

# ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПОРЯДОК ОБРОБКИ ТА ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ СПОЖИВАЧІВ

## 1. Загальні положення

1.1. Це Положення про порядок обробки та захисту персональних даних споживачів (далі – Положення) визначає комплекс організаційних та технічних заходів для забезпечення захисту персональних даних споживачів ПАТ «Бель Шостка Україна» (далі – Товариство) від випадкових втрати або знищення, від незаконної обробки, у т.ч. незаконного знищення чи доступу до персональних даних.

1.2. Положення розроблено відповідно до законодавства України, а саме Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року № 2297-VI (далі – Закон № 2297) із змінами та доповненнями, Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014р. № 1/02-14, ін.

1.3. Усі терміни у Положенні визначаються відповідно до Закону № 2297.

**База персональних даних** - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних. База персональних даних, в якій Товариство здійснює обробку персональних даних, має назву «Споживачі».

**Товариство** - володілець персональних даних, якому за законом або за згодою суб'єкта персональних даних надано право на обробку цих даних, який затверджує мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та порядок їх обробки.

Місцезнаходження ПАТ «Бель Шостка Україна»: 41100, м. Шостка, вул. П. Комуни, 27-А.

**Згода на обробку персональних даних** - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки. Згода на обробку персональних даних повинна бути добровільною та інформованою, висловлена у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди.

**Обробка персональних даних** - будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

**Персональні дані** - будь-які відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, за якими вона ідентифікується чи може бути конкретно ідентифікована.

**Споживачі – суб'єкти персональних даних** - всі споживачі - фізичні особи, персональні дані яких обробляються під час особистих звернень із скаргами, претензіями, пропозиціями до відділу по роботі з клієнтами Товариства, здійснення маркетингових досліджень згідно договорів про надання послуг з маркетингового дослідження ринку, проведення рекламних заходів, в тому числі комунікаційних кампаній та інтернет-користувачі, які реєструються із залишенням інформації про себе на веб-сайтах Товариства, а саме <http://bel-ukraine.com/>, <http://shostkasyr.com/> та веб-сайтах брендів, наприклад <http://veselakorivka.ua/uk>, ін., що приймають участь в конкурсах, акціях, дослідженнях, при заповненні опитувальників, анкет, залишенні коментарів, ін.

**Третя особа** - будь-яка особа, за винятком споживачів, Товариства як володільця персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, яким Товариством може здійснюватися передача персональних даних.

**Уповноважений Верховної Ради України з прав людини (надалі Уповноважений)**  
Місцезнаходження: 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 21/8. тел.: (044) 253-11-35.

Із додатковою інформацією у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого за адресою: <http://www.ombudsman.gov.ua>

1.4. Персональні дані споживачів Товариства є об'єктами захисту. Усі персональні дані, крім знеособлених персональних даних, володільцем яких є Товариство, за режимом доступу є інформацією з обмеженим доступом. Товариство прийняло на себе зобов'язання щодо забезпечення захисту персональних даних споживачів.

1.5. Положення є обов'язковим для виконання працівниками Товариства, які мають доступ до персональних даних та обробляють їх.

1.6. Первинними джерелами відомостей про фізичну особу є видані на її ім'я документи, підписані нею документи, відомості, які особа надає про себе.

1.7. Для персональних даних споживачів розпорядники відсутні. Працівники Товариства не вважаються розпорядниками персональних даних споживачів.

1.8. Товариство зазначає в договорах з Постачальниками послуг (виконавці договорів про надання послуг з маркетингового дослідження ринку, рекламних послуг, агентства з оформлення сайтів, надання послуг з хостингу, ін.) зобов'язання останнього щодо забезпечення захисту персональних даних, наданих споживачами (Додаток № 9).

## **2. Принципи обробки персональних даних споживачів**

**Принцип законності:** персональні дані повинні збиратися для визначених в законах, інших нормативно-правових актах, положеннях, установчих чи інших документах, які регулюють діяльність володільця персональних даних, цілей її обробки, та відповідати законодавству про захист персональних даних.

**Принцип відповідності:** персональні дані повинні бути адекватними та ненадмірними стосовно визначеної мети їх обробки.

**Принцип точності:** персональні дані повинні бути точними, достовірними та оновлюватися в міру потреби, визначеної метою їх обробки.

**Принцип прозорості:** обробка персональних даних здійснюється відкрито і прозоро із застосуванням засобів та у спосіб, що відповідають визначеним цілям такої обробки.

**Принцип зберігання:** персональні дані обробляються у формі, що допускає ідентифікацію фізичної особи, якої вони стосуються, не довше, ніж це необхідно для законних цілей, у яких вони збиралися або надалі оброблялися.

**Принцип конфіденційності та безпеки:** персональні дані повинні оброблятися з дотриманням вимог щодо їх конфіденційності та безпеки шляхом впровадження технічних та організаційних заходів.

**Принцип згоди:** обробка персональних даних здійснюється за згодою суб'єкта персональних даних, або у випадках, передбачених законами України, у порядку, встановленому законодавством. Не допускається обробка даних про фізичну особу, які є конфіденційною інформацією, без її згоди, крім випадків, визначених законом, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

### 3. Мета обробки персональних даних

3.1. Обробка персональних даних **споживачів** проводиться в базі персональних даних «Споживачі» з метою *забезпечення розгляду скарг, претензій, пропозицій споживачів, комунікацій із споживачами, реалізації відносин у сфері маркетингу, реклами, дослідження та аналізу попиту споживачів, консультування та інформування споживачів про нові види продукції, про акції та спеціальні пропозиції Товариства* відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, інших законів та підзаконних нормативно-правових актів, Статуту, цього Положення, інших розпорядчих документів Товариства та Групи Бель.

