

Утверждено
приказом Генерального директора ООО
«ЭсБиСи Технологии»
№ 15-ПР от «23» августа 2022 г.

**Регламент
обработки обращений
субъектов персональных данных
ООО «ЭсБиСи Технологии»**

1. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

- 1.1. Настоящий документ определяет правила рассмотрения запросов субъектов персональных данных (далее – Субъект) или их представителей в ООО «ЭсБиСи Технологии» (далее – Компания).
- 1.2. Настоящий документ разработан в соответствии с Федеральным законом от 27 июля 2006 г. № 152 ФЗ «О персональных данных» (далее – Федеральный закон), а также Политикой обработки персональных данных ООО «ЭсБиСи Технологии».

2. ВИДЫ ОБРАЩЕНИЙ СУБЪЕКТОВ

- 2.1. Получение информации, касающейся обработки его персональных данных, в том числе содержащей:
 - политика обработки персональных данных;
 - подтверждение факта обработки;
 - правовые основания и цели обработки;
 - способы обработки персональных данных;
 - наименование и место нахождения Оператора;
 - сведения о третьих сторонах, которые имеют доступ к персональным данным или которым могут быть раскрыты персональные данные на основании федерального закона (в том числе с указанием фактов трансграничной передачи);
 - обрабатываемые персональные данные, относящиеся к соответствующему субъекту персональных данных, и источник их получения;
 - сроки обработки персональных данных, в том числе сроки хранения.
- 2.2. Уточнение персональных данных в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными.
- 2.3. Блокирование или уничтожение в случае, если персональные данные являются незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки.
- 2.4. Отзыв согласия на обработку персональных данных.

3. ПОРЯДОК ПОЛУЧЕНИЯ ЗАПРОСОВ ОТ СУБЪЕКТОВ

- 3.1. Субъект может подать обращение в Компанию через следующие каналы связи:
 - 3.1.1. электронная почта: requests@secure.sbctech.ru,
 - 3.1.2. почтовое отправление по адресу: 123060, г. Москва, ул. Маршала Соколовского, д. 5, этаж 1, ком. 29.

4. ТРЕБОВАНИЕ К ФОРМЕ ЗАПРОСА СУБЪЕКТА

4.1. Запрос Субъекта должен содержать следующую информацию:

- данные основного документа, удостоверяющего личность Субъекта (серия, номер, кем и когда выдан);
- сведения, подтверждающие обработку персональных данных Субъекта Компанией (номер договора, информация о транзакциях и т.п.);
- контактный адрес Субъекта (электронная почта, либо адрес для направления почтовой корреспонденции);
- подпись Субъекта персональных данных или его представителя.

4.2. Запрос Субъекта, направленный по каналам связи, указанным в п.п. 3.1.1 настоящего Регламента, должен соответствовать следующим требованиям:

4.2.1. Запрос составлен в форме электронного документа в формате ODT, DOCX, DOC, PDF;

4.2.2. файлы и данные, содержащиеся в запросе, должны быть доступными для работы, не должны быть защищены от копирования и печати, не должны содержать интерактивные и мультимедийные элементы или внедренные сценарии;

4.2.3. все файлы запроса должны быть подписаны открепленной (отсоединенной) квалифицированной электронной подписью соответствующего Субъекта, содержащейся в отдельном файле.

4.3. Запрос Субъекта, направленный по каналам связи, указанным в п.п. 3.1.2 настоящего Регламента, должен соответствовать следующим требованиям:

4.3.1. подпись физического лица – Субъекта должна быть нотариально заверена;

4.3.2. в случае направления запроса от представителя Субъекта – физического лица должна быть приложена действующая нотариальная доверенность на право направления соответствующих запросов от имени Субъекта (либо нотариально заверенная копия такой доверенности), либо нотариальная копия иного документа, подтверждающего в соответствии с законодательством Российской Федерации право представителя на обращение с запросом от имени и в интересах Субъекта.

5. ПОРЯДОК ОБРАБОТКИ ОБРАЩЕНИЙ СУБЪЕКТОВ

5.1. Ведение делопроизводства по запросам осуществляется назначенным работником Компании.

5.2. Для учета обращений субъектов в Компании ведется электронный журнал регистрации обращений (далее – Журнал). Журнал расположен по следующему адресу <https://support.dengisend.ru/projects/data-subject-requests-sbc-ru>.

