

# Принципы обработки данных клиента

## 1. Понятия

**Соор Pank Grupp** – это Соор Pank AS и его дочерние предприятия, занимающиеся оказанием финансовых услуг. Перечень финансовых предприятий Соор Pank Grupp доступен на веб-сайте [www.coorpank.ee](http://www.coorpank.ee).

**Личные данные** – это любая информация о являющемся физическим лицом Клиенте, личность которого установлена или устанавливается.

**Клиентские данные** – это любая информация (в том числе информация, рассматриваемая как банковская тайна и личные данные), известная Соор Pank Grupp о Клиенте (например, имя, личный код, контактные данные, данные представителя, данные сделки).

**Обработка Клиентских данных** – это любое действие с Клиентскими данными, в том числе сбор, хранение, изменение, удаление, разглашение, передача.

**Клиент** – любое физическое или юридическое лицо, пользующееся, пользовавшееся или изъявившее желание пользоваться оказываемыми Соор Pank Grupp услугами или напрямую связанное с оказанием услуги (например, гаранты, представители, фактические выгодоприобретатели).

## 2. Общая часть

2.1. Настоящие принципы обработки данных клиента разъясняют обработку Клиентских данных в Соор Pank Grupp и права клиентов в связи с обработкой Клиентских данных.

2.2. Положения об обработке Клиентских данных могут содержаться также в договорах, заключенных между Клиентом и Соор Pank Grupp. В таком случае при взаимном противоречии положений применяются положения договора.

2.3. Клиентские данные обрабатываются для повышения качества обслуживания клиентов, для заключения договоров и исполнения заключенных договоров, для составления предложений, для развития новых услуг, для исполнения обязанностей, вытекающих из правовых актов.

2.4. Ответственными обработчиками Клиентских данных являются финансовые предприятия Соор Pank Grupp, и в том объеме, в котором разглашение Клиентских данных друг другу допустимо и необходимо, они действуют как солидарно ответственные обработчики. Такая деятельность в качестве солидарно ответственного обработчика происходит, как правило, с целью централизованного управления личными и контактными данными клиентов, в деятельности, связанной с кредитами, противодействием отмыванию денег и финансированию терроризма, управлением рисками на уровне группы, в том числе минимизацией риска мошенничества.

2.5. В своей повседневной деятельности Соор Pank Grupp исходит из указаний и положений закона о защите личных данных, общего постановления о защите данных, закона о кредитных учреждениях, закона о противодействии отмыванию денег и финансированию терроризма и прочих имеющих отношение к делу правовых актов и надзорных

органов.

2.6. Соор Pank Grupp гарантирует правомерность, конфиденциальность и безопасность Клиентских данных и их обработки и принимает для этого необходимые организационные, физические и инфотехнологические меры.

2.7. Для оказания услуг и/или исполнения своих юридических обязанностей Соор Pank Grupp может использовать партнеров по сотрудничеству, Действующих в качестве уполномоченных или солидарно ответственных обработчиков клиентских данных. Таких партнеров по сотрудничеству Соор Pank Grupp тщательно выбирает и перед началом сотрудничества проверяет, чтобы партнер по сотрудничеству был способен обеспечивать надлежащую обработку клиентских данных. Уполномоченные обработчики могут обрабатывать клиентские данные только на основании и в объеме указаний, полученных от Соор Pank Grupp.

2.8. Соор Pank Grupp имеет право в любой момент в одностороннем порядке изменить настоящие принципы, исходя из действующих правовых актов. Об изменении принципов Клиента предупреждают как минимум за (1) месяц посредством веб-сайта [www.coorpank.ee](http://www.coorpank.ee) и/или оговоренного с Клиентом средства связи. Соор Pank Grupp не должна соблюдать срок предупреждения, если изменения обусловлены изменениями правовых актов. Принципы составлены на эстонском языке и переведены на русский и английский языки. Если текст на иностранном языке содержит иную интерпретацию или отличается от текста на эстонском языке, следует руководствоваться текстом на эстонском языке.

2.9. За правомерностью обработки клиентских данных в Соор Pank Grupp следит специалист по защите данных Соор Pank Grupp. Клиенты имеют право в случае возникновения связанных с обработкой Клиентских данных проблем и вопросов обращаться напрямую к специалисту по защите данных следующим образом: контактный адрес Маакри, 30, 15014 Таллинн и адрес электронной почты [andmekaitse@coorpank.ee](mailto:andmekaitse@coorpank.ee).