### 4. Склад персональних даних споживачів, які обробляються Товариством

4.1. Відповідно до визначеної мети обробки, нормативно-правових актів, потреб господарської діяльності Товариства можуть оброблятися такі персональні дані споживачів:

- *прізвище, ім'я, по батькові;*
- *дата і місце народження;*
- *стать;*
- *номери телефонів, електронна скринька;*
- *відомості про родинний стан;*
- *інші відомості про факти та обставини, які характеризують особу як споживача (інформація щодо споживчих звичок тощо);*
- *фотозображення;*
- *відеозображення;*
- *звукозапис.*

### 5. Права та обов'язки споживачів як суб'єктів персональних даних

5.1. Відповідно до Закону № 2297 споживач Товариства як фізична особа, щодо якої здійснюється обробка її персональних даних має **право** згідно із ст.8 Закону № 2297:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх

наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

5.2. Споживач **зобов'язаний** повідомляти Товариство про зміну своїх персональних даних, що підлягають обробці.

## **6. Порядок обробки персональних даних**

### **6.1. Збирання та оновлення персональних даних споживачів**

6.1.1. Обробка (у т. ч. збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем) персональних даних, зазначених у пункті 4.1 цього Положення, провадиться на підставі **згоди споживача на обробку персональних даних**, яка виражається наступним чином:

- телефонна розмова із працівниками відділу по роботі з клієнтами Товариства після прослуховування звукозапису з повідомленням про обробку персональних даних споживачів та відсилання на веб-сайти, де є можливість ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та цим Положенням;

- поштове та електронне листування із працівниками Товариства;

- надання споживачем письмової згоди на обробку його персональних даних (Додаток № 2);

- проставлення відмітки у відповідному місці при реєстрації на веб-сайтах Товариства перед тим, як прийняти участь в конкурсах, акціях, дослідженнях, при заповненні опитувальників, анкет, залишенні коментарів, ін.

6.1.2. Збирання персональних даних споживача є складовою процесу обробки таких персональних даних, що передбачає дії з підбору чи впорядкування відомостей про фізичну особу.

6.1.3. Збирання персональних даних споживача відбувається:

- під час звернення споживачів до відділу по роботі з клієнтами із скаргами, претензіями, пропозиціями у вигляді телефонного дзвінка, поштового та електронного листування, факсу;

- під час здійснення маркетингових досліджень згідно договорів про надання послуг з маркетингового дослідження ринку, проведення рекламних заходів, в тому числі комунікаційних кампаній;

- при реєстрації із залишенням інформації про себе на веб-сайтах Товариства, а саме <http://bel-ukraine.com/>, <http://shostkasyr.com/> та веб-сайтах брендів, наприклад <http://veselakorivka.ua/uk>, ін., для участі у конкурсах, акціях, дослідженнях, при заповненні опитувальників, анкет, залишенні коментарів, ін.

Однак, кожен раз коли відвідувач веб-сайту Товариства <http://bel-ukraine.com/>, <http://shostkasyr.com/> та веб-сайтів брендів, наприклад <http://veselakorivka.ua/uk>, сторінки на Facebook, ін., відвідує сторінки, або завантажує інформацію, без залишення персональних даних, сайти Товариства автоматично записують інформацію про візит з комп'ютеру, який відвідувач використовує для роботи із вищевказаними веб-сайтами.

Ця інформація не ідентифікує особу відвідувача та не є його персональними даними, відповідно ця особа не є споживачем в понятті цього Положення. Вона лише надає Товариству інформацію про кількість відвідувачів веб-сайту та типи комп'ютерів, програм, які вони використовують.

Інформація включає наступне:

- дату та час візиту відвідувача на веб-сайті;
- тривалість перебування та сторінки, що відвідувались протягом «сесії» на веб-сайті

Товариства;

- IP адресу;
- інформацію про інтернет-браузер, яким відвідувач користується (наприклад, Microsoft Explorer) та операційну систему комп'ютера відвідувача (наприклад, Windows 7), тощо.

6.1.4. Відповідно до частини 2 статті 12 Закону № 2297 Товариство повідомляє споживачів про:

- володільця персональних даних,
- склад та зміст зібраних персональних даних,
- права споживача, визначені ст.8 Закону № 2297,
- мету збору,
- третіх осіб, яким передаватимуться персональні дані споживача.