- 5.3. Зарегистрированное обращение проверяется на повторность. Повторным обращением считается обращение от одного и того же Субъекта с одним и тем же вопросом при условии, что:
- 5.3.1. с момента направления ответа на обращение Субъекта прошло менее 30 календарных дней;
 - 5.3.2. в ответе на первичное обращение Субъекта были предоставлены запрашиваемые данные или другая информация по сути обращения в полном объеме;
 - 5.3.3. Субъект не привел достаточных оснований того, что ответ на первичное обращение не содержит информации по сути обращения в полном объеме.
- 5.4. Если обращение признается повторным, ответ на такое обращение не формируется. Вместо ответа на обращение Субъекту направляется мотивированный отказ в регистрации обращения.
- 5.5. Зарегистрированное обращение проверяется на соответствие требованиям к форме запроса, установленным в ст. 4 настоящего Регламента.

Документы, удостоверенные в соответствии с законодательством Российской Федерации о нотариате, проверяются посредством Единой информационной системы нотариата.

Запрос, поступивший от представителя Субъекта по доверенности, дополнительно проверяется с использованием сервиса Федеральной нотариальной палаты «Проверка доверенностей по реквизитам» в части проверки полномочий по доверенности и действительности документа, подтверждающего полномочия лица по доверенности.

- 5.6. Если обращение не признано повторным и прошло проверку на соответствие к требуемой форме Запроса, включая проверку дополнительных документов в соответствии с п. 5.5 настоящего Регламента, ответственный работник регистрирует обращение в Журнале, проставляет входящий номер и дату регистрации обращения.
- 5.7. Зарегистрированные обращения передаются ответственному за обработку ПДн.
- 5.8. Ответственный за обработку ПДн при получении обращения при обращении выполняет следующие действия:
- определяет правомерность обращения;
 - определяет необходимый срок ответа на обращение;
 - назначает ответственного за обработку обращения.
- 5.9. Ответственный за обработку обращения выполняет следующие действия:
- проводит сбор информации, необходимой для ответа на обращение;

- запрашивает дополнительные материалы и принимает меры для объективного разрешения поставленных Субъектом вопросов;
- формирует ответ на обращение в сроки, указанные в Приложении №1, в зависимости от типа обращения;
- направляет Субъекту сформированный ответ о решениях, принятых по их обращениям, со ссылками на законодательство Российской Федерации, а в случае отклонения запроса – разъясняет причины отклонения;
- заполняет запись в Журнале в соответствии с выполненными действиями и принятыми решениями в ходе выполнения ответа на обращение.

5.10. При формировании ответа на обращение и определении срока предоставления ответов ответственный работник, в зависимости от типа обращения, руководствуется Приложением №1.

5.11. Формы бланков ответов на типовые обращения субъектов приведены в Приложениях №2-8.

5.12. Ответы на запросы регистрируются за теми же номерами, что и запросы.

5.13. Ответ на обращение направляется Субъекту по тому же каналу связи, по которому такое обращение было получено в случае, если в обращении не указан иной способ направления ответа.

5.14. Запрос считается исполненным при выполнении следующих условий:

- рассмотрены все указанные в обращении вопросы;
- приняты необходимые меры по устранению нарушений процесса обработки ПДн (в случае необходимости);
- субъекту направлен ответ на обращение.

6. ОТВЕТСТВЕННОСТЬ

6.1. Ответственность за выполнение настоящего установленного порядка обработки обращений возлагается на лиц, ответственных за обработку обращений.

6.2. Ответственность за контроль выполнения установленного порядка обработки обращений возлагается на ответственного за обработку персональных данных.

6.3. Нарушение установленного порядка обработки обращений влечет ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

Приложение №1
к Регламенту обработки субъектов персональных данных

Сводная таблица действий в ответ на обращения Субъектов ПДн

№	Запрос	Действия	Срок	Ответ
I. Запрос Субъекта ПДн или его Представителя				
1.1.	Наличие ПДн	Подтверждение обработки ПДн	10 рабочих дней* * Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации	Подтверждение обработки ПДн
		Отказ подтверждения обработки ПДн	10 рабочих дней* * Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации	Уведомление об отказе подтверждения обработки ПДн

