

ПОЛИТИКА ОПЕРАТОРА ПРИ ОБРАБОТКЕ И ЗАЩИТЕ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ АБОНЕНТОВ

Настоящая Политика отражает действующий порядок обработки и защиты Персональных данных абонентов и пользователей услугами связи, которым Оператор (один из указанных в Приложении 4) оказывает услуги связи.

Статья 1. Терминология

1 **Персональные данные** (далее — **ПДн**) - любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту Пдн).

2 **Абонент(ы)** - юридическое или физическое лицо – абонент, пользователь услугами связи, с которым Оператор заключил договор об оказании таких услуг (как в письменном виде, так и путем осуществления конклюдентных действий Абонентом) при выделении для этих целей индивидуального абонентского номера или уникального кода идентификации;

3 **Оператор** – юридическое лицо, оказывающие услуги связи (далее — Услуги), на основании соответствующей лицензии.

4 Субъект Пдн:

4.1. Физическое лицо — Абонент (в т.ч. – потенциальный или бывший) АО «Риал Ком»

4.2. Физическое лицо — законный представитель Абонента АО «Риал Ком» (в т.ч., руководитель, законный представитель или специалист Абонента - юридического лица) уполномоченный заключать договор об оказании Услуг с АО «Риал Ком» и/или представлять другие интересы Абонента;

4.3. Физическое лицо — Абонент (в т.ч. – потенциальный или бывший) Оператора связи - Заказчика биллинг-обслуживания;

4.4. Физическое лицо — законный представитель Абонента Оператора связи - Заказчика биллинг-обслуживания (в т.ч., руководитель, законный представитель или специалист Абонента - юридического лица), уполномоченный заключать договор об оказании Услуг с Оператором связи и/или представлять другие интересы Абонента;

4.5. Физическое лицо — пользователь (в т.ч. – бывший) услугами связи Абонента АО «Риал Ком» - юридического лицом или индивидуального предпринимателя;

4.6. Физическое лицо — пользователь (в т.ч. – бывший) услугами связи Абонента (юридического лица или индивидуального предпринимателя) Оператора связи - Заказчика биллинг-обслуживания.

Статья 2. Общие положения

1 Оператор собирает и обрабатывает ПДн только для целей, непосредственно связанных с предоставлением Услуг, в том числе (но не ограничиваясь):

1.1 Для исполнения обязательств по договорам, заключенным с Абонентом (как в письменном виде, так и путем осуществления конклюдентных действий Абонентом).

1.2 Предоставление услуг, расчетов, устранение неисправностей и т. п.

1.3 Информационно-справочного обслуживания.

2 Оператор собирает ПДн только в объеме, необходимом для достижения названных целей.

3 ПДн не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда Абоненту, затруднения реализации прав и свобод Абонента как гражданина Российской Федерации.

4 Все сотрудники Оператора, имеющие доступ к ПДн Абонентов, ознакомлены под роспись с действующим порядком обработки и защиты Пдн.

5 В случае необходимости выполнения обязательств по договорам, заключенным с Абонентом, ПДн могут передаваться третьим лицам, являющимся Операторами обработки Пдн.

6 За нарушение режима защиты, обработки и порядка использования Пдн Оператор несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

Статья 3. Понятие и состав персональных данных Абонентов

1 Под ПДн Абонентов понимается информация об Абоненте, необходимая Оператору в связи с исполнением им договорных обязательств.

2 Состав ПДн Абонента, обработка которых осуществляется Оператором:

2.1 Для Абонента - физического лица: данные Основного документа, удостоверяющего личность Абонента — паспорта гражданина Российской Федерации, или иного удостоверяющего личность документа (при отсутствии паспорта гражданина РФ):

- 2.1.1.1 фамилия, имя, отчество;
- 2.1.1.2 дата и место рождения;
- 2.1.1.3 адрес регистрации по месту жительства;
- 2.1.1.4 номер/серия удостоверяющего личность документа;
- 2.1.1.5 сведения о дате выдачи и выдавшем удостоверяющего личность документ органе;
- 2.1.2 Сведения, необходимые для реализации Договора и информирования Абонента:
- 2.1.2.1 номер домашнего и (или) мобильного телефонов;
- 2.1.2.2 адрес доставки счёта за оказание Услуг, в том числе адрес ЭПЯ (e-mail);
- 2.1.2.3 адрес установки пользовательского (оконечного) оборудования;
- 2.1.2.4 IP адрес пользовательского оконечного оборудования.

