

Вступает в силу 25 мая 2018 года

Заботясь о защите конфиденциальности Ваших частных данных, включая Ваше право на доступ к информации, мы, АО "Citadele banka", в соответствии с Регламентом (ЕС) 2016/679 Европейского Парламента и Совета от 27 апреля 2016 года «О защите физических лиц в отношении обработки частных данных и о свободном перемещении таких данных, далее – Регламент, и другими требованиями правовых актов Европейского Союза и Латвийской Республики, рекомендациями финансового сектора и руководящими принципами передовой практики, разработали эти Правила защиты частных данных.

В Правилах защиты частных данных мы предоставляем Вам информацию, касающуюся обработки Ваших частных данных, то есть любую информацию, которая прямо или косвенно связана с Вами, Вашими правами на неприкосновенность частной жизни и ее защиту.

СОДЕРЖАНИЕ:

ТЕРМИНЫ	2
КТО ОБРАБАТЫВАЕТ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?	2
КАКИМ ОБРАЗОМ МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?	2
ДЛЯ КАКИХ ЦЕЛЕЙ И НА КАКОМ ОСНОВАНИИ МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?	4
КАК МЫ ПОЛУЧАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?	7
КОМУ МЫ ПЕРЕДАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?	7
ВЫПОЛНЯЕМ ЛИ МЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ И ПРОФИЛИРОВАНИЕ?	8
ПЕРЕДАЕМ ЛИ МЫ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ ЗА ПРЕДЕЛЫ ЕС/ЕЭЗ?	9
КАК ДОЛГО МЫ ХРАНИМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?	10
КАКИМИ ПРАВАМИ ВЫ ОБЛАДАЕТЕ В ОТНОШЕНИИ ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НАМИ ОБРАБОТКИ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?	10
КАК ДЕЙСТВОВАТЬ, ЕСЛИ ВЫ СЧИТАЕТЕ, ЧТО МЫ НАРУШИЛИ ВАШИ ПРАВА ПРИ ОБРАБОТКЕ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?	14
КАК МЫ ОБЕСПЕЧИВАЕМ БЕЗОПАСНОСТЬ ВАШИХ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?	14
ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБРАБОТКЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ ...	14
ПОЛУЧЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ	14
ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ	16
КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ?	18
КАК МЫ БУДЕМ ОБЕСПЕЧИВАТЬ АКТУАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ ОБРАБОТКЕ ВАШИХ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?	18

ТЕРМИНЫ

Вы – Вы в качестве физического лица, чьи Частные данные мы обрабатываем.

Банк или мы - АО "Citadele banka"

Группа Citadele – АО "Citadele banka" и все его зарубежные филиалы и дочерние компании.

Обработка – любые действия, совершаемые нами с Вашими Частными данными, например, сбор, регистрация, хранение, просмотр, использование, разглашение Ваших Частных данных посредством отправления, распространения или предоставления иным образом, согласование, удаление или уничтожение и не только.

Правила – настоящие Правила защиты частных данных.

Персональные данные – любая информация, которая касается или может касаться Вас, например, Ваше имя, фамилия, персональный код, адрес, номер телефона, адрес электронной почты, характерное для Вас экономическое и другое поведение.

Согласие – любое подтверждение, данное Вами свободно и сознательно, которым Вы даете свое согласие на Обработку Ваших Частных данных для определенной цели.

Профилирование – использование Ваших Частных данных для оценки связанных с Вами действий, в частности путем анализа или прогнозирования действий в связи с Вашей экономической ситуацией, Вашими личными предпочтениями, интересами, надежностью, поведением, местоположением.

Государственная инспекция данных – учреждение, осуществляющее надзор за применением Регламента в Латвийской Республике.

КТО ОБРАБАТЫВАЕТ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?

Контролером Ваших Частных данных является АО "Citadele banka", единый регистрационный № 40103303559, юридический адрес: Републикас лаукумс, д. 2А, г. Рига, Латвия, LV-1010, телефон 67010000, адрес электронной почты info@citadele.lv.

КАКИМ ОБРАЗОМ МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?

В соответствии с указанными в Правилах целями и в необходимом для них объеме мы обрабатываем следующие категории Ваших Частных данных:

Категории Частных данных	Описание
Ваши идентификационные данные	Имя, фамилия, персональный код, дата рождения, информация, указанная в удостоверяющем личность документе (паспорт или удостоверение личности).
Ваша контактная информация	Информация для связи с Вами, адрес проживания, адрес для получения корреспонденции, номер телефона, адрес электронной почты.
Ваша финансовая информация	Номер Вашего счета в Банке, денежный поток – входящие и исходящие платежи, содержащаяся в них информация, история транзакций, кредитные обязательства и другие обязательства, принадлежащее Вам движимое и недвижимое имущество, финансовый опыт, выбор и цели инвестиционных услуг, торговые заявки, выполненные операции с финансовыми инструментами.
Информация, связанная с Вашей налоговой резиденцией	Страна рождения, проживания, номер налогоплательщика, гражданство, место налоговой резиденции.