№	Запрос	Действия	Срок	Ответ
1.2.	Ознакомление с ПДн	Предоставление информации по ПДн	<p>10 рабочих дней*</p> <hr/> <p>* Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации</p>	<p>1. Подтверждение обработки ПДн, а также правовые основания и цели такой обработки.</p> <p>2. Способы обработки ПДн.</p> <p>3. Сведения о лицах, которые имеют доступ к ПДн.</p> <p>4. Перечень обрабатываемых ПДн и источник их получения.</p> <p>5. Сроки обработки ПДн, в том числе сроки их хранения.</p> <p>6. Информация об осуществленных или о предполагаемой трансграничной передаче.</p> <p>7. Наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку ПДн по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу.</p>
		Отказ предоставления информации по ПДн	<p>10 рабочих дней*</p> <hr/> <p>* Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации</p>	Уведомление об отказе предоставления информации

№	Запрос	Действия	Срок	Ответ
1.3.	Уточнение ПДн	Изменение ПДн	7 рабочих дней со дня предоставления уточняющих сведений (согласно пункту 3 статьи 20 152-ФЗ)	Уведомление о внесенных изменениях
		Отказ изменения ПДн		Уведомление об отказе изменения ПДн
1.4.	Уничтожение ПДн	Уничтожение ПДн	7 рабочих дней со дня предоставления сведений о незаконном получении ПДн или отсутствии необходимости ПДн для заявленной цели обработки (согласно пункту 3 статьи 20 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении
		Отказ уничтожения ПДн		Уведомление об отказе уничтожения ПДн
1.5.	Отзыв согласия на обработку ПДн	Прекращение обработки и уничтожение ПДн	10 рабочих дней*	Уведомление о прекращении обработки и уничтожении ПДн
		Отказ прекращения обработки и уничтожения ПДн		Уведомление об отказе прекращения обработки и уничтожения ПДн
1.6.	Недостоверность ПДн Субъекта	Блокировка ПДн	С момента обращения Субъекта ПДн о недостоверности или с момента получения запроса на период проверки (согласно пункту 1 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление о внесенных изменениях

* Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации

№	Запрос	Действия	Срок	Ответ
		Изменение ПДн	7 рабочих дней со дня предоставления уточненных сведений (согласно пункту 2 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление об отказе изменения ПДн
		Снятие блокировки ПДн		
		Отказ изменения ПДн		
1.7.	Неправомерность действий с ПДн Субъекта	Прекращение неправомерной обработки ПДн	3 рабочих дня (согласно пункту 3 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление об устранении нарушений
		Уничтожение ПДн в случае невозможности обеспечения правомерности обработки	10 рабочих дней (согласно пункту 3 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении ПДн
1.8.	Достижение целей обработки ПДн Субъекта	Прекращение обработки ПДн	30 дней (согласно пункту 4 статьи 21 152-ФЗ), если иное не предусмотрено договором с субъектом ПДн	Уведомление об уничтожении ПДн
		Уничтожение ПДн		
II. Запрос Уполномоченного органа по защите прав Субъекта ПДн				
2.1.	Информация для осуществления деятельности уполномоченного органа	Предоставление затребованной информации по ПДн	10 рабочих дней* * Указанный срок может быть продлен, но не более чем на пять рабочих дней в случае направления оператором в адрес субъекта персональных данных мотивированного уведомления с указанием причин продления срока предоставления запрашиваемой информации	Предоставление затребованной информации по ПДн

№	Запрос	Действия	Срок	Ответ
2.2.	Недостоверность ПДн Субъекта	Блокировка ПДн	С момента обращения Уполномоченного органа о недостоверности или с момента получения запроса на период проверки (согласно пункту 1 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление о внесенных изменениях
		Изменение ПДн		
		Снятие блокировки ПДн		
		Отказ изменения ПДн	Уведомление об отказе изменения ПДн	
2.3.	Неправомерность действий с ПДн Субъекта	Прекращение неправомерной обработки ПДн	3 рабочих дня (согласно пункту 3 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление об устранении нарушений
		Уничтожение ПДн в случае невозможности обеспечения правомерности обработки	10 рабочих дней (согласно пункту 3 статьи 21 152-ФЗ)	Уведомление об уничтожении ПДн
2.4.	Достижение целей обработки ПДн Субъекта	Блокировка ПДн	10 рабочих дней, если иное не предусмотрено договором с субъектом ПДн	Уведомление об уничтожении ПДн
		Уничтожение ПДн		