2.2 Для Абонента - юридического лица:

2.2.1 реквизиты документа, удостоверяющего личность гражданина Российской Федерации-руководителя и/или законного представителя юридического лица;

2.2.2 адрес регистрации по месту жительства руководителя и/или законного представителя юридического лица;

2.2.3 сведения о дате выдачи и органе, выдавшем документ, удостоверяющий личность руководителя и/или законного представителя организации или индивидуального предпринимателя;

2.2.4 фамилии, имена, отчества, места жительства, реквизиты документа, удостоверяющего личность лиц, пользующихся услугами связи по договору с юридическим лицом.

3 При необходимости, в интересах Абонента состав ПДн, указанный выше, может быть дополнен другими сведениями, которые необходимы для реализации договора на оказание Услуг.

Статья 4. Конфиденциальность персональных данных

1 Сведения, перечисленные в статье 3 Политики, являются конфиденциальными. Оператор обеспечивает конфиденциальность ПДн и обязан не допускать их распространения без согласия Абонента, либо наличия иного законного основания.

2 Все меры конфиденциальности при сборе, обработке и хранении Пдн распространяются как на бумажные, так и на электронные (автоматизированные, машиночитаемые) носители информации.

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

Статья 5. Цели сбора ПДн Абонентов

1 Оператор собирает и обрабатывает ПДн Абонентов:

1.1 Для исполнения обязательств по договорам, заключенным с Абонентами (как в письменном виде, так и путем осуществления Абонентами конклюдентных действий);

1.2 Для предоставления услуг связи, дополнительных услуг, расчетов, устранение неисправностей и т. п.;

1.3 Для осуществление информационно-справочного обслуживания.

2 Оператор» собирает и обрабатывает ПДн потенциальных Абонентов в случае их намерения заключить договор на оказание услуг связи в объеме, необходимом для их идентификации на период переговоров и подготовки договора.

3 Оператор собирает ПДн Абонентов только в объеме, необходимом для достижения вышеуказанных целей.

4 ПДн Абонентов не могут использоваться в целях причинения имущественного и морального вреда Абонентам, затруднения реализации прав и свобод Абонентов как граждан РФ.

5 В случае необходимости выполнения обязательств по договорам, заключенным с Абонентами, ПДн могут передаваться третьим лицам, являющимся Операторами обработки ПДн.

6 За нарушение режима защиты, обработки и порядка использования ПДн Оператор несёт ответственность в соответствии с действующим законодательством РФ.

Статья 6. Права и обязанности Оператора

1 Оператор осуществляет обработку ПДн Абонентов в следующих случаях:

1.1 Обработка ПДн осуществляется с согласия субъекта ПДн на обработку его Пдн;

1.2 Обработка ПДн необходима для осуществления правосудия, исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве;

1.3 Обработка ПДн необходима для исполнения договора, стороной которого является субъект ПДн, а также для заключения договора по инициативе субъекта ПДн;

1.4 Обработка ПДн необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта ПДн, если получение согласия субъекта ПДн невозможно;

1.5 Обработка ПДн необходима для осуществления прав и законных интересов Оператора или третьих лиц либо для достижения общественно значимых целей при условии, что при этом не нарушаются права и свободы субъекта ПДн;

1.6 Обработка ПДн осуществляется в статистических или иных исследовательских целях;

1.7 Осуществляется обработка ПДн, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен субъектом ПДн либо по его просьбе (далее - ПДн, сделанные общедоступными субъектом ПДн);

2 В целях обеспечения прав и свобод человека и гражданина Оператор и его представители при обработке ПДн обязаны соблюдать следующие общие требования:

2.1 При определении объема и содержания ПДн, подлежащих обработке, Оператор руководствуется положениями:

2.1.1 Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных»,

2.1.2 Федерального закона № 126-ФЗ «О связи»,

2.1.3 Правила оказания услуг телефонной связи, утвержденные ППРФ № 59 от 24.01.2024 г.;

2.1.4 Правила оказания услуг связи по передаче данных, утвержденные ППРФ № 2607 от 31.12.2021г.;

2.1.5 Правила оказания телематических услуг связи, утвержденных ППРФ № 2607 от 31.12.2021г.;

2.1.6 Правила оказания услуг связи для целей кабельного вещания, утвержденные ППРФ № 785 от 22.12.2006 г.;

2.1.7 Договоры на оказание услуг биллинг-обслуживания между .

2.1.8 иными нормативными актами РФ,

2.1.9 договорными обязательствами, взятыми на себя Сторонами по договору на оказание Услуг между Абонентом и Оператором.

3 Оператор не запрашивает информацию о состоянии здоровья Абонента, за исключением тех сведений, которые относятся к вопросу предоставления льготных условий договора для Абонента.

4 Оператор должен обеспечить защиту ПДн от неправомерного их использования или утраты в порядке, установленном законом.

Статья 7. Права Абонента

1. Абонент имеет право на получение сведений об Операторе, о месте его нахождения, о наличии у Оператора ПДн, относящихся к Абоненту, а также на ознакомление со своими Пдн.

2. Абонент вправе требовать от Оператора уточнения своих ПДн, их блокирования или уничтожения в случае, если ПДн являются неполными, устаревшими, недостоверными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки, а также принимать предусмотренные законом меры по защите своих прав.

Сведения о наличии ПДн должны быть предоставлены Абоненту в доступной форме, и в них не должны содержаться ПДн, относящиеся к другим субъектам ПДн.

3. Доступ к своим ПДн предоставляется Оператором Абоненту, либо его законному или уполномоченному представителю при непосредственном обращении, либо при получении запроса. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность Абонента или его законного представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе и собственноручную подпись Абонента или его законного представителя, доверенность. Запрос может быть направлен в электронной форме и подписан электронной цифровой подписью в

соответствии с законодательством РФ.

4. Абонент имеет право на получение информации, касающейся обработки его ПДн, в том числе содержащей:

- 4.1. подтверждение факта обработки ПДн оператором;
- 4.2. правовые основания и цели обработки ПДн;
- 4.3. цели и применяемые оператором способы обработки ПДн;
- 4.4. наименование и место нахождения Оператора, сведения о лицах (за исключением работников Оператора), которые имеют доступ к ПДн или которым могут быть раскрыты ПДн на основании договора с Оператором или на основании действующего законодательства РФ;
- 4.5. обрабатываемые ПДн, относящиеся к соответствующему субъекту ПДн, источник их получения;
- 4.6. сроки обработки ПДн, в том числе сроки их хранения;
- 4.7. порядок осуществления субъектом ПДн прав, предусмотренных законом;
- 4.8. информацию об осуществленной или о предполагаемой трансграничной передаче данных;
- 4.9. наименование или фамилию, имя, отчество и адрес лица, осуществляющего обработку ПДн по поручению оператора, если обработка поручена или будет поручена такому лицу;
- 4.10. иные сведения, предусмотренные нормами действующего законодательства РФ.

5. Абонент имеет право отозвать согласие на обработку ПДн, ограничить способы и формы обработки ПДн¹, запретить распространение ПДн без его согласия.

6. Абонент вправе обжаловать действия или бездействие Общества в уполномоченный орган по защите прав субъектов ПДн или в судебном порядке.

7. Абонент имеет право на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и компенсацию морального вреда в судебном порядке.

Статья 8. Порядок получения персональных данных

1. Оператор получает ПДн Абонента непосредственно от субъекта ПДн – Абонента, либо от уполномоченного на то представителя на основании заключения с Абонентом письменного договора на оказание Услуг.