## 3. Состав клиентских данных

3.1. Соор Pank Grupp получает или собирает Клиентские данные как от Клиента самого, так и из других источников (различные публичные регистры или информация, полученная от третьих лиц).

3.2. Обрабатываемыми Клиентскими данными являются прежде всего:

3.2.1. личные данные Клиента (имя, личный код, дата и место рождения, язык общения, информация о семье, налоговое резидентство);

3.2.2. контактные данные Клиента (местожительство и местонахождение, почтовый адрес, контактный телефон, адрес эл. почты);

3.2.3. данные о сфере деятельности Клиента (в том числе в отношении физических лиц – образование, предыдущие места работы и нынешнее место работы, в отношении юридических лиц – сферы деятельности, а также информация о финансовом опыте Клиента);

3.2.4. финансовые данные Клиента (доходы, имущество, обязательства, а также данные о происхождении доходов и имущества);

3.2.5. данные о сделках Клиента (информация о различных осуществленных Клиентом сделках, в том числе о заключенных договорах);

3.2.6. данные о связанных с Клиентом лицах (в том числе данные представителя Клиента, фактических выгодоприобретателей, а также связь с различными юридическими лицами);

3.2.7. данные о благонадежности Клиента (информация о прежнем платёжном поведении и исполнении взятых обязательств, информация о возможной связи с отмыванием денег или финансированием терроризма);

3.2.8. данные о привычках, предпочтения и удовлетворенности Клиента, о сегменте Клиента, а также о пользовании разными разделами веб-сайта банка или о посещении банковских контор;

3.2.9. информация, полученная при исполнении вытекающих из закона обязанностей (например, информация, вытекающая из запросов / требований, полученных от судов, следственных органов, налогового управляющего, судебных исполнителей, нотариусов).

3.3. Что касается личных и контактных данных клиентов, администрирование Клиентских данных в Coor Bank Grupp осуществляется централизованно. Для внесения изменений в соответствующие данные Клиент вправе обратиться к любому финансовому предприятию в Coor Bank Grupp, и его данные будут считаться таким же образом измененными также у остальных предприятий.

#### 4. Правовая основа и цель обработки клиентских данных

4.1. Обработка Клиентских данных, в том числе их разглашение и передача третьим лицам, происходит либо:

4.1.1. для выполнения действий, предшествующих заключению договора с Клиентом, заключения договора, исполнения договора или обеспечения исполнения договора, либо;

4.1.2. для исполнения юридических обязанностей Coor Bank Grupp или задачи, входящей в общественные интересы, либо;

4.1.3. на основании оправданного интереса Coor Bank Grupp или третьего лица либо;

4.1.4. на основании согласия Клиента с целью и в объеме, выраженных согласием.

4.2. В зависимости от типа клиентских данных многие клиентские данные могут обрабатываться с разными целями и на разных юридических основаниях (например, контактные данные Клиента как для исполнения исходящего из закона требования, для исполнения договора, так и для отправки Клиенту прямых рассылок в случае его согласия).

4.3. Для выполнения действий, предшествующих заключению договора с Клиентом, заключения договора, исполнения договора или обеспечения исполнения договора обработка Клиентских данных происходит, кроме прочего:

4.3.1. для принятия решения о заключении договора, в том числе для принятия решения относительно подходящих условий договора (преддоговорная обработка Клиентских данных);

4.3.2. для исполнения договора (например, для осуществления платежей, для передачи графиков выплаты займа) или для обеспечения исполнения договора, в том числе для взыскания долга,

вытекающего из договора, от которого отказались (извещения о задолженностях посредством разных каналов связи, производство по делу о взыскании долга);

4.3.3. для реализации прав, вытекающих из заключенного с Клиентом договора или связанного с ним договора (обеспечительный договор, договоры о выкупе предметов лизинга);

4.3.4. для реализации своих нарушенных или оспоренных прав (в том числе передача данных представителю Coor Bank Grupp).