6.1.5. Повідомлення про володільця персональних даних, права, визначені статтею 8 Закону № 2297, склад та зміст зібраних персональних даних, мету збору, та третіх осіб, яким можуть передаватися персональні дані здійснюється шляхом ознайомлення споживачів з **Повідомленням про обробку персональних даних споживачів** (див. Додаток 1), що підтверджується:

- під час телефонного дзвінка - прослуховуванням звукозапису з повідомленням про обробку персональних даних споживачів та відсиланням на веб-сайти Товариства, де є можливість ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та цим Положенням, натиснувши на окрему зноску «Захист та обробка персональних даних», безпосередньо перед тим як відповідь працівник відділу по роботі з клієнтами (Додаток № 6);

- під час поштового та електронного листування – зазначенням інформації в поштових та електронних листах щодо повідомлення про обробку персональних даних та відсилання на веб-сайти, де є можливість ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та цим Положенням, натиснувши на окрему зноску «Захист та обробка персональних даних» (Додаток № 8);

- під час маркетингових досліджень, рекламних заходів в тому числі комунікаційних кампаній - зазначенням про це у згоді на обробку персональних даних (Додаток № 2);

- під час реєстрації на веб-сайтах Товариства та перед тим, як прийняти участь у конкурсах, акціях, дослідженнях, при заповненні опитувальників, анкет, залишенні коментарів, ін. - проставленням відмітки «V» у відповідному місці.

Перед проставленням відмітки у відповідному місці споживач має можливість ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та цим

Положенням натиснувши на окрему зноску «Захист та обробка персональних даних», яка є доступною з будь-якої сторінки веб-сайтів Товариства.

6.1.6. Проставлення споживачем відмітки «V» у відповідному місці або телефонна розмова з працівником відділу по роботі з клієнтами або продовження листування між споживачами та Товариством свідчить:

- що споживач добровільно надав Товариству свої персональні дані, а Товариство правомірно отримало ці дані та володіє ними на законних підставах;

- про підтвердження споживачем отримання від Товариства повідомлення про володільця персональних даних, права, визначені статтею 8 Закону № 2297, склад та зміст зібраних персональних даних, мету збору, та третіх осіб, яким можуть передаватися персональні дані;

- про надання Товариству згоди на обробку персональних даних;

- про надання Товариству згоди на передачу персональних даних в необхідних обсягах та відповідно до законодавства третім особам з урахуванням ст.16 Закону № 2297, без обов'язку Товариства кожного разу повідомляти споживача про такі дії, якщо інше не буде передбачено законом.

6.1.7. При відмові споживача надати згоду на обробку його персональних даних, споживач позбавляється можливості спілкування з працівниками Товариства, приймати участь в опитуваннях, акціях, конкурсах, дослідженнях, заповненні анкет, залишенні коментарів, ін., де необхідно вказувати персональні дані споживача.

Веб-сайтом Товариства можливо користуватися без надання персональних даних, але виключно в цілях ознайомлення, без приймання участі в опитуваннях, акціях, конкурсах, дослідженнях, заповненні анкет, залишенні коментарів, ін.

### **Cookie-файли**

Кожен cookie-файл існує для того, щоб надати рекламним агентствам можливість використовувати персональні дані інтернет-користувачів з метою надання їм персоналізованої інтернет-реклами або для того, щоб соціальні мережі мали можливість «розпізнати» користувачів при приєднанні до інших веб-сайтів, тощо.

Якщо cookie-файли використовуються, необхідно переконатися, що з моменту першого підключення інтернет-користувачі:

- повідомляються до будь-якого використання cookie-файла про мету таких cookie-файлів та про можливість відмовитись від їх використання (Додаток № 7);
- про надання згоди на обробку персональних даних.

Отримання згоди інтернет-користувачів не потрібно, якщо:

- метою cookie-файлів є тільки можливість онлайн-комунікацій (наприклад, виконавчі cookie-файли);

- cookie-файли необхідні для забезпечення послуг онлайн-комунікацій, що запитуються інтернет-користувачами (наприклад, cookie-файли, що надають можливість створити кошик покупок, здійснити вхід в систему, забезпечити безпеку веб-сайту, тощо).

6.1.8. Товариство зберігає інформацію (документи), які підтверджують надання працівнику вищезазначеної інформації протягом усього періоду обробки персональних даних.

6.1.9. В відділі по роботі з клієнтами (в разі використання персональних даних під час звернення споживачів із скаргами, претензіями, пропозиціями у вигляді телефонного дзвінка, поштового та електронного листування, факсу), департаменті маркетингу (в разі використання персональних даних під час маркетингових досліджень, проведення рекламних заходів, в тому числі комунікаційних кампаній, реєстрації на веб-сайтах Товариства), персональні дані

споживачів обробляються на паперових носіях та в Автоматизованій системі, а також інших програмних продуктах (Excel, Word, тощо).

6.1.10. Персональні дані мають бути точними, достовірними та оновлюватися в міру потреби, визначеної метою їх обробки.

6.1.11. У разі зміни визначеної у пункті 2.1 цього Положення мети обробки персональних даних споживачем має бути надана згода на обробку його даних відповідно до зміненої мети, якщо нова мета обробки є несумісною з попередньою.

6.1.12. У разі виявлення факту обробки відомостей про споживача, які не відповідають дійсності, такі відомості мають бути невідкладно виправлені або знищені.

6.1.13. Контроль за питаннями, пов'язаними з повідомленням споживачів про володільця персональних даних, склад та зміст даних, що збираються, мету обробки даних, права у сфері захисту персональних даних, покладається на Керівника групи з маркетингу (в разі використання персональних даних під час маркетингових досліджень, проведення рекламних заходів, в тому числі комунікаційних кампаній, реєстрації на веб-сайтах Товариства) та Начальника відділу по роботі з клієнтами (в разі використання персональних даних під час звернення споживачів із скаргами, претензіями, пропозиціями у вигляді телефонного дзвінка, поштового та електронного листування, факсу).

