

## СОЦИАЛЬНАЯ ОТВЕТСТВЕННОСТЬ ОПЕРАТОРА : ВЗГЛЯД ГРАЖДАН

Гафурова Альфия Хасибулловна,  
заместитель начальника Управления  
по защите прав субъектов  
персональных данных Роскомнадзора



**ПУБЛИЧНЫЙ СЕМИНАР  
ДЛЯ ОПЕРАТОРОВ  
ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ**

# ДИНАМИКА ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН, ПОСТУПИВШИХ В УПОЛНОМОЧЕННЫЙ ОРГАН ПО ЗАЩИТЕ ПРАВ СУБЪЕКТОВ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ ЗА 2019 -2020 гг.



Обращения граждан представляют собой один из главных источников выражения общественного мнения; это своеобразный диалог между гражданином и государством.

За 9 месяцев **2019** года в Роскомнадзор и его территориальные органы поступило **37 тыс.** обращений.  
За 9 месяцев **2020** года поступило – **32 тыс.** обращений.

НА **14%** СОКРАТИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО  
ОБРАЩЕНИЙ

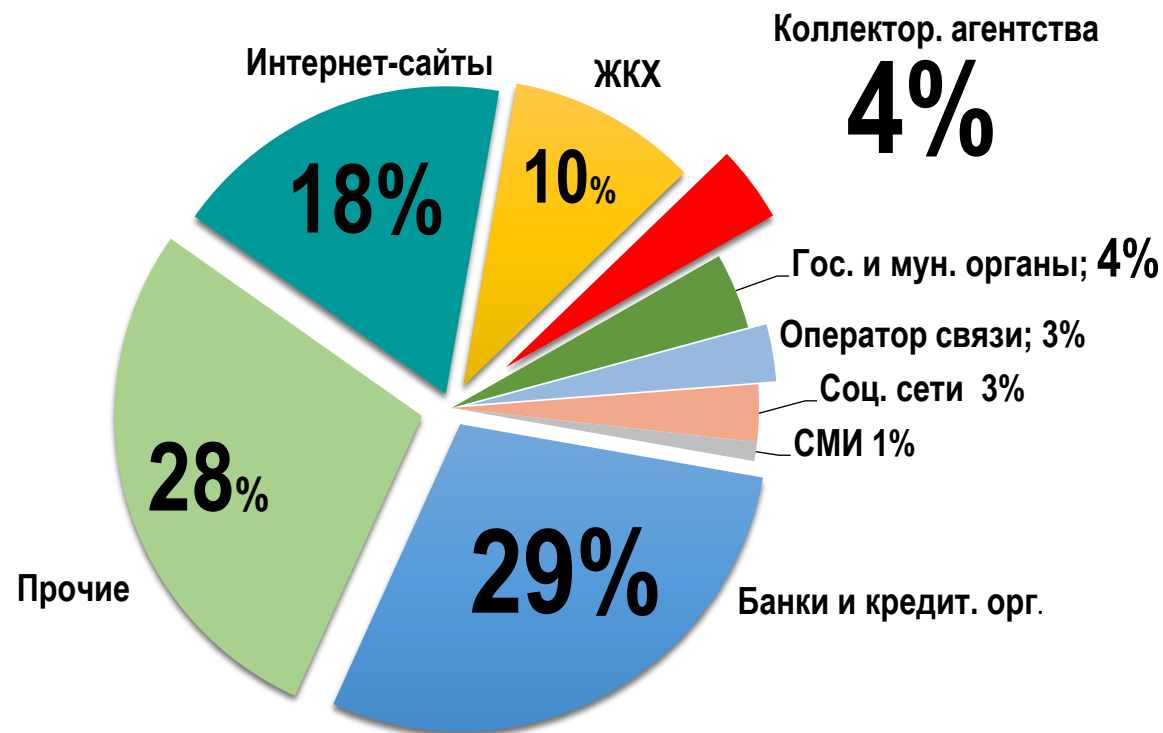
НА **0,3%** УВЕЛИЧИЛОСЬ КОЛИЧЕСТВО  
ПОДТВЕРЖДЕННЫХ ДОВОДОВ

# КАТЕГОРИИ ОПЕРАТОРОВ, НА ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ КОТОРЫХ ПОСТУПИЛО НАИБОЛЬШЕЕ КОЛИЧЕСТВО ЖАЛОБ ГРАЖДАН В 2020 г.



