

# Ευρωπαϊκός Κανονισμός GDPR και Παροχείς Τηλεπικοινωνιών

Κρίστια Χρίστου, Νομικός  
Επικεφαλής Τμήματος  
Προστασίας Καταναλωτών & Δεδομένων  
Νομικής Υπηρεσίας Cyta & DPO Ομίλου Cyta  
DataPRO Event 26/2/2021





Διαδίκτυο  
Σταθερή Τηλεφωνία  
Κινητή τηλεφωνία



Mobile apps  
Cyta webshop



Υπηρεσίες φιλοξενίας  
Προϊόντα Cloud  
Εξειδικευμένα Έργα



Τηλεόραση



**Ανεύρεση  
και  
Οργάνωση  
Δεδομένων**



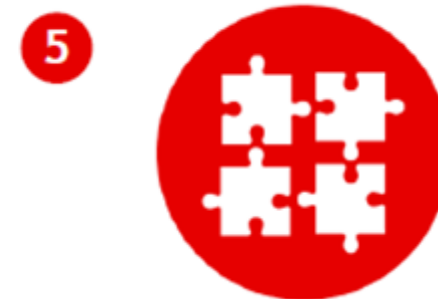
**Εκπαίδευση  
και  
Ενημέρωση**



**Διαφάνεια και  
Ενημέρωση  
Πελατών**



**Συνεργασίες  
- Συμφωνίες  
Δεδομένων**



**Τεχνικά και  
Οργανωτικά  
Μέτρα - Κύκλος  
Συμμόρφωσης**



## Ανέυρεση και καταγραφή ροής δεδομένων

- Ανά Υπηρεσία/Προϊόν/Εφαρμογή/Εργο
- Ανά Συνεργάτη/Προμηθευτή (αποστολή ερωτηματολογίων)
- Αρχείο Δραστηριοτήτων Επεξεργασίας (Άρθρο 30)
- Επικαιροποίηση των ενημερώσεων Κεντρικής Ιστοσελίδας και Ηλεκτρονικού Καταστήματος



## Ενημέρωση/Εκπαίδευση

- Εκπαίδευση DPO
- Ενημέρωση Διευθυντικής Ομάδας
- Εκπαίδευση Προσωπικού
- Εκπαίδευση Εξειδικευμένων Ομάδων
- Ενημέρωση και Εκπαίδευση Ομάδας Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού (HR Data)
- Ενημέρωση και Εκπαίδευση θυγατρικών και Συνδεδεμένων Οντοτήτων Ομίλου Cyta
- Εσωτερικός συντονισμός/Διαδικασίες



## Διαφάνεια και Ενημέρωση Πελατών

- Πολιτική Προστασίας Δεδομένων
- Συμβόλαια πελατών (Επικαιροποίηση)
- Συγκαταθέσεις και επιλογές πελατών
- Εφαρμογές Κινητής
- Cookies
- Εμπλουτισμός Ιστοσελίδας



## Πολιτική Προστασίας Δεδομένων

[Personal](#) [Business](#) [About CYTA](#)

[Pay your bill](#) [Web SMS](#) [Web Mail](#)

[My Cyta services](#) [Log in to My Cyta](#)

[Telephony & Internet](#)[Mobile](#)[TV](#)[My Cyta](#)[Support](#)

## Privacy Policy

Cyprus Telecommunications Authority (CYTA) is committed to protecting customers' privacy. This **Privacy Policy** describes what information and Personal Data Cyta collects, uses and processes about its customers and/or the users of its services and how this information and Personal Data is used in the course of Cyta's business.

### + 1. Customer Data

### + 2. Traffic and Billing Data

### + 3. Marketing

### + 4. TV Data (Cytavision)

### + 5. Mobile Applications and Internet Applications

### + 6. Cookies Policy

### + 7. General Customers' Rights According to European Regulation 2016/679, ("GDPR") as from 25/5/2018

3



# Επιλογές και πληροφόρηση πελάτη με ηλεκτρονικό τρόπο μέσω του MyCyta

Είσοδος ταυτοποιημένου Πελάτη



## Log in to My Cyta

The user has to log in

Email

Password

Login

Having trouble logging in?

