

Утверждено
Генеральный директор
ООО «Агентство по взысканию долгов
«Легал Коллекшн»
Чернов В.В.
Приказ №3\4 от 15 мая 2016 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

об обработке персональных данных клиентов

Термины и понятия:

ПД –	персональные данные клиентов;
Положение –	Положение об обработке персональных данных клиентов;
Клиент –	физическое лицо -должник, у которого имеется просроченная задолженность по гражданско-правовым договорам (займа, кредита, услуг и т.п.) или связанное с договором лицо (поручитель, залогодатель), находящиеся в работе компании по договорам цессии или агентским договорам;
Договор -	гражданско-правовой договор как основание задолженности, договор поручительства и/или залога;
Компания –	Общество с ограниченной ответственностью «Агентство по взысканию долгов «Легал Коллекшн»
ИБД -	информационная база данных клиентов Контакт
Досье -	папка для хранения документов по должникам

1. Общие положения.

1.1. Персональные данные клиентов (ПД) могут обрабатываться только для целей, непосредственно связанных с деятельности Компании, в частности, для оказания юридических услуг по взысканию просроченной задолженности клиентов. Компания собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названных целей.

1.2. Сбор, хранение, использование и распространение, в том числе передача третьим лицам, персональных данных клиента без его письменного согласия не допускаются. Компания по каждой сделке с контрагентом на оказание юридических услуг устанавливает наличие такого согласия клиента и получает оригинал или копию такого согласия.

1.3. Персональные данные клиентов не могут быть использованы сотрудниками компании в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации их прав и свобод. Сотрудники компании, в обязанности которых входит обработка ПД, обязаны обеспечить каждому клиенту возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его персональные данные, если иное не предусмотрено законом.

1.4. Настоящее Положение утверждается Генеральным директором Компании и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.

1.5. Генеральный директор своим приказом назначает сотрудника, ответственного за работу с персональными данными клиентов (далее «Ответственный сотрудник»). Ответственный сотрудник:

- осуществляет общий контроль за соблюдением требований по работе с персональными данными в компании;
- осуществляет служебные проверки и расследования по фактам нарушений требований законодательства о персональных данных;
- предлагает к рассмотрению изменения и дополнения в нормативные акты компании в области персональных данных
- ведет учет обращений клиентов по вопросам обработки их персональных данных, отзывам согласий на обработку ПД и запросов на предоставление информации от компетентных органов;
- рассматривает обращения клиентов по вопросам обработки ПД и готовит ответы на них;

2. Понятие и состав персональных данных.

2.1. Персональные данные – любая информация, относящаяся к определенному или определяемому на основании такой информации физическому лицу, в том числе: фамилия, имя, отчество клиента, его год, месяц, дата и место рождения, адрес, семейное, социальное, имущественное положение, образование, профессия, доходы и другая информация.

2.2. К персональным данным Клиентов, которые обрабатывает Компания, относятся:

- Фамилия, имя, отчество, дата и место рождения;
- Паспортные данные;
- Адресные данные места регистрации и проживания;
- Телефоны контакта клиента;
- Ф.И.О. супруги(а) клиента, членов его(ее) семьи, их телефоны, места работы(учебы) и доход;
- Данные об иждивенцах клиента;
- Ф.И.О. родственников и их адреса и телефоны;
- Информация о бизнесе клиента (вид и место ведения бизнеса, остаток товара, выручка за месяц и т.п.);
- Данные о поставщиках и партнерах по бизнесу клиента;
- Данные об имущественном положении клиента(недвижимость, транспортные средства, наиболее крупные приобретения за последний год и т.п.) ;
- Информация о кредитной истории клиента;
- Ф.И.О., дата и место рождения, паспортные данные, данные адресов проживания и регистрации, номера домашнего, рабочего и сотового телефонов, места работы(учебы) или бизнеса поручителей и залогодателей клиента, их супругов и детей, данные о их личном сбережении и доходе, расходах и обязательствах и кредитной истории.

3. Принципы обработки персональных данных Клиента.

3.1. Под обработкой ПД понимаются действия (операции) с персональными данными, включая сбор, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, распространение (в том числе передачу), обезличивание, блокирование, уничтожение персональных данных.