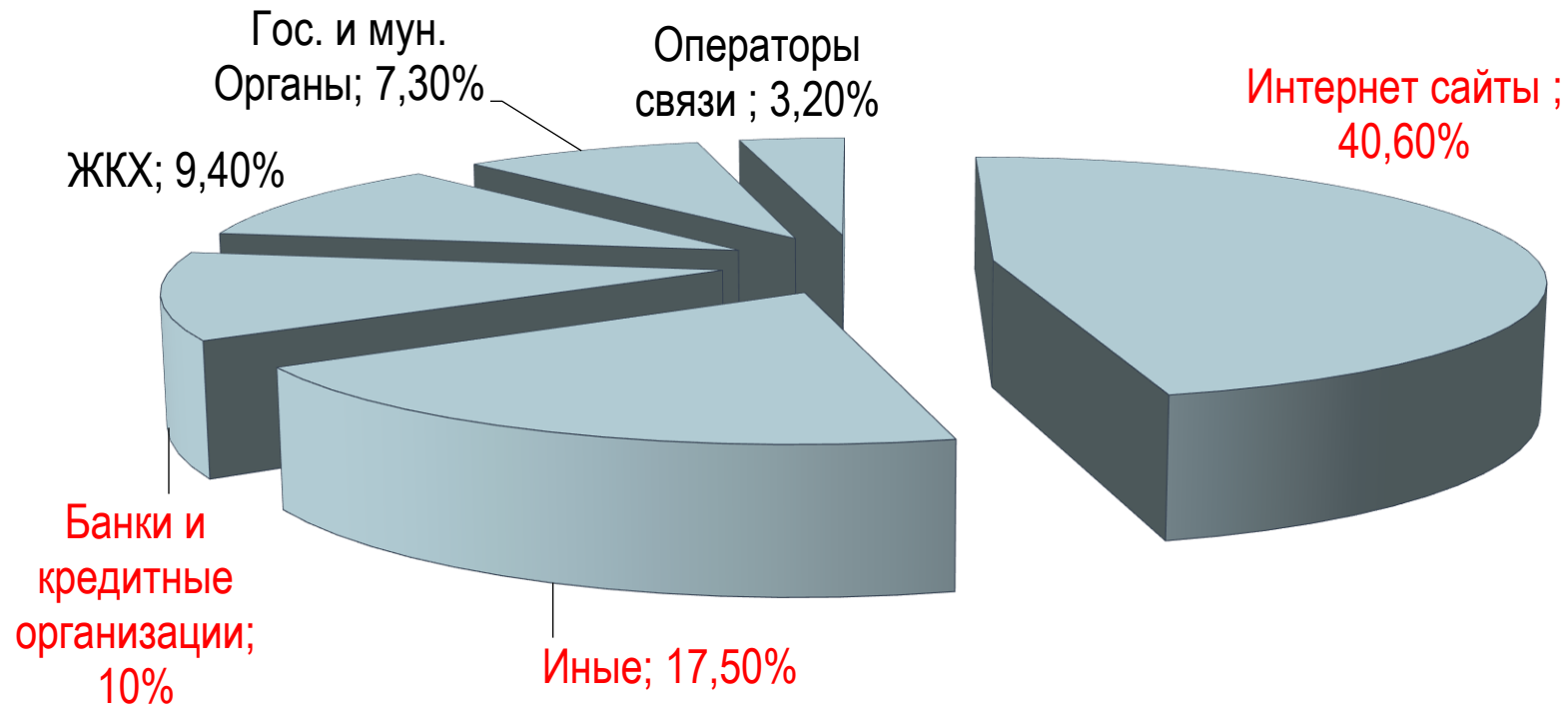
## РАСПРЕДЕЛЕНИЕ ЖАЛОБ И ОБРАЩЕНИЙ ПО ТЕМАТИКЕ