4.4. Обработка Клиентских данных для исполнения юридических обязанностей или задачи, входящей в общественные интересы, происходит, кроме прочего:

4.4.1. для противодействия отмыванию денег и финансированию терроризма (например, проверка Клиентских данных по публичным регистрам, мониторинг платёжных операций Клиента, проверка происхождения имущества);

4.4.2. для исполнения обязанности, вытекающей из закона об обмене налоговой информацией (проверка Клиентских данных по публичным регистрам, передача личных данных, данных о сделках и финансовом имуществе по части имеющих отношение к делу Клиентов и их фактических выгодоприобретателей Эстонскому налоговому-таможенному департаменту с целью передачи налоговой информации);

4.4.3. для оценки кредитоспособности и благонадежности Клиента при применении принципа ответственного кредитования (анализ доходов и обязанностей Клиента, проверка прежних платёжных нарушений);

4.4.4. для осуществления статистических и финансовых анализов;

4.4.5. для исполнения обязанностей, вытекающих из закона о кредитных учреждениях и из других правовых актов, и реализации прав (например, ответы на запросы судов, следственных органов, нотариусов, судебных исполнителей);

4.4.6. для исполнения обязанностей, вытекающих из правовых актов ЕС, например, постановления ЕС № 575/2013, на основании консолидированной ситуации, прежде всего для управления рисками Coor Bank Grupp и установления лимитов концентрации.

4.5. Обработка Клиентских данных на основании оправданного интереса происходит:

4.5.1. для управления рисками, в том числе для предотвращения мошенничества и обеспечения безопасности (использование камер видеонаблюдения, запись телефонных разговоров, мониторинг сделок Клиента, моделирование вероятностей неплатежеспособности);

4.5.2. для развития продуктов, услуг и программного обеспечения;

4.5.3. для защиты своих прав при хранении данных и документов;

4.5.4. для рассмотрения жалоб клиентов;

4.5.5. для контактирования с Клиентом с целью оценивания пользовательского опыта Клиента в отношении потребляемых продуктов/услуг и представления возможностей их потребления;

4.5.6. для проведения опросов клиентуры, оценивания отзывов о Coor Bank Grupp в Google и контактирования с Клиентом на основании полученной от него обратной связи с целью улучшения пользовательского опыта Клиента и продуктов/услуг в Coor Bank Grupp, в том числе на следующих условиях:

4.5.6.1. Обратная связь, полученная от Клиента в письменной или письменно воспроизводимой форме (например, в виде э-письма), хранится не более трех лет (то есть в течение календарного года, в котором была получена обратная связь, и в течение двух лет после этого).

4.5.6.2. Запись разговора с Клиентом в рамках обратной связи используется в целях, указанных в пункте 4.5.6., в течение 30 дней с момента получения обратной связи.

4.5.7. для контактирования с Клиентом, который прервал процесс ходатайствования, с целью напоминания, персональной помощи и улучшения обслуживания. Для этих целей Coor Pank Grupp имеет право связаться с Клиентом в течение 30 дней с момента начала оформления ходатайства;

4.5.8. для предложения Клиентам финансового предприятия Coor Pank Grupp собственных финансовых услуг конкретного финансового предприятия в рамках маркетинговой деятельности;

4.5.9. для составления персональных предложений:

4.5.9.1. Coor Pank Grupp обрабатывает следующие данные в зависимости от конкретного предложения: имя, личный код, контактные данные, язык общения, страна проживания, возраст, наличие заключенных договоров и дата заключения, данные об операциях, данные о задолженностях и аресте счета, информация о кредитном решении финансового предприятия Coor Pank Grupp. При составлении персональных предложений Coor Pank Grupp не собирает никаких дополнительных данных о Клиенте, используя только вышеперечисленные известные Coor Pank Grupp данные о Клиенте.

4.5.9.2. для составления персональных предложений Coor Pank Grupp использует услуги партнера по сотрудничеству – Braze, Inc.

4.5.9.3. Coor Pank Grupp составляет персональные предложения для Клиента, который дал согласие на получение персональных предложений.

4.5.9.4. Составление персональных предложений Coor Pank Grupp не сопровождается какими-либо правовыми последствиями для Клиента и не оказывает на него существенного влияния, поскольку:

1) цель персонального предложения – предложить что-то Клиенту в соответствии с его персональным профилем, то есть не делать никаких финансовых предложений Клиенту, у которого, по имеющейся у Coor Pank Grupp информации, имеется непогашенная задолженность;

2) предпосылкой для составления персонального предложения является согласие Клиента на получение предложения.

