



МОСЭНЕРГОСБЫТ
С НАМИ ПРИХОДИТ СВЕТ

**Положение об организации обработки и
защиты персональных данных клиентов
ПАО «Мосэнергосбыт»**

ПЛ-519-1

Для внутреннего
использования

Приложение № 1 к приказу
от 23.11.2017 № 1011-962/17

ПОЛОЖЕНИЕ
об организации обработки и защиты персональных
данных клиентов ПАО «Мосэнергосбыт»

ПЛ-519-1

Владелец документа	Директор по ИТ
Ответственный за применение ВНД	Директор по ИТ



Содержание

1. Информация о документе	3
2. Ответственность и область применения	3
3. Термины и определения.....	3
4. Общие положения.....	4
5. Цели обработки и состав персональных данных.....	5
6. Сбор, обработка и хранение персональных данных	7
7. Защита персональных данных.....	11
8. Права и обязанности сторон	13
9. Ответственность за разглашение конфиденциальной информации, связанной с персональными данными	13
10. Порядок ввода в действие и изменение документа.....	14



1. Информация о документе

Краткое описание документа	Настоящее Положение определяет порядок и политику оператора в отношении обработки персональных данных в рамках осуществления функций гарантирующего поставщика электроэнергии, а также основных видов деятельности ПАО «Мосэнергосбыт» в соответствии с Уставом и обязательно для применения всеми должностными лицами и структурными подразделениями ПАО «Мосэнергосбыт»
Корпоративный стандарт	Нет
Ограничение доступа	Нет

2. Ответственность и область применения

Настоящий документ регламентирует деятельность следующих структурных подразделений и должностных лиц, включая исполняющих роли:

Наименование подразделения/должности/роли
Все структурные подразделения ПАО «Мосэнергосбыт»

3. Термины и определения

Термин/Сокращение	Определение
Общество	ПАО «Мосэнергосбыт»
Блокирование персональных данных	Временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных)
Документированная информация	Зафиксированная на материальном носителе путем документирования информация с реквизитами, позволяющими определить такую информацию или ее материальный носитель
Информация	Сведения (независимо от формы их представления)
Клиент	Субъект, использующий услуги, предоставляемые Обществом
Конфиденциальная информация	Документированная, т.е. зафиксированная на материальном носителе и с реквизитами информация, позволяющими ее идентифицировать, доступ к которой ограничивается в соответствии с законодательством РФ и локальными нормативными актами Общества
Обезличивание персональных данных	Действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному лицу
Обработка персональных данных	Любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение



	(обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных
Оператор	Юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующее и (или) осуществляющее обработку персональных данных, а также определяющее цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными
Персональные данные	Любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определенному или определяемому физическому лицу
Постороннее лицо	Любое лицо, не имеющее непосредственного отношения к деятельности Общества, посетители, работники других организационных структур
Предоставление персональных данных	Действия, направленные на раскрытие персональных данных определенному лицу или определенному кругу лиц
Распространение персональных данных	Действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределенному кругу лиц
Режим конфиденциальности информации	Режим доступа к конфиденциальной информации, а также регламентация порядка ее использования, способов и средств обеспечения ее защиты
Субъект персональных данных	Физическое лицо, которое прямо или косвенно определено или определяемо с помощью персональных данных
Угроза или опасность утраты персональных данных	Единичное или комплексное, реальное или потенциальное, активное или пассивное проявление злоумышленных возможностей внешних или внутренних источников угрозы создавать неблагоприятные события, оказывать дестабилизирующее воздействие на защищаемую информацию
Уничтожение персональных данных	Действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных

4. Общие положения

4.1. Настоящее Положение разработано на основании Трудового кодекса Российской Федерации, Федерального закона от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», Федерального закона от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации», Постановления Правительства Российской Федерации от 15.09.2008 № 687 «Об утверждении Положения об особенностях обработки персональных данных, осуществляемой без использования средств автоматизации»,



Постановления Правительства Российской Федерации от 01.11.2012 № 1119 «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных», Приказа Федеральной службы по техническому и экспортному контролю от 18.02.2013 № 21 «Об утверждении Состав и содержания организационных и технических мер по обеспечению безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» и иных правовых актов органов государственной власти Российской Федерации.