2. Оператор до начала обработки ПДн предоставляет Абоненту информацию о правовом основании и цели обработки Оператором ПДн, о предполагаемых пользователях ПДн и установленных законодательстве правах Абонента.

3. При обращении на сайт **WWW.RIALCOM.RU**:

3.1. Если посетитель не оставляет никаких заявок, обращений и т.п. (т.е. просто просматривает информацию на сайте), то никакие данные не собираются и не сохраняются.

3.2. В случае оставления Онлайн-заявки на подключения потенциальным Абонентом:

3.2.1. Абонентом самостоятельно вводятся все необходимые для оформления договора на оказание услуг связи и организации подключения данные потенциального Абонента, включая паспортные данные и место оказания Услуг.

3.2.2. Данные заносятся в ИС и передаются Оператору связи-Заказчику биллинг-обслуживания, который работает на территории места оказания запрашиваемых Услуг.

3.2.3. Дополнительно фиксируется IP адрес, с которого была оставлена заявка.

3.2.4. Загруженные Абонентом на сайте ПДн обрабатываются Специалистами по работе с абонентами-физическими лицами, доступ к этим ПДн Абонентов имеют также Специалисты службы Технической поддержки (Техподдержка) на случай обращения Абонента и уточнения каких-либо данных по оставленной заявке.

3.3. При заявке на обратный звонок: ФИО, Телефон, Лицевой счет, Адрес - заносятся в ИС и передаются Оператору связи-Заказчику биллинг-обслуживания, который работает на территории места оказания запрашиваемых Услуг или с этим Абонентом.

3.3.1. Результат общения обрабатывается Техподдержкой и заносится в ИС как относящийся к идентифицированному Абоненту.

¹ В случае отзыва субъектом ПДн (Абонентом) согласия на обработку ПД, Оператор вправе продолжить обработку ПДн без согласия субъекта ПДн при наличии оснований, указанных в пп. 1.2 — 1.4, 1.8 статьи 5 настоящей Политики и в соответствии с законом.

- 3.4. При использовании Онлайн-чата с Техподдержкой:
 - 3.4.1. В ИС фиксируются Имя, Логин, адрес ЭПЯ (e-mail), используемый IP-адрес.
 - 3.4.2. Абонент идентифицируется в ИС;
 - 3.4.3. Результат общения обрабатывается Техподдержкой и заносится в ИС как относящийся к идентифицированному Абоненту.
- 3.5. При использовании сервиса «Письмо руководству»:
 - 3.5.1. В ИС фиксируются e-mail, используемый IP-адрес;
 - 3.5.2. Сообщение передается Руководству АО «Риал Ком» или Руководству соответствующего Оператора связи - Заказчику биллинг-обслуживания.
- 3.6. При использовании сервисов RialCom - Forum:
 - 3.6.1. В ИС фиксируются e-mail, используемый IP-адрес.
 - 3.6.2. При необходимости результат общения как заявка или обращение заносится в ИС как относящийся к идентифицированному Абоненту.
- 3.7. При регистрации личного кабинета Абонента телефонной связи:
 - 3.7.1. В ИС фиксируются мобильный номер и выделенный Абоненту городской (фиксированный) номер из нумерации АО «Риал Ком»;
 - 3.7.2. Абонент идентифицируется в ИС.

Статья 9. Обработка персональных данных

- 1. Обработка ПДн Абонента осуществляется Оператором исключительно для достижения целей, определенных письменным договором между Абонентом и Оператором.
- 2. Обработка ПДн Оператором в интересах Абонента заключается в получении, систематизации, накоплении, хранении, уточнении (обновлении, изменении), использовании, распространении, обезличивании, блокировании, уничтожении и в защите от несанкционированного доступа ПДн Абонента.
- 3. Обработка ПДн ведется методом смешанной (в том числе автоматизированной) обработки.
- 4. К обработке ПДн имеют доступ только сотрудники Оператора, допущенные к работе с ПДн, и представители третьих лиц, являющихся Операторами обработки ПДн, только в интересах выполнения обязательств по договорам, заключенным с Абонентами.
- 5. Оператор уничтожает ПДн Абонента по окончании срока исковой давности по договору между Абонентом и Оператором. Срок хранения ПДн Абонентов составляет 3 года по окончании действия договора на оказание Услуг между Абонентом и Оператором связи (определяется сроком исковой давности по этому договору) и может быть продлен только по другим законным основаниям.