Информация, связанная с Вашим образованием и семьей	Информация о Вашем образовании, семейном положении и членах семьи.
Информация, связанная с Вашей профессиональной деятельностью	Ваше место работы, профессия, должность, род занятий, членство в профсоюзах, стаж работы.
Информация, связанная с расширенной комплексной проверкой Вас как клиента Банка	Информация, полученная в ходе расширенной комплексной проверки Вас как клиента Банка, в том числе, если на Вашем счете констатированы транзакции, требующие проведения дополнительной проверки в соответствии с правовыми актами – о Ваших деловых партнерах и хозяйственной деятельности, денежном потоке, достоверной информации, общедоступной в социальных сетях; информация, полученная из списков санкций, статус политически значимого лица.
Информация, связанная с Вашими договорными обязательствами в Банке	Информация о предоставляемых нами продуктах и услугах, интересах, информация об исполнении или неисполнении договорных обязательств, активных или неактивных обязательствах, использовании банкоматов, поданных заявлениях, запросах, жалобах.
Информация, связанная с использованием услуг Банка и их соответствие Вашим нуждам, образу жизни, привычкам	Информация о том, какие наши продукты и услуги Вы используете, о Ваших покупательских и иных привычках, интересах, полученных выгодах и структуре связанных с ними доходов и расходов, о Вашей удовлетворенности оказываемыми нами услугами.
Информация, связанная с Вашим участием в наших конкурсах, розыгрышах, лотереях и акциях	Информация, связанная с ходом конкурсов, розыгрышей, лотерей и акций, в том числе объявление победителей и вручение призов победителям.
Информация, полученная в ходе общения с Банком	Информация, получаемая нами из Ваших писем, электронных писем, телефонных разговоров (с/ без аудиозаписи) во время общения с Банком, а также информация об устройствах и технологиях, используемых Вами в общении.
Информация, полученная о Вас из разных публичных регистров	Информация, получаемая нами из общедоступных регистров в рамках предоставления услуг и клиентских проверок, например, Регистр населения, Кредитный регистр Банка Латвии, Бюро кредитной информации и Базы данных истории задолженности.
Содержащаяся в документах информация	Информация о Вас, хранящаяся в физически и электронно доступных документах.
Особые категории Ваших Частных данных	<p>Правовые акты определяют виды особых категорий Частных данных, которые мы будем обрабатывать, если это будет разрешено правовыми актами. Это специальные категории Частных данных, которые раскрывают:</p> <ul style="list-style-type: none"> - расовое или этническое происхождение; - религиозные или философские убеждения;

	<ul style="list-style-type: none"> - политические взгляды; - генетические, биометрические данные; - данные о здоровье; - данные о судимости.
Информация, полученная в режиме <i>online</i>	Мы используем <i>cookie</i> -файлы и обрабатываем данные о посещениях нашей домашней страницы, мобильных приложений: Ваше местоположение, Ваше устройство, IP-адрес и используемый поисковик, веб-сайт, с которого Вы пришли на наш сайт, просмотры наших <i>online</i> -реклам; более подробная информация доступна в наших Правилах использования <i>cookie</i>-файлов .
Информация, полученная в результате видеонаблюдения	Информация о Вас, полученная с помощью видеонаблюдения в наших помещениях и на нашей территории, у банкоматов – Ваше видеоизображение, время и место, когда Вы были в зоне видеонаблюдения.

ДЛЯ КАКИХ ЦЕЛЕЙ И НА КАКОМ ОСНОВАНИИ МЫ ОБРАБАТЫВАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?

Прежде чем приступить к Обработке Ваших Частных данных, мы всегда сначала оценим цели, для которых нам будет необходимо обработать Ваши Частные данные. Обработка Ваших Частных данных является законной, если мы это делаем на основании как минимум одного из следующих оснований, т.е. мы обрабатываем Ваши Частные данные:

- **для заключения и исполнения договора**, с тем чтобы предоставить Вам соответствующую услугу или,
- **для исполнения Банком установленных законом обязанностей** или;
- **на основании Вашего согласия** или;
- **для реализации законных интересов Банка или третьей стороны** для оказания Вам установленной договором услуги, для обеспечения законных интересов Банка или третьих лиц, вытекающих из правовых актов, оценивая, являются ли интересы Банка в Обработке Ваших Частных данных соразмерными с Вашим правом на неприкосновенность частной жизни.

Для каких целей мы обрабатываем Ваши Частные данные?	На каком основании мы обрабатываем Ваши Частные данные?
Для оказания наших услуг	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы в рамках заключения и исполнения договора - оказывать Вам соответствующие финансовые услуги – депозитарные услуги (в т.ч. открытие и обслуживание счетов, обеспечивая местные и международные платежи, клиринговые и безналичные операции), выдача и обслуживание платежных/кредитных карт, оказание услуг кредитования, открытие и обслуживание счета финансовых инструментов, сделки с финансовыми инструментами, брокерские, трастовые, инвестиционные, валютные услуги или услуги денежных рынков, услуги персонального банкира, предоставление Вам удаленные услуги Банка – Интернет-банкинг, телефонный банкинг, услуги мобильных приложений; - связываться с Вами и сообщать о любых изменениях в наших услугах; - информировать и оказывать помощь в отношении незавершенных заявок, заполненных Вами в режиме <i>online</i>,

	<p>для получения наших услуг;</p> <ul style="list-style-type: none"> - получать комиссионные и другие платежи. • Чтобы для исполнения Банком установленных законом обязанностей - информировать Вас об изменениях в Обработке Ваших Частных данных; - обрабатывать полученные от Вас запросы и жалобы; - идентифицировать и проверить Вас в рамках предотвращения легализации средств, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, включая проверку Вас в качестве потенциального клиента или клиента, которая включает в себя выяснение происхождения денежных средств, проверку по спискам санкций, общедоступным регистрам в установленном правовыми актами порядке, выяснение бенефициара и статуса политически значимого лица, предоставление сведений надзорным и следственным органам в предусмотренных правовыми актами случаях, для обеспечения ведения регистров; - обеспечивать автоматический обмен информацией о финансовых счетах и ведение регистра счетов, подготавливать и предоставлять информацию о Вас, бенефициаре Службе государственных доходов Латвийской Республики в случае, если были констатированы признаки, подтверждающие Ваш статус налогового резидента или статус налогового резидента бенефициара иностранной юрисдикции, участвующей в автоматическом обмене финансовой информацией о счетах, о резидентах которой мы обязаны предоставлять информацию в Службу государственных доходов для дальнейшей передачи информации соответствующему государству; - сообщать о Ваших кредитных обязательствах и ходе их исполнении Кредитному регистру Банка Латвии; - выполнять запросы государственных/следственных и прочих правоохранительных органов, присяжных судебных приставов и других государственных учреждений и должностных лиц, указанных в правовых актах; • Чтобы для реализации законных интересов Банка или третьего лица - в рамках предотвращения легализации средств, полученных преступным путем, и финансирования терроризма, проверять информацию о Вас в достоверных общедоступных источниках информации; - обеспечивать надзор за исполнением договора и возвратом кредита; - обмениваться информацией о Ваших кредитных обязательствах и ходе их исполнения через бюро кредитной информации; - проверять сведения о Вас в базах данных истории задолженности.
--	---

