Клиентские данные могут обрабатывать все лица, которые являются членами такого реестра или которые имеют доступ к такому реестру на ином основании. Клиент может ознакомиться с подлежащими обработке Клиентскими данными, а также условиями, основаниями для передачи и масштабом обработки данных находящегося в ведении AS Krediidinfo реестра задолженностей на веб-странице www.krediidinfo.ee. С условиями, основаниями для передачи и масштабом обработки данных прочих баз данных, в которые предприятие LHV Grupp Eesti передает информацию о задолженностях Клиента, Клиент может ознакомиться по адресу www.lhv.ee;
- 5.5.2. Держателям публичных баз данных (например, держатель регистра народонаселения) предприятие LHV Grupp Eesti передает Клиентские данные в виде запроса с целью проверки соответствия Клиентских данных имеющимся в базе данных данным, обеспечения верности и уместности Клиентских данных или получения необходимой дополнительной информации о Клиенте;
- 5.5.3. Центры по обработке данных SWIFT располагаются в государствах-членах Европейского союза и Соединенных Штатах Америки, исходя из чего данные о банковской операции, в т.ч. личные данные инициатора и получателя, вне зависимости от места совершения перечисления, сохраняются как в принадлежащем SWIFT центре по обработке данных в государстве-члене Европейского союза, так и в Соединенных Штатах Америки;
- 5.5.4. при выполнении банковской операции связанный с операцией банк, платежный посредник или SWIFT могут быть обязаны огласить данные об операции и связанные с ней личные данные Клиента компетентному государственному учреждению соответствующего государства в предусмотренных в правовых актах случаях;
- 5.5.5. если в выполнение международной банковской операции вовлечено финансовое учреждение, находящееся в государстве с недостаточным уровнем защиты данных, например, банк-корреспондент или иной платежный посредник, предприятие LHV Grupp Eesti не гарантирует, что при обработке Клиентских данных обрабатывающий данные работник финансового учреждения, расположенного в названных государствах, несет такие же обязательства как на предприятии LHV Grupp Eesti, а также что Клиенту гарантированы такие же права, как при обработке данных в

государстве-члене Европейского союза или в ином государстве с достаточным уровнем защиты данных.

6. Обработка клиентских данных в прямом маркетинге

- 6.1. Клиент имеет право в любое время сообщить предприятию LHV Grupp Eesti о своем желании в дальнейшем не получать персональные предложения и рекламу. Информация о том, как отказаться от последующих отправляемых Клиенту персональных предложений и рекламы, имеется в предложении или рекламе и/или интернет-банке. Если Клиент желает сообщить предприятию LHV Grupp Eesti о своем желании в дальнейшем не получать персональные предложения до получения какого-либо предложения или рекламы, заявление соответствующего содержания необходимо представить предприятию LHV Grupp Eesti, оказывающему Услугу Клиенту, используя для этого уточненные в пункте 9.4 контактные данные.
- 6.2. Персональными предложениями и рекламой не считается предлагаемая предприятиями LHV Grupp общая и ознакомительная информация об услугах, а также информация, связанная с выполнением заключенного договора (например, информация о сроке истечения действия банковской карточки, информация о возникнувшей задолженности и т.д.). От получения такой информации Клиент, как правило, отказаться не может.

7. Запись клиентских данных

- 7.1. Предприятия LHV Grupp Eesti имеют право записывать все переданные по средствам связи (например, телефон, электронная почта, чат, интернет-банк) распоряжения и прочие совершенные Клиентом действия, а также при необходимости использовать эти записи с целью доказательства и/или воспроизведения распоряжений или иных действий, а также в иных указанных в пункте 5 Принципов целях.
- 7.2. В целях защиты имущества предприятий LHV Grupp Eesti и Клиента, а также обеспечения физической безопасности работников предприятий и Клиентов предприятия LHV Grupp Eesti могут при помощи оборудования для слежения отслеживать находящиеся в их использовании помещения и ближайшее окружение (в т.ч. и лиц), а также могут записывать результаты отслеживания в цифровом виде.
- 7.3. Записи оборудования для слежения могут быть использованы при защите прав и выполнении обязательств предприятий LHV Grupp, а также для доказательства причинения ущерба предприятиям LHV Grupp в результате совершенных со стороны Клиента операций и/или противоправных действий. Предприятие LHV Grupp обязано оглашать такие записи в установленном в правовых актах порядке и пределах прежде всего учреждениям досудебного

производства по уголовным делам, суду и прочим компетентным учреждениям.