6.1.14. Споживач має право пред'являти мотивовану вимогу Товариству щодо заборони обробки своїх персональних даних (їх частини) та/або зміни їх складу/змісту. Така вимога розглядається Товариством впродовж 10 днів з моменту отримання.

6.1.15. Якщо за результатами розгляду такої вимоги виявиться, що персональні дані (їх частина) споживача обробляються незаконно, Товариство припиняє обробку його персональних даних (їх частини) та інформує про це споживача. Якщо за результатами розгляду такої вимоги виявлено, що персональні дані (їх частина) споживача є недостовірними, Товариство припиняє обробку персональних даних (чи їх частини) та/або змінює їх склад/зміст та інформує про це споживача.

6.1.16. У разі якщо вимога не підлягає задоволенню, споживачу надається мотивована відповідь щодо відсутності підстав для її задоволення.

## **7. Відповідальна особа за організацію роботи, пов'язаної із захистом персональних даних у Товаристві**

7.1. Для забезпечення реалізації норми частини першої статті 24 Закону № 2297, згідно з якою володільці, розпорядники персональних даних та треті особи зобов'язані забезпечити захист цих даних від випадкових втрати або знищення, від незаконної обробки, у т. ч. незаконного знищення чи доступу до персональних даних, наказом Генерального директора Товариства призначається особа, відповідальна за організацію роботи, пов'язаної із захистом персональних даних у Товаристві (за її згодою) (далі - Відповідальна особа). Наказ доводиться до відома Відповідальної особи під підпис. Обов'язки Відповідальної особи зазначаються у посадовій інструкції. Інформація про зазначену особу повідомляється Уповноваженому, який забезпечує її оприлюднення.

7.2. Відповідальна особа:

7.2.1. Інформує та консультує керівництво та працівників Товариства з питань додержання законодавства про захист персональних даних.

7.2.2. Взаємодіє з Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини та визначеними ним посадовими особами його Секретаріату з питань запобігання та усунення порушень законодавства про захист персональних даних.

7.2.3. Забезпечує реалізацію прав суб'єктів персональних даних.

7.2.4. У разі виявлення порушень законодавства про захист персональних даних та/або цього Положення повідомляє про це Генерального директора Товариства з метою вжиття необхідних заходів.

7.2.5. Аналізує загрози безпеці персональних даних.

7.2.6. Відстежує зміни у законодавстві про захист персональних даних, за необхідності ініціює внесення змін чи доповнень до цього Положення.

7.2.7. Погоджує проекти положень про структурні підрозділи, працівниками яких обробляються персональні дані, та посадових інструкцій працівників, які обробляють персональні дані або мають доступ до них, за необхідності ініціює внесення необхідних змін та доповнень до положень про структурні підрозділи та посадових інструкцій.

7.2.8. Фіксує факти порушень режиму захисту персональних даних у порядку, визначеному розділом 12 цього Положення.

7.3. Відповідальна особа має право:

7.3.1. На доступ до будь-яких персональних даних, які обробляються у Товаристві, та до всіх приміщень Товариства, де здійснюється обробка таких даних.

7.3.2. Перевіряти стан дотримання працівниками Товариства законодавства у сфері захисту персональних даних та виконання вимог цього Положення, брати участь у службових розслідуваннях з питань порушень порядку обробки та захисту персональних даних.

7.3.3. Вносити Генеральному директору Товариства пропозиції щодо покращення діяльності Товариства та вдосконалення методів роботи, подавати зауваження щодо діяльності Товариства та варіанти усунення виявлених недоліків у процесі обробки персональних даних.

## **8. Обов'язки працівників Товариства, які мають доступ та обробляють персональні дані**

8.1. Товариство веде облік працівників, які мають доступ та обробляють персональні дані споживачів. Товариство визначає рівень доступу зазначених працівників до персональних даних споживачів. Кожен із цих працівників користується доступом лише до тих персональних даних (їх частини) споживачів, які необхідні йому у зв'язку з виконанням своїх професійних чи службових або трудових обов'язків.

8.2. Працівники Товариства, які мають доступ та обробляють персональні дані:

8.2.1. мають бути обізнані з вимогами Закону № 2297 та інших нормативно-правових актів у сфері захисту персональних даних.

8.3. Зобов'язані:

8.3.1. використовувати персональні дані лише відповідно до професійних чи службових або трудових обов'язків, запобігати втраті персональних даних або їх неправомірному використанню.

8.3.2. не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків (крім випадків, передбачених законом), при цьому таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

8.3.3. терміново повідомляти Відповідальну особу у разі:

- втрати або неумисного знищення носіїв інформації з персональними даними;
- втрати ними ключів від приміщень, сейфів, шаф, де зберігаються персональні дані;
- якщо ідентифікаційні дані для входу в Автоматизовану систему стали відомі іншим особам, за винятком працівників відділу інформаційних технологій Товариства;
- виявлення спроби несанкціонованого доступу до персональних даних.

8.3.4. Працівники Товариства, які мають доступ та обробляють персональні дані, дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових чи службових обов'язків, за формою, наведеною у Додатку 3.

