

ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОБРАБОТКЕ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее Положение является локальным нормативным актом ООО «ПКП Синергия», адрес местонахождения: Россия, Челябинская область, г. Челябинск, пр. Победы 290, оф. 500, (далее – Общество), и регламентирует отношения в области обращения с персональными данными потребителей, определяя сведения о реализуемых требованиях к защите персональных данных потребителей.

Его требования обязательны для исполнения всеми работниками Общества.

1.2. Настоящее Положение разработано в соответствии с требованиями ст.24 Конституции РФ, Федеральных законов №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных», №149-ФЗ от 27.07.2006 «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Гражданского кодекса РФ и других нормативных актов. Положение является частью общей политики Общества в отношении обработки персональных данных.

1.3. Настоящее Положение применяется в отношении всех персональных данных, которые могут быть получены Обществом от потребителей – физических лиц в процессе заключения и исполнения договоров между Обществом и потребителями при обращении в обособленные подразделения Общества, а также в отношении всех персональных данных, которые могут быть получены Обществом от потребителей – физических лиц через сайт Общества: <https://pkp-sinergia.ru/>, (далее – сайт), и которые могут быть однозначно соотнесены с конкретным потребителем и его персональными данными.

1.4. Целью данного Положения является защита персональных данных потребителей Общества от несанкционированного, в том числе случайного доступа к персональным данным, результатом которого может стать уничтожение, изменение, блокирование, копирование, распространение персональных данных.

1.5. Персональные данные относятся к категории конфиденциальной информации. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания, а также в иных случаях, предусмотренных законодательством РФ.

1.6. Настоящее Положение утверждается и вводится в действие приказом директора Общества.

1.7. Положение вступает в силу с момента его утверждения и действует бессрочно (до замены его новой редакцией документа).

1.8. Все изменения в Положение вносятся приказом директора Общества в порядке, аналогичном его утверждению.

1.9. Настоящее Положение подлежит размещению в обособленных подразделениях Общества, а также в открытом доступе в информационно-телекоммуникационной сети Интернет по адресу: <https://pkp-sinergia.ru/>

2. ОСНОВНЫЕ ТЕРМИНЫ И ОПРЕДЕЛЕНИЯ

Для целей настоящего Положения используются следующие основные термины и определения:

- **персональные данные потребителя** - любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу (субъекту

персональных данных), в том числе его фамилия, имя, отчество, дата и место рождения, адрес, семейное положение, другая информация, необходимая Обществу для исполнения договоров займа и касающаяся конкретного потребителя;

- **оператор** - государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели и содержание обработки персональных данных;

- **обработка персональных данных** - действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных;

- **распространение персональных данных** - действия, направленные на передачу персональных данных определенному кругу лиц (передача персональных данных) или на ознакомление с персональными данными неограниченного круга лиц, в том числе по каналам связи, а также обнаружение персональных данных в средствах массовой информации, размещение в информационно-телекоммуникационных сетях или предоставление доступа к персональным данным каким-либо иным способом;

- **использование персональных данных** - действия (операции) с персональными данными, совершаемые оператором в целях принятия решений или совершения иных действий, порождающих юридические последствия в отношении субъекта персональных данных или других лиц, либо иным образом затрагивающие права и свободы субъекта персональных данных или других лиц;

- **блокирование персональных данных** - временное прекращение сбора, систематизации, накопления, использования, распространения персональных данных, в том числе их передачи;

- **уничтожение персональных данных** - действия, в результате которых невозможно восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных или, в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных;

- **обезличивание персональных данных** - действия, в результате которых невозможно определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных;

- **информационная система персональных данных** - информационная система, представляющая собой совокупность персональных данных, содержащихся в базе данных, а также информационных технологий и технических средств, позволяющих осуществлять обработку таких персональных данных с использованием средств автоматизации или без использования таких средств;

- **конфиденциальность персональных данных** - обязательное для соблюдения оператором или иным получившим доступ к персональным данным лицом требование не допускать их распространение без согласия субъекта персональных данных или наличия иного законного основания;

- **общедоступные персональные данные** - персональные данные, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен с согласия субъекта персональных данных или на которые, в соответствии с федеральными законами, не распространяется требование соблюдения конфиденциальности.

3. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

Для обеспечения безопасности персональных данных Общество руководствуется следующими принципами:

- **законность:** защита персональных данных основывается на положениях нормативных правовых актов и методических документов уполномоченных государственных органов в области обработки и защиты персональных данных;
- **системность:** обработка персональных данных в Обществе осуществляется с учетом всех взаимосвязанных, взаимодействующих и изменяющихся во времени элементов, условий и факторов, значимых для понимания и решения проблемы обеспечения безопасности персональных данных;
- **комплексность:** защита персональных данных строится с использованием функциональных возможностей информационных технологий, реализованных в информационных системах и других имеющихся в Обществе систем и средств защиты;
- **непрерывность:** защита персональных данных обеспечивается на всех этапах их обработки и во всех режимах функционирования систем обработки персональных данных;
- **своевременность:** меры, обеспечивающие надлежащий уровень безопасности персональных данных, принимаются до начала их обработки;
- **преемственность и непрерывность совершенствования:** модернизация и наращивание мер и средств защиты персональных данных осуществляется на основании результатов анализа практики обработки персональных данных в Обществе с учетом выявления новых способов и средств реализации угроз безопасности персональных данных, отечественного и зарубежного опыта в сфере защиты информации;
- **персональная ответственность:** ответственность за обеспечение безопасности персональных данных возлагается на работников Общества в пределах их обязанностей, связанных с обработкой и защитой персональных данных;
- **минимизация прав доступа:** доступ к персональным данным предоставляется работникам Общества только в объеме, необходимом для выполнения их должностных обязанностей;
- **гибкость:** обеспечение выполнения функций защиты персональных данных при изменении характеристик функционирования информационных систем персональных данных Общества, а также объема и состава обрабатываемых персональных данных;
- **открытость алгоритмов и механизмов защиты:** структура, технологии и алгоритмы функционирования системы защиты персональных данных Общества не дают возможности преодоления имеющихся в Обществе систем защиты возможными нарушителями безопасности персональных данных;
- **научная обоснованность и техническая реализуемость:** уровень мер по защите персональных данных определяется современным уровнем развития информационных технологий и средств защиты информации;
- **специализация и профессионализм:** реализация мер по обеспечению безопасности персональных данных и эксплуатация системы защиты персональных данных осуществляются работниками Общества, имеющими необходимые для этого квалификацию и опыт;

- **наблюдаемость и прозрачность:** меры по обеспечению безопасности персональных данных должны быть спланированы так, чтобы результаты их применения были явно наблюдаемы (прозрачны) и могли быть оценены лицами, осуществляющими контроль;
- **непрерывность контроля и оценки:** устанавливаются процедуры постоянного контроля использования систем обработки и защиты персональных данных, а результаты контроля регулярно анализируются.

4. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

4.1. В целях обеспечения защиты персональных данных потребителей Общества при их обработке устанавливаются нижеизложенные требования.

4.2. При определении объёма и содержания обрабатываемых персональных данных потребителей Общество руководствуется законами РФ. Общество осуществляет обработку следующих персональных данных потребителей (в том числе биометрических):

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения;
- место рождения;
- гражданство;
- тип, серия и номер документа, удостоверяющего личность;
- сведения о месте регистрации, проживания;
- контактная информация (номер телефона, адрес электронной почты);
- данные об оказанных и оказываемых потребителю услугах;
- сведения о почтовом клиенте;
- сведения об используемом браузере;
- сведения о переходах по ссылкам в электронных письмах;
- сведения о месторасположении;
- сведения об IP-адресах, с которых пользователь открывает электронное письмо.
- история обращений потребителя, в том числе направляемые потребителем при обращениях в Общество документы;
- при использовании сайта путем заполнения соответствующих форм обратной связи: Общество обрабатывает указанные выше персональные данные потребителя в различных комбинациях;
- при обращении в обособленные подразделения: Общество обрабатывает также видеоизображение при оказании услуг потребителю;
- при обращении через колл-центр: Общество обрабатывает также аудиозаписи переговоров потребителей с представителями Общества по вопросам оказания услуг