4.2. Обработка персональных данных субъектов персональных данных, осуществляется в целях исполнения договоров, одной из сторон которых являются субъекты персональных данных, обеспечения выполнения работ и предоставления услуг, определенных Уставом и лицензиями Общества, выполнения договорных обязательств Общества перед клиентами.

4.3. Общество, являясь оператором персональных данных, осуществляет обработку персональных данных субъектов персональных данных, состоящих с Обществом в договорных отношениях.

4.4. Персональные данные относятся к категории конфиденциальной информации. Режим конфиденциальности персональных данных снимается в случаях обезличивания или по истечении срока хранения, в других случаях, предусмотренных федеральными законами.

4.5. Лица, в соответствии со своими полномочиями владеющие информацией о субъектах персональных данных, получающие и использующие ее, несут ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации за нарушение режима защиты, обработки и порядка использования этой информации.

5. Цели обработки и состав персональных данных

5.1. Персональные данные обрабатываются Обществом в целях:

- обеспечения соблюдения Конституции Российской Федерации, законодательных и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, локальных нормативных актов Общества;
- осуществления функций, полномочий и обязанностей, возложенных на Общество законодательством Российской Федерации, в том числе по предоставлению персональных данных в органы государственной власти;
- формирования материалов для внутреннего информационного обеспечения деятельности Общества, его отделений, а также дочерних обществ и организаций;
- исполнения судебных актов, актов других органов или должностных лиц, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации;
- регистрации сведений субъектов персональных данных,



необходимых для осуществления энергосбытовой и агентской деятельности в рамках заключенных договоров Общества;

- проведения мероприятий по взысканию дебиторской задолженности физических лиц;
- защиты интересов Общества в судебных спорах;
- выявления и определения круга лиц, являющихся надлежащими должниками/ответчиками при предъявлении требований о взыскании дебиторской задолженности;
- содействия членам органов управления в осуществлении ими своих функций;
- ведения списка аффилированных лиц;
- выявления заинтересованности указанных лиц в совершаемых Обществом сделках;
- обеспечения соответствия деятельности Общества в сфере корпоративного управления требованиям правовых норм;
- ведения списка инсайдеров и взаимодействия с инсайдерами в соответствии с нормативными правовыми актами;
- соблюдения правовых интересов Общества во взаимоотношениях с контрагентами при заключении, изменении и расторжении хозяйственных договоров;
- формирования и обработки расчетных документов для частных лиц и организаций, заключивших договоры с Обществом;
- ведения в электронном виде базы по лицевым счетам клиентов физических лиц и по договорам юридических лиц;
- поддержания контактов с субъектом персональных данных или его законными представителями.

5.2. В состав персональных данных, обрабатываемых Обществом, входит любая информация, прямо или косвенно относящаяся к клиентам Общества, в том числе:

- ФИО физического лица;
- паспортные данные;
- дата и место рождения нанимателя/собственника жилого помещения;
- адрес регистрации должника;
- адрес расположения собственности должника;
- сведения о составе семьи;
- данные о наличии оснований для применения льготных скидок при расчете за электроэнергию (наличие справок об инвалидности, удостоверений ветерана труда, многодетной семьи, лиц, оставшихся без попечения родителей и т.д.);
- номер СНИЛС физического лица;
- номер телефона, адрес электронной почты, иные контактные



данные;

- данные о договорах купли-продажи, дарения;
- данные, указанные в свидетельстве о собственности;
- иная информация.

5.3. При обработке выделяются следующие категории субъектов персональных данных:

- физические лица – потребители и их законные представители;
- руководители, представители и работники юридических лиц, с которыми у Общества существуют договорные либо преддоговорные отношения;
- посетители офисов и отделений Общества.

6. Сбор, обработка и хранение персональных данных

6.1. Обработка персональных данных должна осуществляться на законной и справедливой основе.

6.2. Все персональные данные следует получать у самого субъекта персональных данных или из общедоступных источников персональных данных. Работник Общества должен сообщить субъекту персональных данных о целях, предполагаемых источниках и способах получения персональных данных, а также о характере подлежащих получению персональных данных и последствиях отказа субъекта персональных данных дать письменное согласие на их получение.

6.3. Все персональные данные следует получать у субъекта после предоставления им согласия на обработку персональных данных. Работник Общества, ответственный за получение персональных данных от указанных субъектов персональных данных, проверяет достоверность сведений, сверяя данные, предоставленные этим субъектом, с имеющимися у субъекта документами.

