



infobip

Особенности законной обработки персональных данных в контактных центрах

Денис Лукаш

DPO в Евразии Infobip, член IAPP,
ex. Роскомнадзор, ex. EY





Персональные данные - штрафы (13.11 КоАП РФ)

Что нарушено	Должностное лицо	Юридическое лицо
Законность и цели	10 000 – 20 000 первично	60 000 – 100 000 первично
	50 000 – 100 000 повторно	100 000 – 300 000 повторно
Согласие в письменной форме	20 000 – 40 000 первично	30 000 – 150 000 первично
	40 000 – 100 000 повторно	300 000 – 500 000 повторно
Публикация политики или требований к защите	6 000 – 12 000	30 000 – 60 000
Предоставление информации субъекту ПД	8 000 – 12 000	40 000 – 80 000
Уточнение/блокирование /удаление	8 000 – 20 000 первично	50 000 – 90 000 первично
	30 000 – 50 000 повторно	300 000 – 500 000 повторно
Локализация баз ПД	100 000 – 200 000 первично	1 000 000 – 6 000 000 первично
	500 000 – 800 000 повторно	6 000 000 – 18 000 000 повторно



План

1. Где в контактном центре персональные данные
2. Транзит персональных данных контактного центра внутри холдинга и клиентам
3. Кто ответит за неправомерную обработку персональных данных в цепочке поставщиков услуг
4. Персональные данные при использовании WhatsApp Business, как избежать многомиллионных штрафов
5. Прайваси аудит и аудит информационной безопасности колл-центров со стороны крупных подрядчиков, чего ожидать к 2022 году



Законодательство о персональных данных:

1. Выстраивает баланс прав и обязанностей между оператором ПДн и субъектом ПДн, операторами ПДн, Роскомнадзором и субъектами гражданско-правовых отношений в сфере ПДн.
2. Описывает принципы и условия обработки ПДн, права, обязанности субъектов правоотношений (но не всегда раскрывает их однозначно).

Сущности в 152-ФЗ





Персональные данные, что говорит 152-ФЗ?



Персональные данные - любая информация, относящаяся к **прямо** или **косвенно определенному** или **определяемому** физическому лицу

Ст. 22, ч. 2. Оператор вправе осуществлять без уведомления уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных обработку **персональных данных**:

...

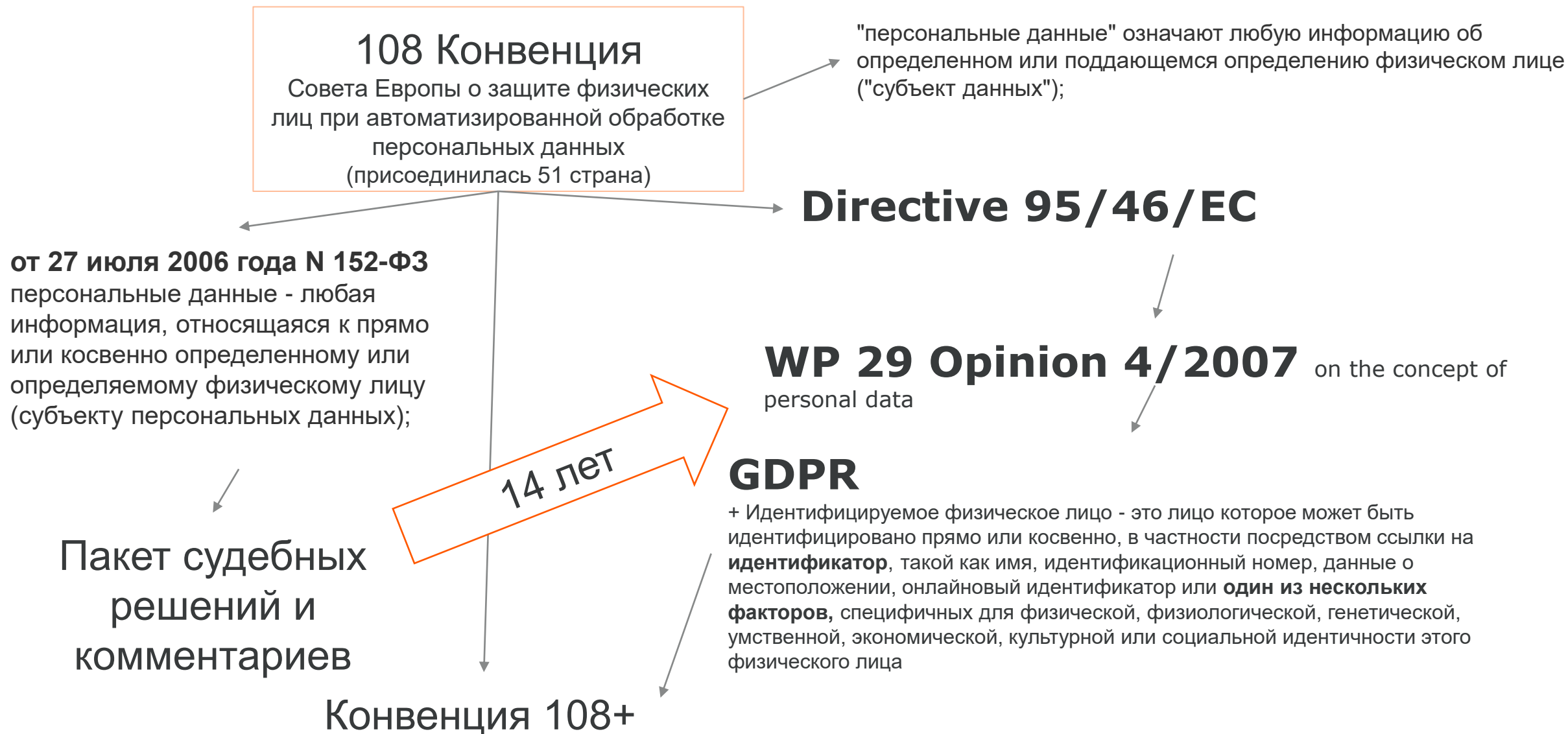
5) включающих в себя только **фамилии, имена и отчества** субъектов персональных данных;