4.3. Обработка персональных данных потребителей осуществляется Обществом путем ведения баз данных как автоматизированным, так и неавтоматизированным способами исключительно в целях:

- процесса заключения и исполнения договоров займа между Обществом и потребителями (в том числе получения денежных средств в безналичном порядке (при необходимости); получения информации о задолженности; урегулирования просроченной задолженности в случае неисполнения или ненадлежащего исполнения договорных обязательств (в случае выемки заложенного имущества); заключения и исполнения договора уступки прав требований Общества по договорам займа (в случае заключения); получения страхового

возмещения по договору страхования заложенного имущества (при наступлении страхового случая));

- в случае выраженного согласия потребителя, в целях продвижения услуг Общества на рынке, оповещения о проводимых акциях, мероприятиях, скидках, проведения маркетинговых кампаний Общества;

- в иных целях в случае, если соответствующие действия Общества не противоречат действующему законодательству РФ, деятельности Общества, и на проведение указанной обработки получено согласие потребителя;

- при использовании сайта данные, указанные в пункте 4.2. настоящего Положения, обрабатываются в целях:

- идентификации пользователя, зарегистрированного на Сайте, создания учетной записи, если Пользователь дал согласие на создание учетной записи;

- предоставления пользователю доступа к персонализированным ресурсам Сайта, включая консультационные услуги;

- обработки входящих обращений Пользователей по вопросам оказания услуг, обеспечения безопасности и предотвращения мошенничества, предоставления эффективной клиентской поддержки, выявления популярности мероприятий и определения эффективности маркетинговых кампаний;

- связи с пользователем, в том числе направление уведомлений, запросов и информации, касающихся оказываемых услуг, исполнения соглашений и договоров, а также обработка запросов и заявок от пользователя; осуществление бронирования для Пользователя товара с целью последующего его приобретения;

- улучшения качества оказываемых услуг, удобства их использования, проведение аналитических исследований;

- подтверждения достоверности и полноты персональных данных, предоставленных пользователем. Предоставление пользователю клиентской и технической поддержки при возникновении проблем, связанных с использованием Сайта;

- идентификации участников мероприятий, организуемых Оператором и третьими лицами;

- создания пользовательской базы сайта;

- при обращении в обособленные подразделения и данные, указанные в пункте 4.2. настоящего Положения соответственно, обрабатываются в целях осуществления контроля качества оказываемых Обществом услуг, а также обеспечения требований безопасности ;

4.4. Общество получает и начинает обработку персональных данных потребителя с момента получения его согласия. Согласие на обработку персональных данных может быть дано потребителем в любой форме, позволяющей подтвердить факт получения согласия, если иное не установлено федеральным законом: в письменной, устной или иной форме, предусмотренной действующим законодательством РФ, в том числе посредством совершения потребителем конклюдентных действий. В случае отсутствия согласия потребителя на обработку его персональных данных, такая обработка не осуществляется.

4.5. Получение персональных данных может осуществляться путём их предоставления самим потребителем, в том числе:

- путем личной передачи потребителем при внесении сведений посредством программного обеспечения в договор, которые оформляются в печатном виде на бумажных носителях в обособленных подразделениях Общества, при оформлении документов может

осуществляться копирование (сканирование, фотокопирование) документов потребителя, содержащего персональные данные;

- путем личной передачи потребителем при внесении сведений в соответствующие формы в электронном виде на сайте;

- путем личной передачи потребителем при обращении и сообщения их в устной форме по телефону;

- а также иными способами, не противоречащими законодательству РФ.