3.2. Обработка персональных данных должна осуществляться на основе следующих принципов:

- законности целей и способов обработки персональных данных и добросовестности;
- соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных;
- соответствия объема и характера обрабатываемых персональных данных, способов обработки персональных данных целям обработки персональных данных;
- достоверности персональных данных, их достаточности для целей обработки, недопустимости обработки персональных данных, избыточных по отношению к целям, заявленным при сборе персональных данных;
- недопустимости объединения созданных для несовместимых между собой целей баз данных информационных систем персональных данных;
- уничтожения персональных данных после достижения целей обработки или в случае утраты необходимости в их достижении;
- личной ответственности сотрудников компании за сохранность и конфиденциальность персональных данных, а также носителей этой информации;
- наличие четкой разрешительной системы доступа сотрудников Компании к документам и базам данных, содержащим персональные данные.

4. Обязанности Компании.

4.1. В целях обеспечения прав и свобод человека и гражданина Компания при обработке персональных данных Клиента обязано соблюдать следующие общие требования:

- обработка персональных данных Клиента осуществляется в целях исполнения гражданских договоров, стороной которого является Клиент (субъект персональных данных);
- персональные данные Клиента следует получать у него самого. Если персональные данные Клиента возможно получить только у третьей стороны, то клиент должен быть уведомлен об этом заранее. Сотрудники Компании должны сообщить клиенту о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа клиента дать письменное согласие на их получение;
- при наличии надлежащим образом оформленного запроса предоставлять Клиенту доступ к его персональным данным;
- хранение и защита персональных данных Клиента от неправомерного их использования или утраты должна быть обеспечена Компанией за счет ее средств в порядке, установленном законодательством;
- в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними Компании при обращении или по запросу Клиента либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных Компания обязана осуществить блокирование персональных данных на период проверки;
- в случае подтверждения факта недостоверности персональных данных на основании документов, представленных Клиентом либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов Компания обязана уточнить персональные данные и снять их блокирование;
- в случае достижения цели обработки персональных данных Компания обязана незамедлительно прекратить обработку персональных данных и уничтожить соответствующие персональные данные в установленные сроки
- в случае отзыва Клиентом согласия на обработку своих персональных данных по форме Приложения №1 Компания обязана прекратить обработку персональных данных и уничтожить персональные данные в срок, не превышающий трех рабочих дней, если иное не предусмотрено соглашением между Компанией и Клиентом. При этом обработка персональных данных клиента может быть прекращена только после полного исполнения клиентом всех обязательств, возложенных на него договором с обязательным уведомлением об этом клиенту по форме Приложения №2.

- Об уничтожении персональных данных Компания обязана уведомить Клиента по форме Приложения №3.
- Компания не имеет права получать и обрабатывать персональные данные Клиента о его расовой, национальной принадлежности, политических взглядов, религиозных или философских убеждений, состояния здоровья, его биометрических данных, интимной жизни, судимости, за исключением случаев, предусмотренных законом;

5. Права Клиента.

5.1. Клиент имеет право:

- Право на доступ к информации о самом себе.
- Право на определение форм и способов обработки персональных данных, реализованные в его письменном согласии на обработку ПД.
- Право на отзыв согласия на обработку персональных данных.
- Право ограничивать способы и формы обработки персональных данных, запрет на распространение персональных данных без его согласия.
- Право требовать изменение, уточнение, уничтожение информации о самом себе.
- Право обжаловать неправомерные действия или бездействия по обработке персональных данных и требовать соответствующей компенсации в суде.
- Право на дополнение персональных данных оценочного характера заявлением, выражающим его собственную точку зрения.
- Право определять представителей для защиты своих персональных данных.
- Право требовать от Компании уведомления всех лиц, которым ранее были сообщены неверные или неполные персональные данные Клиента, обо всех произведенных в них изменениях или исключениях из них.

6. Общие требования к обработке Компанией персональных данных клиентов.

6.1. Обработка ПД клиентов Компанией осуществляется в связи с осуществлением Компанией услуг по взысканию просроченной задолженности клиента в соответствии с договором с контрагентом, имеющим письменное согласие клиента на передачу его ПД третьим лицам.