6.4. Согласие субъекта персональных данных на обработку персональных данных должно включать:

- фамилию, имя, отчество, адрес субъекта персональных данных, номер основного документа, удостоверяющего его личность, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе;
- наименование (фамилию, имя, отчество) и адрес оператора, получающего согласие субъекта персональных данных;
- цель обработки персональных данных;
- перечень персональных данных, на обработку которых дается согласие субъекта персональных данных;
- перечень действий с персональными данными, на совершение которых дается согласие, общее описание используемых оператором способов обработки персональных данных;
- срок, в течение которого действует согласие, а также порядок его отзыва.



6.5. Обработка персональных данных субъектов персональных данных работниками Общества осуществляется с их согласия, выраженного в письменной форме или в форме электронного документа, подписанного в соответствии с Федеральным законом от 06.04.2011 № 63-ФЗ «Об электронной подписи», кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации. Без согласия субъектов обработка осуществляется в следующих случаях:

- обработка персональных данных необходима для достижения целей, предусмотренных международным договором Российской Федерации или законом, для осуществления и выполнения возложенных законодательством Российской Федерации на оператора функций, полномочий и обязанностей;
- обработка персональных данных необходима для осуществления правосудия, исполнения судебного акта, акта другого органа или должностного лица, подлежащих исполнению в соответствии с законодательством Российской Федерации об исполнительном производстве;
- обработка персональных данных необходима для исполнения договора, стороной которого либо выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных, а также для заключения договора по инициативе субъекта персональных данных или договора, по которому субъект персональных данных будет являться выгодоприобретателем или поручителем;
- обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных, если получение согласия субъекта персональных данных невозможно;
- обработка персональных данных 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 персональных данных;
- обработка персональных данных осуществляется в статистических или иных исследовательских целях при условии обязательного обезличивания персональных данных, за исключением обработки персональных данных в целях продвижения товаров, работ, услуг на рынке путем осуществления прямых контактов с потенциальным потребителем с помощью средств связи, а также в целях политической агитации;
- обработка персональных данных, доступ неограниченного круга лиц к которым предоставлен субъектом персональных данных либо по его просьбе (персональные данные, сделанные общедоступными субъектом персональных данных);
- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством о государственной социальной помощи, трудовым законодательством, законодательством Российской Федерации о пенсиях по государственному пенсионному обеспечению, о трудовых пенсиях;



- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством Российской Федерации об обороне, о безопасности, о противодействии терроризму, о транспортной безопасности, о противодействии коррупции, об оперативно-разыскной деятельности, уголовно-исполнительным законодательством Российской Федерации;

- обработка полученных в установленных законодательством Российской Федерации случаях персональных данных осуществляется органами прокуратуры в связи с осуществлением ими прокурорского надзора;

- осуществляется обработка персональных данных, подлежащих опубликованию или обязательному раскрытию в соответствии с федеральным законом.

6.6. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных. В этом случае субъект персональных данных должен оформить отзыв согласия на обработку персональных данных.

6.7. Передача персональных данных субъекта персональных данных третьим лицам производится в соответствии с условиями согласия на обработку персональных данных, за исключением случаев, установленных Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.8. Хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных», договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных.

6.9. Персональные данные субъектов персональных данных хранятся в информационных системах персональных данных Общества.

6.10. Документы и внешние электронные носители информации, содержащие персональные данные, хранятся в служебных помещениях в надежно запираемых и опечатываемых шкафах (сейфах).

6.11. Учет внешних (съемных) электронных носителей информации, содержащей персональные данные, осуществляется в структурных подразделениях, обрабатывающих указанные персональные данные.

6.12. Работник, имеющий доступ к персональным данным субъектов персональных данных в связи с исполнением трудовых обязанностей:

- обеспечивает хранение информации, содержащей персональные данные, исключаящее доступ к ним третьих лиц;

- при уходе в отпуск, служебной командировке и иных случаях длительного отсутствия работника на своем рабочем месте он обязан передать документы и иные носители, содержащие персональные данные, лицу, на которое приказом или распоряжением Общества будет возложено исполнение



его трудовых обязанностей. В случае если такое лицо не назначено, документы и иные носители, содержащие персональные данные, передаются другому работнику, имеющему доступ к персональным данным по указанию руководителя структурного подразделения с составлением соответствующего акта.