4.6. Согласие на обработку персональных данных считается предоставленным посредством совершения потребителем любого действия или совокупности следующих действий:

- заполнения документа на бумажном носителе в обособленных подразделениях Общества;

- проставления на сайте в соответствующей форме отметки о согласии на обработку персональных данных в объеме, для целей и в порядке, предусмотренных в предлагаемом перед получением согласия для ознакомления тексте;

- сообщения персональных данных в устной форме при обращении по телефону.

4.7. Согласие считается полученным в установленном порядке и действует до момента направления потребителем соответствующего заявления о прекращении обработки персональных данных по адресу местонахождения Общества. В случае отзыва потребителем согласия на обработку персональных данных Общество вправе продолжить обработку персональных данных без согласия потребителя при наличии оснований, предусмотренных Федеральным законом №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

4.8. Использование персональных данных возможно только в соответствии с целями, заявленными при их получении.

4.9. Персональные данные не могут быть использованы в целях затруднения реализации прав и свобод граждан РФ, а также в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам.

4.10. Передача персональных данных потребителя возможна только с его согласия или в случаях, прямо предусмотренных законодательством РФ.

4.11. При передаче персональных данных потребителей Общество должно соблюдать следующие требования:

- не сообщать персональные данные потребителей третьей стороне без письменного согласия потребителя, за исключением случаев, установленных федеральным законом;

- не сообщать персональные данные потребителя в коммерческих целях без его письменного согласия;

- предупредить лиц, получающих персональные данные потребителя, о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены. Лица, получающие персональные данные потребителя, обязаны соблюдать режим конфиденциальности.

4.12. Передача персональных данных от Общества или его представителей третьей стороне допускается только в целях выполнения задач, соответствующих объективной причине получения этих данных и в объемах необходимых для достижения этих целей. Перечень лиц, которые обрабатывают предоставленные данные по поручению оператора, содержится в Приложении № 1 к настоящему положению об обработке и защите персональных данных потребителей.

4.13. Обработка персональных данных третьей стороной может осуществляться только на основании договора с Обществом, в котором содержится поручение на обработку

персональных данных. В поручении должны быть определены перечень действий (операций) с персональными данными, которые будут совершаться лицом, осуществляющим обработку персональных данных, и цели обработки, должна быть установлена обязанность такого лица соблюдать конфиденциальность персональных данных и обеспечивать безопасность при их обработке, а также должны быть указаны требования к защите обрабатываемых персональных данных в соответствии со статьей 19 Федерального закона №152-ФЗ от 27.07.2006 «О персональных данных».

4.14. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных потребителей распространяются как на бумажные, так и на электронные (автоматизированные) носители информации.

4.15. Хранение персональных данных должно происходить в порядке, исключающем их утрату, искажение или их неправомерное использование.

5. ДОСТУП К ПЕРСОНАЛЬНЫМ ДАННЫМ

5.1. Внутренний доступ (доступ внутри Общества).

5.1.1. Право доступа к персональным данным потребителей имеют:

- директор Общества;
- руководители структурных подразделений Общества по направлению деятельности;
- работники Общества при выполнении ими своих должностных обязанностей.

5.1.2. Список лиц, занимающихся обработкой персональных данных потребителей, определяется приказом директора Общества.

5.2. Внешний доступ.

5.2.1. Сведения о персональных данных потребителей могут быть предоставлены государственным и негосударственным органам в случаях, предусмотренных законом без согласия субъекта персональных данных.

5.2.2. В иных случаях сведения о персональных данных потребителей негосударственным органам, коммерческим организациям могут быть предоставлены только с согласия субъекта.

5.2.3. Органы, осуществляющие надзорно-контрольные функции, могут иметь доступ к информации, содержащей персональные данные только в пределах своей компетенции.

6. ЗАЩИТА ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

6.1. Целью и результатом несанкционированного доступа к информационным ресурсам может быть не только овладение сведениями, содержащими персональные данные, и их использование, но и их видоизменение, уничтожение, внесение вируса, подмена, фальсификация содержания реквизитов документа и др.