6.2. При получении ПД клиентов от контрагентов Компания обязана до начала обработки персональных данных уведомить клиентов о получении им от контрагента ПД клиента по форме Приложения №4), за исключением случаев, предусмотренных законодательством. Уведомление клиентов осуществляется путем направления каждому клиенту простого почтового оповещения по адресу, указанному в Реестре, переданном контрагентом. Факт отправки уведомления подтверждается указанием в Реестре даты отправки уведомления и подписью сотрудника, ответственного за отправку.

6.3. При обработке персональных данных Компания обязана предоставить субъекту персональных данных **по его письменной просьбе** следующую информацию:

- подтверждение факта обработки персональных данных, а также цель такой обработки;
- применяемые способы обработки персональных данных;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;
- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для субъекта персональных данных может повлечь за собой обработка его персональных данных.

Письменные просьбы клиентов о предоставлении им вышеуказанной информации рассматриваются ответственным сотрудником Компании.

6.4. При передаче персональных данных Клиента Компания должна соблюдать следующие требования:

- предупредить лиц, получающих персональные данные Клиента о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены, и требовать от этих лиц подтверждения того, что это правило соблюдено. Лица, получающие персональные данные клиента, обязаны соблюдать режим секретности (конфиденциальности). Данное положение не распространяется в случае обезличивание персональных данных и в отношении общедоступных данных
- разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченных лиц, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные работника, которые необходимы для выполнения конкретных функций.

6.5. При трансграничной передаче персональных данных Компания обязана убедиться в том, что иностранным государством, на территорию которого осуществляется передача персональных данных, обеспечивается адекватная защита прав субъектов персональных данных.

6.6. Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении персональных данных клиента распространяются как на бумажные, так и на электронные носители информации.

6.7. Не допускается отвечать на вопросы, связанные с передачей персональной информации, по телефону или факсу.

6.8. По возможности персональные данные обезличиваются.

7. Обработка персональных данных Клиента.

7.1. Все персональные данные Клиента следует получать после предоставления контрагентом или клиентом письменного согласия (Приложение №5).

7.2. Письменное согласие включает в себя:

- фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, дату рождения, место регистрации и место фактического проживания;
- наименование и адрес компании, получающей согласие Клиента;
- цель обработки персональных данных;
- перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие Клиента;
- перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, включая согласие на передачу ПД третьей стороне, общее описание используемых Компанией способов обработки персональных данных;
- срок, в течение которого действует согласие, а также порядок его отзыва.

7.3. Оригинал\копия бланка Согласия на обработку персональных данных клиентов хранится у офис-менеджера компании. Офис-менеджер несет ответственность за сохранность Согласий на обработку персональных данных. Срок хранения этого документа устанавливается три года с момента полного исполнения клиентом обязательств по договору займа. По истечении данного срока бланк Согласия подлежит уничтожению. Уничтожение производится в составе комиссии, утверждаемой Генеральным директором компании. Факт уничтожения персональных данных на бумажном носителе оформляется актом (Приложение №6).

7.4. Полученные от контрагентов персональные данные клиента вносятся в информационную базу данных (ИБД) клиентов. С каждым из сотрудников, допущенных к

обработке ПД, компания оформляет Соглашение об обработке персональных данных клиентов (Приложение №7). Оригинал экземпляра договора Компании хранится в личном деле сотрудника.

7.5. Список сотрудников, допущенных к обработке ПД клиентов, находится на хранении и контроле у Заместителя Генерального директора компании, являющегося ответственным за обеспечение безопасности и защиты персональных данных клиентов Компании в информационных системах и бумажных носителях.

7.6. Все документы, полученные в процессе работы с клиентами-должниками, содержащие персональные данные клиентов, сотрудники обязаны выкладывать в ИБД «Контакт» и Досье (при наличии). При этом каждый документ, находящийся в Досье, должен быть пронумерован и включен в опись документов, содержащихся в данном Досье.

8. Обработка персональных данных на бумажных носителях.