Register Now

Contact Us





## Account and Privacy Settings



### Manage your My Cyta

(registration details, change password, remove service, terminate account)



### View your customer data

(customer info, traffic data, data rights)



### Manage your personal data and communications

(general Cyta communication, personalized services and recommendations, third party communication)



Upon successful verification all options are clickable / available to the user



## Πρόσβαση στο επιλεγμένο πεδίο για εξάσκηση επιλογών (2<sup>ο</sup> επίπεδο ταυτοποίησης Πελάτη)



### Secure Access to your Data

Step 1 Step 2

For greater security, access to the specific data requires additional identification using your "My Cyta" account email.

Step 1: Please click on the button below in order to obtain the identification code on your:

email



Πεμ 16/5/2019 2:56 μμ

Cyta Security <no-reply-otp-security@cyta.com.cy>

Secure Access to your Data

To: Χριστοφόρου Χριστόφορος (9685)

Action Items



#### Secure Access to your Data

Dear Customer,

To verify your identity and access your data please use the following identification code, which will be active for the next 20 minutes (until 18/05/2019 15:15):

**792657**

If you have received this message by mistake (it is possible that another user may have inadvertently entered your email address), you do not need to take any further action and you can ignore this message.

Cyta takes your account security very seriously. Please note that Cyta will never email you and ask you to disclose or verify your My Cyta password, credit card or banking account number. If you receive a suspicious email with a link to update your account information, do not click on the link - instead, report the email to us for investigation.

Sincerely,  
Online Department

Telecommunications Str., Strovolos, P.O.Box 24829, CY-1366, Nicosia, Cyprus  
Telephone: + 357 22701000, Telefax: + 357 22494940

Copyright © 2019 Cyta

To access the data a 6 digit one time code is sent to the customer's email.

### Secure Access to your Data

Step 1 Step 2

For greater security, access to the specific data requires additional identification using your "My Cyta" account email.

Step 2: Please type the identification code that was sent to **christoforos.christoforou@cyta.com.cy**:

continue

[Resend identification code](#)

If you need help contact the Call Center at 132.



## Πρόσβαση στο MyCyta μέσω κινητού



15:57 4G+ 62%

cyta.com.cy/login

cyta Menu

### Σύνδεση στο My Cyta

Email

christoforos.christoforou@cyta.com.cy

Κωδικός Πρόσβασης

.....

Σύνδεση

Αντιμετωπίζεις πρόβλημα με την πρόσβασή σου;  
Κάνε εγγραφή τώρα

15:57 4G+ 62%

cyta.com.cy/mycyta

cyta Menu

Καλωσόρισες **C C**

- christoforos.christoforou@cyta.com.cy
- Παρακολούθηση Παραγγελιών
- Ρυθμίσεις Λογ/μου και Ιδιωτικής Ζωής

Παρακαλώ ολοκλήρωσε τη διαδικασία επιβεβαίωσης του κινητού σου.

My Favorites

My Services

Υπηρεσίες Cytamobile

Πρόσθεσε Κινητό

99728163  
Αρ. Κινητού  
c99728163

15:57 4G+ 62%

cyta.com.cy/settings

cyta Menu

My Cyta > Ρυθμίσεις Λογαριασμού και Ιδιωτικής Ζωής

### Ρυθμίσεις Λογαριασμού και Ιδιωτικής Ζωής

Διαχείριση του My Cyta

(πληροφορίες εγγραφής, αλλαγή κωδικού πρόσβασης, αφαίρεση υπηρεσίας, τερματισμός λογαριασμού)

Προβολή δεδομένων πελάτη

(πληροφορίες πελάτη, δεδομένα κίνησης, δικαιώματα δεδομένων)

Διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επικοινωνίας

(γενική επικοινωνία Cyta, εξατομικευμένες υπηρεσίες και συστάσεις, επικοινωνία τρίτων)

15:58 4G+ 62%

cyta.com.cy/settings

cyta Menu

Προβολή δεδομένων πελάτη

(πληροφορίες πελάτη, δεδομένα κίνησης, δικαιώματα δεδομένων)