<p>Для оценки и предотвращения рисков в сделках с клиентами</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы для исполнения установленных законом обязанностей <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать управление рисками Банка; - обеспечивать оценку Вашей кредитоспособности как клиента, поручителя; - обеспечивать оценку предмета залога. • Чтобы для реализации законных интересов Банка или третьего лица <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать оценку Вашей кредитоспособности и предлагать Вам соответствующие услуги и/или продукты до установления договорных обязательств или во время их исполнения, оценивать и проверять потенциальных клиентов и групп клиентов, т.е. проводить анализ и прогнозировать личные предпочтения, интересы, поведение, надежность; - в рамках предотвращения мошенничества, связанного с использованием услуг, или предотвращением злоупотребления нашими услугами, проверять сведения о Вас в общедоступных регистрах, а также в достоверных общедоступных источниках информации.
<p>Для проведения маркетинговых мероприятий по привлечению клиентов</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы на основании Вашего Согласия <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать Вам предложение финансовых услуг, включая получение персонализированных предложений и других уведомлений; - обеспечивать Вам получение персональных предложений кредитного лимита. • Чтобы для реализации законных интересов Банка или третьего лица <ul style="list-style-type: none"> - определять потенциальных клиентов и группы клиентов, оценивать и проверять их, т.е. проводить анализ и прогнозировать личные предпочтения, интересы, поведение, надежность.
<p>Для осуществления хозяйственных и административных активностей</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Чтобы для исполнения установленных законом обязанностей <ul style="list-style-type: none"> - обеспечивать соответствие установленных Банком критериев неплатежеспособности, проведение ревизии, корпоративное управление; • Чтобы для реализации законных интересов Банка или третьего лица <ul style="list-style-type: none"> - с помощью видеонаблюдения обеспечивать Вашу и нашу безопасность в помещениях на территории Банка, а также защиту имущества; - мы могли вернуть долги и предпринять взыскательные меры, защищая свои права в случае неисполнения Вами установленных договором обязательств; - с помощью аудиозаписей обеспечивать и улучшать качество предоставления услуг, обеспечивать доказательства о сделках и общении с Вами; - тестировать новые продукты; - обобщать статистику.

КАК МЫ ПОЛУЧАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?

Мы получаем Ваши Частные данные:

- когда Вы нам их предоставляете:
 - подавая заявку на получение продуктов и услуг;
 - контактируя с нами посредством почты, электронной почты, по телефону, посредством чата или лично в наших центрах обслуживания клиентов;
- когда Вы пользуетесь нашими продуктами и услугами,
 - предоставляя информацию о платежах,
 - посещая наши домашние страницы и пользуясь удаленными услугами – Интернет-банком и мобильным приложением, т.е. данные Вашего профиля и пользовательские данные, как Вы пользуетесь этими услугами, собирая информацию с Ваших устройств – компьютера, мобильного телефона, с помощью *cookie*-файлов или программ отслеживания; более подробная информация доступна в наших [Правилах использования cookie-файлов](#).
- когда нам их предоставляют третьи лица:
 - наши партнеры по сотрудничеству, которые предоставляют Вам информацию о нас, проводят изучение рынка, обеспечивают услуги в рамках программ лояльности;
 - предприятия группы Citadele;
 - владельцы установленных правовыми актами баз данных, регистры;
 - государственные учреждения и правоохранительные органы, и их должностные лица;
 - лица в связи с договорами и сделками, которые эти лица хотят заключить или заключили с Банком.

КОМУ МЫ ПЕРЕДАЕМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?

Мы передаем Ваши Частные данные:

- **предприятиям группы Citadele;**
- **нашим партнерам по сотрудничеству (операторам или отдельным контролерам)**, связанным с обеспечением наших продуктов и услуг, и которых мы тщательно оценили перед началом сотрудничества. Например, обеспечение Ваших платежей, идентификация, отправление корреспонденции, взыскание долгов, проведение маркетинговых мероприятий, отправляя Вам различные предложения и иного рода уведомления, проведение маркетинговых мероприятий по привлечению клиентов (в т.ч. акций, лотерей, розыгрышей, конкурсов), исследований клиентской удовлетворенности, разработка, содержание и обслуживание информационных систем, разработка и/или содержание домашних страниц, мобильных приложений;
- **другим кредитным учреждениям и финансовым органам, поставщикам услуг страхования и посредникам финансовых услуг, третьим лицам**, вовлеченным в исполнение сделок;
- **надзирающим учреждениям** (Комиссии рынка финансов и капитала, Центру защиты прав потребителей, Государственной инспекции данных, Службе государственных доходов) на основании письменных запросов или обязательных для Банка обязанностей, установленных правовыми актами;
- **в определенных случаях, компетентным государственным учреждениям для выполнения запросов**, например, Службе по предотвращению легализации средств, полученных преступным путем, суду, следственным органам, прокуратуре, субъектам оперативной деятельности, Бюро по предотвращению и борьбе с коррупцией, Государственной казне, Госконтролю, Службе государственных доходов, сиротским судам, Банку Латвии и другим лицам, указанным в правовых актах, например,

присяжным судебным приставам, нотариусам, администраторам неплатежеспособности;