8.3.5. Право на доступ до персональних даних та їх обробку надається працівникам Товариства лише після надання зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

8.3.6. Доступ до персональних даних споживачів мають працівники відділу по роботі з клієнтами, департаменту з маркетингу, працівники фінансового департаменту, юридичного відділу, відділу інформаційних технологій, департаменту з контролю якості, відділу складської логістики, комерційного відділу, а також Генеральний директор Товариства, директори по направленню, відповідно до посадових обов'язків в обсязі, необхідному для виконання таких обов'язків.

8.3.8. При звільненні з роботи або переведенні на іншу посаду своєчасно передати керівнику структурного підрозділу або іншому працівнику, визначеному керівництвом Товариства, носії інформації, що містять персональні дані, які були отримані або створені особисто чи спільно з іншими працівниками під час виконання посадових обов'язків.

8.3.9. Зобов'язання про нерозголошення персональних даних реєструють у Журналі реєстрації зобов'язань про нерозголошення персональних даних (форму Журналу наведено у Додатку 4).

8.3.10. За Журналом реєстрації зобов'язань про нерозголошення персональних даних працівників ведеться облік фактів надання та позбавлення працівників права доступу до персональних даних та їх обробки.

8.3.11. Датою надання права доступу до персональних даних та їх обробки вважається дата надання зобов'язання.

8.3.12. Датою позбавлення права доступу до персональних даних та їх обробки вважається дата звільнення працівника або дата переведення на посаду, виконання обов'язків за якою не пов'язано з обробкою персональних даних.

8.3.13. Після реєстрації зобов'язання формують в окрему справу «Зобов'язання працівників Товариства щодо нерозголошення персональних даних». Цю справу та Журнал реєстрації зобов'язань про нерозголошення персональних даних включають до номенклатури справ управління персоналом.

8.3.14. Відповідальними за забезпечення збереженості справи та Журналу, зазначених у пункті 8.3.13 цього Положення, є Керівник групи з маркетингу, Начальник відділу по роботі з клієнтами.

8.3.15. Працівники Товариства, які працюють з персональними даними, проходять регулярне навчання з питань захисту персональних даних, яке проводиться не рідше одного разу на рік.

8.3.16. Працівники Товариства, які мають доступ до персональних даних та здійснюють їх обробку, у разі порушення ними вимог законодавства у сфері захисту персональних даних несуть відповідальність згідно із чинним законодавством України.

## **9. Зберігання та знищення персональних даних споживачів**

9.1. Зберігання персональних даних передбачає дії щодо забезпечення їх цілісності та відповідного режиму доступу до них.

9.2. Персональні дані споживачів обробляються у формі, що допускає ідентифікацію фізичної особи, якої вони стосуються, та зберігаються у строк не більше, ніж це необхідно відповідно до їх законного призначення та мети їх обробки, якщо інше не передбачено законодавством у сфері архівної справи та діловодства.

Так, документи, що містять персональні дані споживачів, зберігаються упродовж строків, визначених Переліком типових документів, що створюються під час діяльності державних органів та органів місцевого самоврядування, інших установ, підприємств та організацій, із зазначенням строків зберігання документів, затвердженим наказом Мініюсту України від 12.04.2012 № 578/5.

9.3. Персональні дані споживачів видаляються або знищуються у встановленому законодавством порядку.

9.4. Персональні дані, зібрані з порушенням вимог Закону № 2297, підлягають знищенню у встановленому законодавством порядку.

9.5. Знищення персональних даних проводиться у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких персональних даних.

## **10. Поширення персональних даних споживачів та надання третім особам доступу до персональних даних**

10.1. Усі персональні дані, крім знеособлених персональних даних, володільцем яких є Товариство, за режимом доступу є інформацією з обмеженим доступом.

10.2. Поширення персональних даних передбачає дії щодо передачі відомостей про споживача за його згодою.

10.3. Поширення персональних даних без згоди споживача дозволяється у випадках, визначених законом, і лише (якщо це необхідно) в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

10.4. Сторона, якій передаються персональні дані, повинна попередньо вжити заходів щодо забезпечення вимог Закону № 2297.

10.5. Порядок доступу третіх осіб до персональних даних споживача визначається відповідно до вимог закону.

10.6. Суб'єкт відносин, пов'язаних з персональними даними, подає запит щодо доступу (далі - запит) до персональних даних Товариству як володільцю персональних даних.

У запиті мають бути зазначені:

- Прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання (місце перебування) і реквізити документа, що посвідчує фізичну особу, яка подає запит (для фізичної особи - заявника).

- Найменування, місцезнаходження юридичної особи, яка подає запит, посада, прізвище, ім'я та по батькові особи, яка засвідчує запит; підтвердження того, що зміст запиту відповідає повноваженням юридичної особи (для юридичної особи - заявника).

- Прізвище, ім'я та по батькові, а також інші відомості, що дають змогу ідентифікувати фізичну особу, стосовно якої робиться запит.

- Відомості про базу персональних даних, стосовно якої подається запит, чи відомості про володільця чи розпорядника персональних даних.

- Перелік персональних даних, що запитуються.

- Мета та/або правові підстави для запиту.

10.7. Працівники юридичного відділу разом з Відповідальною особою вивчають запит на предмет його задоволення (у т. ч. щодо наявності відомостей, вказаних у п. 10.6 цього Положення) упродовж 10 робочих днів з дня надходження запиту (відповідно до ч. 5 ст. 16 Закону № 2297).