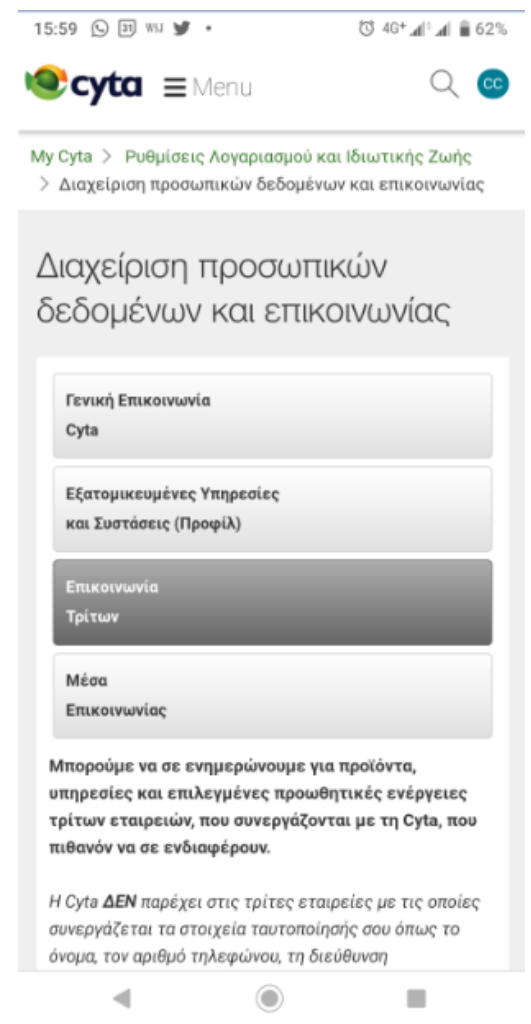
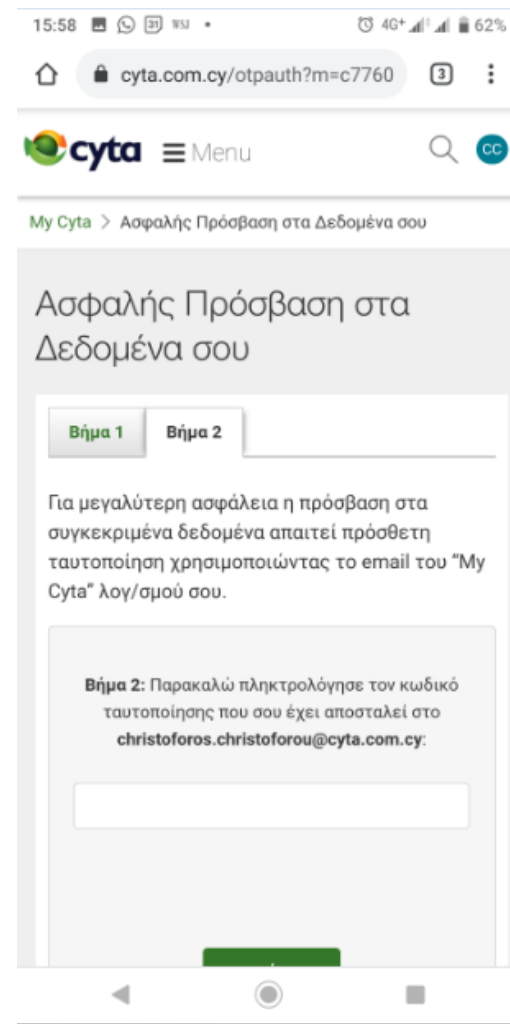
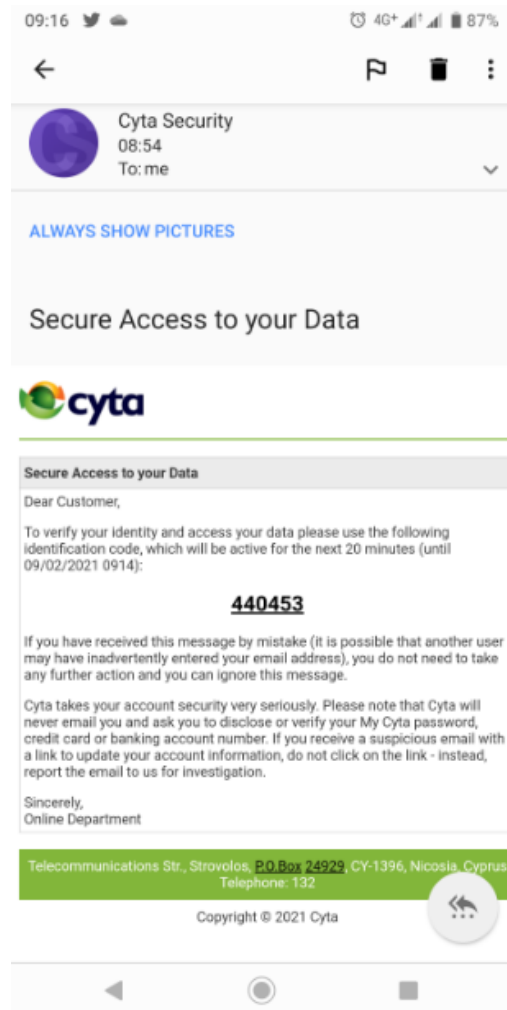
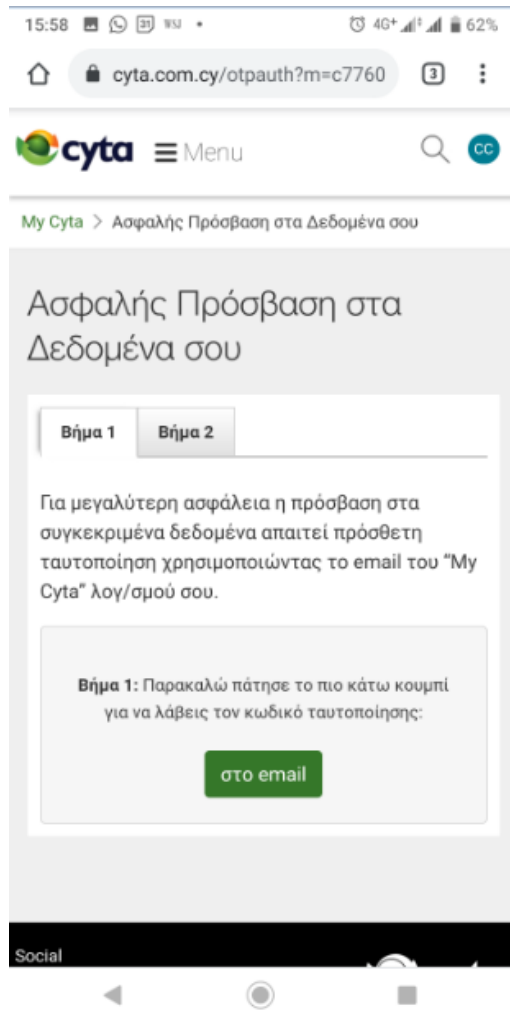
Διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επικοινωνίας