- **владельцам баз данных, созданных в установленном правовыми актами порядке** (Регистру кредитов Банка Латвии, Бюро кредитной информации, Регистру предприятий, Управлению по делам гражданства и миграции, Центральному депозитарию и пр.);
- **в установленных правовыми актами случаях** государственным учреждениям/правоохранительным органам, следственным органам, судам, присяжным судебным приставам, присяжным нотариусам;
- **участникам европейской и международной платежных систем и связанным с ними лицам;**
- **рейтинговым агентствам;**
- **аудиторским компаниям, поставщикам юридических услуг, переводчикам Банка.**

В процессе Обработки Ваших Частных данных доступ к Вашим Частным данным будут иметь лишь работники, уполномоченные нами и нашими партнерами по сотрудничеству, которым они нужны для выполнения рабочих обязанностей и которые обрабатывают Ваши Частные данные только в соответствии с целями и основаниями для Обработки Частных данных, указанными в настоящих Правилах, с соблюдением технических и организационных требований к Обработке Частных данных, установленных правовыми актами по защите Частных данных, а также внутренними правовыми актами Банка.

ВЫПОЛНЯЕМ ЛИ МЫ АВТОМАТИЗИРОВАННОЕ ПРИНЯТИЕ РЕШЕНИЙ И ПРОФИЛИРОВАНИЕ?

Начиная сотрудничество, или для оказания Вам услуг как существующему клиенту Банка мы можем в отношении Вас принимать автоматизированные индивидуальные решения. В рамках такого автоматизированного принятия индивидуальных решений может осуществляться Профилирование в форме Обработки Ваших Частных данных для оценки и прогнозирования Вашего финансового положения, личных пожеланий, предпочтений, поведения, надежности.

Мы принимаем автоматизированные индивидуальные решения, в том числе осуществляем Профилирование, в связи с оценкой Вашей кредитоспособности и прямым маркетингом, чтобы, например, не обременять Вас ненужными предложениями, а, наоборот, посредством анализа различного рода доступной нам информации автоматизировано спрогнозировать предложения, наиболее подходящие и наиболее соответствующие Вашим потребностям.

Мы осуществляем Профилирование, чтобы определять соответствие продуктов или услуг Вашим потребностям и желаниям, оценивать риски и оказывать Вам консультации в связи с кредитными услугами, предлагать продукты и услуги определенным сегментированным группам клиентов.

Например, при расчете кредитного лимита, который Банк мог бы Вам предложить, система Банка автоматизировано анализирует информацию о Вас, например, кредитную историю, привычки, констатированные нами в связи с использованием наших услуг, или информацию, которую мы можем получать от третьих лиц. Это позволяет нам обеспечивать более быстрое, более эффективное и более точное принятие решений, основанное на наших знаниях о Вас. Если в результате такой Обработки Частных данных при оценке предоставленных Вами Частных данных автоматизированной системой Банка Ваша кредитная заявка отклонена или Вам предлагается процентная ставка за использование кредита, которую Вы считаете

завышенной, Вы вправе не полагаться на решение, автоматизировано принятое системой Банка, а связаться с нами, чтобы выразить свое мнение и получить от Банка объяснения в отношении принятого автоматизированного решения, а также запросить пересмотр принятого автоматизированного решения с привлечением к принятию решения наших работников.

ПЕРЕДАЕМ ЛИ МЫ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ ЗА ПРЕДЕЛЫ ЕС/ЕЭЗ?

Мы обеспечиваем хранение Ваших Частных данных на территории Европейского Союза и Европейской экономической зоны.

Учитывая глобальный характер финансовых услуг и технологических решений, для обеспечения Обработки Ваших Частных данных для указанных в Правилах целей, для оказания отдельных услуг Ваши Частные данные могут быть переданы для Обработки получателям Частных данных, находящимся за пределами Европейского Союза и Европейской экономической зоны, например, если обеспечение их услуг осуществляется партнером по сотрудничеству (оператор, индивидуальный контролер, совместный контролер). Любая такая международная передача Частных данных осуществляется в соответствии с требованиями Регламента, и в таких случаях мы будем соблюдать предусмотренную правовыми актами процедуру для обеспечения уровня Обработки и защиты Частных данных, равноценного уровню, установленному Регламентом.

Передавая Ваши Частные данные за пределы ЕС и ЕЭЗ, мы соблюдаем хотя бы одно из нижеперечисленных условий:

- передаем в страну, которую Европейская комиссия признала страной, обеспечивающей достаточный уровень защиты Частных данных; если Европейская комиссия решила, что территория конкретной страны или отдельные секторы или соответствующая международная организация обеспечивает адекватный уровень защиты Ваших Частных данных. Вы можете получить общую информацию о решениях, принятых Европейской комиссией, на домашней странице Европейской комиссии: http://ec.europa.eu/justice/data-protection/international-transfers/adequacy/index_en.htm;
- передаем Частные данные в страну или международную организацию, обеспечивающую достаточные гарантии между государственными органами или структурами;
- передаем Частные данные в соответствии с разрешением контролирующего органа касательно договорных положений заключенных между контролером или контролером, оператором или получателем Частных данных, находящимся в третьей стране, или международной организации;
- было получено Ваше однозначное Согласие на передачу Частных данных;
- передача Частных данных необходима для исполнения заключенного между Вами и Банком договора;
- передача Частных данных необходима для заключения договора между нами и оператором или отдельным контролером, совместным контролером в Ваших интересах или для исполнения договора;
- передача Частных данных необходима для реализации или защиты законных прав и интересов, подачи исков (например, для целей судопроизводства).

Вы можете получить общую информацию о передаче данных за пределы Европейского союза и Европейской экономической зоны на домашней странице Государственной инспекции данных <http://www.dvi.gov.lv>, в т.ч. о решении касательно стран, обеспечивающих такой уровень защиты данных, который соответствует уровню защиты данных, действующему в Латвийской Республике.

КАК ДОЛГО МЫ ХРАНИМ ВАШИ ЧАСТНЫЕ ДАННЫЕ?