Статья 10. Передача персональных данных

- 1. Для достижения целей, определенных письменными договорами между Абонентом и Оператором допускается передача ПДн для обработки третьим лицам, являющимся Операторами обработки ПДн, а также организациям, указанным в Приложении №3.
- 2. Передача ПДн третьим лицам, являющимся Операторами обработки ПДн, осуществляется Оператором только на основании соответствующего договора, существенным условием которого является обязанность обеспечения третьим лицом конфиденциальности ПДн и безопасности ПДн при их обработке.

Данное положение не распространяется в случае обезличивания ПДн и в отношении общедоступных ПДн.
- 3. При передаче ПДн Оператор должно соблюдать следующие требования:
 - 3.1. не сообщать ПДн третьим лицам без письменного согласия Абонента, за исключением случаев, установленных федеральным законом;
 - 3.2. не сообщать ПДн в коммерческих целях без письменного согласия Абонента;
 - 3.3. предупредить лиц, получающих ПДн о том, что эти данные могут быть использованы лишь в целях, для которых они сообщены;
 - 3.4. разрешать доступ к ПДн только специально уполномоченным лицам, при этом указанные лица должны иметь право получать только те ПДн Абонентов, которые необходимы для выполнения конкретных функций.
- 4. Согласия Абонента на передачу его ПДн третьим лицам не требуется в случаях, когда это

необходимо в целях предупреждения угрозы жизни и здоровью Абонента, и когда третьи лица оказывают услуги Оператору на основании заключенных договоров, а также в случаях, установленных федеральным законом.

5. Оператор обеспечивает учет выданных ПДн, с фиксацией сведений о лице, которому передавались ПДн, дата передачи ПДн или дата уведомления об отказе в предоставлении ПДн, а также отмечается, какая именно информация была передана.

Статья 11. Хранение персональных данных

1. ПДн могут храниться как на бумажных носителях, так и в электронном виде.
2. ПДн на бумажных носителях, если с них не снят на законном основании режим конфиденциальности, хранятся в специально отведенном изолированном помещении (Приложение №1) с ограниченным доступом третьих лиц.
3. ПДн Абонентов в электронном виде хранятся на территории РФ.

Статья 12. Доступ к персональным данным Абонента

1. Право доступа к ПДн Абонентов у Оператора имеют сотрудники состоящие в должностях согласно Приложению №2 к настоящему Положению.
2. Доступ Абонента к своим ПДн предоставляется при обращении либо при получении запроса Абонента. Оператор обязан сообщить Абоненту информацию о наличии ПДн о нем.

Статья 13. Защита персональных данных Абонентов

1. защите подлежат следующие ПДн, если только с них на законном основании не снят режим конфиденциальности:
 - 1.1. документы, содержащие ПДн, перечисленные в п. 2 статьи 3 настоящей Политики;
 - 1.2. информация, содержащая ПДн, размещенная на электронных носителях.
2. Оператор при обработке ПДн принимает необходимые организационные и технические меры для защиты ПДн от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения ПДн, а также от иных неправомерных действий.
3. Доступ к ПДн Абонента имеют сотрудники Оператора, которым ПДн необходимы в связи с исполнением ими трудовых обязанностей. Все сотрудники, связанные с получением, обработкой и защитой ПДн Абонентов, обязаны подписать обязательство о неразглашении ПДн Абонентов.
4. Ответы на письменные запросы других организаций и учреждений о ПДн даются только с письменного согласия самого Абонента, если иное не установлено законодательством. Ответы оформляются в письменном виде, на бланке Общества, и в том объеме, который позволяет не разглашать излишний объем информации.

Статья 14. Ответственность за разглашение информации, содержащей персональные данные Абонента.

