

ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ЛАТВИЙСКИМ ФИЛИАЛОМ AS BIGBANK

1. ОБЩИЕ ПРАВИЛА

- 1.1. Принципы обработки данных Клиентов (далее в тексте – **Принципы**) латвийским филиалом AS Bigbank (далее в тексте – **Банк**) определяют правила и порядок, по которым Банк обрабатывает данные Клиентов, в том числе и данные Клиентов, полученные до вступления в силу Общих правил Банка в отношении Клиентов.
- 1.2. Принципы применяются в том объеме, который не противоречит Общим правилам Банка.
- 1.3. **Начиная отношения с Банком или выражая свое желание начать отношения, Клиент дает Банку свое согласие на обработку его личных данных согласно правилам и порядку, которые предусмотрены этими Принципами.**
- 1.4. Принципы распространяются на всех Клиентов для обработки всех данных Клиентов, а также на отношения, которые были начаты до вступления в силу Принципов.

2. ОПРЕДЕЛЕНИЯ

- 1 **Данные Клиента** – это вся известная информация о Клиенте (в том числе и информация, на которую распространяется банковская тайна), которую Банк получил о Клиенте во время отношений с этим Клиентом (например, личные данные, контактная информация, информация о сделках и т.д.), а также информация, которую Банк законно получил из общедоступных баз данных, по общедоступным каналам или от Третьих лиц.
 - 2 **Обработка данных Клиентов** – это любое действие или комплекс действий, которые производятся с данными Клиентов или комплексом данных с или без применения средств автоматизации (в том числе получение, документирование, запись, организация, структурирование, хранение, адаптация или изменения, восстановление, консультирование, использование, разглашение путем пересылки, распространения или иным способом, делая их доступными, группирование или комбинирование, ограничение, удаление или уничтожение).
 - 3 **Разглашение данных Клиентов** – это передача личных данных Клиентов Операторам персональных данных и Третьим лицам, путем их пересылки, распространения, или делая их доступными иными способами.
- 2.1. **Клиентские отношения** – это юридические отношения между Банком и Клиентом, установленные, когда Клиент пользуется или когда-либо пользовался какой-либо Услугой Банка или обращался в Банк с целью получения Услуги.

2.2. **Клиент** – это любое физическое или юридическое лицо, которое пользуется, пользовалось или выразило желание воспользоваться Услугами, предоставляемыми Банком.

2.3. **Третье лицо** – это любое физическое или юридическое лицо, которое не является Клиентом, Банком или Оператором персональных данных, или лицо, имеющее право производить обработку данных Клиентов в прямом подчинении Держателя данных или Оператора персональных данных.

2.4. **Услуга** – это предложенная и/или полученная Клиентом услуга Банка, в том числе при использовании услуг самообслуживания.

2.5. **Банк** – это латвийский филиал AS Bigbank, регистрационный номер: 40103200513, адрес: Gustava Zemgala gatve 78-1, телефон: 67116002, э-почта: info@bigbank.lv.

2.6. **Держатель данных** – это Банк. Банк в качестве Держателя данных указывает цель и требования к обработке данных Клиентов.

2.7. **Оператор персональных данных** – это лицо, обрабатывающее данные Клиента от имени Банка. Список Операторов персональных данных с их контактной информацией опубликован на домашней странице Банка в сети интернет www.bigbank.lv, а также доступен в центрах по обслуживанию клиентов. Банк имеет право вносить изменения и дополнения в список Операторов персональных данных.

3. ОБЩИЕ ПРИНЦИПЫ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

3.1. Данные Клиентов обрабатываются в Банке согласно нормативам, оговоренным в Законе о защите личных данных физических лиц, в Законе о предотвращении легализации незаконно нажитых средств и финансирования терроризма, в других соответствующих правовых актах, в этих Принципах и в Общих условиях Банка, а также в заключенных сторонами договорах об оказании Услуг.

3.2. Банк обрабатывает данные Клиентов, в том числе, передает данные Операторам персональных данных и Третьим лицам только:

- 3.2.1. основываясь на законах и других правовых актах, без согласия на то Клиента или
- 3.2.2. с согласия Клиента.

3.3. Согласно требованиям законодательства и трудовых договоров или других договоров, заключенных с работниками Банка, работники Банка обязаны соблюдать конфиденциальность относительно данных Клиентов (в том числе и

относительно банковской тайны) без ограничения по срокам, и они подлежат привлечению к ответственности в случае несоблюдения выше указанных обязательств. Работники Банка имеют право на обработку данных Клиентов в том объеме, насколько это необходимо для выполнения своих обязанностей.

3.4. Банк осуществляет направленные на безопасность мероприятия организационного, физического характера и в области информационных технологий для обеспечения защиты данных Клиентов и контроля над процессом обработки данных Клиентов.

3.5. Банк требует от всех Операторов персональных данных осуществлять действия по безопасности и соблюдению установленных Банком условий конфиденциальности. Требования о защите данных Клиентов Банк указывает в договорах, заключенных с лицами, осуществляющими обработку данных.

3.6. Банк получает и обрабатывает данные Клиентов только в том объеме, который необходим для достижения указанных в пункте 4 Принципов целей.

4. КАТЕГОРИИ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ И ЦЕЛИ ОБРАБОТКИ

4.1. Для реализации прав и обязанностей, проистекающих из правовых актов, и для выполнения заключенных с Клиентом договоров, Банк осуществляет указанную в подпунктах ниже обработку данных Клиентов для следующих целей:

4.1.1. персональные данные Клиента (например, имя и фамилия, персональный код, дата рождения, место рождения, язык общения, данные о документах, удостоверяющих личность, члены семьи и другие отношения с Третьими лицами, место проживания, гражданство и др.), которые в основном используются для выяснения личности Клиента и для выполнения требований по предотвращению легализации незаконно полученных средств и финансирования терроризма;

4.1.2. контактная информация Клиента (например, адрес, адрес э-почты, номер телефона и др.), которая используется для предоставления Клиенту информации, связанной с договором;

4.1.3. информация о стране регистрации Клиента-налогоплательщика (страна проживания, номер налогоплательщика и др.), которая используется для обмена и автоматической

пересылки информации, связанной с налогами, согласно требованиям законодательства;

4.1.4. информация о трудовых отношениях Клиента, обучении или другой занятости (например, образование, учебное заведение, место работы, род занятий, воинская служба, пенсионный статус и др.), которая используется для оценки платежеспособности Клиента и предложения Клиенту соответствующей Услуги;

4.1.5. финансовая информация о Клиенте и информация о платежеспособности (например, номер счета, информация об обязательствах, доходах и о других средствах, привычках осуществления предыдущих платежей, в том числе, по задолженностям, информация об иждивенцах, информация о сделках на счету Клиента, информация об убытках, которые Клиент причинил Банку, Третьим лицам или Операторам обработки персональных данных и др.), которая используется для оценки степени доверия и платежеспособности Клиента, для выяснения потребительских привычек Клиента, применяя принципы ответственного кредитования и предлагая Клиенту соответствующую Услугу;

4.1.6. информация о происхождении денежных средств Клиента (например, информация о работодателе, деловых партнерах, предпринимательской деятельности, о реальных выгодополучателях и др.), которая используется для определения степени доверия Клиенту, для предотвращения получения незаконно нажитых средств и финансирования терроризма и для выполнения обязательств (в том числе получение данных, обмен информацией и предоставление информации следственным органам, нотариусам, налоговым администраторам), которые предусматриваются международными и государственными правовыми актами (в том числе законом о Налогах и пошлинах) и международными соглашениями, заключенными и ратифицированными Латвийской Республикой;

4.1.7. информация о сделках между Клиентом и Банком и о связанных с этим условиях (например, информация о заключенных и прекращенных договорах между Клиентом и Банком, информация о выполнении и нарушениях договоров, о поданных Клиентом заявлениях, просьбах и др.), которая используется для оценки степени доверия и платежеспособности Клиента, для

осуществления и защиты прав Банка (например, пересылая сообщение о наличии долга, осуществляя взыскание долга, беря на себя обязательства по предоставлению доказательств в возможных спорах);

4.1.8. **информация, полученная при выполнении обязательств, предусмотренных законом** (например, информация, полученная от следственных органов, нотариусов, судебных исполнителей, налоговых администраторов и других заведений, информация о связи Клиента с легализацией незаконно полученных средств и финансированием терроризма или организованной преступностью и др.), которая используется для определения степени доверия Клиенту;

4.1.9. **информация об использованных Клиентом услугах, привычках и пожеланиях** (например, возраст Клиента, степень использования услуг или регулярность и др.), которую используют для усовершенствования Услуг, для разработки новых Услуг, для усовершенствования применяемых Банком методов оценки платежеспособности и осуществления статистических исследований и анализов по группам клиентов, продуктам, доли рынка Услуг и другим финансовым показателям;

4.1.10. любые вышеуказанные данные используются для проверки и усовершенствования технологических решений, Услуг и моделей, которые использует Банк для обеспечения Услуг Клиенту, управления рисками Банка и осуществления статистического и финансового анализа.

4.2. Основываясь на согласии Клиента, Банк обрабатывает нижеуказанные данные Клиента для осуществления следующих целей:

4.2.1. **Контактная информация** (например, адрес, адрес э-почты, номер телефона и др.), которая используется для информирования Клиента о предлагаемых продуктах или услугах, рекламных предложениях от Банка, входящих в группу AS Bigbank юридических лиц и партнеров по сотрудничеству, а также для информирования Клиента об опросах удовлетворенности Клиентов с целью усовершенствования услуг Банка и осуществления статистического анализа;

4.2.2. **информация, указанная Клиентом в рамках потребительских розыгрышей или кампаний**, которая используется согласно условиям потребительских розыгрышей или кампаний.

4.3. В подпунктах пунктов 4.1. и 4.2. этих Принципов изложены основные цели обработки каждой категории персональных данных. Банк имеет право обрабатывать данные Клиентов, указанных категорий для других целей, которые не указаны в пунктах 4.1 и 4.2, если это необходимо для выполнения заключенного между Банком и Клиентом договора, выполнения договоров или для обеспечения других законных интересов Банка.

4.4. Для дополнения или проверки поданных Клиентом данных, для установления деловых отношений или для принятия решений, связанных с деловыми отношениями, или для изучения Клиента в соответствии с требованиями правовых актов, Банк имеет право получать информацию о Клиенте от Третьих лиц (например, для проверки существования трудовых отношений с работодателем, указанным Клиентом) и из законно доступных Банку баз данных и публичных источников (например, данные из Латвийского кредитного регистра, из базы данных Земельной книги, Регистра жителей, Государственного Агентства социального страхования и др.) и из баз данных лицензированных предприятий по взысканию долгов, с которыми у Банка есть договорные отношения. Среди прочего, Банк имеет право получать информацию из латвийских или зарубежных кредитных или финансовых учреждений, если это необходимо для подсчета достаточности капитала, согласно требованиям по расчету кредитных рисков, на основе истории осуществления выплат Клиентом, для применения принципов ответственного кредитования или для проведения расследований в рамках Закона о предотвращении легализации незаконно нажитых средств и финансирования терроризма.

5. ПЕРЕДАЧА ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ОПЕРАТОРАМ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ И ТРЕТЬИМ ЛИЦАМ

5.1. Банк разглашает данные Клиентов юридическим лицам, входящим в группу AS Bigbank, и, главным образом, Операторам персональных данных и Третьим лицам, соблюдая указанные в Принципах цели Банка при обработке данных Клиентов:

5.1.1. **при передаче юридическим лицам, входящим в группу AS Bigbank**, для того, чтобы оценить степень доверия Клиенту и риски и провести исследование клиентов согласно требованиям Закона о предотвращении легализации незаконно нажитых средств и финансирования терроризма; список лиц, входящих в группу AS Bigbank, указан на домашней странице Банка в сети интернет www.bigbank.lv;

5.1.2. **лицам, которые связаны с предоставлением Услуги и выполнением заключенного с**

Клиентом договора (например, поручитель, владельцы обеспечения, нотариусы, поставщики услуг связи, печати, IT, прямого маркетинга, почты и архива, регистры неисполнения порядка оплат, аудиторы, представители услуг по взысканию долгов и др.) для того, чтобы обеспечить выполнение договоров, заключенных с лицами, связанными с предоставлением Услуги, и для выполнения договора, заключенного с Клиентом;

- 5.1.3. **лицам, осуществляющим взыскание долгов**, например, лицам, которые ведут регистр неисполнения порядка выплат (например, Кредитный регистр Банка Латвии, лицензированные предприятия по взысканию долгов, с которыми Банк имеет договорные отношения, базы данных) с целью воплощения принципов ответственного кредитования, а также для обеспечения Третьим лицам возможности оценить привычки по выплатам и платежеспособность Клиента;
- 5.1.4. **входящим в группу AS Bigbank кредитным и финансовым учреждениям, а также другим латвийским и зарубежным кредитным и финансовым учреждениям, и посредникам финансовых услуг**, если они подали запрос о представлении Клиенту запрошенной Клиентом Услуги или о подсчете кредитного риска, связанного с достаточностью капитала, на основе истории исполнения Клиентом обязательств по выплатам, а также для воплощения принципов ответственного кредитования;
- 5.1.5. **при отказе в праве на прошение новым кредиторам**;
- 5.1.6. **консультантам Банка и другим поставщикам услуг** (например, аудиторам), если им необходимы данные Клиентов для выполнения для Банка работ высокого уровня качества, с условием, что эти лица соблюдают оговоренные Банком и направленные на безопасность мероприятия организационного, физического характера и в области информационных технологий в отношении конфиденциальности и защиты данных Клиентов;
- 5.1.7. **поставщикам услуг, чьи внешние услуги частично или полностью использует Банк в рамках установленного правовыми актами порядка**, и с условием, что эти лица соблюдают оговоренные Банком и направленные на безопасность мероприятия организационного, физического характера и в области информационных технологий в отношении конфиденциальности и защиты данных Клиентов;
- 5.1.8. **другим Третьим лицам, если Банку необходимо защитить его нарушенные или оспоренные права**;
- 5.1.9. **другим иностранным Третьим лицам, если это необходимо для выполнения договора, заключенного с Клиентом** (например, банкам-корреспондентам, организациям, которые обмениваются информацией с банком-посредником, SWIFT, системам расчетов), которые имеют право заниматься обработкой данных согласно правовым актам страны своего месторасположения;
- 5.1.10. **другим Операторам персональных данных, которые включены в список Операторов персональных данных, опубликованный на домашней странице Банка в сети интернет:** <https://www.bigbank.lv/dokumenti/>.
- 5.2. Банк обязан предоставлять данные Клиента для выполнения обязательств, указанных в правовых актах (например, Комиссии рынков финансов и капитала, Службе государственных доходов, следственным органам, судам, судебным исполнителям, Службе контроля и др.)
- 5.3. Если Клиент не выполнил обязательства по договору, заключенного с Банком, Банк имеет право в порядке, предусмотренном в правовых актах, передать информацию о невыполнении обязательств (например, размер долга, количество дней просроченных платежей и др.) Третьим лицам для определения платежеспособности или для подобных целей, а также держателям регистра неисполнения платежных обязательств, чтобы предоставить соответствующим регистрам информацию о неисполнении договорных обязательств. Держателем регистра неисполнения платежных обязательств являются Кредитный регистр Банка Латвии и лицензированные предприятия по взысканию долгов, с которыми у Банка есть договорные отношения, базы данных.
- 5.4. Банк передает данные Клиентов Операторам персональных данных и Третьим лицам только в том объеме, который обоснованно необходим для соответствующей цели обработки данных Клиентов (например, держателю регистра неисполнения платежных обязательств передается только информация, связанная с невыполнением обязательств по договору).
- 5.5. Банк предоставляет Операторам персональных данных обязательные указания по обработке переданных им данных Клиентов и обеспечивает знание и обязательство Операторов персональных данных выполнять требования, предусмотренные законодательством и Принципами Банка при обработке данных Клиентов.

6. ОБРАБОТКА ДАННЫХ КЛИЕНТОВ ДЛЯ НУЖД ПРЯМОГО МАРКЕТИНГА

- 6.1.** Для нужд прямого маркетинга Банк, с согласия Клиента, обрабатывает контактную информацию Клиента, которая предусмотрена пунктом 4.2.1.
- 6.2.** Основываясь на отдельном согласии Клиента, посредством прямого маркетинга Клиент может получать информацию об услугах Банка, юридических лиц, входящих в группу AS Bigbank, предложения продуктов и услуг и рекламу партнеров по сотрудничеству Банка, которые адресованы персонально Клиенту, с условием, что услуги партнеров по сотрудничеству рекламируются вместе с продуктами и услугами Банка.
- 6.3.** Клиент имеет право в любой момент сообщить Банку о своем нежелании в дальнейшем получать адресованные ему предложения и рекламу. Информация о том, как отказаться от получения персонально адресованных предложений и рекламы, которые высылаются с помощью публично доступной сети пересылки данных, предоставляется каждый раз при отсылке предложения или рекламы.
- 6.4.** При отправке Клиенту э-почты Банк имеет право пользоваться информационными технологиями, которые позволяют Банку обрабатывать информацию о прочтении отправленной Банком э-почты Клиенту и использовании ссылок, которые включены в эту э-почту.
- 6.5.** С целью соблюдения этих Принципов, персонально адресованные предложения и реклама не могут содержать общую или вводную информацию о предлагаемых Банком Услугах, а также информацию, связанную с выполнением договора (например, сообщение о задолженности, сообщение о новом преysкуранте и др.). От получения подобной информации Клиент отказаться не может.

7. ЗАПИСЬ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

- 7.1.** Банк в праве вести запись всех операций, которые Клиент производил, используя средства связи (например, телефон, компьютерную сеть), а именно, пересылать данные Клиента для оценки качества обслуживания клиентов, для эффективного и объективного решения возможных жалоб Клиентов, и, в случае необходимости, для доказательства произведенных Клиентом операций или изъявления желания через использование средств связи, а также для осуществления целей, предусмотренных подпунктами пунктов 4.1. и 4.2 этих Принципов.

- 7.2.** Для защиты материальных ценностей Банка и Клиента, а также для физической безопасности работников Банка, посетителей и Клиентов, Банк может использовать оборудование для наблюдения за движениями людей, вещами, действиями и др., которые происходят на территориях, используемых Банком (в центрах по обслуживанию клиентов Банка, в рабочих помещениях и др.) и записывать результаты таких наблюдений в электронном формате. Банк имеет право использовать полученные в таком виде данные для обеспечения выполнения своих обязанностей и защиты прав и для доказательства совершения Клиентом операций и/или незаконных действий и/или нанесенного Клиентом Банку ущерба.

8. ИЗМЕНЕНИЯ В ДАННЫХ КЛИЕНТОВ И ПРЕКРАЩЕНИЕ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

- 8.1.** Клиент предоставляет Банку информацию в письменном виде или в виде, который можно отобразить письменно.
- 8.2.** Обязанность Клиента незамедлительно проинформировать Банк о любых изменениях в данных Клиента, в том числе об изменении имени, адреса, числа средств связи или об изменении адреса э-почты (в том числе об изменении места налогообложения) и об изменениях в правах представительства. Банк имеет право потребовать от Клиента предоставить оригиналы документов, подтверждающих изменения, или нотариально заверенные копии, и Клиент обязуется предоставить эти документы.
- 8.3.** Банк регулярно проверяет (например, используя услугу самообслуживания) полноту данных Клиента и их правильность.
- 8.4.** Клиент имеет право требовать исправления его данных, если в них произошли изменения или они не являются правильными по какой-либо другой причине.
- 8.5.** Основываясь на Законе о защите персональных данных физических лиц или на другом соответствующем правовом акте, Клиент имеет право потребовать от Банка прекращения обработки данных Клиента, их разглашения и/или разрешения к доступу к данным Клиента, и/или погашения полученных данных Клиента.
- 8.6.** Клиент имеет право частично или полностью отозвать свое согласие на обработку данных Клиента, которое предоставляется в соответствии с пунктом 4.2 этих Принципов, и запретить связанную с ними обработку данных, в том числе

и для нужд прямого маркетинга. Отзыв согласия не обладает обратной силой. Клиент не имеет права запретить, и отзыв согласия не исключает последующую обработку данных Клиента для выполнения обязательств Банка, указанных в правовых актах, и для выполнения договора, заключенного с Клиентом, и для обеспечения выполнения договора.

8.7. Банк обрабатывает данные Клиентов так долго, насколько это необходимо для достижения всех целей обработки данных Клиентов или с целью выполнения обязательств, предусмотренных правовыми актами.

9. ПРАВА КЛИЕНТОВ И ИХ ЗАЩИТА

9.1. Клиент имеет право:

- 9.1.1. просматривать свои данные Клиента, получать свои данные Клиента от Банка, получать от Банка информацию о категориях данных Клиента, их источниках и целях обработки, если законами или другими правовыми актами не предусмотрено другое. Банк предоставляет Клиенту его данные или выдает информацию, или обосновывает причину отказа в выдаче данных Клиента или информации в течение одного месяца с момента получения запроса;
- 9.1.2. получить информацию от Банка о Третьих лицах, которым переданы или которые получили обещание о передаче данных Клиента;
- 9.1.3. потребовать у Банка внести изменения в данные Клиента, согласно пункту 8.4 этих Принципов;
- 9.1.4. потребовать у Банка прекращения обработки данных Клиента, согласно пунктам 8.5 и 8.6 этих Принципов;
- 9.1.5. получать информацию от Банка об Операторе персональных данных или его представителе (в том числе имя, адрес и другую контактную информацию);

9.1.6. реализовывать другие права, вытекающие из правовых актов о защите данных Клиентов.

9.2. Если Клиент констатирует, что во время обработки данных Клиента его права были нарушены, Клиент имеет право подать прошение Банку или Оператору персональных данных для прекращения нарушения.

9.3. В случае нарушения своих прав, Клиент имеет право в любое время обращаться в Государственную инспекцию данных или в суд.

9.4. При констатации Клиентом нарушения его прав в процессе обработки данных Клиента, Клиент в порядке и случаях, предусмотренном законодательством, имеет право потребовать компенсацию убытков, которые были нанесены в результате нарушения.

9.5. Для получения пояснений об обработке данных Клиента или для подачи жалоб, Клиент может связываться со специалистом Банка по защите данных *Maret Kuuskla* по э-почте: data.protection@bigbank.eu.

10. ИЗМЕНЕНИЯ В ПРИНЦИПАХ ОБРАБОТКИ ДАННЫХ КЛИЕНТОВ

10.1. Банк имеет право в любое время в одностороннем порядке вносить изменения в принципы обработки данных Клиентов, согласно требованиям правовых актов.

10.2. Об изменениях в принципах обработки данных Клиентов Банк информирует Клиента заранее, не менее чем за пятнадцать (15) дней до вступления в силу изменений, публикуя сообщение об этом на домашней странице Банка в сети интернет www.bigbank.lv, или размещая его на заметном месте в центрах по обслуживанию клиентов Банка или иным способом (например, через публикацию в официальном издании).