Продолжительность хранения Ваших Частных данных зависит от целей, для которых мы их обрабатываем, и критериев, по которым мы оцениваем сроки хранения Ваших Частных данных.

При установлении сроков хранения Ваших Частных данных мы оцениваем:

- необходимость хранения Ваших Частных данных для обеспечения исполнения действующего договора услуги;
- необходимость хранения Ваших Частных данных для исполнения Банком установленных правовыми актами обязательств, например, в соответствии с пятилетним сроком, установленным законом «О предотвращении легализации средств, полученных преступным путем, и финансирования терроризма», и в рамках сроков хранения различных документов, установленных в других правовых актах;
- хранение Ваших Частных данных в целях защиты наших интересов в случае различных требования после прекращения деловых взаимоотношений с Вами, например, 10 лет в соответствии с общим сроком исковой давности, 60 лет – в соответствии со сроком действия права требования клиента в отношении вкладов в кредитной организации, установленном законом „О кредитных организациях“;
- наши законные интересы или законные интересы третьих лиц, которые могут быть затронуты в случае удаления Ваших Частных данных, например, в отношении Вашего права ограничивать Обработку данных;
- необходимость хранения Ваших Частных данных, чтобы обеспечить доказательство законной Обработки Частных данных в предыдущем периоде, например, Ваше Согласие на предыдущие действия по Обработке;
- если Обработка Ваших Частных данных выполняется на основании Согласия, пока Ваше Согласие имеет силу в отношении соответствующей цели Обработки Частных данных, в отсутствие другого основания для Обработки Ваших Частных данных.

При оценке сроков хранения Частных данных мы принимаем во внимание руководящие принципы, разработанные Ассоциацией коммерческих банков Латвии для определения сроков хранения различных документов. Если в ходе оценки нами будут констатированы различные обоснованные сроки хранения Ваших Частных данных, например, между сроком хранения, установленным правовыми актами, и сроком, установленным для защиты наших интересов, это послужит достаточным основанием для хранения Ваших Частных данных в течение более длительного периода.

При наступлении одного или нескольких из указанных критериев, мы обеспечим удаление или обезличивание Ваших Частных данных.

КАКИМИ ПРАВАМИ ВЫ ОБЛАДАЕТЕ В ОТНОШЕНИИ ОСУЩЕСТВЛЯЕМОЙ НАМИ ОБРАБОТКИ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?

В рамках соблюдения требований правовых актов, регулирующих защиту конфиденциальности Частных данных, мы гарантируем Вам право, предварительно направив нам письменный запрос:

- **отозвать данное Вами Согласие на Обработку Ваших Частных данных** в любое время, уведомив нас об этом:
 - посредством Интернет-банка;
 - посредством приложения;
 - посредством электронной почты;
 - лично в наших центрах обслуживания клиентов.

В отдельных случаях, например, чтобы обеспечить Вам предложение о наших продуктах и услугах и получение других уведомлений, прежде чем отправлять их, мы попросим Вас заполнить соответствующую форму в Интернет-банке, приложении или на месте в наших центрах обслуживания клиентов, предоставив Согласие на Обработку Ваших Частных данных для цели получения уведомлений и предложений.

Отозвав данное Согласие на Обработку Частных данных для этой цели, мы больше не будем обрабатывать Ваши Частные данные. Тем не менее, Вы должны принять во внимание, что такой отзыв Согласия не повлияет на законность Обработки Ваших Частных данных, осуществляемой до отзыва Согласия.

- **получить доступ к Вашим Частным данным** и получить от нас:
 - подтверждение или отказ от Обработки Ваших Частных данных;
 - информацию о Ваших Частных данных, которые мы обрабатываем;
 - дополнительную информацию об Обработке Ваших Частных данных, чтобы убедиться в точности Ваших Частных данных, а также в том, обрабатываем ли мы Ваши Частные данные в соответствии с требованиями правовых актов.

В отдельных случаях мы можем попросить Вас уточнить объем Вашего запроса, чтобы Вы более конкретно указали, к какой конкретно информации и к какой операции по Обработке относится Ваш запрос, а также объяснить обоснование запроса. Например, в случае запроса записи видеонаблюдения мы имеем право уточнить объем запрашиваемой Вами информации, конкретную дату и время, когда Вы были в зоне видеонаблюдения, описание Вашей внешности, одежды, а также другую информацию, которая может быть нам полезна для выполнения Вашего запроса. Вам следует учесть, что в этом случае Вы получите отредактированную запись видеонаблюдения, которая будет относиться к Обработке только Ваших Частных данных, и на ней не будут видны другие лица, если только не будет получено Согласие этих лиц.

В случаях, когда это запрещено правовыми актами, мы не сможем предоставить Вам информацию об Обработке Ваших Частных данных; например, в рамках закона «О предотвращении легализации средств, полученных преступным путем, финансирования терроризма» нам запрещено информировать Вас о предоставлении информации Службе контроля, а также, если информация предоставляется правоохранительным органам, прокуратуре, суду.

- **исправить Ваши Частные данные**, если у Вас есть основание считать, что Ваши Частные данные являются неточными, а также с учетом целей Обработки Ваших Частных данных дополнять неполные Частные данные.

В случае каких-либо изменений в Ваших Частных данных, а также, если Вами было констатировано, что мы обрабатываем неточные или неполные Ваши Частные данные, просим Вас сообщить нам о необходимости внести исправления. В этом случае Банк имеет право попросить Вас представить документы, обосновывающие исправления.

- **удалить Ваши Частные данные**, если:
 - Вы считаете, что они больше не нужны или непригодны для первоначальной цели Обработки Частных данных;
 - Вы обоснованно считаете, что Ваши Частные данные обрабатываются незаконно, например, для цели получения уведомлений и предложений, поскольку Вы отозвали

свое Согласие, на основании которого мы обрабатывали Ваши Частные данные, и у нас нет другого основания для Обработки Ваших Частных данных;

- удаление Ваших Частных данных определяется сроками хранения данных, установленными для нас правовыми актами.

