

ОБЩАЯ ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Политика обработки персональных данных клиентов разработана в целях обеспечения защиты прав и свобод клиентов АО «Банк БЖФ», соблюдения требований, ограничений, запретов и условий, установленных законодательством Российской Федерации, при обработке их персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

1.2. Настоящая Политика разработана на основе:

- Федерального закона от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных»,
- Федерального закона от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации»,
- Федерального закона от 29.12.2020 №479-ФЗ «О внесении изменений в отдельные законодательные акты Российской Федерации»,
- Федерального закона от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности»,
- Гражданского кодекса Российской Федерации,
- Постановления Правительства РФ от 01.11.2012 №1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»,
- Приказа ФСТЭК России от 18.02.2013 №21 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных»,
- Приказа ФСБ России от 10.07.2014 №378 «Об утверждении Составы и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных с использованием средств криптографической защиты информации, необходимых для выполнения установленных Правительством Российской Федерации требований к защите персональных данных для каждого из уровней защищенности»,
- других нормативных актов Российской Федерации.

2. ТЕРМИНЫ, ОПРЕДЕЛЕНИЯ, СОКРАЩЕНИЯ

2.1. **Банк** – Акционерное Общество «Банк Жилищного Финансирования» (АО «Банк БЖФ»).

2.2. **Закон о ПнД** – Федеральный закон от 27.07.2006 №152-ФЗ «О персональных данных».

2.3. **Закон №149-ФЗ** – Федеральный закон от 27.07.2006 №149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

2.4. **Информационная система ПнД (ИСПДН)** – совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств.

2.5. **Клиент** – физическое лицо, заключающее (заключившее) или намеревающееся заключить с Банком договор, предусматривающий оказание финансовых услуг.

2.6. **Обработка ПнД** – любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными клиентов, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных, в т.ч. автоматизированная обработка ПнД, т.е. обработка ПнД с помощью средств вычислительной техники.

2.6.1. **Распространение ПнД** – действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц.

2.6.2. **Предоставление ПнД** – действия, направленные на раскрытие ПнД определенному лицу или определенному кругу лиц.

2.6.3. **Блокирование ПнД** – временное прекращение обработки ПнД (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

2.6.4. **Уничтожение ПнД** – действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание ПнД в Информационной системе ПнД и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители, содержащие ПнД.

2.6.5. **Обезличивание ПнД** – действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность ПнД конкретному субъекту – клиенту.

2.7. **ПнД** – персональные данные, т.е. любая информация, относящаяся прямо или косвенно к клиентам, пользователям.

2.8. **ПнД, разрешенные клиентами для распространения** – ПнД, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен клиентами путем дачи согласия на обработку ПнД, разрешенных субъектом ПнД для распространения в порядке, предусмотренном Законом о ПнД.

2.9. **РФ** – Российская Федерация.

2.10. **Аналитический сервис** – инструмент веб-аналитики, позволяющий отслеживать поведение пользователей на сайтах Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет и (или) в мобильных приложениях Банка.

2.11. **Пользователь** – физическое лицо, использующее Сервис.

2.12. **Пользовательские данные** – технические данные, которые передаются устройством Пользователя, в том числе: IP-адрес, информация, сохраненная в файлах Cookie, информация о браузере, операционная система на устройстве Пользователя, количество просмотренных страниц, длительность пребывания на сайте Банка, запросы, которые Пользователь использовал при переходе на сайт, страницы, с которых были совершены переходы, сведения о мобильном устройстве, в т.ч. идентификатор устройства, идентификатор сессии, информация об онлайн-действиях Пользователя с использованием Сервиса и иная техническая информация, передаваемая устройством.

2.13. **Ретаргетинг** – механизм взаимодействия с пользователями сайта Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет, в рамках которого пользователям, ранее взаимодействовавшим с сайтом Банка, на сайте Банка демонстрируется (в виде повторяющегося показа) информация или реклама продуктов или услуг Банка, к которым конкретный пользователь ранее проявлял интерес.

2.14. **Сайт Банка (официальный сайт Банка)** – страница в сети «Интернет», электронный адрес которой включает доменное имя, права на которое принадлежат Банку <https://bqfbank.ru/>.

2.15. **Сервис** – информационный ресурс Банка, размещенный в информационно-телекоммуникационной сети интернет (сайт), или мобильное приложение Банка.

2.16. **Cookie** – фрагмент данных, отправленный Интернет-сайтом и хранимый на устройстве пользователя.

2.17. **IP-адрес** – уникальный адрес в сети Интернет, необходимый для нахождения, передачи и получения информации от одного узла сети к другому.

3. ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ПНД

3.1. Обработка ПнД осуществляется на законной и справедливой основе.

