Македонски Телеком АД - Скопје

ПОЛИТИКА НА ПРИВАТНОСТ НА МАКЕДОНСКИ ТЕЛЕКОМ АД СКОПЈЕ ЗА МОБИЛНИ АПЛИКАЦИИ

Македонски Телеком АД Скопје придава големо значење на заштитата на вашите лични податоци. Ние секогаш ве информираме какви лични податоци собираме, како се користат вашите податоци и како вие може да влијаете на процесот.

1. Кои податоци се евидентираат, како се користат и колку долго се чуваат?

a) **При регистрација или најава:** при регистрација на онлајн Телеком профил или најава во апликацијата се обработуваат следните податоци:

   a. Корисничко име (е-адреса) и лозинка *или*
   b. Мобилен број (MSISDN) и еднократна лозинка (one time password (OTP))

Овие податоци се потребни за регистрирање на единствен онлајн Телеком профил, идентификација на корисник, презнетација на соодветни информации и податоци на корисникот и обезбедување пресонализирано корисничко искуство во апликацијата.

b) **При користење на апликацијата:** после успешна најава, во процесот на користење на апликацијата се обработуваат следните податоци:

1. Токен за најава и токен сесија за континуирана најава во апликација
2. MSISDN-и и идентификациски ознаки за фиксни и мобилни услуги со кои корисникот управува преку апликацијата
3. Други податоци кои се однесуваат на договорните услови за услугите како што се: тип на услуга, датум на склучување на договор, важност на договор, услови за користење на услугата...итн
4. Други податоци кои за коиристење на апликацијата како што се: начин на најава, верзија на апликација, оперативен систем, уред...итн
5. IP адреса и други технички податоци

Наведените податоци се потребни за следните цели:

- апликацијата овозможува корисникот од едно место самостално да ги следи и управува со услугите и приклучоците кои му ги овозможува Македонски Телеком;
- апликацијата овозможува Македонски Телеком да биде во контакт со своите корисници преку алатки за помош и подршка на корисницiите,
- Преку апликацијата до корисникот се проследуваат релевантни понуди и можности за обезбедување на понудите преку корисничкото искуство во аплиакцијата
- Преку апликацијата до корисниците се проследуваат релевантни информации за услугите со кои управува како што се: нова сметка, информација за неплатени сметки, итн.

c) **Анкети на корисниците / повратни информации од корисниците:**

Оваа апликација ја користи услугата која ја обезбедува Medallia за анкетирање на корисниците. Оценките на апликациите и вашите повратни информации може да бидат предмет на анкета. Мислењата на нашите корисници и предлозите за подобрување суштински ни помагаат за да ја подобриме нашата апликација.

За спроведување на Medallia анкетите се користат push известувања кои се испраќаат до корисниците за пристапување до одредена анкета. Анкетата може да се одбие и откаже во секое време. При пополнување на анекта се пренесуваат различни видови информации до Medallia. Ова вклучува кориснички информации (телефонски број, кориснички број,), повратни информации внесени од страна на корисникот, верзии на вашиот уред и оперативен систем и слични информации. Ние ги чуваме и анализираме податоците во период од 12 месеци.

Одговорите се испраќаат само откако ќе ја завршите анкетата.

d) **Разговор со агент:** ако користите разговор со агент (текст разговор) на оваа страница за да контактирате со службата за корисници, во моментот на започнување на разговорот, различни видови информации се пренесуваат до агентот за услуги на. Ова ги вклучува информациите за најавување, корисничките информации (телефонски број, кориснички број и најновата историја на разговори) и темата за помош што сте ја избрале на страницата, верзии на вашиот уред и оперативен систем и слични информации. Платформата за разговор обезбедена од процесорот на податоци LivePerson или која било платформа за разговор од трета страна, исто така, редовно ќе пренесува информации за достапноста на разговорот. Оваа информација се користи за активирање или деактивирање на копчето за почеток на разговор на страницата. Податоците се чуваат две години од крајот на интеракцијата.

e) **Текстуални пораки:** ако користите текстуални пораки за да контактирате со службата за корисници, при првиот контакт се собираат различни видови информации. Ова ги вклучува, на пример, бројот на вашиот мобилен телефон, името и презимето и природата на барањето. Обработката се одвива преку внатрешната платформа за разговор на Македонски Телеком и договорениот процесор, кој е LivePerson, или која било друга платформа за разговор од трета страна договорена од Македонски Телеком. Податоците се чуваат две години од крајот на интеракцијата.