Мы обеспечим удаление имеющихся в нашем распоряжении Ваших Частных данных, а также удаление их нашими партнерами по сотрудничеству, если Частные данные больше не будут нужны для целей, для которых мы их обрабатывали. Мы не сможем обеспечить удаление Ваших Частных данных, если мы должны обеспечивать такую Обработку в предусмотренных правовыми актами случаях, обеспечивая сроки хранения информации или документов, которые, например, установлены законом „О кредитных учреждениях“, „О предотвращении легализации средств, полученных преступным путем, финансирования терроризма“. Также Банк вправе отказаться от удаления Ваших Частных данных, если это требует непропорциональных усилий.

- **Ограничить Обработку Ваших Частных данных, если:**

- Вы оспариваете точность Ваших Частных данных; ограничение коснется только времени, в течение которого мы сможем проверить точность Ваших Частных данных;
- Вы считаете, что Обработка Ваших Частных данных является незаконной, и Вы возражаете против удаления Частных данных, требуя вместо этого ограничения использования Частных данных; ограничение коснется только Вашего обоснованно указанного срока;
- Ваши Частные данные нам больше не нужны, но они нужны Вам для реализации или защиты законных прав и интересов, подачи исков и пр.; ограничение коснется только Вашего обоснованно указанного срока;
- Вы возражаете против Обработки Ваших Частных данных, которую мы осуществляем на основании наших законных интересов, и ограничение коснется только времени, в течение которого нами будет проводиться повторная оценка таких законных интересов.

Однако, используя упомянутое право, мы будем вправе обрабатывать Ваши Частные данные, например, для реализации или защиты законных прав и интересов, подачи исков, прав других физических или юридических лиц. Мы обеспечим ограничение Ваших Частных данных, имеющихся в нашем распоряжении и в распоряжении наших партнеров по сотрудничеству, если только это не требует от нас непропорциональных усилий.

- **перенести Ваши Частные данные**, полученные нами от Вас на основании Согласия и установленных договорных взаимоотношений, и которые мы обрабатываем при помощи автоматизированных средств для личного пользования или передачи другому поставщику услуг, если только нет никаких препятствий для такого переноса Частных данных. Уведомляем Вас о том, что подверженная переносимости Ваших Частных данных информация может также содержать Частные данные третьих лиц, поэтому нами будет оценено влияние передачи этих Частных данных на права и свободы третьих лиц.

- **возражать против Обработки Ваших Частных данных**, основанной на законных интересах Банка. Банк немедленно прекратит такую Обработку, но только на время, пока Банк проводит оценку и не указывает на убедительные законные основания для Обработки Частных данных, более важные, чем Ваши интересы, права и свободы. Банк будет иметь право осуществлять Обработку Частных данных, если это потребуется для реализации или защиты законных прав и интересов, подачи исков (например, для цели судопроизводства). Вы не сможете воспользоваться своими правами, если Вы дали свое Согласие на Обработку Частных данных, или Обработка Ваших Частных данных будет нам необходима для

заключения или исполнения договора или для исполнения Банком своих установленных правовыми актами обязательств.

- **отказаться от принятия автоматизированных индивидуальных решений, включая Профилирование**

В отношении принятия автоматизированных индивидуальных решений, включая Профилирование, которое может иметь юридические последствия для Вас, включая негативные последствия, например, автоматическое отклонение Вашей *online*-заявки на получение кредита, Вы вправе отказаться от принятого таким образом автоматизированного решения, включая Профилирование, запросив привлечь сотрудника Банка к рассмотрению принятия такого автоматизированного индивидуального решения. Вы не сможете воспользоваться упомянутым правом, если нам это будет необходимо для заключения или исполнения договора с Вами в установленных законом случаях, и Вами было дано однозначное Согласие на такую Обработку Ваших Частных данных.

Как подать запрос?

Вы можете подать запрос:

- лично в наших центрах обслуживания клиентов, предъявив удостоверяющий личность документ (паспорт или удостоверение личности), где Вам будет дана вся необходимая информация в связи с подачей Вашего запроса, в т.ч. ответы на неясные вопросы;
- посредством электронной почты, подписав запрос безопасной электронной подписью;
- посредством Интернет-банка;
- посредством приложения.

Получив Ваш запрос, мы его оценим и в случае необходимости попросим Вас уточнить объем запроса касательно того, к какой конкретно информации и к какой операции по Обработке относится запрос, а также объяснить обоснование запроса.

Как долго мы будем рассматривать Ваш запрос?

Мы дадим Вам ответ на Ваш запрос без неоправданной задержки не позднее, чем в течение одного месяца с момента получения Вашего запроса; в случае необходимости и с учетом объема Вашего запроса, мы вправе продлить срок выполнения запроса на два месяца. В этом случае мы сообщим Вам о причинах продления и отсрочки срока в течение одного месяца со дня получения запроса.

Каким образом мы предоставим информацию касательно Вашего запроса?

Мы предоставим Вам информацию о Вашем запросе в наших центрах обслуживания клиентов, посредством зашифрованного сообщения по электронной почте, Интернет-банка или приложения, по возможности с учетом указанного Вами способа получения ответа на запрос.

Придется ли Вам платить за рассмотрение запроса?

Рассмотрение Вашего запроса осуществляется бесплатно.

Однако если мы обнаружим, что Ваши запросы регулярно повторяются, являются очевидно необоснованными или чрезмерными, мы, учитывая административные расходы, связанные с обеспечением информации или коммуникации или выполнением запрошенного действия (включая расходы на кадровые ресурсы), в соответствии с утвержденным прейскурантом, запросим у Вас разумную плату за рассмотрение Вашего запроса или мы откажемся выполнить Ваш запрос, предварительно уведомив Вас об этом.