- Банки и кредитные организации
- Прочие
- Интернет-сайты
- Сфера ЖКХ
- Коллекторские агентства
- Гос. и мун. органы
- Оператор связи
- Соц. сети
- СМИ



По сравнению с предыдущим периодом количество поступающих жалоб на коллекторские агентства снизилось на 33,8%, на операторов связи - на 10,9%, на интернет-сайты - на 41,5%, на ЖКХ снизилось на 13,1%. Однако количество поступающих жалоб на действия банков и кредитных организаций возросло на 6,4%, на социальные сети - на 0,6%, на СМИ - на 15,9%.

# ДОЛЯ ЖАЛОБ, ДОВОДЫ ПО КОТОРЫМ ПОДТВЕРДИЛИСЬ ЗА 2020 ГОД



# ТИПОВЫЕ НАРУШЕНИЯ В БАНКОВСКОЙ СФЕРЕ



1

Невыполнение оператором обязанности по предоставлению субъекту персональных данных информации, касающейся обработки его персональных данных

## ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:

- Оператор не предоставляет, полагая, что должен направить копии документов, рискует нарушить ст. 7 Федерального закона № 152-ФЗ и банковскую тайну
- Оператор полагает, что не обязан предоставлять запрашиваемую информацию по основаниям, предусмотренным ч. 4 ст. 18 Федерального закона № 152-ФЗ
- Оператор полагает, что закон не обязывает его сообщать запрашиваемую информацию определенным способом, достаточно разместить в претензионной базе оператора

## УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:

СУБЪЕКТ ИМЕЕТ ПРАВО НА ПОЛУЧЕНИЕ ИНФОРМАЦИИ ОБ ОБРАБОТКЕ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ, А НЕ НА ПРЕДОСТАВЛЕНИЕ КОПИЙ ДОКУМЕНТОВ, СОДЕРЖАЩИХ ЕГО ПЕРСОНАЛЬНЫЕ ДАННЫЕ .

ПОЛОЖЕНИЯ Ч. 4 СТ. 18 ФЕДЕРАЛЬНОГО ЗАКОНА № 152-ФЗ В РАССМАТРИВАЕМОМ СЛУЧАЕ НЕ ПРИМЕНЯЮТСЯ.



2

Продолжение обработки персональных данных после отзыва согласия или прекращения договорных обязательств, по достижении цели обработки персональных данных

**ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:**

- Оператор не учитывает сроки договорных обязательств, не прекращает обработку персональных данных после отзыва согласия у третьих лиц
- Оператор после прекращения договорных отношений осуществляет обработку пд в целях рассылки рекламных предложений и осуществление звонков

**УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:**

**ОПЕРАТОР ПО ДОСТИЖЕНИИ ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ МОЖЕТ ХРАНИТЬ ПД В УСТАНОВЛЕННЫЕ ЗАКОНОМ СРОКИ, ПО ИСТЕЧЕНИИ КОТОРЫХ ОБЯЗАН УНИЧТОЖИТЬ ПД**

3

Обработка персональных данных третьих лиц (поручителей) без наличия правовых оснований

**ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:**

- Оператор полагает, что у субъекта имеется согласие на обработку пд третьих лиц

**УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:**

**ОПЕРАТОР ОБЯЗАН ПРЕКРАТИТЬ ОБРАБОТКУ ПД ПОРУЧИТЕЛЯ В СЛУЧАЕ ОТСУТСТВИЯ ПРАВОВЫХ ОСНОВАНИЙ**



1 Невыполнение оператором обязанности по опубликованию или обеспечению иным образом неограниченного доступа к документу, определяющему политику оператора в отношении обработки ПД, или сведениям о реализуемых требованиях к защите ПД

**ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:**

- На сайте реализована форма сбора пд , политика не размещена
- Политика по содержанию отличается от функционала сбора пд, реализованного на сайте

2 Отсутствие на сайте согласия на обработку персональных данных

**УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:**

Реализовать форму согласия в виде «галочки», чекбокса

3 Возможность использования размещенных ПД на других ресурсах

**ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:**

- Операторы полагают, что размещенные ПД общедоступные, их можно использовать без согласия

**УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:**

Удалить незаконно обрабатываемые и размещенные ПД



## 1 Нарушение условий конфиденциальности (распространение ПД в подъездах жилых домов)

### ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:

- Оператор полагает, что «сумма задолженности, номер квартиры, ФИО», «полный адрес» это не ПД и их можно размещать в подъездах, на сайте, в СМИ

### УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:

- «лицевой счет и сумма задолженности», «номер квартиры и сумма задолженности» – не ПД, размещение возможно в подъездах
- «сумма задолженности, номер квартиры, ФИО», полный адрес – это ПД, размещение их на сайте, в СМИ без согласия является нарушением.

## 2 Отсутствие у организаций в сфере ЖКХ первоначальных оснований для осуществления деятельности, в том числе в сфере обработки персональных данных

### ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:

- Не проведение общего собрания;
- отсутствие решения собственников по выбору УК, о переходе на прямые договоры с ресурсоснабжающими организациями

## 3 Нарушения при обработке персональных данных субъектов в рамках вывоза ТКО

ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ: отсутствие подтверждения источника получения ПД





## 1 Обработка персональных данных без правовых оснований (при оформлении сим карт)

### ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:

- Оператор привлекает агента, который осуществляет оформление сим карт на подставных третьих лиц , используя чужие паспортные данные
- Оператор при продаже телефона использует полученные паспортные данные для оформления сим карты

### УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:

- Договор об оказании услуг связи оформлять строго при непосредственном участии абонента при предъявлении документа, удостоверяющего личность

## 2 Непринятие мер по уничтожению ПД, обрабатываемых при оформлении договора о приобретении абонентского номера без согласия абонента



1

Использование ПД в рекламных целях при рассылке рекламных сообщений, при оформлении различных программ лояльности

## ВОЗМОЖНЫЕ ПРИЧИНЫ НАРУШЕНИЯ:

- **Согласие и на обработку ПД берется на неопределенный срок**
- **Отсутствует возможность отзыва согласия на обработку ПД**
- **Указывается неопределенный круг лиц, которым передаются ПД**
- **Непринятие мер по удалению ПД у третьих лиц в случае прекращения обработки ПД**

## УСТРАНЕНИЕ НАРУШЕНИЯ:

- **Оформление предварительного согласия на обработку персональных данных с указанием целей, определенного срока обработки ПД**
- **Указание конкретного перечня лиц, которым планируется передача ПД с указанием целей и правовых оснований передачи**
- **Принятие мер по удалению пд у третьих лиц в случае прекращения обработки ПД**



## □ ОБРАБОТКА БИОМЕТРИЧЕСКИХ ПД

В соответствии с ч. 1 ст. 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных) относятся сведения, которые характеризуют физиологические и биологические особенности человека, на основании которых можно установить его личность (биометрические персональные данные).

Согласно п. «а» Составы сведений, размещаемых в единой информационной системе персональных данных, обеспечивающей обработку, включая сбор и хранение, биометрических персональных данных, их проверку и передачу информации о степени их соответствия предоставленным биометрическим персональным данным гражданина Российской Федерации, включая вид биометрических персональных данных, утвержденного постановлением Правительства Российской Федерации от 30.06.2018 № 772, данные изображения лица человека, полученные с помощью фото-видео устройств; данные голоса человека, полученные с помощью звукозаписывающих устройств, признаются биометрическими персональными данными физического лица.