2. Плаќања

Апликацијата им нуди можност на корисниците да ја платат месечната сметка или да направат надополнување на кредит со кредитна или дебитна картичка (Visa и MasterCard) која има троцифрен сигурносен код. Во тој случај, корисникот се пренасочува кон т.н. Payment gateway на процесинг центар Braintree каде што корисникот ги внесува картичните податоци и потоа ја проследува трансакцијата до Bankart, процесирачки центар на NLB Банка. При електронската наплата на сметки, Македонски Телеком нема пристап до податоците поврзани со Вашата платежна картичка или сметка во банка, бидејќи тие се внесуваат директно во Braintree и се проследуваат до Bankart и банката преку сигурносна врска. Единствената информација која е видлива Македонски Телеком е името и презимето од платежната картичка на Корисникот, бројот на фактурата и сумата на која е извршена трансакцијата.

3. Овластувања

За апликацијата да функционира на вашиот уред, ѝ треба пристап до различни функции и податоци на уредот. За таа цел треба да доделите одредени согласности и овластувања за тоа информации.

Овластувањата се различно програмирани од различни производители. Поединечни овластувања може на пр. да се комбинираат во категории на овластувања, а вие може да дадете согласност само за категоријата на овластување како целина.

Запомнете дека ако одбиете согласност за едно или повеќе овластувања, можеби нема да имате пристап до целиот опсег на функции што ги нуди нашата апликација.

Ако сте доделиле овластувања, ќе ги користиме само до степенот којшто е опишан подолу:

Информации за локација

Апликацијата може да бара пристап до информации за вашата моментална локација за да ви испрати релевантни понуди и известувања. Дополнително, Македонски Телеком ги користи овие информации во анонимна форма за да го следи квалитетот на мрежата и да ги подобри услугите што ги обезбедува. Кога станува збор за понудите, информациите не се преземаат и складираат на серверите на Македонски Телеком или неговите договорни процесори, туку се користат само информации за локацијата во реално време на уредот. Кога станува збор за следење на квалитетот на мрежата, информациите за локацијата се испраќаат до Македонски Телеком само во анонимна форма, односно, ниту еден единствен кориснички идентификатор не е поврзан со оваа информација. Податоците за локација за маркетинг цели се собираат од вашиот уред само ако сте дале согласност за примање персонализирани понуди и известувања и сте дале одобрение на вашиот уред.

Контакт/адресар

Апликацијата може да бара пристап до контакти/адресар за да ја персонализира вашата листа на услуги. Овие информации не се испраќаат ниту се складираат на серверите на Македонски Телеком.

Интернет комуникација

Апликацијата бара пристап до Интернет преку Wi-Fi мрежа или мобилна податочна мрежа за ажурирања во реално време поврзани со Вашето користење на обезбедените услуги.

Камера

Апликацијата може да бара пристап до камерата за да ги скенира QR-кодовите за да помогне во плаќањето сметки. Дозволата за користење на камерата се бара само првиот пат кога корисникот ќе се обиде да ја скенира сметката. Овие информации не се испраќаат или складираат на серверите на Македонски Телеком или на неговите договорни партнери за обработка на податоци.

Фотографии/Медиуми/Датотеки/Складирање

Апликацијата може да бара пристап до фотографии/медиуми/датотеки/складирање со цел преземање и складирање на PDF фактури и други релевантни датотеки. Таквите овластувања се потребни доколку е потребно корисникот да го изврши соодветното дејство. Горенаведените информации не се испраќаат или складираат на серверите на Македонски Телеком или на неговите договорни партнери за обработка на податоци.

4. Дали апликацијата испраќа автоматски (push) известувања?

Автоматските известувања се пораки што апликацијата ги испраќа до вашиот уред и кои се прикажуваат со најголем приоритет. Стандардно, оваа апликација користи автоматски известувања за информации поврзани со договор (и базирани на услуги). Автоматските известувања се прилагодени на вашиот профил доколку сте дале согласност за време на инсталирањето на апликацијата или при нејзината прва употреба. Можете да го деактивирате примањето автоматски известувања во секое време во поставките на вашиот уред. Податоците ги обработува договорниот процесор на податоци MoEngage.

5. Дали ќе се анализираат моите кориснички навики, на пр. за рекламни цели или за следење?