КАК ДЕЙСТВОВАТЬ, ЕСЛИ ВЫ СЧИТАЕТЕ, ЧТО МЫ НАРУШИЛИ ВАШИ ПРАВА ПРИ ОБРАБОТКЕ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?

Мы обеспечиваем Обработку Ваших Частных данных в соответствии с требованиями Регламента, других правовых актов Европейского Союза и Латвийской Республики и Правилами; тем не менее, если Вы считаете, что при Обработке Ваших Частных данных мы нарушили Ваше право на неприкосновенность частной жизни, Вы вправе для защиты Ваших установленных правовыми актами интересов подать жалобу в Банк, Государственную инспекцию данных или подать иск в суд в соответствии с правовыми актами.

КАК МЫ ОБЕСПЕЧИВАЕМ БЕЗОПАСНОСТЬ ВАШИХ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?

Мы гарантируем неразглашение и безопасность Ваших Частных данных, принимая соответствующие технические и организационные меры для обеспечения физической и экологической безопасности Ваших Частных данных, ограничивая право доступа к Вашим Частным данным, отправляя Ваши Частные данные в зашифрованном виде, обеспечиваем защиту компьютерной сети, личных устройств, резервное копирование данных и прочие меры по защите, обеспечивая тем самым защиту Ваших Частных данных от незаконного доступа, использования или разглашения.

В рамках осуществляемого нами процесса Обработки Частных данных доступ к Вашим Частным данным есть только у наших уполномоченных работников и уполномоченных работников наших партнеров по сотрудничеству, которым Обработка необходима для осуществления рабочих обязанностей и которые обрабатывают Ваши Частные данные в соответствии с техническими и организационными требованиями к Обработке Частных данных, установленными правовыми актами.

Поставщики услуг (операторы), которым мы доверили Обработку Ваших Частных данных, перед началом сотрудничества были тщательно оценены и проинформированы о комплексе мер, которые они должны осуществлять для обеспечения Обработки, конфиденциальности и защиты Ваших Частных данных, в соответствии с требованиями правовых актов.

Для качественного и оперативного исполнения обязательств по заключенным с Вами договорам мы можем уполномочивать предприятия группы Citadele, наших партнеров по сотрудничеству выполнять определенные задания или предоставлять услуги. Если при выполнении этих заданий, предприятия группы Citadele или партнеры по сотрудничеству обрабатывают имеющиеся в нашем распоряжении Ваши Частные данные, соответствующие предприятия группы Citadele или партнеры по сотрудничеству считаются операторами, и мы вправе передавать Ваши Частные данные предприятиям группы Citadele или партнерам по сотрудничеству в объеме, необходимом для осуществления этих действий.

Наши партнеры по сотрудничеству и предприятия группы Citadele обеспечат соблюдение требований к Обработке и защите Ваших Частных данных в установленном правовыми актами порядке и не будут использовать Ваши Частные данные для других целей.

ИНФОРМАЦИЯ ОБ ОБРАБОТКЕ СПЕЦИАЛЬНЫХ КАТЕГОРИЙ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ

ПОЛУЧЕНИЕ УВЕДОМЛЕНИЙ И ПРЕДЛОЖЕНИЙ

Мы будем обрабатывать Ваши Частные данные для целей получения уведомлений и предложений, в том числе персонализированных предложений, предложений персональных лимитов по кредиту, только если Вы дали свое Согласие на это.

Согласно данному Вами Согласию, мы будем отправлять Вам:

- актуальную информацию о наших финансовых услугах, например, открытие счета, оформление платежных карт, депозитарные услуги, услуги ипотечного или потребительского кредита, услуги финансовых инструментов и пр. услуги и связанные с ними предложения, включая персонализированные предложения в рамках программ лояльности клиентов и предложения, связанные с доступными Вам лично кредитными лимитами;
- иного рода уведомления, связанные с:
 - возможностями участия в организуемых нами конкурсах, розыгрышах, лотереях, акциях и прочих предусмотренных для клиентов мероприятиях;
 - поздравлением Вас в день Вашего рождения, с именинами и другими праздниками (например, в День независимости, на Пасху, Рождество, Лиго и др. праздники);
 - нашими комментариями касательно актуальных событий в латвийской и мировой экономике,
 - возможностями выразить Ваше мнение о наших услугах и качестве обслуживания, участвую в организуемых нами клиентских опросах;
 - проектами социальной ответственности и поддержки,
 - нашими финансовыми показателями, наградами, особыми событиями.

Банк, в качестве контролера Ваших Частных данных, на основании Вашего Согласия на получение уведомлений и предложений будет обрабатывать следующий набор Ваших Частных данных:

- Ваши идентификационные данные – имя, фамилия, персональный код или дата рождения, номер клиента;
- Ваша контактная информация – номер телефона, адрес электронной почты;
- Ваши Частные данные, относящиеся к Вашим привычкам – типы использованных продуктов или услуг Банка и привычки их использования, для получения персонализированных уведомлений.

Отправка уведомлений и предложений будет производиться нами или выбранным нами партнером по сотрудничеству (оператором) в соответствии с вашим Согласием, обрабатывая следующие Ваши Частные данные: имя, фамилию, контактную информацию (номер телефона, адрес электронной почты). Мы тщательно оцениваем наших партнеров по сотрудничеству, прежде чем доверять им Обработку Ваших Частных данных.

Мы будем обрабатывать Ваши Частные данные, пока будет в силе:

- Ваше Согласие;
- мероприятия и предложения, на которые Вы дали Согласие.

Мы будем хранить данное Вами Согласие в соответствии с установленным правовыми актами сроком.

Вы можете отозвать свое Согласие на Обработку Ваших Частных данных, получение уведомлений и предложений в любое время следующими способами:

- посредством электронной почты;
- посредством Интернет-банка;
- посредством приложения;
- по телефону.

Отзыв Согласия не повлияет на законность Обработки Ваших Частных данных до отмены Согласия.