6.13. При увольнении работника, имеющего доступ к персональным данным субъекта персональных данных, документы и иные носители, содержащие указанные персональные данные, сдаются руководителю структурного подразделения.

6.14. Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

6.15. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку его персональных данных оператор обязан прекратить их обработку или обеспечить прекращение такой обработки и в случае, если сохранение персональных данных более не требуется для целей обработки персональных данных, уничтожить персональные данные или обеспечить их уничтожение.

6.16. Уничтожение персональных данных, не подлежащих передаче в архив Общества, осуществляется только комиссией в составе представителей структурного подразделения Общества, в чьем ведении находятся указанные персональные данные работника, подчиненного заместителю генерального директора по правовому и корпоративному обеспечению, и при необходимости представителей подразделения, на которое возложены функции по обеспечению работоспособности ИС, и подразделения дирекции по безопасности. Результаты уничтожения должны документироваться путем составления акта.

6.17. В случае выявления недостоверных персональных данных субъекта персональных данных или неправомерных действий с ними работников Общества при обращении или по запросу субъекта персональных данных или его законного представителя осуществляется блокирование персональных данных, относящихся к соответствующему субъекту, с момента такого обращения или получения такого запроса на период проверки.

6.18. В случае подтверждения факта недостоверности персональных данных субъекта персональных данных на основании документов, представленных субъектом персональных данных или его законным представителем, или иных необходимых документов производится уточнение персональных данных, соответствующая блокировка снимается.

6.19. В случае выявления неправомерных действий с персональными данными в срок, не превышающий семи рабочих дней, необходимо устранить допущенные нарушения. В случае невозможности устранения допущенных нарушений в указанный срок необходимо уничтожить персональные данные.



Об устранении допущенных нарушений или об уничтожении персональных данных Общество обязано уведомить субъекта персональных данных или его законного представителя.

6.20. К перечню действий, совершаемых оператором с персональными данными субъектов, для достижения целей обработки персональных данных относятся:

- сбор, запись, систематизация, накопление, уточнение (обновление, изменение), извлечение и использование информации о ФИО потребителей, собственников жилых помещений, руководителей, представителей и работников юридических лиц, посетителей офисов и филиалов;

- использование персональных данных для получения информации о дате вселения в жилое помещение, дате приобретения права собственности, наличии дееспособности лица и т.д.;

- хранение и накопление персональных данных в биллинге по физическим лицам в АРМ «Исковые заявления», в отчетности (в т.ч. в рамках ведения Реестра договоров);

- передача (предоставление) персональных данных путем внесения их в документы, предъявляемые в судебные органы, службу судебных приставов;

- уточнение и изменение персональных данных при ведении судебной работы;

- сбор, хранение и систематизация персональных данных путем: получения анкет членов Совета директоров, Правления и Ревизионной комиссии Общества; формирования списка лиц, осуществляющих права по ценным бумагам Общества; ведения списка инсайдеров Общества, содержащего персональные данные работников Общества;

- уничтожение документов, содержащих персональные данные;

- иные действия.


7. Защита персональных данных

7.1. Риск угрозы любым информационным ресурсам создают стихийные бедствия, экстремальные ситуации, террористические действия, аварии технических средств и линий связи, другие объективные обстоятельства, а также заинтересованные и незаинтересованные в возникновении угрозы лица.

7.2. Безопасность персональных данных достигается путем исключения несанкционированного, в том числе случайного, доступа к персональным данным, результатом которого может стать уничтожение, изменение, блокирование, копирование, распространение персональных данных, а также иных несанкционированных действий.

7.3. В целях осуществления защиты персональных данных соблюдается ряд мер:

- ограничение и регламентация состава работников, функциональные

	Положение об организации обработки и защиты персональных данных клиентов ПАО «Мосэнергосбыт»	ПЛ-519-1
		Для внутреннего использования

обязанности которых требуют конфиденциальных знаний;

- строгое избирательное и обоснованное распределение документов и информации между работниками Общества;
- рациональное размещение рабочих мест работников, при котором исключалось бы бесконтрольное использование защищаемой информации;
- знание работником требований нормативно-методических документов по защите информации и сохранению тайны;
- наличие необходимых условий в помещении для работы с конфиденциальными документами и базами данных;
- определение и регламентация состава работников, имеющих право доступа (входа) в помещение, в котором находится вычислительная техника;
- организация порядка уничтожения информации;
- своевременное выявление нарушения требований разрешительной системы доступа работниками подразделений;
- проведение воспитательной и разъяснительной работы с персоналом подразделений по предупреждению утраты ценных сведений при работе с конфиденциальными документами;
- порядок приема, учета и контроля деятельности посетителей;
- пропускной режим компании;
- учет и порядок выдачи удостоверений;
- технические средства охраны, сигнализации;
- средства шифрования и защиты информации;
- порядок охраны территории, зданий, помещений, транспортных средств.