Александр Жаров: Это набор информации, позволяющий безошибочно идентифицировать вас как личность. Либо, если ваша личность уже определена, безошибочно отнести требуемые данные именно к вам. Например, **фотография, ФИО, номер телефона и адрес электронной почты** позволяют идентифицировать человека достаточно точно. А фотография и имя «Оля» персональными данными.

Ряд решений судов, например: Постановление Верховного Суда РФ от 14.03.2017 № 46-АД17-2 (**сведения об адм. правонарушениях**), Постановление АС ЗСО от 21.10.2016 № Ф04-4431/2016 по делу № А45-2491/2016 (**данные о работнике из трудового договора**).



Сравнительно-правовой анализ понятия “персональные данные”





Где в контактном центре персональные данные?

ID клиента

ФИО

Номер телефона

Аналитика

Логин Telegram

Время звонка

Содержание Разговора

Ссылка на VK

Содержание сообщения

Результат Скоринга

IP адрес

Email



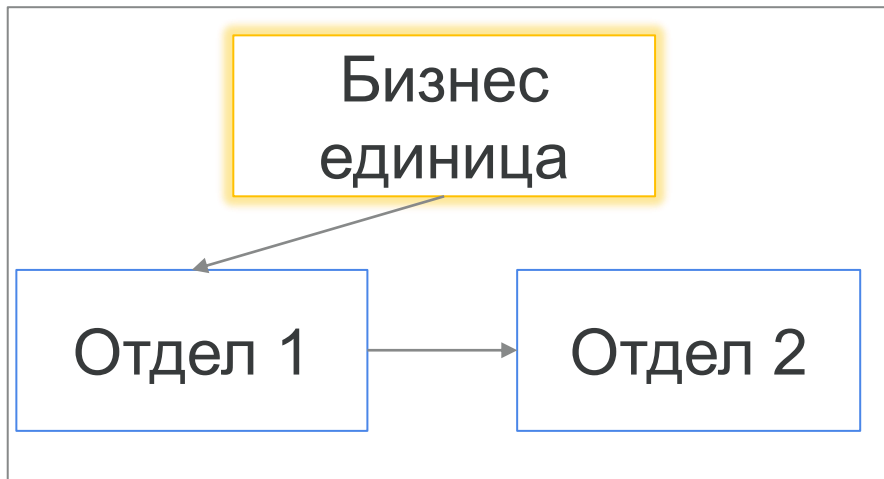
Упрощенная обработка по 152-ФЗ внутри компании