(γενική επικοινωνία Cyta, εξατομικευμένες υπηρεσίες και συστάσεις, επικοινωνία τρίτων)

3



## 2<sup>ο</sup> στάδιο ταυτοποίησης μέσω κινητού





## Διαχείριση δεδομένων ταυτοποιημένου Πελάτη με σύμβαση



15:59 4G+ 62%

cyta.com.cy/gdpr-user-consent

cyta Menu

My Cyta > Ρυθμίσεις Λογαριασμού και Ιδιωτικής Ζωής  
> Διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επικοινωνίας

### Διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επικοινωνίας

Γενική Επικοινωνία Cyta

Εξατομικευμένες Υπηρεσίες και Συστάσεις (Προφίλ)

Επικοινωνία Τρίτων

Μέσα Επικοινωνίας

Μπορούμε να σε ενημερώνουμε για τη Cyta, τις υπηρεσίες και το δίκτυό της καθώς και για επιλεγμένες προωθητικές ενέργειες που μπορεί να σε ενδιαφέρουν.

Αυτή η επικοινωνία δεν συνδέεται προσωπικά μαζί σου κατ' οποιονδήποτε τρόπο (ή/και με το προφίλ χρήσης σου), εκτός αν έχουμε τη συγκατάθεσή σου για παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών και συστάσεων.