В соответствии с п. 6 Перечня персональных данных, записываемых на электронные носители информации, содержащиеся в основных документах, удостоверяющих личность гражданина Российской Федерации, по которым граждане Российской Федерации осуществляют выезд из Российской Федерации и въезд в Российскую Федерацию, утверждённого постановлением Правительства Российской Федерации 4 марта 2010 года № 125, цветное цифровое фотографическое изображение лица владельца документа является биометрическими персональными данными владельца документа.

Требования к формату изображения лица, предназначенного для хранения представлений лица в записи биометрических данных, установлены Национальным стандартом Российской Федерации ГОСТ Р ИСО/МЭК 19794-5-2013, утверждённым приказом Федерального агентства по техническому регулированию и метрологии Российской Федерации от 06.09.2013 № 987-ст.



## ❑ ОБРАБОТКА ФОТО И ВИДЕОИЗОБРАЖЕНИЙ

По существу вопроса о необходимости получения согласия субъекта персональных данных на видеонаблюдение в группах детского сада (в целях разбора конфликтных ситуаций, улучшения качества воспитательного процесса и др.) сообщаем, что случаи обработки персональных данных установлены ч. 1 ст. 6 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

В тоже время согласно ч. 1 ст. 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации обнародование и дальнейшее использование изображения гражданина (в том числе его фотографии, а также видеозаписи или произведения изобразительного искусства, в которых он изображен) допускаются только с согласия этого гражданина.

Такое согласие не требуется в случаях, установленных положениями пп. 1-3 ч. 1 ст. 152.1 ГК РФ.

В частности, в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 152.1 ГК РФ такое согласие не требуется в случае, если изображение гражданина получено при съемке, которая проводится в местах, открытых для свободного посещения, или на публичных мероприятиях (собраниях, съездах, конференциях, концертах, представлениях, спортивных соревнованиях и подобных мероприятиях), за исключением случаев, когда такое изображение является основным объектом использования.

Таким образом, в случае если деятельность организации, указанной в Вашем обращении, не предусматривает обнародования и дальнейшего использования изображения гражданина, указанная деятельность не будет подпадать под требование ст. 152.1 Гражданского кодекса Российской Федерации.



## □ ЛОКАЛИЗАЦИЯ БАЗ ПД

**Российская компания входит в международную группу компаний и использует ИСПДн, находящуюся за пределами Российской Федерации.**

**Вопрос оператора: правомерно ли использование указанной ИСПДн при наличии согласия субъекта персональных данных на трансграничную передачу персональных данных без локализации на территории Российской Федерации**

Принимая во внимание положение ч. 5 ст. 18 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», согласно которой оператор при сборе персональных данных, в том числе посредством информационно-телекоммуникационной сети «Интернет», обязан обеспечить запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение персональных данных граждан Российской Федерации с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации, в рассматриваемом случае использование при сборе персональных данных российских граждан информационной системы, находящейся за пределами Российской Федерации, содержит признаки нарушения требований вышеуказанной статьи Закона о персональных данных.

# МЕРЫ РЕАГИРОВАНИЯ, ПРИНИМАЕМЫЕ РОСКОНАДЗОРОМ ПО ИТОГАМ РАССМОТРЕНИЯ ОБРАЩЕНИЙ ГРАЖДАН



1

Направление требования о прекращении неправомерной обработки ПД, о приведении деятельности в соответствие

2

Принятие мер по ограничению доступа к Интернет-ресурсу, содержащему ПД, обработка которых нарушает требования законодательства в области ПД