Контролером Ваших Частных данных для целей получения уведомлений и предложений, в т.ч. персонализированных предложений, предложений персональных кредитных лимитов, а также для цели идентификации, является АО „Citadele banka” (единый регистрационный № 40103303559, адрес: Републикас лаукумс, д. 2А, г. Рига, LV-1010, телефон +371 67010000). В случае возникновения у Вас вопросов, связанных с Обработкой Ваших Частных данных, Вы можете связаться с нами, написав на адрес электронной почты info@citadele.lv, или нашему специалисту по защите Частных данных на адрес электронной почты gdpr@citadele.lv или в наших центрах обслуживания клиентов, где Вам будет дана вся необходимая информация в связи с Обработкой Ваших Частных данных, в т.ч. ответы на неясные вопросы. Вся информация будет передана ответственному работнику, который даст ответ на Ваш запрос.

В соответствии с требованиями правовых актов мы обеспечим Вас правом, предварительно подав письменный запрос, получать доступ к Вашим Частным данным, исправлять или удалять их, ограничивать их Обработку, возражать против их Обработки, а также передавать их.

В случае нарушения конфиденциальности Ваших Частных данных Вы вправе для защиты Ваших установленных правовыми актами интересов, подать жалобу в Банк, Государственную инспекцию данных или подать иск в суд.

ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

Мы осуществляем видеонаблюдение, чтобы в рамках реализации своих законных интересов защитить Вашу и нашу безопасность, а также предотвратить или выявить преступные деяния в связи с защитой имущества; поэтому мы обеспечиваем видеонаблюдение в центральном офисе, помещениях центров обслуживания клиентов и на территории наших банкоматов и вблизи них. Для предоставления информации о видеонаблюдении перед тем, как Вы войдете в зону видеонаблюдения Банка, мы разместили соответствующие знаки видеонаблюдения (см. ниже), дающие информацию об Обработке Ваших Частных данных в рамках осуществляемого нами видеонаблюдения.

Знак видеонаблюдения



ВЕДЕТСЯ ВИДЕОНАБЛЮДЕНИЕ

Цель: Личная безопасность и защита имущества

Контролер: АО "Citadele banka"

Контактная информация: Републикас лаукумс, д. 2А, г. Рига, Латвия, LV-1010

Телефон: +371 67010000, **адрес электронной почты:** info@citadele.lv

Более подробная информация об Обработке Ваших данных видеонаблюдения доступна в Правилах защиты частных данных на www.citadele.lv и в центрах обслуживания клиентов

Банк, в качестве контролера Ваших Частных данных, на основании своих законных интересов для цели личной безопасности и защиты собственности, будет обрабатывать следующий набор Ваших Частных данных, полученных в результате такого видеонаблюдения: Ваше видеоизображение, время и место, когда Вы были в зоне видеонаблюдения.

Мы передадим Ваши Частные данные:

- в предусмотренных правовыми актами случаях для выполнения запросов – компетентным государственным учреждениям, например, суду, следственным органам, прокуратуре, субъектам оперативной деятельности и другим лицам, указанным в правовых актах, которые имеют право запрашивать и получать такую информацию;
- в предусмотренных правовыми актами случаях для защиты наших законных интересов – государственным/правоохранительным органам, следственным органам, судам.

Ваши Частные данные, полученные в результате видеонаблюдения, мы будем хранить в течение одного месяца.

Контролером Ваших Частных данных для целей защиты личной безопасности и имущества является АО „Citadele banka” (единый регистрационный № 40103303559, адрес: Републикас лаукумс, д. 2А, г. Рига, LV-1010, телефон +371 67010000). В случае возникновения у Вас вопросов, связанных с Обработкой Ваших Частных данных, Вы можете связаться с нами, написав на адрес электронной почты info@citadele.lv, или нашему специалисту по защите Частных данных на адрес электронной почты gdpr@citadele.lv или в наших центрах обслуживания клиентов, где Вам будет дана вся необходимая информация в связи с Обработкой Ваших Частных данных, в т.ч. ответы на неясные вопросы. Вся информация будет передана ответственному работнику, который даст ответ на Ваш запрос.

В соответствии с требованиями правовых актов мы обеспечим Вас правом, предварительно подав письменный запрос в Банк, получать доступ к Вашим Частным данным, исправлять или

удалять их, ограничивать их Обработку, возражать против их Обработки, а также передавать их.

В случае нарушения конфиденциальности Ваших Частных данных Вы вправе для защиты Ваших установленных правовыми актами интересов, подать жалобу в Банк, Государственную инспекцию данных или подать иск в суд.

КАК С НАМИ СВЯЗАТЬСЯ?

В случае возникновения у Вас вопросов, связанных с Обработкой Ваших Частных данных, Вы можете связаться с нами, написав на адрес электронной почты info@citadele.lv, или назначенному нами специалисту по защите Частных данных на адрес электронной почты gdpr@citadele.lv или в наших центрах обслуживания клиентов, где Вам будет дана вся необходимая информация в связи с Обработкой Ваших Частных данных, в т.ч. ответы на неясные вопросы. Вся информация будет передана ответственному работнику, который даст ответ на Ваш запрос.

КАК МЫ БУДЕМ ОБЕСПЕЧИВАТЬ АКТУАЛЬНУЮ ИНФОРМАЦИЮ ОБ ОБРАБОТКЕ ВАШИХ ЧАСТНЫХ ДАННЫХ?

Чтобы в Вашем распоряжении всегда была актуальная информация об Обработке Ваших Частных данных, мы в соответствии с установленными правовыми актами требованиями обеспечим регулярный пересмотр и обновление настоящих Правил. Поэтому призываем Вас время от времени перечитывать актуальную версию настоящих Правил на нашей домашней странице, в Интернет-банке, приложении, в центрах обслуживания клиентов и в электронной почте. Мы сообщим Вам о внесении изменений в Правила за месяц до их вступления в силу.