Упродовж цього строку Товариство має довести до відома особи, яка подала запит, що його буде задоволено або відповідні персональні дані не підлягають наданню, із зазначенням підстави, визначеної у відповідному нормативно-правовому акті.

Запит задовольняється протягом 30 календарних днів з дня його надходження, якщо інше не передбачено законом.

10.8. Доступ до персональних даних третій особі не надається, якщо зазначена особа відмовляється взяти на себе зобов'язання щодо забезпечення виконання вимог Закону № 2297 або неспроможна їх забезпечити.

10.9. Споживач має право на одержання будь-яких відомостей про себе, що обробляються Товариством, за умови надання запиту з зазначенням наступної інформації:

- Прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання (місце перебування) і реквізити документа, що посвідчує фізичну особу, яка подає запит (для фізичної особи - заявника).

## **11. Захист персональних даних при їх обробці**

### **11.1. Захист персональних даних в Автоматизованій системі**

11.1.1. Право доступу до Автоматизованої системи надається працівникам Товариства, в посадових інструкціях яких передбачено функції з обробки даних в Автоматизованій системі та які надали письмове зобов'язання щодо нерозголошення персональних даних.

11.1.2. Працівники Товариства допускаються до обробки персональних даних в Автоматизованій системі лише після їх ідентифікації (логін, пароль).

11.1.3. Доступ осіб, які не пройшли процедуру ідентифікації, блокується.

11.1.4. Автоматизована система в обов'язковому порядку забезпечується антивірусним захистом та засобами безперебійного живлення елементів системи. Відповідні заходи забезпечують працівники відділу інформаційних технологій.

11.1.5. При переведенні на іншу посаду, що не передбачає обробки персональних даних, або звільненні працівника, який мав право на обробку персональних даних в Автоматизованій системі, працівник управління персоналом, що оформлює переведення (звільнення) повідомляє про це електронною поштою працівників відділу інформаційних технологій, який припиняє (закриває) доступ працівника до Автоматизованої системи.

### **11.2. Захист персональних даних у формі картотек**

11.2.1. Керівники структурних підрозділів, в яких здійснюється обробка персональних даних, забезпечують захист персональних даних на паперових носіях від несанкціонованого доступу.

11.2.2. До роботи з персональними даними на паперових носіях допускають лише працівників, у посадових інструкціях яких передбачено відповідні функції та які надали письмове зобов'язання щодо нерозголошення персональних даних.

11.2.3. Двері у приміщення, де зберігаються паперові носії, що містять персональні дані, обладнують замками.

11.2.4. Паперові носії з персональними даними зберігають у шафах і сейфах, що надійно зачиняються (з урахуванням вимог нормативно-правових актів, що регламентують ведення відповідних картотек).

## **12. Облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних та доступом до них, у Товаристві**

12.1. Персональні дані споживачів Товариства залежно від способу їх зберігання (паперові, електронні носії) обробляються у спосіб, що унеможливує несанкціонований доступ до них сторонніх осіб.

З цією метою здійснюється облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних та доступом до них, в ході якого зберігається інформація про:

- дату, час та джерело збирання персональних даних;
- зміну персональних даних;
- перегляд персональних даних;
- передачу (копіювання) персональних даних;
- дату та час видалення або знищення персональних даних;
- працівника, який здійснив одну із указаних операцій;
- мету та підстави зміни, перегляду, передачі та видалення або знищення персональних даних.

12.2. У випадках, коли обробка персональних даних здійснюється за допомогою Автоматизованої системи, вказана інформація фіксується в автоматичному режимі.

12.3. Облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних на паперових носіях, здійснюється шляхом внесення інформації про вказані операції до Журналу обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних (див. Додаток 5). Такий Журнал ведеться у департаменті маркетингу Товариства, в якому здійснюється обробка таких даних.

12.4. Інформація про облік операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних та доступом до них, зберігається упродовж одного року з моменту закінчення року, в якому було здійснено зазначені операції, якщо інше не передбачено законодавством України.

## **13. Облік порушень режиму захисту персональних даних**

13.1. Про факти порушень режиму захисту персональних даних необхідно негайно повідомляти Відповідальну особу.

13.2. Факти порушень режиму захисту персональних даних фіксуються актами, що складає Відповідальна особа.

13.3. За необхідності за фактами порушень режиму захисту персональних даних Генеральним директором Товариства призначається службове розслідування.

13.4. За результатами службового розслідування на працівників, винних у порушеннях, можуть бути накладені дисциплінарні стягнення.

## **14. Відповідальність за порушення порядку обробки персональних даних**

14.1. Порушення законодавства про захист персональних даних та недотримання вимог даного Положення тягне за собою відповідальність, встановлену чинним законодавством України, а також внутрішніми актами Товариства.

## **ПОВІДОМЛЕННЯ про обробку персональних даних споживачів**

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI (далі - Закон № 2297) та іншого законодавства України в сфері захисту персональних даних, ПАТ «Бель Шостка Україна» (далі - Товариство) є **володільцем персональних даних**.

Товариство обробляє персональні дані споживачів в базі персональних даних «Споживачі» на підставі наданої вами згоди на обробку персональних даних.

