

**Вопрос**  
**Центральный банк**  
**Российской Федерации**

**Департамент банковского**  
**регулирующего**  
от 29.07.2014

В нашу организацию регулярно обращаются граждане (субъекты персональных данных) по вопросам правомерности действий сотрудников кредитных организаций — банков.

Зачастую в своих обращениях граждане указывают, что сотрудники банков распространяют персональные данные в нарушение норм Федерального закона «О персональных данных», а также распространяют информацию, которая составляет банковскую тайну.

В связи с возникшей ситуацией, просим Вас дать разъяснения по ряду вопросов, связанных с нарушением норм действующего законодательства кредитными организациями.

Сотрудники банков оставляют в подъезде дома, воткнув в дверь, либо передают соседям различного рода письма (обращения) без конверта, которые может прочесть любой человек, при том, что данные письма содержат персональные данные клиента, а именно: Имя клиента (ФИО), адрес клиента, номер телефона, а также письмо содержит информацию, которая составляет банковскую тайну, а именно: номер кредитного договора, размер задолженности, номер текущего счета, открытый на имя клиента в банке, информацию по платежам и другое.

В соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» персональные данные — это любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных). Обработка персональных данных осуществляется с согласия субъекта персональных данных на обработку его персональных данных. При этом обработка персональных данных — это 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.

Согласно ст. 26 ФЗ «О банках и банковской деятельности» кредитная организация, Банк России, организация, осуществляющая функции по обязательному страхованию вкладов, гарантируют тайну об операциях, о счетах и вкладах своих клиентов и корреспондентов. Все служащие кредитной организации обязаны хранить тайну об операциях, о счетах и вкладах ее клиентов и корреспондентов, а также об иных сведениях, устанавливаемых кредитной организацией, если это не противоречит федеральному закону.

Очень часто клиенты обращаются с проблемой, что сотрудники банков звонят по месту работы клиентов на телефоны работодателя, либо приезжают на работу. При этом как в телефонном разговоре, так и при личном посещении места работы до работодателя в лице директора, бухгалтера и до иных сотрудников доводится информация так же

содержащая в себе персональные данные и банковскую тайну, зачастую это имя (ФИО) субъекта, адрес проживания, наименование кредитной организации, размер задолженности, номер кредитного договора.

Полагаем, информация о банке, о номере договора, номере банковского счета и тем более о размере задолженности перед банком вполне можно отнести к той информации, которая составляет банковскую тайну, а также личную информацию.

Кроме того, обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей. Не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных. Полагаем, распространение такой информации в подъезде многоквартирного дома является нарушением действующего законодательства со стороны банка.

В связи с этим, просим разъяснить:

1) являются ли данные действия банков нарушением законодательства о банковской тайне и о защите персональных данных;

2) что должен сделать гражданин для прекращения данных действий со стороны кредитной организации;

3) могут ли граждане обращаться в территориальные органы Центрального Банка в том случае, если распространяется информация, которая составляет банковскую тайну.

1 июля 2014 года вступил в силу Федеральный закон № 353-ФЗ от 21.12.2013 «О потребительском кредите (займе)».

Согласно статье 16 данного закона - надзор за соблюдением кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями требований настоящего Федерального закона осуществляет Банк России.

В связи с чем, просим разъяснить, в том случае, если кредитной организацией, либо некредитной финансовой организацией будут нарушены нормы вышеуказанного закона, каким образом следует действовать потребителям, куда им направлять свои обращения, если обращения потребителей будут направлены в органы центрального банка, будут ли они рассмотрены и каков срок рассмотрения таких обращений.

В целях облегчения и улучшения работы органов Центрального Банка просим дать разъяснения по всем вышеперечисленным вопросам.

**Межрегиональная общественная организация**  
(ответ письмо ДБР от 29.09.2014 № 41-2-2-8/1757)

**Ответ письмо ДБР от 29.09.2014 № 41-2-2-8/1757  
Межрегиональной общественной организации  
на запрос от 29.07.2014**

*По вопросам защиты информации, содержащей персональные данные, и применения положений Федерального закона «О потребительском кредите (займе)»*

Департамент банковского регулирования Банка России рассмотрел обращение Межрегиональной общественной организации от 29.07.2014 по вопросам защиты информации, содержащей персональные данные клиентов банков, и применения положений Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» и сообщает следующее.