7.4. Защита персональных данных в электронном виде реализуется с помощью средств защиты информации, средств криптографической защиты информации, внутренними возможностями информационных систем персональных данных.

7.5. В целях сохранности персональных данных субъектов персональных данных, хранящихся в автоматизированной системе Общества, Общество предпринимает меры по обеспечению безопасности этих данных, предусмотренные Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» и Федеральным законом от 27.07.2006 № 149-ФЗ «Об информации, информационных технологиях и о защите информации».

7.6. Безопасность указанных данных обеспечивается, в частности, путем предотвращения получения несанкционированного доступа к ним, неправомерного получения этих данных, а также предупреждения преднамеренного программно-технического воздействия с целью уничтожения, копирования, переадресации или искажения данных в процессе их создания, использования, передачи и хранения.

7.7. Для хранения, кодирования и пересылки информации, относящейся к персональным данным субъектов персональных данных, могут



использоваться только устройства и программное обеспечение в корпоративной сети передачи данных, отвечающие требованиям политик безопасности Общества.

8. Права и обязанности сторон

8.1. В целях обеспечения прав и свобод человека и гражданина Общество и его представители при обработке персональных данных субъекта персональных данных обязаны соблюдать следующие общие требования:

8.1.1. При определении объема и содержания обрабатываемых персональных данных Общество должно руководствоваться Конституцией Российской Федерации и иными федеральными законами.

8.1.2. В случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных Общество вправе продолжить обработку персональных данных без согласия субъекта персональных данных при наличии оснований, указанных в пунктах 2 - 11 части 1 статьи 6, части 2 статьи 10 и части 2 статьи 11 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.1.3. Защита персональных данных субъекта персональных данных от неправомерного их использования или утраты должна быть обеспечена Обществом за счет его средств в порядке, установленном Федеральным законом от 27.06.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

8.2. В целях защиты персональных данных, хранящихся в Обществе, субъект персональных данных имеет право:


- требовать исключения, исправления, блокирования и уничтожения неверных или неполных персональных данных;
- на свободный бесплатный доступ к своим персональным данным, включая право на получение копий любой записи, содержащей персональные данные;
- определять своих представителей для защиты персональных данных;
- на сохранение и защиту своей личной и семейной тайны.

9. Ответственность за разглашение конфиденциальной информации, связанной с персональными данными

9.1. Лица, виновные в нарушении норм, регулирующих получение, обработку и защиту персональных данных, несут дисциплинарную, административную, гражданско-правовую и уголовную ответственность в соответствии с законодательством Российской Федерации.

9.2. Руководитель, разрешающий доступ работника к конфиденциальному документу, несет персональную ответственность за данное разрешение.

9.3. Каждый работник Общества, получающий для работы конфиденциальный документ, несет единоличную ответственность за

	Положение об организации обработки и защиты персональных данных клиентов ПАО «Мосэнергосбыт»	ПЛ-519-1
		Для внутреннего использования

сохранность носителя и конфиденциальность информации.

9.4. За неисполнение или ненадлежащее исполнение работником по его вине возложенных на него обязанностей по соблюдению установленного порядка работы со сведениями конфиденциального характера работодатель вправе применять предусмотренные Трудовым кодексом дисциплинарные взыскания.

9.5. Неправомерность деятельности Общества по сбору и использованию персональных данных может быть установлена в судебном порядке.

10. Порядок ввода в действие и изменение документа

10.1. Настоящее Положение вступает в силу с момента его утверждения генеральным директором Общества и действует бессрочно, до замены его новым Положением.

10.2. Пересмотр Положения в обязательном порядке осуществляется при изменении требований законодательства, а также по истечении 5 лет с даты утверждения.

10.3. Все изменения в Положение вносятся приказом генерального директора.