

Положение

о защите персональных данных клиента ЗАО «МАГИНФО»

1. Общие положения
2. Понятие и состав персональных данных
3. Принципы обработки персональных данных Клиента
4. Обязанности компании
5. Права Клиента
6. Сбор, обработка и хранение персональных данных
7. Доступ к персональным данным Клиента
8. Защита персональных данных
9. Уточнение и блокирование персональных данных
10. Ответственность за разглашение персональных данных и нарушение

1. Общие положения

Цель данного Положения – обеспечение требований защиты прав граждан при обработке персональных данных.

Персональные данные могут обрабатываться только для целей, непосредственно связанных с деятельностью ЗАО «МАГИНФО», в частности для оказания услуг. ЗАО «МАГИНФО» собирает данные только в объеме, необходимом для достижения названных целей. Сбор, хранение, использование и распространение, в том числе передача третьим лицам, персональных данных без письменного согласия клиента не допускаются.

Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или включения их в общедоступные источники персональных данных, если иное не определено законом.

Сотрудники ЗАО «МАГИНФО», в обязанность которых входит обработка персональных данных Клиента, обязаны обеспечить каждому клиенту возможность ознакомления с документами и материалами, непосредственно затрагивающими его права и свободы, если иное не предусмотрено законом.

Персональные данные не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда гражданам, затруднения реализации прав и свобод граждан Российской Федерации. Ограничение прав граждан Российской Федерации на основе использования информации об их социальном происхождении, о расовой, национальной, языковой, религиозной и партийной принадлежности запрещено и карается в соответствии с законодательством.

Юридические и физические лица, в соответствии со своими полномочиями владеющие информацией о гражданах, получающие и использующие ее, несут ответственность в

соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования этой информации.

Настоящее положение утверждается генеральным директором ЗАО «МАГИНФО» и является обязательным для исполнения всеми сотрудниками, имеющими доступ к персональным данным Клиента.

2. Понятие и состав персональных данных

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

К персональным данным Клиентов, которые обрабатывает ЗАО «МАГИНФО» относятся:

- паспортные данные;
- адрес места жительства;
- домашний телефон;
- реквизиты компании (для юридических лиц).

Материалы личного дела Клиентов относятся к конфиденциальной информации ограниченного доступа.

3. Принципы обработки персональных данных Клиента

Обработка персональных данных должна осуществляться на основе принципов:

- законности целей и способов обработки персональных данных и добросовестности;
- соответствия целей обработки персональных данных целям, заранее определенным и заявленным при сборе персональных данных, а также полномочиям ЗАО «МАГИНФО»;
- 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 ЗАО «МАГИНФО» за сохранность и конфиденциальность персональных данных, а также носителей этой информации;
- наличие четкой разрешительной системы доступа сотрудников ЗАО «МАГИНФО» к документам и базам данных, содержащим персональные данные.

4. Обязанности сотрудника ЗАО «МАГИНФО»

В целях обеспечения прав и свобод человека и гражданина, ЗАО «МАГИНФО» при обработке персональных данных Клиента обязано соблюдать следующие общие требования:

- обработка персональных данных Клиента может осуществляться исключительно в целях оказания законных услуг Клиенту;
- 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 и от него должно быть получено письменное согласие. Сотрудники ЗАО «МАГИНФО» должны сообщить клиентам 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 ЗАО «МАГИНФО» за счет его средств в порядке, установленном законодательством;
- в случае выявления недостоверных персональных данных или неправомерных действий с ними оператора при обращении или по запросу Клиента либо уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных ЗАО «МАГИНФО» обязано осуществить блокирование персональных данных на период проверки;
- в случае подтверждения факта недостоверности персональных данных оператор на основании документов, представленных Клиентом либо уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных, или иных необходимых документов обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование;

5. Права Клиента

- Право на доступ к информации о самом себе.
- Право на определение форм и способов обработки персональных данных.
- 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 на дополнение персональных данных .

6. Сбор, обработка и хранение 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.

Обработка, передача и хранение персональных данных Клиента

К обработке, передаче и хранению персональных данных Клиента могут иметь доступ инженеры абонентского отдела, отдел технической поддержки, диспетчера по работе с абонентами, программисты, отдел продаж, системный администратор, диспетчера монтажного участка, диспетчера ремонтной службы.

При передаче персональных данных Клиента ЗАО «МАГИНФО» должно соблюдать следующие требования:

- не сообщать персональные данные клиента третьей стороне, за исключением случаев:
 - обработка персональных данных осуществляется в целях исполнения договора, одной из сторон которого является Клиент;
 - обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов Клиента, если получение его согласия невозможно.
- разрешать доступ к персональным данным Клиентов только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те персональные данные клиента, которые необходимы для выполнения конкретных функций

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

Хранение персональных данных

Персональные данные Клиента хранятся в архиве. Личное дело Клиента ведется инженером абонентского отдела. В архиве хранится:

- договор на оказание услуг
- копия паспорта клиента
- иные документы по согласованию с Клиентом.

Персональные данные Клиентов могут также храниться в электронном виде в локальной компьютерной сети. Доступ к электронным базам данных, содержащим персональные данные Клиента, обеспечивается 2-ступенчатой системой паролей: на уровне локальной компьютерной сети и на уровне баз данных.