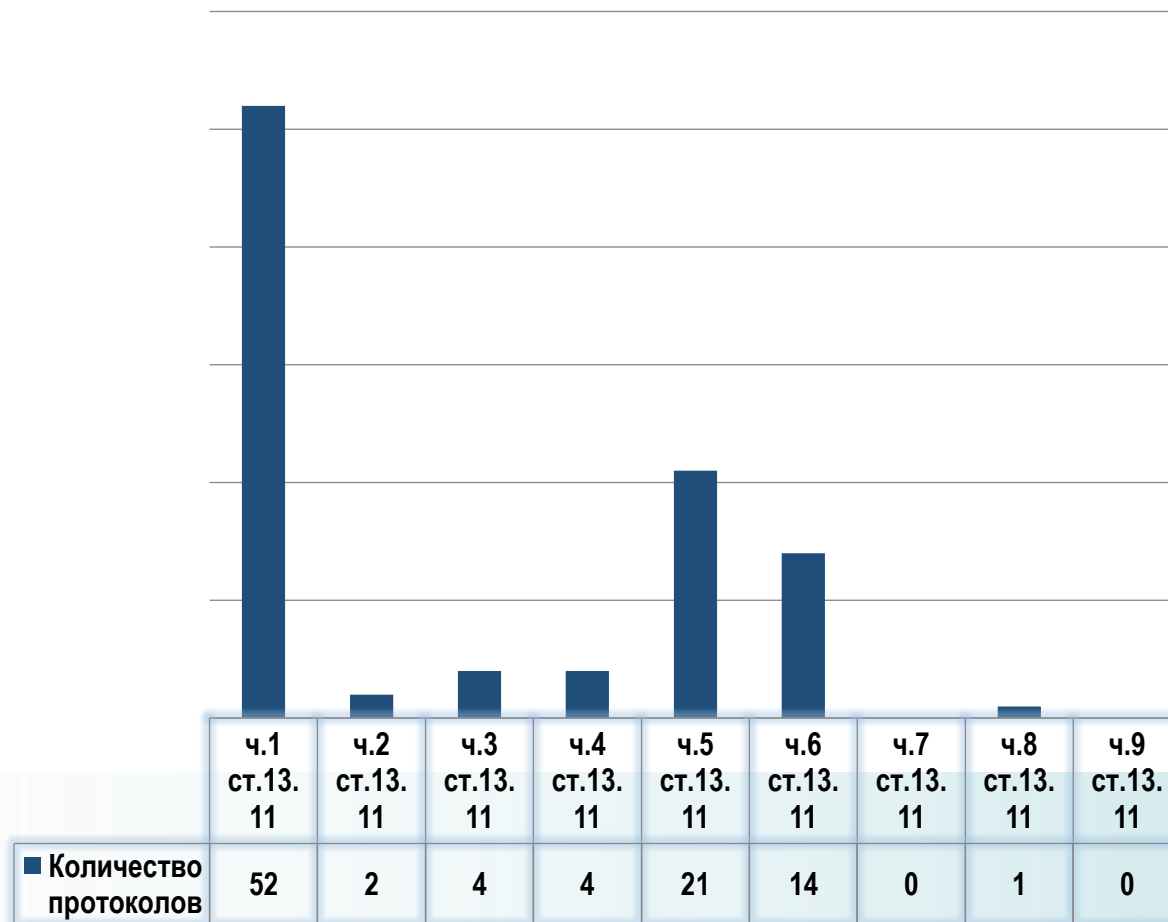
3

Принятие мер административного воздействия по ст. 13.11 КоАП РФ

# МЕРЫ АДМИНИСТРАТИВНОГО ВОЗДЕЙСТВИЯ, ПРИНЯТЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ГРАЖДАН ЗА 10 МЕС. 2020 г.