4.5.10. при передаче данных о задолженности держателям реестра платежных нарушений.

4.6. Обработка Клиентских данных на основании согласия Клиента происходит главным образом для того, чтобы:

4.6.1. предлагать Клиенту услуги и продукты Coor Pank Grupp, в т. ч. передавать персональные предложения путем прямой рассылки Клиенту;

4.6.2. предлагать Клиенту тщательно отобранные услуги и товары партнеров по сотрудничеству, в т. ч. передавать предложения путем прямой рассылки Клиенту;

4.6.3. передавать Клиентские данные третьим лицам, чтобы третьи лица могли передавать Клиентам персональные предложения по части своих услуг или делать маркетинговые рассылки;

4.6.4. организовывать потребительские игры и кампании.

4.7. Согласие клиента на обработку Клиентских данных действует, как правило, бессрочно, и не зависит от действия клиентских отношений.

4.8. Клиент имеет право в любое время отменить данное им согласие. Согласие можно отменить, перейдя по ссылке, содержащейся в присланном Клиенту по электронной почте предложении и/или рекламе, либо подав заявление об отмене согласия в банковской конторе, через интернет-банк или в виде заявления, снабженного электронно-цифровой подписью.

## 5. Разглашение клиентских данных

5.1. Разглашение Клиентских данных – один из способов обработки Клиентских данных, и оно может происходить только с целями и на основаниях, перечисленных в пункте 4.

5.2. Coor Pank Grupp разглашает Клиентские данные:

5.2.1. внутри Coor Pank Grupp между различными финансовыми предприятиями;

5.2.2. банкам-корреспондентам, международной межбанковской системе передачи информации и совершения платежей SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication, см. [www.swift.com](http://www.swift.com)), платежным посредникам, международным карточным организациям и прочим аналогичным партнерам по сотрудничеству, используемым для осуществления желаемых Клиентом операций, например, платежных поручений;

5.2.3. связанным с заключенными с Клиентом кредитными договорами и имеющим оправданный интерес лицам (например, поручители, собственники залога, гаранты, со-получатели и со-ходатайствующие о кредите, продавцы и покупатели предмета лизинга, договорные обратные покупатели предметов лизинга);

5.2.4. обслуживающим Coor Pank Grupp лицам, оказывающим различные технические и опорные услуги (услуги связи, инфотехнологические и типографские услуги, администрирование клиентов и маркетинговые услуги, архивирование и уничтожение документов);

5.2.5. держателям различных банков данных (держателям регистра платежных нарушений для исполнения принципа ответственного кредитования или предоставления возможности оценки платежной дисциплины и кредитоспособности Клиента, держателю регистра народонаселения, коммерческого регистра или иного аналогичного регистра для проверки Клиентских данных);

5.2.6. другим кредитным и финансовым учреждениям и страховщикам на основании их запросов для оказания Клиенту желаемой им услуги или для оценки связанной с ним благонадежности и рисков, а также для противодействия отмыванию денег и финансирования терроризма;

5.2.7. в случае уступки права требования новому кредитору;

5.2.8. третьим лицам, если Клиент не исполнил заключенный с Coor Pank Grupp договор (поставщики инкассо-услуг, услуг юридической помощи);

5.2.9. аудиторам и финансовым консультантам Coor Pank Grupp;

5.2.10. перечисленным в законе о кредитных учреждениях или в других правовых актах лицам,

которым Coor Pank Grupp обязана передавать информацию, защищенную банковской тайной (например, досудебные следственные органы, суды, нотариусы, Финансовая инспекция, судебные исполнители);

5.2.11. Уполномоченным обработчикам Клиентских данных.

5.3. Разглашение Клиентских данных на основании настоящего пункта, прежде всего при осуществлении выплат, может привести к обработке Клиентских данных в странах, уровень защиты данных в которых является недостаточным, по оценке Европейской комиссии. Информацию о соответствующих оценках Европейской комиссии можно найти на <https://ec.europa.eu/info/law/law-topic/data-protection/>.

## 6. Автоматизированные решения и профильный анализ

6.1. Coor Pank Grupp использует профильные анализы в рамках разных процессов:

6.1.1. для передачи маркетинговых предложений;

6.1.2. для развития продукта и мониторинга;

6.1.3. для анализа платежеспособности в кредитном процессе, в том числе для вынесения автоматических решений и выдачи кредита, для отказа от договора, а также для отправки напоминаний и извещений о задолженностях, связанных с неисполнением договора;

6.1.4. для определения уровня риска AML.

