

## **Позвонили в нашу клинику — и вам посыпались спам-звонки из других стоматологий. Кто слил ваш номер и как защититься?**

Вы обращались в ООО «Жемчужная улыбка», а после этого начали получать назойливые звонки от неизвестных стоматологий? Мы понимаем ваше беспокойство относительно поступающих вам звонков от сторонних организаций. К сожалению, это явление распространено среди компаний разных сфер бизнеса, включая медицинские учреждения, и честные стоматологии от этого страдают так же, как и пациенты.

Наша клиника никоим образом не причастна к передаче номеров телефонов или каких-либо других персональных данных пациентов, мы строго соблюдает 152-ФЗ «О персональных данных». Мы заботимся о конфиденциальности наших пациентов и принимаем технические и организационные меры для защиты ваших персональных сведений.

Спасибо, что сообщаете о таких случаях – это помогает нам вместе бороться за ваше спокойствие.

### **Объясним подробнее, почему такое могло произойти.**

Чаще всего спам начинается из-за мошеннических схем по сбору личных данных, на которые мы не можем повлиять. Это происходит вне клиники: через ловушки на сайтах, подмены номеров на сайтах и слитые базы данных.

#### **Откуда ваш номер могут получить спамеры:**

- ***Сайты-агрегаторы и программы-ловушки***  
Есть сайты, которые собирают данные даже без вашего согласия. Иногда они маскируются под сервисы записи или «поисковики клиник». Вы вводите свой номер — и он тут же попадает в чужие базы, которые используют некоторые недобросовестные организации для распространения рекламы своих услуг. Даже если вы потом звоните в ООО «Жемчужная улыбка», то ваш интерес к стоматологии уже известен спамерам.
- ***Перехват на уровне мобильного оператора***  
По закону провайдеры интернета и сотовой связи могут предлагать таргетированную рекламу – «показывать объявления заинтересованным людям». То есть: вы позвонили в стоматологию – и система оператора отнесла вас к «заинтересованным в лечении зубов». Потом в эту категорию могут начать звонить другие клиники. Ваш номер при этом официально никому не передают. Но через серые схемы его могут найти.
- ***Подмена номера клиники в рекламе на сторонних сайтах***  
Есть мошеннические схемы, когда в контекстной рекламе или на сомнительных сайтах подменяют номер клиники. Вы думаете, что звоните в ООО «Жемчужная улыбка», а на самом деле звоните на номер, который сразу попадает в базу спамеров. Мы регулярно проверяем, но такие схемы, к сожалению, появляются вновь.
- ***Старые или взломанные базы данных***  
Телефонный номер могли украсть из старой анкеты, уязвимого сайта или приложения много лет назад. Открытые источники. Номер в профиле соцсети, комментариях или на форумах легко собирают парсеры — программы для автоматического поиска контактов.

Мы всегда делаем всё, что в наших силах, чтобы ваши данные оставались в безопасности. Нам важны ваше здоровье, спокойствие и доверие.

### **Наши меры безопасности**

Мы дорожим вашей безопасностью. Хотя мы не можем контролировать весь интернет, наши действия направлены на всю возможную с нашей стороны защиту ваших данных:

- Все сотрудники клиники подписывают соглашение о конфиденциальности и неразглашении данных.
- Персональные данные пациентов в электронном виде хранятся в зашифрованных базах с ежедневным мониторингом угроз.
- Тщательный контроль безопасности сайта
- Мы защищаем форму обратной связи и онлайн-запись от программ, которые воруют данные.
- Работаем только с надежными рекламными каналами. Мы не работаем с сомнительными рекламными сервисами или агрегаторами, которые собирают данные пациентов. И тем более не занимаемся рассылкой рекламы от других клиник.

### **Что делать, если начались спам-звонки**

- Запишите детали звонка: номер, время, как представилась организация.
- Уточните происхождение номера. Согласно 152-ФЗ «О персональных данных» оператор обязан назвать источник.
- Включите защиту на телефоне. Добавьте номер в чёрный список, пометьте его как «Спам» или активируйте спам-защиту у вашего оператора связи. Также можно установить приложение, которое будет блокировать спам.