Επιθυμώ να λαμβάνω γενική ενημέρωση για τη Cyta, τις υπηρεσίες και το δίκτυο της ☒ **Ναι**

Παρακαλώ επίλεξε "Όχι" αν ΔΕΝ επιθυμείς να λαμβάνεις ενημέρωση για τις ακόλουθες κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών:

Κινητή Τηλεφωνία (Cytamobile-Vodafone) ☒ **Ναι**

Σταθερή Τηλεφωνία ☒ **Ναι**

Υπηρεσίες Διαδικτύου (Cytanet) ☒ **Ναι**

Υπηρεσίες Τηλεόρασης (Cytavision) ☒ **Ναι**

Φύλαξη

15:59 4G+ 62%

cyta Menu

Αυτή η επικοινωνία δεν συνδέεται προσωπικά μαζί σου κατ' οποιονδήποτε τρόπο (ή/και με το προφίλ χρήσης σου), εκτός αν έχουμε τη συγκατάθεσή σου για παροχή εξατομικευμένων υπηρεσιών και συστάσεων.

Επιθυμώ να λαμβάνω γενική ενημέρωση για τη Cyta, τις υπηρεσίες και το δίκτυο της ☒ **Ναι**

Παρακαλώ επίλεξε "Όχι" αν ΔΕΝ επιθυμείς να λαμβάνεις ενημέρωση για τις ακόλουθες κατηγορίες προϊόντων και υπηρεσιών:

Κινητή Τηλεφωνία (Cytamobile-Vodafone) ☒ **Ναι**

Σταθερή Τηλεφωνία ☒ **Ναι**

Υπηρεσίες Διαδικτύου (Cytanet) ☒ **Ναι**

Υπηρεσίες Τηλεόρασης (Cytavision) ☒ **Ναι**

Φύλαξη

16:00 4G+ 62%

cyta Menu

My Cyta > Ρυθμίσεις Λογαριασμού και Ιδιωτικής Ζωής  
> Διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επικοινωνίας

### Διαχείριση προσωπικών δεδομένων και επικοινωνίας

Γενική Επικοινωνία Cyta

Εξατομικευμένες Υπηρεσίες και Συστάσεις (Προφίλ)

Επικοινωνία Τρίτων

Μέσα Επικοινωνίας

Μπορούμε να προσαρμόζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και να σου κάνουμε προσωπικές συστάσεις ή/και προσφορές με βάση τη συνδεσιμότητα, την τοποθεσία και την χρήση σου.

16:01 4G+ 62%

cyta Menu

Μέσα Επικοινωνίας

Μπορούμε να προσαρμόζουμε τα προϊόντα και τις υπηρεσίες μας και να σου κάνουμε προσωπικές συστάσεις ή/και προσφορές με βάση τη συνδεσιμότητα, την τοποθεσία και την χρήση σου.

Επιθυμώ να λαμβάνω εξατομικευμένες υπηρεσίες και προσωπικές συστάσεις ☒ **Ναι**

Παρακαλώ επίλεξε "Όχι" αν ΔΕΝ επιθυμείς να λαμβάνεις προσωπικές συστάσεις για τα ακόλουθα προϊόντα και υπηρεσίες:

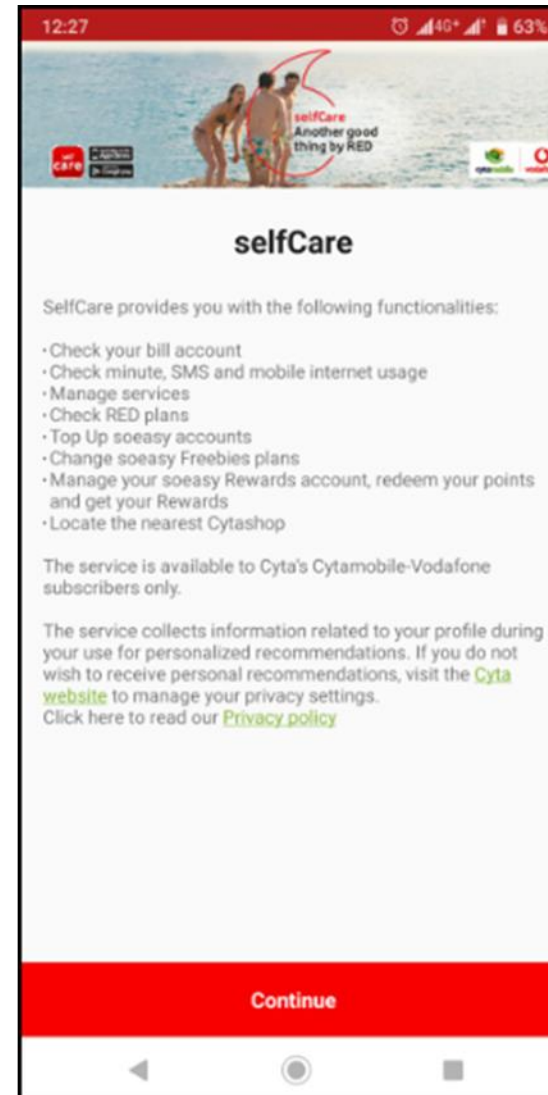
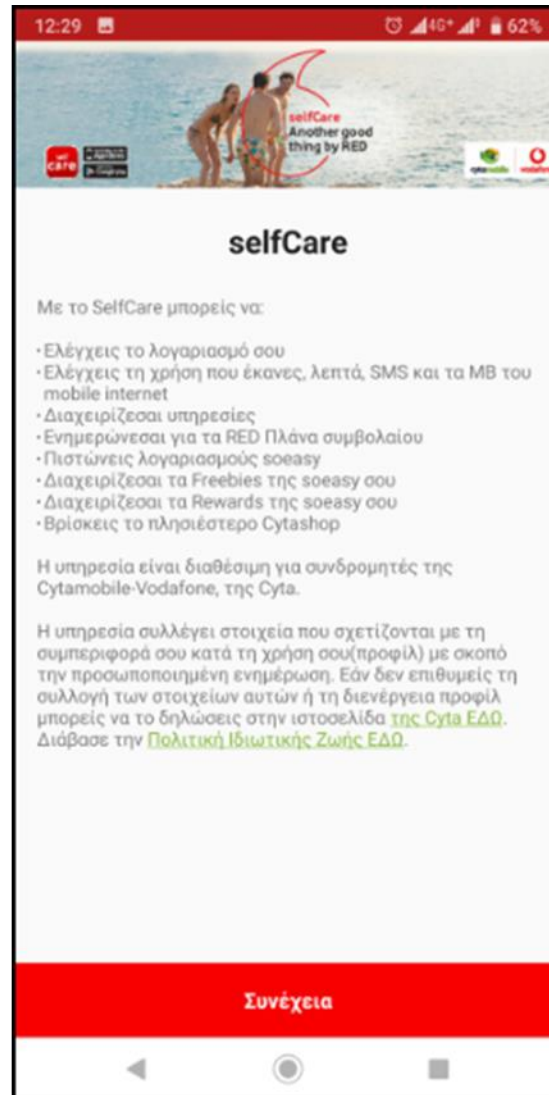
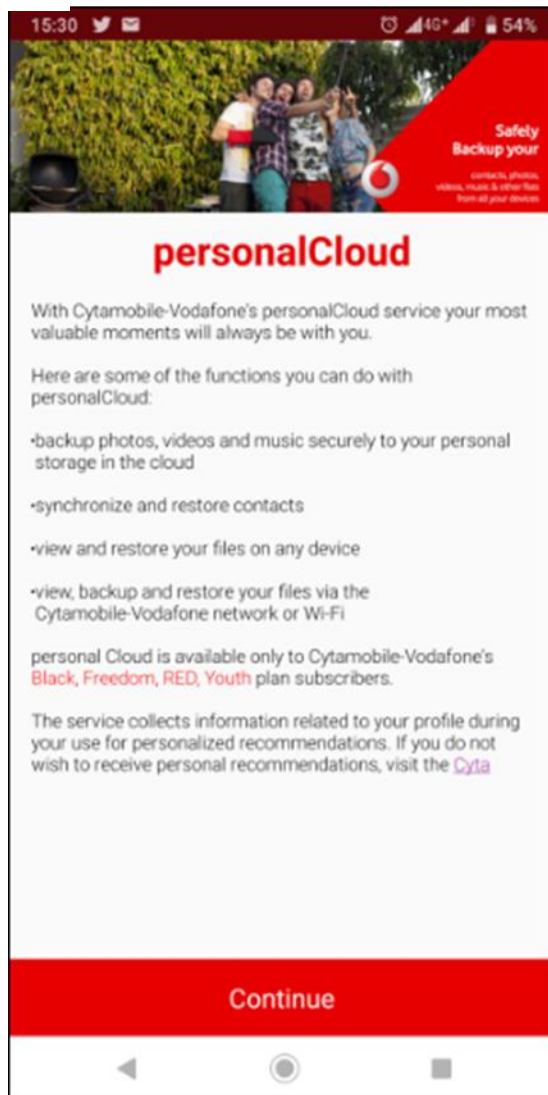
— Κινητή Τηλεφωνία (Cytamobile-Vodafone) ☒ **Ναι**