Пароли устанавливаются системным администратором ЗАО «МАГИНФО» и сообщаются индивидуально персоналу, имеющим доступ к персональным данным Клиентов. Изменение паролей системным администратором происходит не реже 1 раза в 2 месяца.

Для обеспечения хранения персональных данных необходимо выполнить следующие шаги:

- издание приказа или распоряжения о закреплении определенных массивов документов, необходимых им для информационного обеспечения функций, указанных в должностных инструкциях, утверждение схемы доступа инженера абонентского отдела и других сотрудников ЗАО «МАГИНФО» к документам, содержащим персональные данные; устанавливается: кто, когда, какие сведения и с какой целью может запрашивать у сотрудников, имеющих доступ к персональным данным, организация приема Клиентов, порядок дальнейшего хранения сведений, работа с которыми закончена: где эти сведения будут храниться, кто несет ответственность за их сохранность и конфиденциальность. Организация работы с Клиентом должна быть подчинена, в том числе, решению задач обеспечения безопасности персональных данных, их защиты:
- при работе с Клиентом сотрудник не должен выполнять функции, не связанные с приемом, вести служебные и личные переговоры по телефону. На его столе не должно быть никаких документов, кроме тех, которые касаются данного клиента
- не допускается отвечать на вопросы, связанные с передачей персональных данных по телефону.

Личные дела Клиентов, журналы и книги учета хранятся в рабочее и нерабочее время в металлических запирающихся шкафах. Сотрудникам ЗАО «МАГИНФО» не разрешается при выходе из помещения оставлять какие-либо документы, содержащие персональные данные, на рабочем столе или оставлять шкафы незапертыми.

На рабочем столе сотрудника должен всегда находиться только тот массив документов и учетных карточек, с которым в настоящий момент он работает. Другие документы, дела, карточки, журналы должны находиться в запертом шкафу. Исполняемые документы не разрешается хранить в россыпи. Их следует помещать в папки, на которых указывается вид производимых с ними действий.

В конце рабочего дня все документы, дела, листы бумаги и блокноты с рабочими записями, инструктивные и справочные материалы должны быть убраны в металлические шкафы, 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.

Мусор, выносимый из помещений, должен сжигаться.

7. Доступ к персональным данным Клиента

Внутренний доступ (доступ внутри организации).

Право доступа к персональным данным Клиента имеют:

- генеральный директор ЗАО «МАГИНФО»;
- инженер абонентского отдела, в ведение которого передан соответствующий массив документов, содержащих персональные данные.

- отдел технической поддержки;
- диспетчера по работе с абонентами;
- программисты;
- отдел продаж;
- системный администратор;
- диспетчера монтажного участка;
- диспетчера ремонтной службы.

Другие сотрудники компании имеют доступ к персональным данным Клиента только при наличии специального указания .

Внешний доступ к передаче данных не возможен.

Персональные данные Клиента могут быть предоставлены третьим лицам только с письменного согласия Клиента.

Клиент имеет право на получение при обращении или при получении запроса информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:

- подтверждение факта обработки персональных данных ЗАО «МАГИНФО», а также цель такой обработки
- способы обработки персональных данных, применяемые ЗАО «МАГИНФО»
- 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.

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.

Право Клиента на доступ к своим персональным данным ограничивается в случае, если предоставление персональных данных нарушает конституционные права и свободы других лиц.

8. Защита персональных данных

Для защиты персональных данных Клиентов необходимо соблюдать ряд мер:

- порядок приема, учета и контроля деятельности Клиентов
- технические средства охраны, сигнализации
- требования к защите информации при интервьюировании и собеседованиях.
- Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных Клиента, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.

- Все лица, связанные с получением, обработкой и защитой персональных данных Клиента обязаны заключить «Соглашение о неразглашении персональных данных Клиента».

9. Уточнение и блокирование персональных данных

Блокирование информации, содержащей персональные данные Клиента, производится в случае:

- если персональные данные являются неполными, устаревшими, недостоверными
- если сведения являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки

В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных ЗАО «МАГИНФО» на основании документов, представленных Клиентом, уполномоченным органом по защите прав субъектов персональных данных или полученных в ходе самостоятельной проверки, обязан уточнить персональные данные и снять их блокирование.

В случае выявления неправомерных действий с персональными данными ЗАО «МАГИНФО» обязано устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений оператор в срок, не превышающий трех рабочих дней с даты выявления неправомерности действий с персональными данными, обязан уничтожить персональные данные.

10. Ответственность за разглашение персональных данных и нарушение

ЗАО «МАГИНФО» ответственно за персональную информацию, которая находится в его распоряжении и закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленных в организации принципов уважения приватности.

ЗАО «МАГИНФО» обязуется поддерживать систему приема, регистрации и контроля рассмотрения жалоб клиентов, доступную как посредством использования Интернета, так и с помощью телефонной, телеграфной или почтовой связи.

Любое лицо может обратиться к сотруднику ЗАО «МАГИНФО» с жалобой на нарушение данного Положения. Жалобы и заявления по поводу соблюдения требований обработки данных рассматриваются в десятидневный срок со дня поступления.

Сотрудники ЗАО «МАГИНФО» обязаны на должном уровне обеспечивать рассмотрение запросов, заявлений и жалоб клиентов, а также содействовать исполнению требований компетентных органов. Лица, виновные в нарушении требований настоящего положения привлекаются к дисциплинарной ответственности.