1. Оператор несет ответственность за разработку, введение и действенность соответствующих требованиям законодательства норм, регламентирующих получение, обработку и защиту ПДн. Оператор закрепляет персональную ответственность сотрудников за соблюдением установленного в организации режима конфиденциальности.
2. Руководитель, разрешающий доступ сотрудника к документам, содержащим ПДн, несет персональную ответственность за данное разрешение.
3. Каждый сотрудник Оператора, получающий для работы документ, содержащий ПДн, несет единоличную ответственность за сохранность носителя и конфиденциальность информации.
4. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту ПДн, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую или уголовную ответственность в соответствии с федеральными законами.
5. За неисполнение или ненадлежащее исполнение сотрудником по его вине возложенных на него обязанностей по соблюдению установленного порядка обработки ПДн Оператор вправе применять предусмотренные Трудовым кодексом дисциплинарные взыскания.
6. Неправомерный отказ в предоставлении собранных в установленном порядке документов, содержащих ПДн, либо несвоевременное предоставление таких документов или иной информации в случаях, предусмотренных законом, либо предоставление неполной или заведомо ложной

информации может повлечь наложение на должностных лиц административного штрафа в размере, определяемом Кодексом об административных правонарушениях.

Статья 15. Прочие положения

1. Все, что не оговорено в настоящем Положении, регулируется нормами действующего законодательства РФ.

2. Перечень приложений:

Приложение №1 – Перечень помещений обработки, хранения ПДн.

Приложение №2 - Перечень должностей сотрудников, имеющих доступ к ПДн Абонентов.

Приложение №3. Перечень организаций, которым могут передаваться Пдн для обработки.

Приложение №3. Перечень Операторов связи, которые заключили договоры на биллинг - обслуживание с АО «Риал Ком»

ПЕРЕЧЕНЬ
помещений в которых ведется обработка и хранение персональных данных

- 1. Помещение серверной узла связи АО «Риал Ком» (г. Подольск МО, ул. Большая Серпуховская, д. 48/1).**
- 2. Помещение бухгалтерии и отдела по работе с абонентами АО «Риал Ком» (г. Подольск МО, ул. Большая Серпуховская, д. 48/1).**
- 3. Помещение архива (г. Подольск МО, ул. ул. Большая Серпуховская, д. 48/1).**
- 4. Помещения офисов и пунктов приема Абонентов Операторов, указанных в Приложении 4 (список и адреса указаны на сайте www.rialcom.ru).**

ПЕРЕЧЕНЬ
должностей сотрудников, имеющих доступ к персональным данным Абонентов.

Доступ к ПДн Абонентов без специального разрешения имеют сотрудники, занимающие в следующие должности:

1. Генеральный директор и его заместители
2. Руководитель департамента услуг связи
3. Специалисты по работе с абонентами-физическими лицами
4. Специалисты по работе с абонентами-юридическими лицами
5. Специалисты по работе с операторами связи
6. Сотрудники юридической службы
7. Делопроизводители секретариата
8. Специалисты службы технической поддержки и справочно - информационного центра
9. Специалисты службы безопасности
10. Руководители Операторов связи, которые заключили договоры на биллинг - обслуживание с АО «Риал Ком» и их представители по согласованию с Генеральным директором АО «Риал Ком» (в части, касающейся Абонентов этих Операторов)

**ПЕРЕЧЕНЬ
организаций, который могут передаваться персональные данные для обработки**

1. АО «Риал Ком» для организации биллинга и технического обслуживания
2. Платежные и банковские агенты, через которых происходит оплата услуг Абонентами.

ПЕРЕЧЕНЬ Операторов связи,
которые заключили договоры на биллинг - обслуживание с АО «Риал Ком»

№ пп.	Наименование	ИНН
1	ООО "Риалком"	5021018745
2	ООО "РиалКом-Протвино"	5037008118
3	ООО "РиалКом-Пушино"	5039010828
4	ООО "РиалКом-Серпухов"	5043037759
5	ООО «Абевег»	5048008800
6	ООО "Чехов.НЕТ"	5048025482
7	ООО "РиалКом-Щербинка"	7751526488
8	ООО "РиалКом-Кременки"	4007020042