8. Изменение клиентских данных и прекращение их обработки

- 8.1. Клиент обязан незамедлительно оповещать предприятие LHV Grupp Eesti о всех изменениях Клиентских данных по сравнению с зафиксированными в договорах или иных представленных предприятию LHV Grupp Eesti документах. Предприятие LHV Grupp Eesti имеет право потребовать документ, подтверждающий изменение Клиентских данных (например, документ об изменении имени), и Клиент обязан его представить.
- 8.2. Предприятие LHV Grupp Eesti регулярно проверяет (например, посредством интернет-банка, на встрече с Клиентом), являются ли данные Клиента полными и верными.
- 8.3. Клиент имеет право ознакомиться со своими Клиентскими данными в залах обслуживания предприятий LHV Grupp Eesti или посредством интернет-банка. Если Клиент находит, что собранные о нем предприятием LHV Grupp Eesti Клиентские данные являются неточными, он обязан сообщить об этом предприятию LHV Grupp Eesti.
- 8.4. В случае если Клиент находит, что обработка его Клиентских данных не разрешена согласно правовым актам, заключенному с ним договору или Принципам, он имеет право потребовать прекращения обработки, разглашения и/или доступа к Клиентским данным и/или удаления Клиентских данных.
- 8.5. Предприятие LHV Grupp Eesti обрабатывает Клиентские данные столько, сколько это необходимо для достижения целей обработки Клиентских данных или выполнения проистекающих из правовых актов обязательств.

9. Защита прав Клиента

- 9.1. Если Клиент посчитает, что в ходе обработки Клиентских данных нарушаются его права, он имеет право обратиться с требованием прекращения

нарушения к нарушившему права предприятию LHV Grupp Eesti.

- 9.2. Кроме того, Клиент в случае нарушения его прав имеет право в любое время обратиться в Инспекцию по защите данных или в компетентный суд.
- 9.3. Если будет обнаружено, что при обработке Клиентских данных нарушены права Клиента, Клиент имеет право на возмещение причиненного ему нарушением ущерба.
- 9.4. Для получения более подробных разъяснений или представления жалобы по поводу обработки Клиентских данных Клиент может обратиться к следующим лицам:
 - 9.4.1. **в случае пенсионных фондов и инвестиционных фондов к AS LHV Varahaldus**, регистрационный код 10572453, адрес Тарту мнт. 2, 10141 Таллинн, электронная почта info@lhv.ee, телефон 6 800 400.
 - 9.4.2. **в случае услуг по предоставлению рассрочки платежей к AS LHV Finance**, регистрационный код 12417231, адрес Тарту мнт. 2, 10141 Таллинн, электронная почта info@lhv.ee, телефон 6 800 400.
 - 9.4.3. **в случае банковских услуг и всех прочих вопросов к AS LHV Pank**, регистрационный код 10539549, адрес Тарту мнт. 2, 10141 Таллинн, электронная почта info@lhv.ee, телефон 6 800 400.

10. Изменение и применение Принципов

- 10.1. Предприятия LHV Grupp Eesti имеют право в любое время в одностороннем порядке изменить Принципы, исходя из действующих правовых актов.
- 10.2. Предприятия LHV Grupp Eesti оповещают Клиента об изменении Принципов на веб-странице www.lhv.ee и/или посредством оговоренного с Клиентом средства связи не позднее чем за 1 (один) месяц до вступления изменений в силу, за исключением случая, когда Принципы меняются только исходя из внесенных в правовые акты изменений.
- 10.3. Принципы применяются при обработке Клиентских данных всех Клиентов, а также к Клиентским отношениям, возникшим до вступления Принципов в силу.