



Опыт работы Кол-центров операторов карты жителя региона. Особенности идентификации Держателя карты жителя, с точки зрения выполнения требований Федерального закона «О персональных данных» №152-ФЗ от 27.07.2006

Руководитель направления по социальным проектам ПАО «Банк Уралсиб»

**Заместитель генерального директора
АО «Башкирский регистр социальных карт»**

Романов Олег Николаевич

КАКИЕ ДАННЫЕ ТЕПЕРЬ ПОД ОСОБЫМ КОНТРОЛЕМ

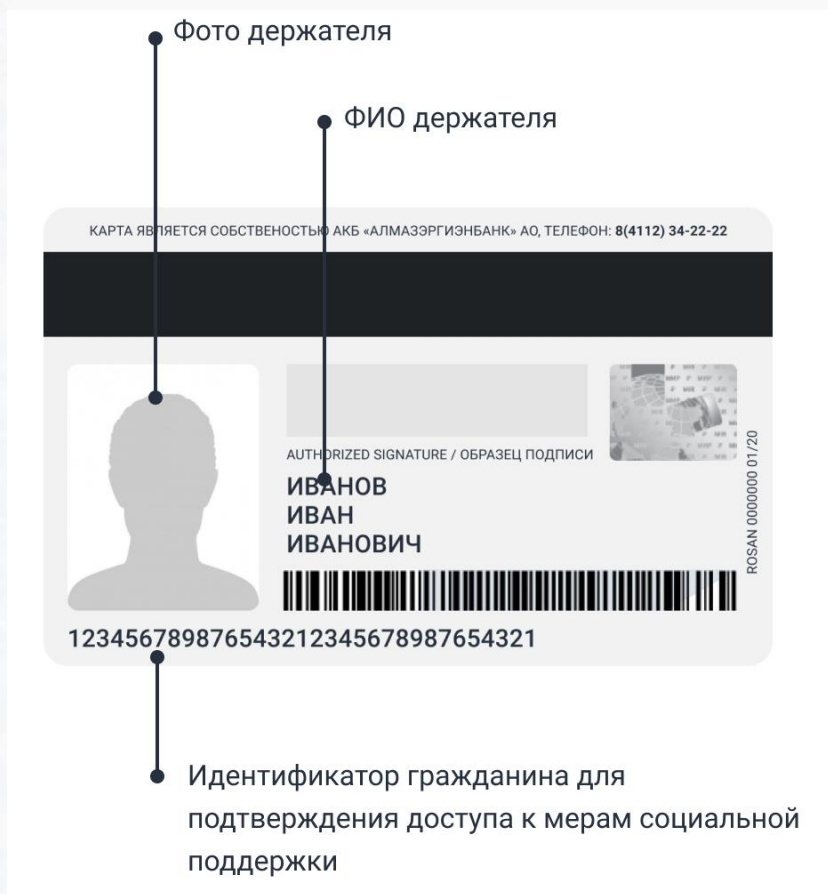
С 30 мая 2025 года вступают в силу ключевые изменения закона о персональных данных — Федерального закона №152-ФЗ. Это крупнейшее изменение за последнее десятилетие. Бизнес в России будет работать по обновленным правилам защиты персональных данных с новыми требованиями к контролю за обработкой и новыми санкциями за нарушения.

Все персональные данные разделены на три группы:

- **Биометрические** — голос, отпечатки пальцев, скан сетчатки и другие физические характеристики. Их можно использовать только с письменного согласия человека.
- **Специальные** — информация о здоровье, вероисповедании, политических взглядах, судимостях и т.д. Эти данные требуют явного согласия и чаще всего должны быть обезличены.
- **Обычные** — имя, телефон, e-mail, адрес и прочее. Их по-прежнему можно обрабатывать после согласия по договору.

ДАННЫЕ ПОД ОСОБЫМ КОНТРОЛЕМ

Согласно 152-ФЗ от 27.07.2006 персональными сведениями считается любая информация, позволяющая прямо или косвенно персонифицировать личность. При таком объяснении фотография попадает в разряд персональных данных, и требует принять меры по защите от утечек.



Держатель, подавая заявление на получение карты жителя, дает письменное согласие на обработку своих персональных данных, подписывая анкету-заявку;

У каждого Держателя карты жителя находится только одна действующая карта (карта может быть как банковская, так и не банковская);

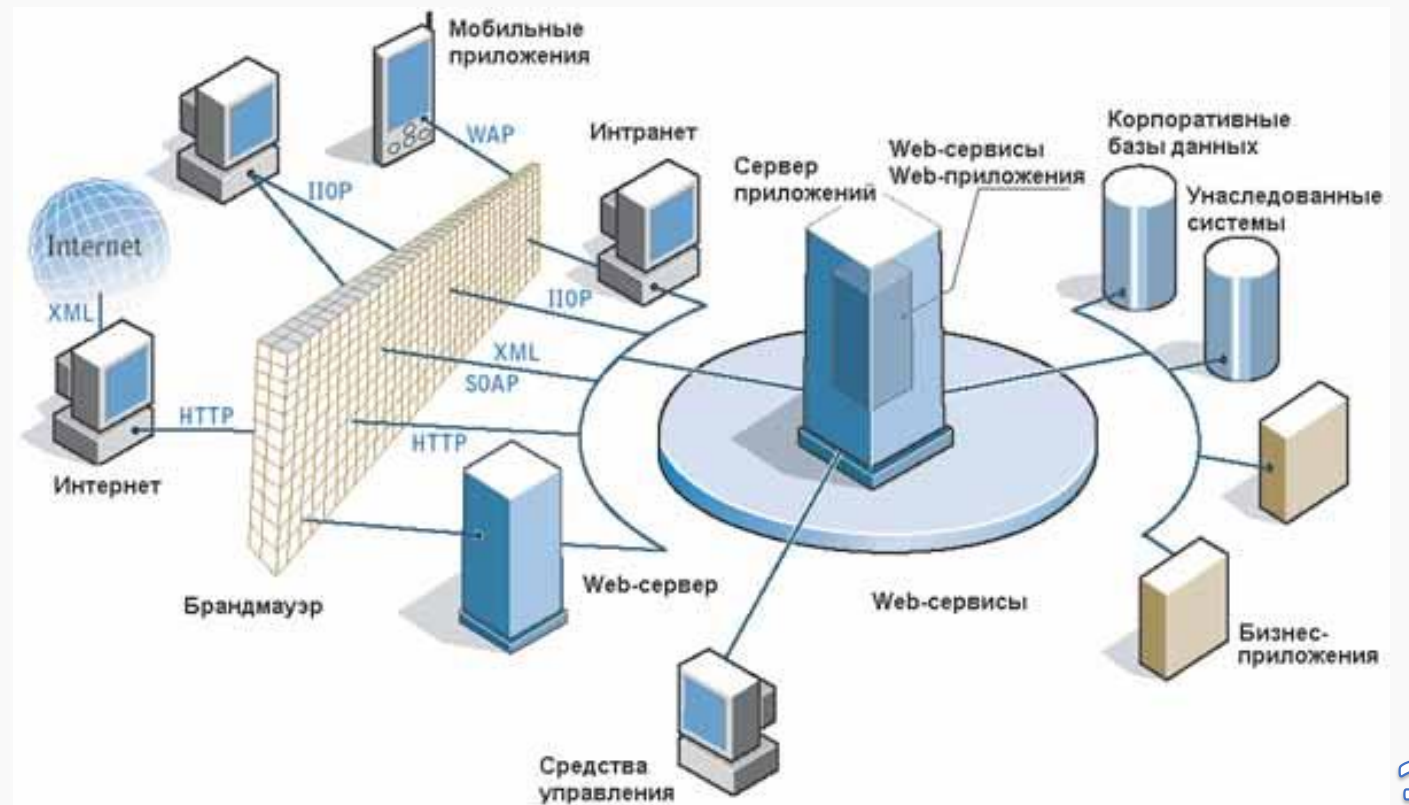
Отказались от нанесения на карту ФИО и Фото в пользу идентификационного мобильного приложения. Каждому пользователю мобильного идентификационного приложения выдается индивидуальный сертификат для организации защищенного канала связи с сервером.

ГДЕ ТЕПЕРЬ ОБЯЗАТЕЛЬНО ХРАНИТЬ ДАННЫЕ

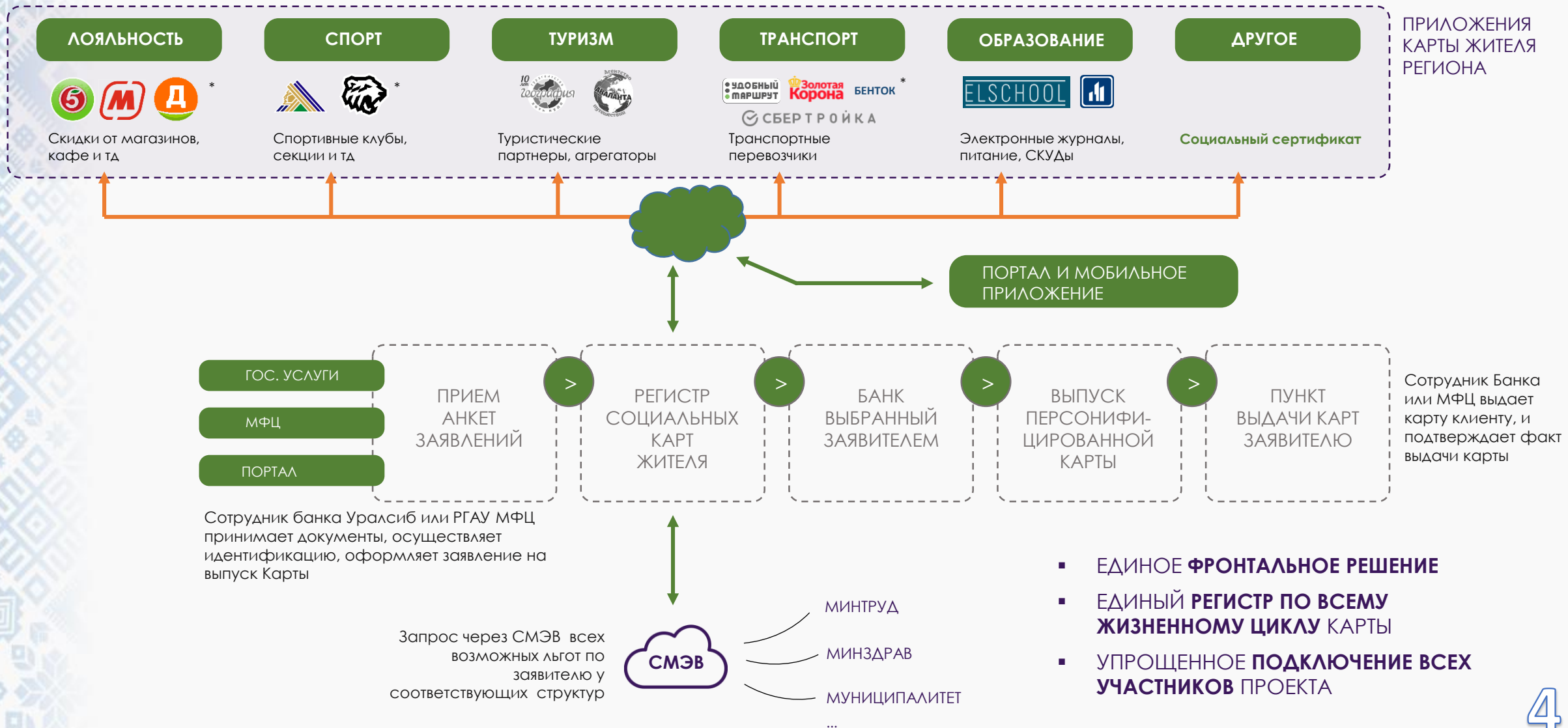
Все данные российских пользователей должны храниться и обрабатываться исключительно на территории России. Если сайт использует сторонние виджеты, облака или формы, которые передают информацию за границу — необходимо перейти на локальные аналоги.

Это касается популярных сервисов вроде Google Analytics, Meta Pixel, Hotjar и других. Их использование нарушает закон, и следует оперативно перейти на проверенные отечественные или сертифицированные решения с размещением в РФ.

«С 30 мая для сбора и анализа поведения пользователей на сайте, включая клики или время просмотра товаров, нужно получать отдельное согласие. Даже в cookie нужно отдельное разрешение на сбор данных о кликах и времени просмотра товаров»



СОБСТВЕННАЯ ИНФРАСТРУКТУРА



АО «БАШКИРСКИЙ РЕГИСТР СОЦИАЛЬНЫХ КАРТ»

Уполномоченная организация

АО «Башкирский регистр социальных карт» (БРСК) является ключевым исполнителем проекта «Карта жителя «Алга, Башкортостан», обеспечивая его всестороннюю реализацию

Широкий спектр услуг

БРСК предоставляет важные услуги в таких сферах, как Транспорт, Образование, ЖКХ и социальная защита, охватывая жизненно важные потребности населения

Кол-центр для жителей

Для эффективного взаимодействия с жителями Республики Башкортостан организован специализированный Кол-центр, обеспечивающий оперативную поддержку и консультации.

Функции кол-центра:

- Информирование держателей по вопросам использования карты;
- Техническая и навигационная поддержка при работе с порталом и мобильным приложением;
- Сопровождение в процессе регистрации/восстановления доступа;
- Прием обращений, связанных с льготами, блокировками, ошибками.

Особенность: кол-центр не раскрывает персональные данные в ходе разговора, а идентификация выполняется строго по регламенту в рамках закона №152-ФЗ.

Адаптация к изменениям в Законе о персональных данных (№152-ФЗ)

Обновление скриптов

Для соответствия новому законодательству, вступившему в силу 30 мая 2025 года, БРСК обновил все стандартные скрипты для сотрудников Кол-центра, обеспечивая корректное и безопасное взаимодействие. Введен запрет запроса персональных данных без согласия пользователя.

Изменение форм заявлений

Внесены изменения в шаблоны заявлений для граждан, оформляющих Карту жителя или подключающих услуги через МФЦ, банки-партнеры и офисы БРСК, включая обновленные положения о согласии на обработку данных. Введена правильная формулировка «Я согласен на обработку моих персональных данных участниками проекта в соответствии с положением о проекте, в том числе транспортными перевозчиками, кредитными организациями, ТСП, присоединившимися к проекту и органами исполнительной власти».

Интеграция

Настроена интеграция с Республиканским центром социальной поддержки населения для приема заявлений граждан на предоставление соответствующих льгот, принятых через МФЦ, РЦСПН и РПГУ. В заявление включена фраза о согласии клиента на обработку персональных данных уполномоченной организацией (БРСК) с целью подключения социальной транспортной карты.

Автоответчик и согласие на запись

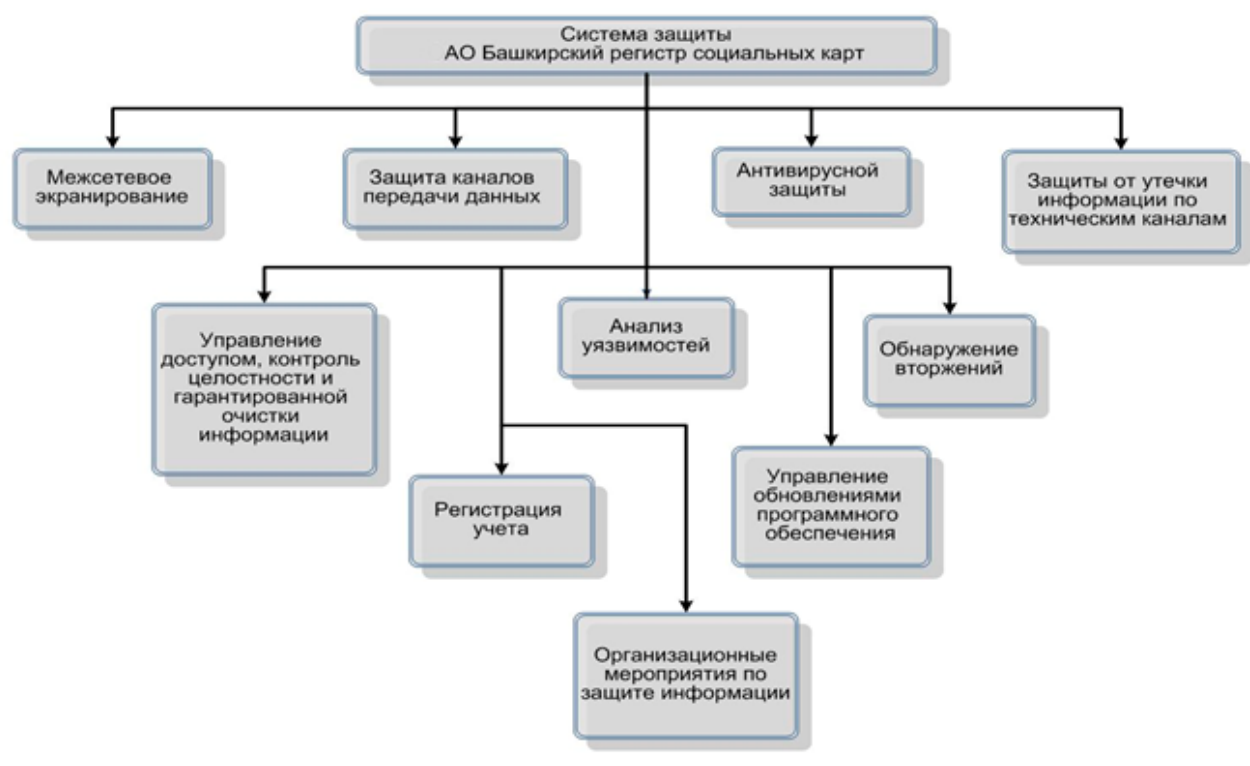
Для поступающих звонков клиентов настроен робот-автоответчик, который уведомляет абонента о записи разговора, что позволяет информировать клиента и получать его согласие на обработку персональных данных. При этом Оператор не предоставляет никаких персональных данных в диалоге с обратившимся.

ВЫПОЛНЕНИЯ ТРЕБОВАНИЙ ФЗ №152

АО «БРСК» с ноября 2008 года зарегистрирована в Реестре операторов, осуществляющих обработку персональных данных, является действующим лицензиатом:

ФСБ - деятельность по техническому обслуживанию шифровальных (криптографических) средств, предоставления услуг в области шифрования информации, распространения шифровальных (криптографических) средств;

ФСТЭК - контроль защищенности конфиденциальной информации от утечки по техническим каналам, от несанкционированного доступа и модификации в средствах и системах.



Спасибо за внимание!

Романов Олег Николаевич
заместитель генерального директора
АО «Башкирский регистр социальных карт»

звоните - тел. 7(917)347-88-00; пишите - RomanovON@brsc.ru

