

ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ

1. Общие положения

1.1. Термины и определения

В настоящей Политике конфиденциальности (далее - «Политика») используются следующие термины:

-Оператор - Республиканское унитарное предприятие «Черноморэнерго» (РУП "Черноморэнерго"), являющееся оператором персональных данных.

-Приложение - цифровой сервис «Личный кабинет РУП "Черноморэнерго"», доступный на платформах iOS, Android и Web.

-Пользователь - физическое лицо, использующее Приложение.

-Персональные данные - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).

-Обработка персональных данных - любое действие или совокупность действий, совершаемых с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

1.2. Правовая основа

Настоящая Политика разработана в соответствии с общими принципами защиты персональных данных.

1.3. Сфера действия

Настоящая Политика определяет порядок обработки персональных данных Пользователей, собираемых Оператором при использовании Приложения, а также меры по обеспечению безопасности персональных данных.

2. Сбор персональных данных

2.1. Категории собираемых данных

При использовании Приложения Оператор собирает и обрабатывает следующие категории персональных данных:

2.1.1. Данные, предоставляемые Пользователем при регистрации:

- Фамилия, имя, отчество (при наличии);
- Номер мобильного телефона.

2.1.2. Данные, связанные с использованием Приложения:

- Учетные данные (номер телефона, информация о сессиях аутентификации);
- Данные о привязанных лицевых счетах (номер лицевого счета, идентификатор отделения/района);
- История операций в Приложении (просмотры, действия, платежи);
- Данные об устройствах и технических характеристиках (тип устройства, операционная система, версия приложения, IP-адрес);
- Данные о взаимодействии с Приложением (время использования, функции, используемые Пользователем).

2.1.3. Данные, получаемые от информационных систем Оператора:

- Информация о лицевых счетах (баланс, задолженность, начисления, потребление электроэнергии);
- История начислений и платежей;
- Информация о тарифах, льготах и приборах учета;
- Иная информация, связанная с предоставлением услуг энергоснабжения.

2.1.4. Данные платежных операций:

- Информация о созданных платежных сессиях (сумма платежа, номер лицевого счета, идентификатор сессии);
- Статус платежных операций;

-Данные, передаваемые платежным системам в соответствии с их требованиями (не включая данные банковских карт, которые обрабатываются непосредственно платежными системами).

2.2. Способы сбора данных

Персональные данные собираются следующими способами:

-Непосредственно от Пользователя при регистрации и использовании Приложения;

-Автоматически при использовании Приложения (технические данные, данные аналитики);

-Из информационных систем Оператора, связанных с предоставлением услуг энергоснабжения;

-От платежных систем в рамках обработки платежных операций.

3. Цели обработки персональных данных

Оператор обрабатывает персональные данные Пользователей в следующих целях:

3.1. Основные цели:

-Предоставление доступа к функциональным возможностям Приложения;

-Аутентификация и авторизация Пользователей;

-Предоставление информации о лицевых счетах и услугах энергоснабжения;

-Обработка запросов на осуществление платежей за электроэнергию;

-Обеспечение безопасности Приложения и предотвращение мошенничества;

-Соблюдение требований законодательства.

3.2. Дополнительные цели:

-Улучшение качества обслуживания и функциональности Приложения;

- Проведение аналитических исследований использования Приложения;
- Информирование Пользователей о важных событиях, связанных с лицевыми счетами и услугами;
- Разрешение споров и обращений Пользователей;
- Обеспечение технической поддержки.

4. Правовые основания обработки персональных данных

Обработка персональных данных осуществляется на следующих правовых основаниях:

- Согласие субъекта персональных данных на обработку его персональных данных;
- Исполнение договора, стороной которого является субъект персональных данных;
- Соблюдение правовых обязательств Оператора;
- Осуществление прав и законных интересов Оператора или третьих лиц.

5. Передача персональных данных третьим лицам

5.1. Условия передачи

Оператор может передавать персональные данные третьим лицам в следующих случаях:

5.1.1. Платежные системы:

-Для обработки платежных операций Оператор передает платежным системам (включая AmraKassa) необходимые данные: сумму платежа, номер лицевого счета, идентификатор сессии, ФИО плательщика.

-Платежные системы обрабатывают данные в соответствии с собственными политиками конфиденциальности и требованиями законодательства.

5.1.2. Сервисы уведомлений:

-Для отправки SMS-уведомлений Оператор может использовать услуги операторов связи и специализированных сервисов.

-Для отправки push-уведомлений используются сервисы платформ (Apple Push Notification Service, Firebase Cloud Messaging и аналогичные).

5.1.3. Технические сервисы:

-Оператор может использовать услуги облачных провайдеров и хостинг-провайдеров для хранения и обработки данных.

-Все технические сервисы обязаны обеспечивать безопасность данных в соответствии с требованиями законодательства.