3.2. Обработка ПнД ограничивается достижением целей, указанных в Политике. Не допускается обработка ПнД, несовместимая с целями сбора.

3.3. Не допускается объединение баз данных, содержащих ПнД, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой.

3.4. Обработке подлежат только ПнД, которые отвечают целям их обработки.

3.5. Соответствие содержания и объема обрабатываемых ПнД заявленным целям обработки.

3.6. Обеспечение точности ПнД, их достаточности, а в необходимых случаях и актуальности обрабатываемых ПнД по отношению к целям обработки. Своевременное принятие / обеспечение принятию необходимых мер по удалению или уточнению неполных или неточных данных.

3.7. Хранение ПнД осуществляется в форме, позволяющей определить субъекта ПнД в установленные сроки, но не дольше, чем этого требуют цели обработки. Обрабатываемые ПнД, подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4. ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПНД

4.1. Обработка ПнД осуществляется в целях:

- продвижения и оказания финансовых услуг, осуществления банковских операций в соответствии с Федеральным законом от 02.12.1990 №395-1 «О банках и банковской деятельности» и Уставом Банка, а также сопутствующих услуг, оказываемых Банком и партнерами Банка,
- осуществления прав и законных интересов Банка или третьих лиц, в том числе в случаях, предусмотренных Федеральным законом «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях», либо для достижения общественно значимых целей при условии, что при этом не нарушаются права и свободы субъекта ПнД,
- исполнения требований законодательства Российской Федерации.

5. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ

5.1. Обработка ПнД, осуществляется при соблюдении следующих условий:

5.1.1. проведения идентификации клиента;

- 5.1.2. получения согласия клиента – субъекта ПнД, на обработку его ПнД.
- 5.1.3. осуществления обработки ПнД, для достижения целей, указанных в Политике, в соответствии с Законом о ПнД.
- 5.1.4. Обработка ПнД может осуществляться без согласия клиента (или при отзыве согласия на обработку ПнД) только в случаях, прямо определенных законодательством РФ.
- 5.2. Банк использует автоматизированные, без использования средств автоматизации и исключительно автоматизированные способы обработки персональных данных.
- 5.3. Банк вправе поручить обработку ПнД другому лицу с согласия клиента.
- 5.4. В случае, если Банк поручает обработку ПнД другому лицу, ответственность перед клиентом за действия указанного лица несет Банк. Лицо, осуществляющее обработку ПнД по поручению Банка, несет ответственность перед Банком.
- 5.5. Не осуществляется обработка ПнД, в целях, отличных от указанных в настоящей Политике.
- 5.6. Обработка персональных данных на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет:
- Банк может осуществлять сбор и иные действия по обработке ПнД с использованием сайтов Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.
 - Обработка ПнД на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет может осуществляться с использованием аналитических сервисов.
 - Обработка ПнД на сайте Банка в информационно-телекоммуникационной сети Интернет осуществляется при наличии законных правовых оснований.
- 5.7. Банк вправе принимать решения, порождающие юридические последствия в отношении клиента и иным образом затрагивающие его права и законные интересы, на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных клиента. В частности, на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных клиента может быть принято решение о предоставлении (об отказе в предоставлении) клиенту кредитного продукта, услуги Банка. Порядок принятия соответствующих решений, а также условия получения мотивированного решения Банком определяются системой поддержки принятия решений Банка, действующей в Банке.

6. ПЕРЕДАЧА ПНД

- 6.1. При передаче ПнД клиента Банк должен соблюдать следующие требования:
- 6.1.1. Не сообщать ПнД клиента третьей стороне без его письменного согласия, за исключением случаев, когда это необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью клиента, а также в других случаях, предусмотренных законодательством РФ. В случае обращения в Банк любых третьих лиц за информацией о ПнД клиента, такая информация может быть предоставлена только с его согласия в письменной форме, включающее:
- фамилию, имя, отчество, адрес регистрации / места жительства клиента, сведения о документе, удостоверяющем личность: серия, номер дата и орган его выдачи;
 - наименование (фамилию, имя, отчество) и адрес оператора, получающего согласие;
 - цель обработки ПнД;
 - перечень ПнД, на обработку которых дается согласие;
 - перечень действий с ПнД, на совершение которых дается согласие;
 - общее описание используемых оператором способов обработки ПнД;
 - срок, в течение которого действует согласие, а также порядок его отзыва;
 - подпись клиента и ее расшифровку.
- 6.1.2. Предупредить лиц, получающих ПнД 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 ПнД клиента, обязаны соблюдать режим секретности (конфиденциальности).
- 6.1.3. Передача ПнД третьим лицам осуществляется с согласия клиента, пользователя в порядке, установленном законодательством РФ.