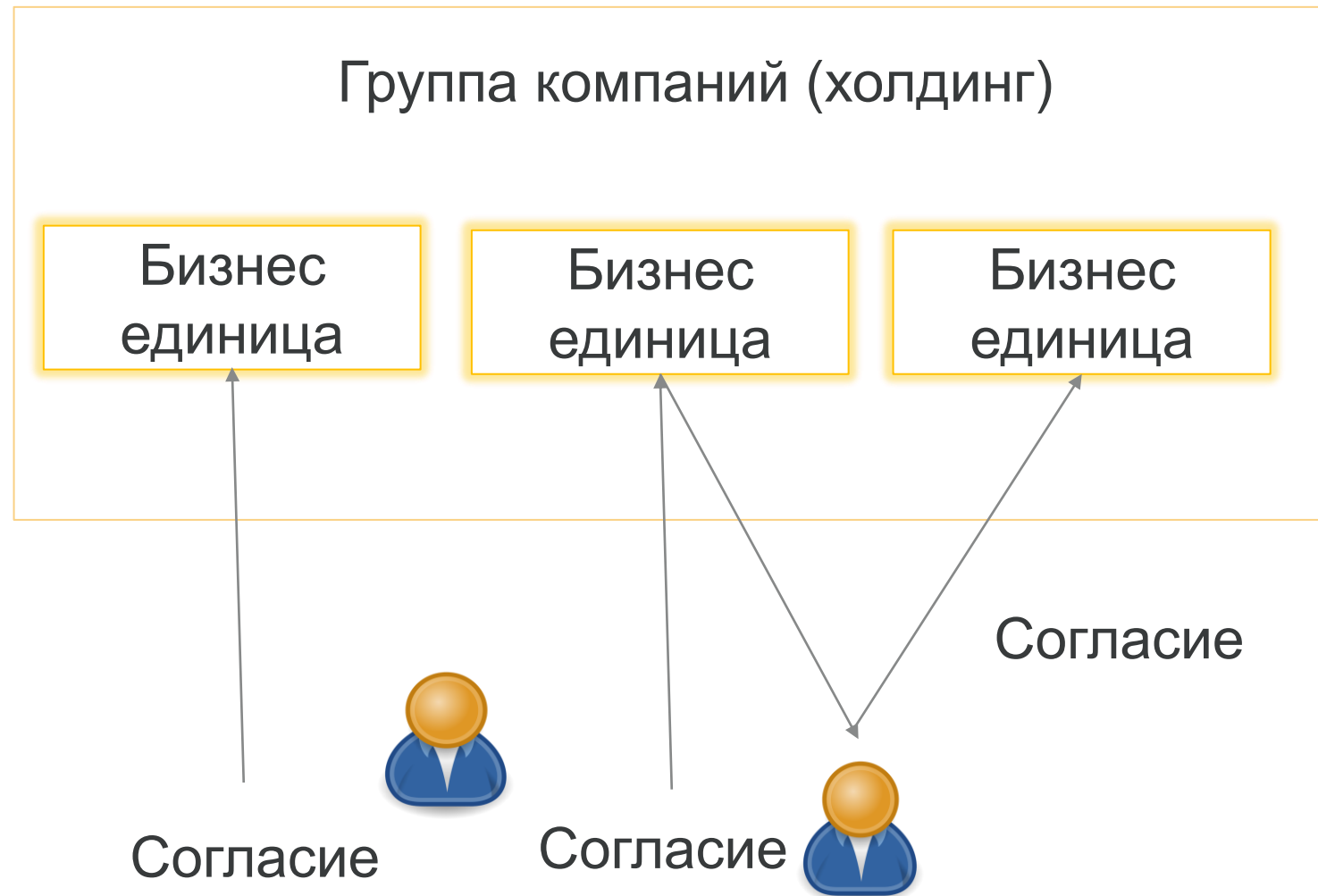
P.S. Информационная система персональных данных (ИСПДн) - совокупность содержащихся в базах данных персональных данных и обеспечивающих их обработку информационных технологий и технических средств;



152-ФЗ, проблемы холдинговых структур



Для транзита персональных данных внутри компании не требуется соблюдения условий обработки по ч. 1 ст. 6 152-ФЗ



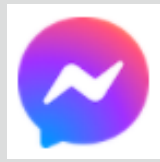


На что обратить внимание при использовании WhatsApp Business

1. Локализация баз персональных данных
2. Договор с Ирландией, а не США
(проблема письменных согласий)
3. Соответствие GDPR (при работе в ЕС и другими странами)
4. Официальный партнер WhatsApp



Локализация баз ПДн



Web – интерфейс

Web – интерфейс омниканального провайдера образует первичную базу персональных данных.