Під обробкою персональних даних розуміється будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

### **Мета обробки, склад і зміст персональних даних споживачів**

Мета обробки Товариством персональних даних споживачів є *забезпечення розгляду скарг, претензій, пропозицій споживачів, комунікацій із споживачами, реалізації відносин у сфері маркетингу, реклами, дослідження та аналізу попиту споживачів, консультування та інформування споживачів про нові види продукції, про акції та спеціальні пропозиції Товариства* відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, інших законів та підзаконних нормативно-правових актів, Статуту, цього Положення, інших розпорядчих документів Товариства та Групи Бель.

Відповідно до визначеної мети обробки, нормативно-правових актів, потреб господарської діяльності Товариства можуть оброблятися такі персональні дані споживачів:

- *прізвище, ім'я, по батькові;*
- *дата і місце народження;*
- *стать;*
- *номери телефонів, електронна скринька;*
- *відомості про родинний стан;*
- *інші відомості про факти та обставини, які характеризують особу як споживача (інформація щодо споживчих звичок, тощо);*
- *фотозображення;*
- *відеозображення;*
- *звукозапис.*

### **Обробка і захист персональних даних споживачів**

Товариство вживає необхідних технічних і організаційних заходів щодо захисту персональних даних споживачів.

Обробка персональних даних споживачів проводиться виключно тими працівниками Товариства, які надали письмові зобов'язання про нерозголошення персональних даних інших осіб, що стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків.

Персональні дані споживачів можуть бути надані в необхідних обсягах та відповідно до законодавства третім особам з урахуванням ст.16 Закону № 2297, без обов'язку Товариства кожного разу повідомляти споживача про такі дії, якщо інше не буде передбачено законом.

Строки зберігання персональних даних визначаються згідно зі строками зберігання відповідних документів, встановленими законодавством України, після чого персональні дані підлягають видаленню або знищенню у визначеному законодавством порядку.

### **Права суб'єкта персональних даних у сфері захисту персональних даних**

Відповідно до статті 8 Закону № 2297:

1. Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

2. Споживач має право:

1) знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

2) отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

3) на доступ до своїх персональних даних;

4) отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

5) пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

6) пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

7) на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

8) звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або до суду;

9) застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

10) вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

11) відкликати згоду на обробку персональних даних;

12) знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

13) на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

### **Відмова від надання персональних даних**

При відмові споживача надати згоду на обробку його персональних даних, споживач позбавляється можливості спілкування з працівниками Товариства, приймати участь в опитуваннях, акціях, конкурсах, дослідженнях, заповненні анкет, залишенні коментарів, ін., де необхідно вказувати персональні дані споживача.

Веб-сайтом Товариства можливо користуватися без надання персональних даних, але виключно в цілях ознайомлення, без приймання участі в опитуваннях, акціях, конкурсах, дослідженнях, заповненні анкет, залишенні коментарів, ін.

Додаток 2  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

### Згода на обробку персональних даних споживачів

Я, \_\_\_\_\_,  
(П. І. Б.)

що мешкає за адресою \_\_\_\_\_  
документ, що посвідчує особу \_\_\_\_\_  
надаю згоду **на обробку моїх персональних даних** (в т. ч. збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем) в базі персональних даних «Споживачі» ПАТ «Бель Шостка Україна» на таких умовах:  
(назва володільця персональних даних)

1. Персональні дані оброблятимуться з метою *забезпечення розгляду скарг, претензій, пропозицій споживачів, комунікацій із споживачами, реалізації відносин у сфері маркетингу, реклами, дослідження та аналізу попиту споживачів, консультування та інформування споживачів про нові види продукції, про акції та спеціальні пропозиції Товариства* відповідно до Цивільного кодексу України, Господарського кодексу України, інших законів та підзаконних нормативно-правових актів, Статуту, цього Положення, інших розпорядчих документів Товариства та Групи Бель.

2. Володільцем оброблятимуться такі персональні дані:

- *прізвище, ім'я, по батькові;*
- *дата і місце народження;*
- *стать;*
- *номери телефонів, електронна скринька;*
- *відомості про родинний стан;*
- *інші відомості про факти та обставини, які характеризують особу як споживача (інформація щодо споживчих звичок, тощо);*
- *фотозображення;*
- *відеозображення;*
- *звукозапис.*

3. Також надаю згоду Товариству передавати мої персональні дані, в необхідних обсягах та відповідно до законодавства, третім особам з урахуванням ст.16 Закону № 2297, без обов'язку Товариства кожного разу повідомляти мене про такі дії, якщо інше не буде передбачено законом.

4. Підтверджую, що я був повідомлений Товариством про включення моїх персональних даних до бази персональних даних «Споживачі» та про свої права, обумовлені ст.8 Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року № 2297-VI (далі – Закон № 2297) в зв'язку з обробкою моїх персональних даних в цій базі.

5. Підтверджую, що я був повідомлений Товариством про володільця, склад та зміст зібраних про мене персональних даних, які містяться у первинних джерелах відомостей про мене, зокрема у виданих на моє ім'я документах, підписаних мною документах, відомостях, які я надав про себе.

6. Надаю згоду на зберігання моїх персональних даних Товариством протягом строку, визначеного згідно з чинним законодавством України.