Составлено **98** протоколов об АП по ст. 13.11 КоАП РФ



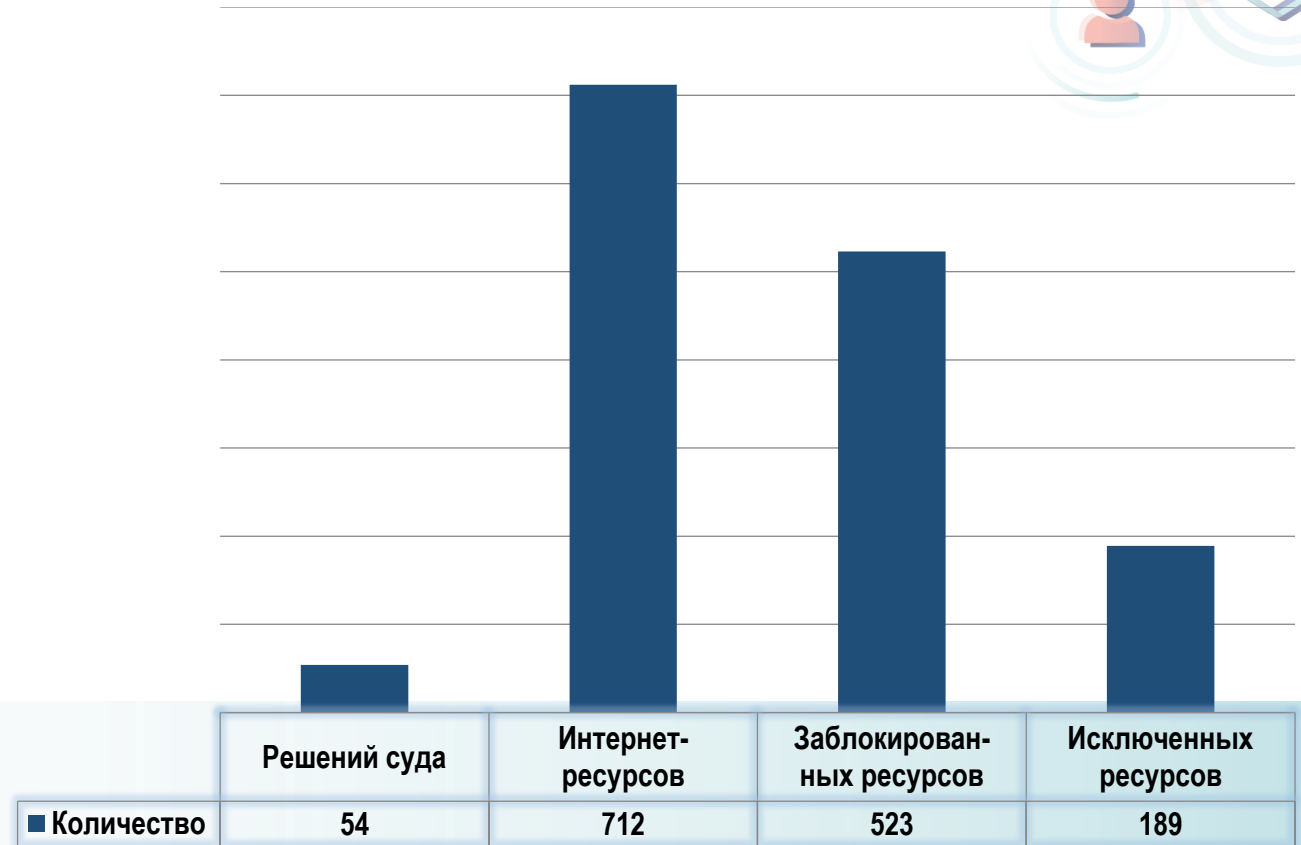
Сумма наложенных штрафов: **427** тыс. руб

Направлено требований об устранении нарушений: **2121**

# МЕРЫ, ПРИНЯТЫЕ ПО РЕЗУЛЬТАТАМ РАССМОТРЕНИЯ ЖАЛОБ ГРАЖДАН ЗА 10 МЕС. 2020 г.



Внесено **712** ресурсов  
в Реестр нарушителей прав  
субъектов ПД







СПАСИБО  
ЗА ВНИМАНИЕ!