Објаснувања и дефиниции:

Сакаме да уживате во користењето на апликацијата и да ги искористите нашите производи и услуги. Ги анализираме вашите навики за користење со цел да пронајдеме производи што ве интересираат и да ја прилагодиме апликацијата на корисниците. Ние или компаниите што сме ги ангажирале за обработка на податоци создаваме кориснички профили до степенот дозволен со закон. Овие информации не можат директно да се поврзат со вас.
Следниве информации имаат за цел да ви обезбедат општи информации за различните цели на обработката на податоците. Можете да ги промените поставките за приватност на податоците за да се согласите со користењето на алатката или соодветно да ја одбиете нејзината употреба. Алатките што се исклучиво потребни за обезбедување на апликацијата не може да се одбијат.

Подобрување на техничкиот квалитет на апликацијата (строго потребно)
Со цел да се измери квалитетот на програмирањето на апликациите и да се забележат падови и нивните причини, се анализира редоследот на програмите и навиките за користење. Овие анализи се користени за континуиран развој и подобрување на искуството при користење на апликацијата

Профили за кориснички-центричен приказ на апликацијата (врз основа на согласност)
Со цел постојано да ја подобруваме апликацијата, користиме и следење настани. Тие се користат за следење на вашата навигација во апликацијата. Анализата на таа навигација ни дава увид во шемите на користење на апликациите, што пак ни овозможува да откриеме проблематични кориснички искуства и соодветно да ја подобриме апликацијата.

Профили за персонализирани препораки (врз основа на согласност)
Македонски Телеком ви обезбедува персонализирани препораки за услуги или производи. Давателот на услугата создава псевдонимизиран профил за настани врз основа на вашите активности во апликацијата (на пример, врз основа на услугите и страниците што сте ги посетиле) и доделува категории на профилот. Системот прикажува содржина или информации што одговараат на вашиот профил.

Профили за учество и обработка на податоците во Програма за лојалност (врз основа на согласност)

Македонски Телеком на своите корисници им овозможува учество во програма за лојалност и наградување преку апликација. Со оваа согласност личните податоци на нашите корисници се собираат и обработуваат со цел подобрување и дополнување на програмата за лојалност.

a) Исклучиво потребните алатки

Овие алатки се неопходни за да се овозможи навигација на апликацијата и користење на нејзините основни функции. Тие овозможуваат основни функции, како што се пристап до заштитените подрачја на апликацијата, управување со услуги, извршување на плаќања итн. Ние, исто така, може да користиме некои од нашите алатки за да ви обезбедиме важни информации за услугите кои влијаат на вашето континуирано користење на услугите на Телеком, како што се нови сметки, неплатени плаќања, нови информации за услугите / извештаите за неуспех што сте ги доставиле, прекини на услуги итн. Покрај тоа, некои алатки се активираат кога користите дополнителни функции, како што е разговор со агент. Техничките аналитички алатки на внатрешните платформи се неопходни бидејќи ни овозможуваат да вршиме техничка анализа и да го мериме досегот, кои постојано ги користиме за развивање и подобрување на апликацијата за вас.

Компанија	Цел	Период на чување	Земја на обработка
MoEngage	Автоматски пораки во апликацијата / сандачето за известувања за поединечни услуги, на пример, нови информации за пријавени неуспеси, прекини на услугата итн.	120 дена од последна активност на апликација	Индија
Deutsche Telekom Digital Labs	Автоматски пораки во апликацијата / сандачето за известувања за поединечни услуги, на пример, нови информации за пријавени неуспеси, прекини на услугата итн.	24 месеци	Индија
LivePerson	chat	24 месеци	САД

Deutsche Telekom Digital Labs	Техничка аналитика	24 месеци од послена активност на апликацја	Индија
Medallia	Анкета	12 месеци	САД

б) **Надворешни алатки за анализа (врз основа на согласност)**
Овие алатки ни помагаат подобро да разбереме како се користи нашата апликација. Ние користиме аналитички алатки за, на пример, да го одредиме бројот на поединечни корисници на одредена апликација и да ги анализираме навиките за користење на апликацијата и интеракциите на корисниците врз основа на анонимни и псевдонимизирани информации, кои потоа се користат за да се подобри разбирањето на потребите на корисниците.

Компанија	Цел	Период на чување	Земја на обработка
Google (Google Analytics / Firebase)	Анализа на употреба на апликации и производи за сигурно искуство	26 месеци / 14 месеци	САД

в) Маркетинг и други алатки (врз основа на согласност)
Овие алатки се користат за обезбедување персонализирана, а со тоа и релевантна содржина за производите и услугите што ги нуди Македонски Телеком и за мерење на ефективноста на информирањето за нив. Ако ги оневозможите маркетинг алатките, сè уште може да го видите истиот број на известувања, но тие може да бидат помалку релевантни за вас.