С использованием базы данных на стороне Infobip, расположенной в Москве, выполняются требования по локализации в отношении WhatsApp, Telegram, Messenger, а также других мессенджеров.

API

Осуществляет легализацию сбора данных на стороне Клиента, Помогаем с анализом потоков данных



+



Без штрафов до 18 000 000 рублей



**С Infobip не нужно
письменное согласие от
конечного пользователя
на трансграничную
передачу ПД**



Infobip заключило договор с WhatsApp Irland, клиенты Infobip работают со страной, обеспечивающей адекватную защиту ПДн

С Infobip Без штрафов



WhatsApp Business официально работает с Россией от компании зарегистрированной в США. Штраф до 500 000 рублей при передаче данных в США без письменного согласия по ч. 4 ст. 9 152-ФЗ.

С «No name» риск штрафа до 500 000 рублей



GDPR Complained

Infobip выполняет требования GDPR

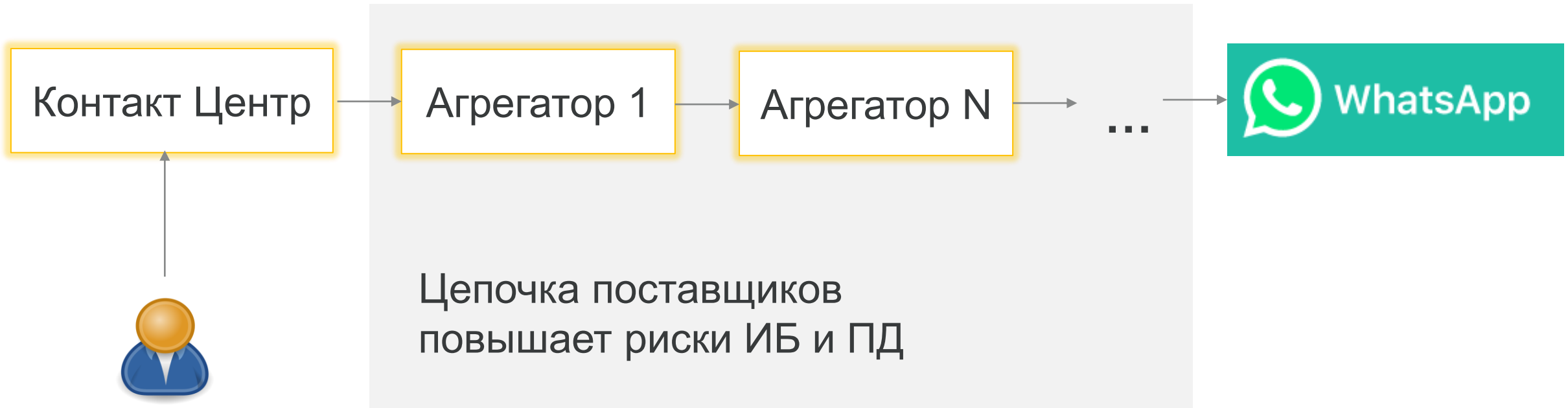
Infobip на глобальном уровне имеет необходимые политики и процедуры, обеспечиваются технические меры

Infobip заключает все необходимые соглашения, требуемые по GDPR

Возможность заключить договор от Infobip UK (материнской компании)

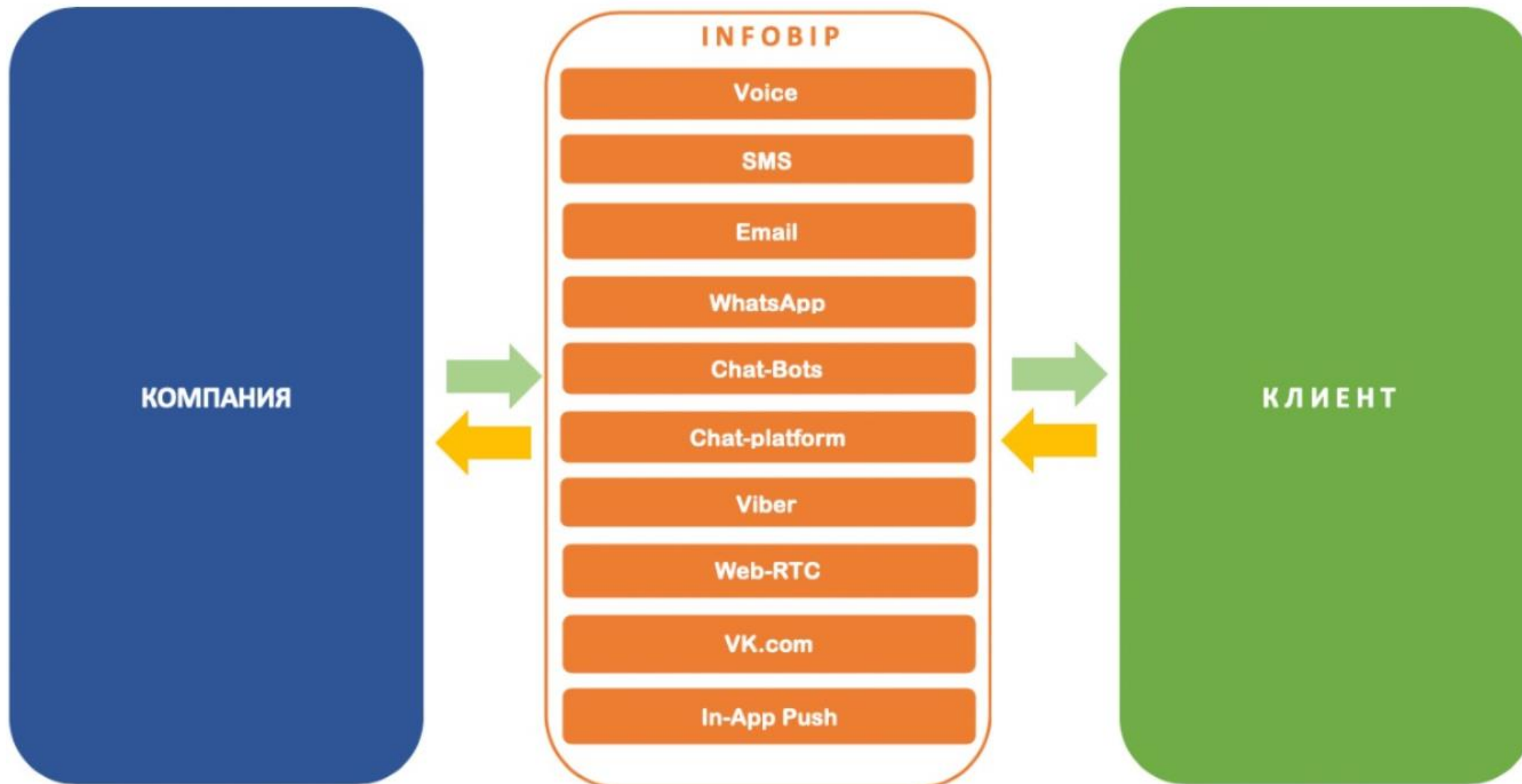


Проблемы цепочки поставщиков



- Риск утечек персональных данных
- Риск неправомерного использования персональных данных
- Риск фрода и накрутки (мошеннических действий)

Аудит ИБ от крупных компаний затрагивает каждый канал коммуникации



Аудит ИБ от крупных компаний затрагивает каждый канал коммуникации



1. Путь прохождения сообщения через каждого поставщика. Детальные вопросы по криптографии, доступу, срокам хранения, легальности передачи третьим лицам
2. Наличие международных сертификаций (ISO, SOC2 и т.п.)
3. Спрашивают доказательства локализации баз персональных данных, наличие стран обеспечивающих, адекватную обработку персональных данных
4. Антифрод – репутация (цены ниже рынка, наличие агрегаторов в цепочке и т.п.)



Риски персональных данных в 2022 году

С 2022 года ФГУП «ГРЧЦ» будет активно выявлять нарушения законодательства в области персональных данных с помощью автоматизированной системы.

Автоматизированная система будет выявлять нарушения по онлайн-источникам, в том числе политикам, формам и т.д.

Выявленные нарушения повысят вероятность планирования проверок во взаимодействии в следующие периоды.

THANK YOU!

denis.lukash@infobip.com



infobip