6.2. Профильный анализ может, но не обязательно, повлечь за собой автоматизированное решение и наоборот.

6.3. Если Coor Pank Grupp выносит в отношении Клиента автоматизированное решение, которое влечет за собой правовые последствия для Клиента или оказывает на него существенное влияние, то Клиент имеет право связаться с Coor Pank Grupp и получить разъяснения относительно логики решения, а также потребовать пересмотра решения сотрудником Coor Pank Grupp.

## 7. Хранение клиентских данных

7.1. При обработке Клиентских данных Coor Pank Grupp исходит, кроме прочего, как из принципа минимального количества данных, так и из принципа ограничения хранения.

7.2. Хранение Клиентских данных Coor Pank Grupp длится до достижения целей обработки или до исполнения обязанностей, вытекающих из правовых актов.

7.3. Клиентские данные, являющиеся личными данными, Coor Pank Grupp, как правило, хранит до 10 лет с момента прекращения клиентских отношений. Причина и юридическое основание хранения Клиентских данных, являющихся личными данными, после окончания клиентских отношений вытекает либо из обязанностей хранения данных, вытекающей из правового акта, либо из оправданного интересам самой Coor Pank Grupp обеспечить необходимую информацию и возможные базовые документы для решения споров, вытекающих из заключенных с клиентом договоров, или для управления другими рисками.

7.4. При хранении Клиентских данных Coor Pank Grupp считается с правами других Клиентов по тому принципу, что удаляемые данные не должны нарушать интересы и права других Клиентов.

## 8. Права и обязанности клиента

8.1. Клиент обязан предоставлять Coor Pank Grupp только правильные и актуальные Клиентские данные, а также незамедлительно извещать Coor Pank Grupp об изменении своих данных. Coor Pank Grupp имеет право потребовать от Клиента дополнительной информации и/или документов в качестве доказательства изменившихся Клиентских данных (например, изменения в имени, налоговом резидентстве и проч.), и Клиент обязан незамедлительно предоставить соответствующие доказательства.

8.2. Клиент имеет право:

8.2.1. получать информацию об обработке Клиентских данных, знакомиться с Клиентскими данными в банковской конторе и/или посредством интернет-банка и подавать на имя Coor Pank Grupp заявления, если он считает, что при обработке Клиентских данных нарушены его права, в том числе подавать ходатайство об исправлении Клиентских данных;

8.2.2. требовать от Coor Pank Grupp прекращения обработки своих Клиентских данных и/или удаления собранных Клиентских данных, если он считает, что обработка Клиентских данных со стороны Coor Pank Grupp и/или ее масштабы и/или ее цели не имеют под собой юридических оснований, за исключением случаев, когда право и обязанность обработки данных вытекают из закона или необходимы для исполнения договора или обеспечения исполнения заключенного с клиентом договора;

8.2.3. требовать ограничения обработки Клиентских данных, являющихся личными данными;

8.2.4. требовать переноса предоставленных им и обрабатываемых автоматизированным способом Клиентских данных, являющихся личными данными;

8.2.5. знакомиться с составленным анализом обоснованного интереса путем направления соответствующего обращения по адресу электронной почты специалиста по защите данных;

8.2.6. в любое время исходя из своей конкретной ситуации подавать возражения относительно обработки личных данных, которая производится на основании обоснованного интереса или для исполнения задачи в публичных интересах;

8.2.7. обращаться в Инспекцию по защите данных ([www.aki.ee](http://www.aki.ee)) и/или в компетентный суд для защиты своих нарушенных прав.

8.3. Компания Coor Pank Grupp отвечает на представленный запрос об обработке данных клиента в срок, установленный законодательством, но не позднее одного месяца со дня получения запроса. При необходимости срок ответа может быть продлен на два месяца с учетом сложности и объема запроса.

8.4. Если установлено нарушение предприятием Coor Pank Grupp прав Клиента при обработке Клиентских данных, то Клиент имеет право требовать возмещения причиненного ему ущерба.

8.5. Применение Клиентом своих прав не должно нарушать оправданные интересы и права других клиентов и Coor Pank Grupp (включая коммерческую тайну и интеллектуальную собственность).