Компанија	Цел	Период на чување	Земја на обработка
MoEngage	Автоматски маркетинг пораки, сандаче за маркетинг известувања	120 дена од последно користење на апликацијата	Индија
Deutsche Telekom Digital Labs	Маркетинг пораки во апликација, сандаче за маркетинг известувања	24 месеци	Индија

6. Каде можам да ги најдам информациите што ми се важни?

Овие информации за приватност на податоците даваат преглед на ставките што се однесуваат на Македонски Телеком кога станува збор за обработката на вашите податоци на оваа апликација. Дополнителни информации, вклучувајќи и информации за заштита на податоците воопшто, како и кај специфични производи, се достапни на https://www.telekom.com/en/corporate-

responsibility/data-protection-data-security/data-protection и https://www.telekom.com/en/deutsche-telekom/privacy-policy-1744 .

7. Кој е одговорен за обработката на податоците? Со кого треба да контактирам ако имам прашања во врска со приватноста на податоците во МакедонскиТелеком?

Македонски Телеком има улога на контролор на податоците. Доколку имате какви било прашања, ве молиме контактирајте со поддршката за корисници на info@telekom.mk.

8. Кои права ги имам?

Имате право:

a) Да побарате информации за засегнатите категории на лични податоци, целите на обработката, сите приматели на податоците и предвидениот период на чување
b) Да побарате да се исправат или да се дополнат неточните или нецелосните податоци;

c) Да ја повлечете согласноста во кој било момент што ќе се применува во иднина ;

d) Да се спротивставите на обработката на податоците врз основа на легитимни интереси, од причини што се поврзани со вашата конкретна ситуација ;
e) Да побарате бришење на податоците во одредени случаи според член 17 од Општата регулатива за заштита на податоците -особено ако податоците веќе не се потребни за целите за коишто се собрани или ако се незаконски обработени, или ако ја повлекувате вашата согласност според точка (в) или се спротивставувате според точка (г) погоре;
f) Под одредени околности, да побарате ограничување на податоците онаму каде што не е можно бришењето или кога е оспорена обврската за бришење ;
g) На преносливост на податоците, т.е. можете да ги добиете податоците што сте ни ги доставиле во формат што вообичаено се користи и во машински читлив формат, како што е CSV, при што можете, онаму каде што е потребно, да ги пренесете податоците на други лица ;
h) Да поднесете жалба во врска со обработката на податоците до одговорниот надзорен орган (Агенција за заштита на лични податоци)

9. На кого Македонски Телеком му ги пренесува моите податоци?

Обработувачи, односно компании што ги ангажиравме за обработка на податоци во согласност со член 28 од Општата регулатива за заштита на податоците (даватели на услуги). Во овој случај, Македонски Телеком сè уште е одговорен за заштитата на вашите податоци. Вработуваме компании особено во следните области: ИТ, продажба, маркетинг, финансии, консалтинг, услуги на клиентите.

Партнери за соработка кои на сопствен ризик обезбедуваат услуги за вас или во врска со вашиот договор со Македонски Телеком. Ова е случај ако нарачате услуги од овие партнери преку нас, ако дадете согласност за учество на партнерот или ако вклучиме партнер врз основа на законска дозвола.

Поради законски обврски: во одредени случаи имаме законска обврска да обезбедиме одредени податоци до државниот орган што го побарал тоа.

10. Каде се обработуваат моите податоци?

Вашите податоци ќе бидат обработени во Македонија и во други европски земји. Доколку, во исклучителни случаи, вашите податоци се обработуваат во земји надвор од Европската унија (во т.н. трети земји), се случува следното

a. доколку сте дале изречна согласност за тоа (Во повеќето земји надвор од ЕУ, нивото на заштита на податоците не ги исполнува стандардите на ЕУ. Ова особено се однесува на правото на сеопфатен мониторинг и контрола на државните органи, на пр. во САД, што непропорционално ја попречува заштитата на податоците на европските граѓани,
b. или до степенот што е неопходен за обезбедувањето на услуги за вас
c. или до степенот што се бара со закон

b) Понатаму, вашите податоци ќе бидат обработувани во трети земји само доколку со одредени мерки се обезбедува соодветно ниво на заштита на податоците (на пр., Одлука за соодветност донесена од Комисијата на ЕУ или соодветни гаранции.

Овие информации за приватноста се последен пат ажурирани на 18.08.2023