8.1. Персональные данные Клиента на бумажных носителях хранятся в Досье (при наличии). Досье ведутся сотрудниками, осуществляющими непосредственную работу с клиентами, и они несут **персональную ответственность** за сохранность всех документов, находящихся в Досье и за само Досье. Компания поощряет сотрудников на максимальный отказ от использования Досье, как приоритет рассматривает хранение всех документов в электронном виде в ИБД. Документы на бумажных носителях хранятся в Досье только в исключительных случаях (оригиналы судебных документов, исполнительных листов и т.п.).

8.2. Досье хранится у ответственного сотрудника в индивидуальном ящике/шкафу, закрываемом на ключ. Доступ к индивидуальному ящику/шкафу должен иметь только ответственный сотрудник. В случае временного отсутствия сотрудника (отпуск, болезнь и т.п.) доступ к ящику/шкафу имеет непосредственный руководитель сотрудника.

8.3. Каждый сотрудник ведет Журнал учета Досье установленной формы. Каждый факт передачи Досье от одного сотрудника другому обязательно должен отражаться в Журнале учета досье .

8.5. Журнал учета досье заемщиков ведется сотрудником и является документом строгой отчетности. Ответственным за сохранность журнала учета досье является сотрудник. При полной либо частичной утере Досье, журнала учета досье сотрудник **обязан немедленно** сообщить о данном факте непосредственному руководителю и написать по этому поводу докладную записку на имя руководителя с указанием обстоятельств произошедшего. По факту утери документов руководитель обязан провести служебную проверку.

8.6. Досье после полного погашения долга хранится в течении срока, установленного нормативными актами компании, после чего уничтожается согласно действующим процедурам.

8.7. Досье, журналы учета должны постоянно храниться в запирающихся шкафах/ящиках столов. Сотрудникам компании, имеющим доступ к обработке ПД клиентов, не разрешается при выходе из помещения оставлять какие-либо документы, содержащие персональные данные, на рабочем столе или оставлять шкафы/ящики незапертыми.

На рабочем столе сотрудника, имеющего доступ к обработке ПД, всегда должны находиться только те документы и досье, с которым в настоящий момент он работает. Другие документы, дела, журналы должны находиться в запертом шкафу/ящике. Исполняемые документы не разрешается хранить в россыпи. Их следует помещать в отдельные специальные папки.

В конце рабочего дня все документы, дела, листы бумаги и блокноты с рабочими записями, инструктивные и справочные материалы должны быть убраны в запираемые шкафы/ящики или

сейфы. На рабочем столе не должно оставаться ни одного документа. Черновики и редакции документов, испорченные бланки, листы со служебными записями в конце рабочего дня уничтожаются в специальной бумагорезательной машине.

9. Обработка персональных данных в ИБД

9.1. Персональные данные Клиентов также обрабатываются и хранятся в электронном виде в информационной базе данных (ИБД). Доступ к информационным базам данных, содержащим персональные данные Клиента, обеспечивается 2-ступенчатой системой паролей: на уровне подтверждения права доступа к локальной компьютерной сети и к ИБД.

9.2. Пароли на доступ к ИБД устанавливаются администратором ИБД и сообщаются индивидуально каждому сотруднику, имеющему доступ к персональным данным Клиентов. Изменение паролей производит не реже 1 раза в 2 месяца.

9.3. С каждым сотрудником, допущенным к обработке персональных данных клиентов в ИБД, оформляется Соглашение об обработке персональных данных клиентов.

10. Доступ к персональным данным Клиента

10.1. Доступ Клиента к своим персональным данным предоставляется после получения соответствующего письменного запроса Клиента. Запрос оформляется в произвольной форме и должен содержать ф.и.о., адрес, номер телефона, номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя (паспорт), сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись клиента или его представителя. Представитель клиента дополнительно должен предоставить надлежащим образом удостоверенную доверенность.

10.2. Компания обязана сообщить Клиенту информацию о наличии персональных данных о нем, а также предоставить возможность ознакомления с ними в течение десяти рабочих дней с момента получения от него письменного запроса. Случаи обращения клиента за получением доступа к своим персональным данным подлежат рассмотрению ответственным сотрудником компании, в связи с чем о таких фактах незамедлительно ответственный сотрудник должен быть уведомлен лично или электронной почтой с приложением копии обращения клиента. Оригинал обращения должен быть направлен ответственному сотруднику почтой или курьером.