6.2. Защита персональных данных представляет собой регламентированный технологический процесс, предупреждающий нарушение доступности, целостности, достоверности и конфиденциальности персональных данных и, в конечном счете, обеспечивающий достаточно надежную безопасность информации в процессе управленческой и производственной деятельности Общества.

6.3. Защита персональных данных при их обработке обеспечивается с помощью системы защиты персональных данных, включающей организационные меры и техническую защиту (средства защиты информации, средства предотвращения несанкционированного доступа).

6.4. Защита информационной системы («техническая защита») регламентируется отдельным положением.

6.5. Особенности обработки и защиты персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации, регламентируется отдельным положением.

6.6. Организационные меры. Внутренняя защита.

Для обеспечения внутренней защиты персональных данных потребителей необходимо:

- ограничение и регламентация состава работников, функциональные обязанности которых требуют конфиденциальных знаний;
- строгое избирательное и обоснованное распределение документов и информации между работниками;
- рациональное размещение рабочих мест работников, позволяющее исключить бесконтрольное использование защищаемой информации;
- знание работниками требований нормативно - методических документов по защите информации, содержащей персональные данные;
- наличие необходимых условий в помещении для работы с базами данных, документами и другой информацией, содержащей персональные данные;
- организация порядка уничтожения информации, содержащей персональные данные;
- своевременное выявление нарушений требований разрешительной системы доступа работниками Общества к информации, содержащей персональные данные;
- воспитательная и разъяснительная работа с работниками подразделений по предупреждению утраты сведений при работе с информацией, содержащей персональные данные.

6.7. Организационные меры. Внешняя защита.

6.7.1. Для защиты информации, содержащей персональные данные, создаются целенаправленные неблагоприятные условия и труднопреодолимые препятствия для лиц, пытающихся совершить несанкционированный доступ и овладение информацией.

6.7.2. Посторонние лица не должны знать распределение функций, рабочие процессы, технологию составления, оформления, ведения и хранения документов, в которых содержатся персональные данные потребителей.

6.7.3. Размещение информационной системы, специальное оборудование и охрана помещений, в которых ведется работа с персональными данными, организация режима обеспечения безопасности в этих помещениях должны обеспечивать сохранность носителей персональных данных и средств защиты информации, а также исключать возможность неконтролируемого проникновения или пребывания в этих помещениях посторонних лиц.

6.7.4. Для обеспечения внешней защиты персональных данных потребителей необходимо соблюдение следующих мер:

- порядок приема, учета и контроля посетителей;
- закрытый режим хранения персональных данных;
- учет носителей;
- технические средства охраны, сигнализации;
- порядок охраны территории, зданий, помещений, транспортных средств.

6.8. Защита персональных данных потребителей обеспечивается за счет Общества в порядке, установленном федеральным законом.

7. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ЗА РАЗГЛАШЕНИЕ КОНФИДЕНЦИАЛЬНОЙ ИНФОРМАЦИИ, СОДЕРЖАЩЕЙ ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ

- 7.1. Руководитель, разрешающий доступ работника к информации, содержащей персональные данные потребителя, лично несёт ответственность за данное разрешение.
- 7.2. Работники Общества, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных, несут ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.
- 7.3. Третьи лица, получившие правомерный доступ к персональным данным потребителей Общества, в случае искажения, незаконного копирования, распространения или утраты несут ответственность, предусмотренную действующим законодательством РФ.
- 7.4. Убытки, причиненные потребителю вследствие нарушения его прав, нарушения правил обработки персональных данных, а также требований к защите персональных данных подлежат возмещению в соответствии с законодательством РФ.
- 7.5. Передача персональных данных от Общества или его представителей третьей стороне допускается только в целях выполнения задач, соответствующих объективной причине получения этих данных и в объемах необходимых для достижения этих целей.

Приложение № 1 к Положению об обработке и защите персональных данных потребителей

ПЕРЕЧЕНЬ ЛИЦ, КОТОРЫЕ ОБРАБАТЫВАЮТ ПРЕДОСТАВЛЕННЫЕ ДАННЫЕ ПО ПОРУЧЕНИЮ ОПЕРАТОРА.