| Αρ. Υπηρεσίας | Περιγραφή        |                                                |
|---------------|------------------|------------------------------------------------|
| 99728145      | RED FAMILY OWNER | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Ναι</b> |
| 997281        | RED FAMILY       | <input checked="" type="checkbox"/> <b>Ναι</b> |





## Ενημερώσεις για χρήστες εφαρμογών (Πελάτες με σύμβαση)





# Cookies

Επικοινωνία

Για να εξασφαλίσουμε τη σωστή λειτουργία του ιστότοπου, μερικές φορές τοποθετούμε μικρά αρχεία δεδομένων στον υπολογιστή σας, τα λεγόμενα «cookies».

- + Τι είναι τα cookies;
- + Πως χρησιμοποιούμε τα cookies;
- + Πώς να ελέγχετε τα cookies

Social



Η εταιρεία

Εταιρικές Πληροφορίες  
Κοινωνική Προσφορά & Χορηγίες  
Ευκαιρίες Εργοδότησης  
Άλλες Επιχειρηματικές  
Δραστηριότητες της Cytta  
Εταιρική Κοινωνική Ευθύνη

Κέντρο Τύπου

Δελτία Τύπου  
Ετήσιες Εκθέσεις

Επικοινωνία

Live Chat  
Βρες ένα κατάστημα  
Βρες ένα κατάστημα  
συνεργατών  
Τηλεφώνησέ μας  
Στείλε μας email  
Γράψου στο Newsletter

Εξυπηρέτηση

Τηλεφωνία FAQs  
Internet FAQs  
Κινητή FAQs  
Τηλεόραση FAQs  
My Cyta FAQs

Υπηρεσίες & Προϊόντα

Πακέτα Υπηρεσιών  
Αναβάθμιση από Αναλογική  
σε Ευρυζωνική Τηλεφωνία  
Προϊόντα Internet Home  
soeasy pay as you go  
Mobile Internet

Κινητά & Tablets

Samsung Galaxy S21  
Huawei P40 Pro  
Samsung Galaxy A51  
Huawei P40  
Samsung Galaxy Note20  
iPhone 11  
iPhone 12



## Συνεργασίες – Συμφωνίες Δεδομένων

- Διαχείριση ερωτηματολογίων Προμηθευτών
- Διαχείριση Έργων και Συνεργασιών σε ζητήματα Δεδομένων

**➔ Υπογραφή Συμφωνιών Δεδομένων**





## Τεχνικά και Οργανωτικά Μέτρα – Κύκλος συμμόρφωσης (Compliance)

- Ορισμός ατόμων που ενεργούν ως σημεία επαφής με την DPO
- Αποστολή εσωτερικών εγκυκλίων και ενημερώσεων
- Αναθεώρηση εσωτερικών εγγράφων, εντύπων, πολιτικών πχ Πολιτική στον Εργασιακό Χώρο
- Συντονισμός για τα ζητήματα Πανδημίας και Τηλεργασίας
- Έλεγχος (Audits) Διευθύνσεων που διαχειρίζονται Δεδομένα από την DPO
- Στενή συνεργασία DPO με Τμήμα Ασφάλειας Πληροφοριών (διαδικασία ανταπόκρισης σε συμβάντα παραβίασης δεδομένων)
- Εκτιμήσεις Αντικτύπου
- Εισαγωγή εσωτερικής διαδικασίας GDPR στο Σύστημα Ποιότητας του Οργανισμού (ISO)



**Συνεχής συμμόρφωση**



**Σας ευχαριστώ!**

**[kristia.christou@cyta.com.cy](mailto:kristia.christou@cyta.com.cy)**