7. ПРАВА И ОБЯЗАННОСТИ КЛИЕНТОВ В ЦЕЛЯХ ОБЕСПЕЧЕНИЯ ЗАЩИТЫ ПНД, ХРАНЯЩИХСЯ В БАНКЕ

- 7.1. В целях обеспечения защиты ПнД, хранящихся в Банке, клиенты имеют право на:
- полную информацию об их ПнД и их обработке;
 - требовать уточнения, блокирования, уничтожения их ПнД в случае, если ПнД являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или необходимыми для заявленной цели обработки;
 - свободный бесплатный доступ к своим ПнД, включая право на получение копий любой записи, содержащей ПнД, за исключением случаев, предусмотренных федеральным законом;
 - определение своих представителей для защиты своих ПнД;

- требование об извещении Банком всех лиц, которым ранее были сообщены неверные или неполные ПнД клиента, обо всех произведенных в них исключениях, исправлениях или дополнениях;
 - отозвать свое согласие на обработку ПнД в порядке, указанном в такой согласии и соответствующем законодательству РФ;
 - обжалование в суд любых неправомерных действий или бездействия Банка при обработке и защите его ПнД.
- 7.2. Клиенты обязаны:
- сообщать, передавать Банку достоверные ПнД в объеме, необходимым для целей обработки;
 - своевременно сообщать Банку об изменении своих ПнД;
 - выполнять все требования и соблюдать все запреты Банка, направленные на защиту ПнД.

8. МЕРЫ ПО ОБЕСПЕЧЕНИЮ БЕЗОПАСНОСТИ ПнД, КЛИЕНТА ПРИ ИХ ОБРАБОТКЕ

8.1. Банк при обработке ПнД обязан принимать необходимые правовые, организационные и технические меры или обеспечивать их принятие для защиты ПнД от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения ПнД, а также от иных неправомерных действий.

8.2. Меры защиты ПнД, принимаемые Банком:

8.2.1. определение угроз безопасности ПнД при их обработке в ИСПДН;

8.2.2. применение организационных и технических мер по обеспечению безопасности ПнД при их обработке в ИСПДН, необходимых для выполнения требований к защите ПнД;

8.2.3. использование средств защиты информации при передаче ПнД по электронным каналам связи;

8.2.4. применение прошедших в установленном порядке процедуру оценки соответствия средств защиты информации;

8.2.5. не использование внешних накопителей (CD-ROM, DVD-ROM, USB-диски, Flash карты и другие) для хранения и передачи ПнД клиентов;

8.2.6. проведение оценки эффективности принимаемых мер по обеспечению безопасности ПнД до ввода в эксплуатацию ИСПДН;

8.2.7. учет машинных носителей ПнД;

8.2.8. обнаружение фактов несанкционированного доступа к ПнД и принятием мер, в том числе мер по обнаружению, предупреждению и ликвидации последствий компьютерных атак на ИСПДН и по реагированию на компьютерные инциденты в них;

8.2.9. восстановление ПнД, модифицированных или уничтоженных вследствие несанкционированного доступа к ним;

8.2.10. установление правил доступа к ПнД, обрабатываемым в ИСПДН, а также обеспечением регистрации и учета всех действий, совершаемых с ПнД в ИСПДН;

8.2.11. контролем за принимаемыми мерами по обеспечению безопасности ПнД и уровня защищенности ИСПДН;

8.2.12. ограничение доступа к ПнД третьих лиц.

8.3. Перечень мер по обеспечению безопасности ПнД клиентов определяется Банком на основании Закона о ПнД и является открытым.

9. ПЕРЕЧЕНЬ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ, ПОДЛЕЖАЩИХ ЗАЩИТЕ ПРИ ИХ ОБРАБОТКЕ В ИСПДН

- фамилия, имя, отчество;
- дата и место рождения;
- реквизиты документа, удостоверяющего личность: серия, номер, кем и когда выдан;
- адрес регистрации и адрес фактического проживания;
- семейное, социальное, имущественное положение;
- сведения о доходах;
- номера телефонов, адреса электронной почты;
- реквизиты документа об образовании: серия, номер, кем и когда выдан, дата начала и завершения обучения, факультет или отделение, квалификация или специальность;
- сведения о воинском учете: серия и номер военного билета, кем и когда выдан, дата выдачи, военно-учетная специальность, звание, данные о принятии / снятии на (с) учет (а);
- номер и серия страхового свидетельства государственного пенсионного страхования;
- идентификационный номер налогоплательщика;
- данные страховых полисов обязательного (добровольного) медицинского страхования;
- сведения о социальных льготах и о социальном статусе;
- файлы Cookie.