*По вопросу защиты информации, содержащей персональные данные.*

В соответствии со статьей 3 Федерального закона «О персональных данных» персональными данными является любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определенному или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных), в том числе сведения, составляющие банковскую тайну.

При этом согласно статье 7 данного закона операторы и иные лица, получившие доступ к персональным данным, обязаны не раскрывать третьим лицам и не распространять персональные данные без согласия субъекта персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законом.

Таким образом, передача информации, составляющей банковскую тайну физического лица, третьим лицам (за исключением лиц, упомянутых в ст. 26 Федерального закона «О банках и банковской деятельности», которые имеют право доступа к указанной информации в случаях и в порядке, предусмотренных этой статьей) допускается исключительно при наличии письменного согласия физического лица. Данная позиция также подтверждается судебной практикой (см. Постановление Шестого арбитражного апелляционного суда от 14.02.2013 № 06АП-41/2013 по делу № А73-12065/2012).

Уполномоченным федеральным органом исполнительной власти, осуществляющим функции по контролю и надзору за соответствием обработки персональных данных требованиям законодательства Российской Федерации является Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (далее - Роскомнадзор).

Роскомнадзор согласно статье 23 Федерального закона «О персональных данных» имеет право принимать меры по приостановлению или прекращению обработки персональных данных, осуществляемой с нарушением требований законодательства, обращаться в суд с исковыми заявлениями в защиту прав субъектов персональных данных, в том числе в защиту прав неопределенного круга лиц, и представлять интересы субъектов персональных данных в суде.

Согласно статье 13.11 Кодекса Российской Федерации об административных правонарушениях нарушение установленного законодательством порядка сбора, хранения, использования или распространения информации о гражданах (персональных данных) влечет предупреждение или наложение административного штрафа на граждан в размере от трехсот до пятисот рублей; на должностных лиц от пятисот до одной тысячи рублей; на юридических лиц - от пяти тысяч до десяти тысяч рублей. Дела о таких

административных правонарушениях возбуждаются прокурорами и рассматриваются судьями.

Квалификация действий по распространению персональных данных как нарушения прав субъектов персональных данных, предъявление требований о принятии мер по устранению нарушений и направление материалов в органы прокуратуры относится к компетенции Роскомнадзора.

Вместе с тем отмечаем, что в целях снижения правового, репутационного и регулярного риска при работе с персональными данными банкам следует иметь внутренние процедуры, обеспечивающие соблюдение требований законодательства о защите персональных данных. Недостатки в деятельности банков, связанные с исполнением норм Федерального закона «О персональных данных», выявленные при осуществлении банковского надзора рассматриваются как негативный фактор при оценке качества управления банком, в том числе оценке организации системы внутреннего контроля в соответствии с Положением Банка России от 16.12.2003 № 242-П «Об организации внутреннего контроля в кредитных организациях и банковских группах».

*По вопросу применения положений Федерального закона («О потребительском кредите (займе)»).*

Надзор за соблюдением кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями требований Федерального закона «О потребительском кредите (займе)» осуществляет Банк России. Информация и материалы о допущенных кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями нарушениях при их поступлении в Банк России или его территориальное учреждение, осуществляющее надзор за соответствующей финансовой организацией, будут рассмотрены в общем порядке. При рассмотрении обращений граждан Банк России руководствуется Федеральным законом «О порядке рассмотрения обращений граждан Российской Федерации». По результатам рассмотрения обращения заявителю будет направлен ответ, за исключением предусмотренных законом случаев.

Поступившие информация и материалы могут быть использованы при осуществлении надзора за кредитными организациями и некредитными финансовыми организациями. В случае, когда нарушителем является кредитная организация, ей может быть, в частности, направлено письмо о необходимости устранения нарушений или применены меры, предусмотренные статьей 74 Федерального закона «О Центральном банке Российской Федерации (Банке России)».

И.о. директора

А.А. Лобанов