5.1.4. Государственные органы:

-Оператор может передавать персональные данные государственным органам в случаях, предусмотренных законодательством, по их запросам.

5.2. Гарантии защиты

При передаче персональных данных третьим лицам Оператор:

-Обеспечивает заключение с третьими лицами соглашений о конфиденциальности и защите персональных данных;

-Передаёт только те данные, которые необходимы для достижения указанных целей;

-Требует от третьих лиц соблюдения требований законодательства о защите персональных данных.

6. Хранение персональных данных

6.1. Сроки хранения

Персональные данные хранятся в течение:

-Срока действия согласия Пользователя на обработку персональных данных;

-Срока, необходимого для достижения целей обработки персональных данных;

-Сроков, установленных законодательством (в том числе для хранения документов, связанных с предоставлением услуг энергоснабжения и обработкой платежей).

После истечения сроков хранения персональные данные подлежат удалению или обезличиванию, если иное не предусмотрено законодательством.

7. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

7.1. Технические меры

Оператор применяет следующие технические меры для защиты персональных данных:

-Шифрование данных при передаче по сетям связи общего пользования (использование протоколов HTTPS/TLS);

-Аутентификация и авторизация пользователей с использованием современных методов (JWT-токены, SMS-коды);

-Ограничение доступа к персональным данным на основе принципа минимальной необходимости;

-Регулярное резервное копирование данных;

-Мониторинг и логирование доступа к персональным данным;

-Защита от несанкционированного доступа, вредоносного программного обеспечения и иных угроз;

-Регулярное обновление программного обеспечения и систем безопасности.

8. Права субъектов персональных данных

8.1. Права Пользователя

Пользователь имеет право:

8.1.1. Право на получение информации:

-Получать информацию о том, какие персональные данные обрабатываются Оператором;

-Получать информацию о целях и правовых основаниях обработки персональных данных;

-Получать информацию о сроках хранения персональных данных;

-Получать информацию о третьих лицах, которым передаются персональные данные.

8.1.2. Право на доступ к персональным данным:

-Получать копию обрабатываемых персональных данных;

-Получать информацию о способах обработки персональных данных.

8.1.3. Право на уточнение и исправление:

-Требовать уточнения (исправления) неточных или неполных персональных данных;

-Требовать дополнения неполных персональных данных.

8.1.4. Право на удаление:

-Требовать удаления персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством.

8.1.5. Право на отзыв согласия:

-Отозвать согласие на обработку персональных данных в любое время;

-Отозв согласия не влияет на законность обработки, осуществленной до его отзыва.

8.1.6. Право на ограничение обработки:

-Требовать ограничения обработки персональных данных в случаях, предусмотренных законодательством.

8.1.7. Право на обжалование:

-Обжаловать действия Оператора в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных или в суд.

8.2. Реализация прав

Для реализации своих прав Пользователь может:

- Обратиться в службу поддержки Оператора;
- Направить письменный запрос Оператору;
- Использовать функциональные возможности Приложения для управления персональными данными (где это предусмотрено).

Оператор обязуется рассмотреть запрос Пользователя в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента его получения.

9. Использование файлов cookie и аналогичных технологий

9.1. Использование cookie

Приложение может использовать файлы cookie и аналогичные технологии для:

- Аутентификации Пользователей;
- Сохранения настроек и предпочтений Пользователей;
- Анализа использования Приложения;
- Обеспечения безопасности.

9.2. Управление cookie

Пользователь может управлять использованием cookie через настройки своего браузера или устройства. Отключение cookie может повлиять на функциональность Приложения.

10. Изменения в политике конфиденциальности

10.1. Право на изменение

Оператор вправе в одностороннем порядке изменять настоящую Политику. Изменения вступают в силу с момента их публикации в Приложении или на сайте Оператора.

10.2. Уведомление об изменениях

При существенных изменениях Политики Оператор уведомляет Пользователей посредством:

- Уведомлений в Приложении;
- Публикации информации на сайте Оператора;
- Иных способов, позволяющих Пользователю ознакомиться с изменениями.

Продолжение использования Приложения после вступления в силу изменений означает согласие Пользователя с новой редакцией Политики.

10.3. Уполномоченный орган

Пользователь вправе обратиться в уполномоченный орган по защите прав субъектов персональных данных в случае нарушения его прав.

11. Заключительные положения

11.1. Применимое право

Настоящая Политика разработана в соответствии с законодательством Республики Абхазия.

11.2. Согласие на обработку персональных данных

Используя Приложение, Пользователь подтверждает, что:

- Ознакомился с настоящей Политикой;
- Согласен с условиями обработки персональных данных, изложенными в Политике;
- Предоставляет Оператору согласие на обработку своих персональных данных в соответствии с условиями Политики.

11.3. Действие Политики

Настоящая Политика действует с момента начала использования Приложения Пользователем и до момента отзыва согласия на обработку персональных данных или прекращения использования Приложения.