ПОЛИТИКА ОБРАБОТКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ДАННЫХ ПРИ ИСПОЛЬЗОВАНИИ АНАЛИТИЧЕСКИХ СЕРВИСОВ

Политика обработки пользовательских данных при использовании аналитических сервисов разработана в целях обеспечения защиты прав и свобод пользователей информационных сервисов и сайта Банка, соблюдения требований, ограничений, запретов и условий, установленных законодательством Российской Федерации, при обработке их персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.

Настоящая Политика разработана на основе положений Политики обработки персональных данных клиентов АО «Банк БЖФ», с использованием аналогичных терминов, сокращений.

1. ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ДАННЫХ

1.1. Банк осуществляет обработку пользовательских данных в целях:

- обеспечения полноценного функционирования Сервиса и хранения настроек пользователя;
- обеспечения понимания характера использования пользователем Сервиса и определения предпочтений пользователя, предоставления пользователю целевой информации по продуктам и услугам Банка и партнеров Банка;
- формирования статистических исследований и обзоров;
- совершенствования продуктов и услуг Банка и для разработки новых продуктов и услуг Банка и партнеров Банка;
- проведения Ретаргетинга;
- с целью управления размещением рекламных материалов в информационно-телекоммуникационной сети Интернет.

2. УСЛОВИЯ ОБРАБОТКИ ПОЛЬЗОВАТЕЛЬСКИХ ДАННЫХ

2.1. Под обработкой понимаются любые действия с использованием средств автоматизации, предусмотренные Законом о ПнД, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (предоставление, доступ), блокирование, удаление, уничтожение обрабатываемых данных.

2.2. Пользовательские данные – это любые ПнД пользователя, указанные им, оставленные, сохраненные им на Сайте Банка, иных Интернет-сайтах, и полученных Банком.

2.2.1. Состав пользовательских данных для обработки может отличаться в зависимости от используемого устройства и программного обеспечения на устройстве пользователя.

2.3. В указанных целях Банк вправе использовать сторонние аналитические сервисы и осуществлять передачу данных в адрес партнеров Банка и адрес владельцев аналитических сервисов.

2.4. Сбор пользовательских данных осуществляется, в том числе, с использованием файлов Cookie.

2.4.1. Файлы Cookie хранят и отправляют обратно на Интернет-сайты информацию, которая позволяет пользователю более комфортно взаимодействовать с Интернет-сайтами, позволяя Сервису Банка запоминать предпочтения пользователя, например настройки браузера.

2.4.2. Категории файлов Cookie, используемых Сайтом Банка:

- Cookie, относящиеся к сеансу – это временные файлы Cookie, существующие во временной памяти устройства пользователя в течение времени, когда пользователь использует Интернет-сайт. Устройства обычно удаляют сессионные Cookie после того, как пользователь закрывает используемый им браузер.
- Постоянные Cookie – используются для запоминания предпочтений пользователя при использовании Интернет-сайта и остаются на устройстве пользователя и после закрытия используемого им браузера или перезагрузки устройства пользователя.

2.5. Файлами Cookie пользователь может управлять самостоятельно. Используемый пользователем браузер и (или) устройство может позволять блокировать, удалять или иным образом ограничивать использование файлов Cookie, в этом случае Банк не гарантирует корректность работы Сайта Банка.

2.6. Получить информацию об управлении файлами Cookie с помощью используемых браузера или устройства, пользователь может, воспользовавшись инструкцией, предоставляемой разработчиком браузера или производителем устройства, которые использует пользователь.

2.7. Обрабатываемые файлы Cookie уничтожаются по достижении указанных выше целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей.

2.8. В целях сохранения конфиденциальности браузер, используемый пользователем, открывает доступ Интернет-сайтам только к Cookie файлам, установленным этим Интернет-сайтом. Браузер не позволяет использовать Cookie файлы, оставленные другими Интернет-сайтами.

2.9. Для достижения целей обработки пользовательских данных, Банк может разрешать сторонним аналитическим сервисам самостоятельно осуществлять обработку пользовательских данных,

предоставляя Банку доступ к статистической информации, полученной в результате такой обработки.

2.10. Пользователь может дополнительно ознакомиться с принципами безопасности и конфиденциальности сторонних аналитических сервисов в сети Интернет по адресу: https://yandex.ru/legal/metrika_termsofuse/ и <https://yandex.ru/support/metrika/code/data-collected.html> (для Яндекс.Метрика).

2.11. Сторонние аналитические сервисы несут ответственность за обработку данных самостоятельно.

2.12. Пользователь может ограничить обработку данных сторонними аналитическими сервисами в процессе использования Сайта, загрузив и установив плагин для используемого им браузера, доступный в сети Интернет по адресу: <https://yandex.ru/support/metrika/general/opt-out.html> (для Яндекс.Метрика).