10.3. Клиент имеет право на получение следующей информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных компанией, а также цель такой обработки;
- способы обработки персональных данных, применяемые Компанией;
- сведения о лицах, которые имеют доступ к персональным данным или которым может быть предоставлен такой доступ;
- перечень обрабатываемых персональных данных и источник их получения;
- сроки обработки персональных данных, в том числе сроки их хранения;
- сведения о том, какие юридические последствия для Клиента может повлечь за собой обработка его персональных данных.

10.4. Сведения о наличии персональных данных должны быть предоставлены Клиенту в доступной форме, и в них не должны содержаться персональные данные, относящиеся к другим субъектам персональных данных.

10.5. Доступ к персональным данным клиентов представителей государственных органов и организаций осуществляется в порядке и на условиях, установленных федеральными законами РФ.

11. Уточнение, блокирование и уничтожение персональных данных

11.1. Блокирование ПД – это временная приостановка обработки персональных данных клиента.

11.2. Блокирование информации, содержащей ПД, производится в случае:

- если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными, полученными незаконными способами;
- в случае обращения клиента с заявлением о недостоверности информации (части информации) о нем, находящейся в обработке компании.

11.3. Процедура блокирования ПД клиента следующая:

- может быть инициирована только по письменному обращению клиента или запросу уполномоченного органа, осуществляющего контроль в сфере защиты персональных данных;
- обращение\запрос должны быть незамедлительно переданы ответственному сотруднику.
- ответственный сотрудник в течении 3-х дней обязан провести предварительную проверку сведений и фактов, изложенных в обращении\запросе и предложить руководству компании варианты решения и готовить в случае необходимости проект приказа.

11.4. Блокирование информации производится только по приказу Генерального директора Компании. В данном приказе указываются данные клиента, ПД которого подлежат блокированию, и сотрудник, ответственный за блокирование информации и срок блокирования.

11.5. Компания на основании документов, представленных Клиентом или полученных в ходе самостоятельной проверки, обязана в срок не более 15 рабочих дней уточнить\изменить\дополнить персональные данные клиента в случае подтверждения факта недостоверности персональных данных и снять их блокирование.

11.6. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными или недостоверной информации Компания обязана устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений в срок, не превышающий десяти рабочих дней с даты выявления нарушений, Компания обязана уничтожить персональные данные.

11.7. Компания обязана уведомить Клиента об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных, в случае, если имело место письменное обращение клиента.

11.8. Компания обязана уничтожить персональные данные Клиента в случае:

- достижения цели обработки персональных данных;
- отзыва Клиентом согласия на обработку своих персональных данных.

11.9. В случае отзыва Клиентом своего согласия на обработку его ПД, уничтожение его ПД производится не ранее сроков достижения целей обработки его персональных данных, т.е. не ранее сроков полного исполнения им принятых на себя договорных обязательств.

Уничтожение персональных данных на электронных носителях производится сотрудниками отдела информационных систем.









Уничтожение персональных данных на бумажном носителе производится сотрудником с разрешения руководителя соответствующего региона. Уничтожение персональных данных на бумажном носителе производится комиссионно. Факт уничтожения персональных данных на бумажном носителе оформляется актом (Приложение №8).

12. Ответственность за разглашение персональных данных и нарушение

12.1. Компания ответственна за персональную информацию, которая находится в ее распоряжении, и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдение установленных в компании требований по защите персональных данных.

12.2. Сотрудники, виновные в нарушении требований по защите персональных данных, несут дисциплинарную, административную, уголовную и иную ответственность, предусмотренную законодательством РФ.

Приложения:

Приложение №1	 Заявление-отказ на обработку.doc
Приложение №2	 Уведомление клиента.doc
Приложение №3	 Уведомление о прекращении обра
Приложение №4	 Уведомление клиента об обрабо
Приложение №5	 Согласие на ОПД.doc
Приложение №6	 Акт уничтожения бумаж ПД.doc
Приложение №7	 Соглашение на обработку ПД клие
Приложение №8	 Акт уничтожения ПД в базах данных.