---

(ПБ, підпис)

---

(дата)

Додаток 3  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

### **Зобов'язання про нерозголошення персональних даних**

Відповідно до статті 10 Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, зобов'язуюсь не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які мені було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне також після припинення мною діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

Підпис працівника  
Ініціали, прізвище працівника  
Дата

Додаток 4  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

**ЖУРНАЛ**  
**реєстрації зобов'язань про нерозголошення персональних даних**

<b>№ з/п</b>	<b>Прізвище, ім'я, по батькові</b>	<b>Посада</b>	<b>Дата надання зобов'язання</b>	<b>Дата позбавлення права доступу до персональних даних та їх обробки</b>	<b>Причина позбавлення права доступу до персональних даних та їх обробки (звільнення, переведення на посаду, обов'язки за якою не пов'язані з обробкою персональних даних)</b>
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

Додаток 5  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

**ЖУРНАЛ**  
**обліку операцій, пов'язаних з обробкою персональних даних**

<b>№ з/п</b>	<b>Прізвище, ім'я, по батькові працівника, яким проведена операція з персональними даними</b>	<b>Посада</b>	<b>Дата та час операції з персональними даними</b>	<b>Категорія операції з персональними даними</b>	<b>Опис операції з персональними даними (із зазначенням джерела отримання персональних даних для категорії 1 і мети</b>
--------------	---	---------------	--	--	---

					та підстави для категорій 2-5)
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>	<b>6</b>

**Категорії операцій з персональними даними:**

- 1 - Первинне збирання персональних даних
- 2 - Зміна персональних даних
- 3 - Перегляд персональних даних
- 4 - Передача (копіювання) персональних даних
- 5 - Видалення або знищення персональних даних

Додаток 6  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

**Текст звукозапису під час звернення споживачів до відділу по роботі з клієнтами ПАТ «Бель Шостка Україна»:**

В робочий час:

«Добрий день! Ви звернулись до «Бель Шостка Україна». Дана розмова та Ваші персональні дані можуть бути записані з метою обробки інформації.

Розмова з працівниками «Бель Шостка Україна» свідчить про надання Вами згоди на обробку Ваших персональних даних.

Ви маєте можливість в будь-який час ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та Положенням про порядок обробки та захисту персональних даних споживачів на веб-сайтах «Бель Шостка Україна».

Для спілкування з працівником, будь-ласка, наберіть його додатковий номер.

Для з'єднання з секретарем залишайтеся на лінії».

У вихідні дні:

«Добрий день! Ви звернулись до «Бель Шостка Україна». Дана розмова та Ваші персональні дані можуть бути записані з метою обробки інформації.

Розмова з працівниками «Бель Шостка Україна» свідчить про надання Вами згоди на обробку Ваших персональних даних.

Ви маєте можливість в будь-який час ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та Положенням про порядок обробки та захисту персональних даних споживачів на веб-сайтах «Бель Шостка Україна».

Час роботи нашої компанії з понеділка по п'ятницю з 8.00-ї до 17.00-ї години.

Для спілкування з працівником, будь-ласка, наберіть його додатковий номер, або передзвоніть в робочий час».

Додаток 7  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

### **Текст повідомлення про cookie-файли**

Повідомлення та запит згоди споживача перед впровадженням cookie-файлів за допомогою банера при першому вході на веб-сайт:

*«Cookie-файли забезпечують належну роботу даного веб-сайту. Переглядаючи інформацію на цьому сайті, Ви надаєте згоду з їх використанням. Для отримання додаткової інформації натисніть на це посилання: <http://www...>»*

Додаток 8  
до Положення про порядок обробки та захисту  
персональних даних споживачів

### **Текст повідомлення про обробку персональних даних під час електронного та поштового листування:**

«Листування з працівниками ПАТ «Бель Шостка Україна» свідчить про надання Вами згоди на обробку Ваших персональних даних.

Ви маєте можливість в будь-який час ознайомитись з Повідомленням про обробку персональних даних споживачів та Положенням про порядок обробки та захисту персональних даних споживачів на веб-сайтах ПАТ «Бель Шостка Україна»».

**Примірне застереження в договорах з Постачальниками послуг щодо обов'язку  
забезпечення захисту персональних даних, наданих споживачами**

Відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI (далі - Закон № 2297) будь-які відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, за якими вона ідентифікується чи може бути конкретно ідентифікована (наприклад: прізвище, ім'я, по батькові; дата і місце народження; стать; номери телефонів, електронна скринька; відомості про родинний стан; інші відомості про факти та обставини, які характеризують особу як споживача (інформація щодо споживчих звичок, тощо); фотозображення; відеозображення; звукозапис, тощо) відносяться до персональних даних і є об'єктами захисту.

Цим договором *Постачальник послуг* (виконавці договорів про надання послуг з маркетингового дослідження ринку, рекламних послуг, агентства з оформлення сайтів, надання послуг з хостингу, ін.) зобов'язується забезпечити захист персональних даних, добровільно наданих споживачами і є володільцем таких персональних даних. Порядок обробки та захисту персональних даних фізичних осіб визначається відповідним внутрішніми актами Постачальника послуг та несе повну відповідальність за порушення законодавства про захист персональних даних.

*Постачальник послуг* гарантує, що:

- буде обробляти персональні дані відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, іншого законодавства України в сфері захисту персональних даних та своїх внутрішніх актів;
- буде приймати необхідні міри конфіденційності та безпеки для захисту персональних даних при їх обробці (збиранні, реєстрації, накопиченні, зберіганні, адаптуванні, зміні, поновленні, використанні і поширенні (розповсюдженні, реалізації, передачі), знеособленні, знищенні персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем).