# ПОЛИТИКА в отношении обработки персональных данных по направлению «Риэлторские услуги».

Действует с даты публикации на сайте.

Политика направления в значении п. 1.8 Политики в отношении обработки персональных данных Юридической компании «Доверие» (далее — Общая политика).

## 1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика определяет, какие персональные данные, для каких целей, на каких основаниях, каким способом и в течение какого срока обрабатываются при оказании риэлторских услуг индивидуальным предпринимателем Фёдоровым Артёмом Сергеевичем, ИНН 662708415890, ОГРНИП 316965800019279 (далее — Оператор).

1.2. Риэлторские услуги (далее — Направление) — посреднические, консультационные и иные услуги на рынке недвижимости: подбор, покупка, продажа, мена, аренда (наём) жилой и нежилой недвижимости, земельных участков и иных объектов; проверка объектов и сторон сделки; подготовка документов и сопровождение сделок и расчётов по ним; содействие в получении ипотечного кредита и использовании мер государственной поддержки; подача документов на государственную регистрацию прав.

1.3. Направление является иной предпринимательской деятельностью Оператора по отношению к юридическим услугам, оказываемым под обозначением «Юридическая компания „Доверие“». В соответствии с п. 1.8 Общей политики, расположенной по адресу doverie2007.ru, обработка персональных данных в рамках Направления, в том числе определение её оператора, регулируется настоящей Политикой. Положения Общей политики применяются к Направлению только там, где настоящая Политика прямо на них отсылает.

1.4. Оператором всех персональных данных, полученных в рамках Направления, является ИП Фёдоров А. С. — независимо от канала, через который поступило обращение (сайт, телефон, мессенджер, сайт объявлений, площадка-агрегатор недвижимости (п. 1.11), офис), в том числе если обращение поступило через канал, зарегистрированный на другое лицо, работающее под обозначением «Юридическая компания „Доверие“». Данные Направления могут обрабатываться иными лицами только по поручению Оператора — на основании договора поручения обработки персональных данных в пределах целей, перечня данных и мер защиты, установленных настоящей Политикой и этим договором (ч. 3 ст. 6 Закона). Перед человеком за их действия отвечает Оператор (ч. 5 ст. 6 Закона).

1.5. Если сайт или страницу Направления создало и ведёт третье лицо (маркетолог, рекламное агентство), которое само указано на сайте как оператор либо само собирает заявки и передаёт их Оператору, оператором данных при их сборе является это лицо, а Оператор — оператором полученных данных с момента получения заявки.

1.6. Политика разработана во исполнение ст. 18.1 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон) и применяется ко всем персональным данным, которые Оператор обрабатывает в рамках Направления, в том числе полученным:

– на сайте Направления https://doverie-nedvizhimost.ru и на рекламных одностраничных сайтах (лендингах) Направления;

– по телефону, в SMS, по электронной почте, почтовыми и курьерскими отправлениями, в мессенджерах и социальных сетях, на сайтах объявлений о недвижимости;

– на площадках-агрегаторах недвижимости и в сервисах для агентов (п. 1.11): при отклике на объявление, звонке по номеру из объявления, переписке во встроенном чате площадки, при фиксации клиента у застройщика, бронировании объекта, подаче ипотечной заявки и сопровождении сделки через площадку;

– в офисе, при показах объектов, при заключении и исполнении договоров;

– из государственных и иных информационных систем и общедоступных источников в случаях, указанных в разделе 4.

1.7. Политика не является согласием на обработку персональных данных. Когда согласие требуется, оно оформляется отдельно от иных документов, которые подписывает или подтверждает человек (ч. 1 ст. 9 Закона): при обращении, при заключении договора, на передачу данных в банк для ипотеки, на передачу данных площадкам-агрегаторам и через них застройщикам и банкам, в том числе напрямую застройщикам, на получение рекламы, на массовые и автоматические звонки, на распространение (публикацию) данных.

1.8. Данные, полученные в рамках Направления, не передаются для юридических услуг и иных направлений деятельности лиц, работающих под обозначением «Юридическая компания „Доверие“», и не используются в них — и наоборот, — кроме случаев, когда человек дал на это согласие или сам об этом попросил (п. 1.8 Общей политики).

1.9. Политика опубликована в свободном доступе на сайте Направления, в том числе на страницах, через которые собираются персональные данные, и указывается в согласиях и договорах по Направлению (ч. 2 ст. 18.1 Закона). Каждый лендинг Направления содержит сведения об Операторе и ссылку на настоящую Политику. Ссылка на Политику размещается также в профиле (карточке) Оператора на площадках-агрегаторах, если площадка это позволяет. Прежние редакции Политики Оператор хранит.

1.10. Термины используются в значениях, установленных ст. 3 Закона. В частности: персональные данные — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных); обработка — любое действие с персональными данными, совершаемое с использованием средств автоматизации или без них; распространение — раскрытие персональных данных неопределённому кругу лиц; предоставление — раскрытие определённому лицу или кругу лиц; обезличивание — действия, после которых без дополнительной информации нельзя определить, кому принадлежат данные; трансграничная передача — передача персональных данных на территорию иностранного государства. Объект — объект недвижимости, в отношении которого оказываются услуги; сделка — договор купли-продажи, мены, аренды (найма), долевого участия, уступки прав и иной договор в отношении объекта.

1.11. Площадки-агрегаторы (далее — Площадки) — интернет-сервисы в сфере недвижимости, через которые Оператор размещает объявления, получает обращения и сопровождает сделки:

– сервисы объявлений о продаже и аренде недвижимости — Авито, Трендагент, Домклик, Яндекс Недвижимость и иные подобные;

– сервисы для агентов и агентств недвижимости — Нмаркет.ПРО и иные подобные (подбор объектов застройщиков, фиксация клиента у застройщика, бронирование, подача ипотечных заявок в банки);

– сервисы сопровождения сделок — электронная регистрация, безопасные расчёты, подача ипотечных заявок (в том числе сервисы Домклик) и иные подобные.

Оператор работает только с Площадками, которые хранят персональные данные граждан России на территории Российской Федерации. Перечень Площадок, с которыми работает Оператор, поддерживается в актуальном состоянии и предоставляется по запросу.

## 2. Принципы обработки

2.1. Оператор обрабатывает персональные данные законно и справедливо, только для конкретных, заранее определённых и законных целей, перечисленных в разделе 3. Обработка, несовместимая с этими целями, не допускается. Не допускается объединение баз данных, обработка которых ведётся в несовместимых между собой целях.

2.2. Обрабатываются только те данные и в том объёме, которые нужны для цели. Оператор принимает меры, чтобы данные были точными и актуальными, а неполные или неточные — удалялись или уточнялись.

2.3. Данные хранятся в форме, позволяющей определить человека, не дольше, чем этого требует цель обработки или закон, после чего уничтожаются или обезличиваются.

2.4. Запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение) и извлечение персональных данных граждан Российской Федерации ведутся с использованием баз данных, находящихся на территории Российской Федерации (ч. 5 ст. 18 Закона).

## 3. Цели, категории субъектов, перечень данных, основания и сроки

3.1. Для каждой цели ниже указаны: чьи данные обрабатываются, какие, на каком основании и как долго хранятся. Для всех целей обработка смешанная — с использованием средств автоматизации и без них, с передачей по внутренней сети Оператора и по сети Интернет. Где срок хранения установлен законом, применяется этот срок; где закон срок не устанавливает, Оператор ограничивает хранение пределом, указанным для цели, с учётом её назначения и сроков исковой давности (ч. 7 ст. 5 Закона); по их истечении данные уничтожаются в порядке, указанном в разделе 9.

**Цель 1. Рассмотрение обращений и заявок, консультация, подбор объектов, подготовка предложения и договора.**

**Чьи данные:** люди, которые обратились к Оператору по вопросам покупки, продажи, аренды недвижимости через сайт, по телефону, по электронной почте, почтой, в мессенджерах, социальных сетях, через сайты объявлений и Площадки (отклик на объявление, звонок по номеру из объявления, в том числе подменному номеру Площадки, сообщение во встроенном чате Площадки) или лично; руководители, работники и представители обратившихся юридических лиц.

**Какие данные:** фамилия, имя, отчество; номер телефона; адрес электронной почты; имя пользователя в мессенджере; почтовый адрес — если человек просит ответить письмом; город; суть запроса и ответы на вопросы анкеты (вид сделки, параметры искомого или продаваемого объекта, его адрес, бюджет, способ оплаты — собственные средства, ипотека,

материнский капитал, сертификат); для представителей юридических лиц — должность; запись телефонного разговора; для заявок с сайта — IP-адрес, сведения о браузере, адрес страницы, источник перехода; для обращений через Площадки — имя или псевдоним в профиле Площадки, номер (идентификатор) объявления, по которому обратился человек, переписка во встроенном чате, дата, время и длительность звонка, запись звонка — если её ведёт Площадка и предоставляет Оператору.

**Основание:** согласие (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона); действия, совершаемые до заключения договора по инициативе самого человека (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона); для представителей юридических лиц — законные интересы Оператора и обратившейся организации по подготовке договора (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона).

**Срок хранения:** до заключения договора; если договор не заключён — до отзыва согласия, но не более 3 лет после последнего обращения; записи разговоров — в срок, указанный для цели 7. Переписка во встроенном чате Площадки хранится на Площадке по её правилам; Оператор удаляет её из своего профиля в те же сроки, если Площадка это позволяет.

**Цель 2. Заключение и исполнение договора об оказании риэлторских услуг: проверка объекта и сторон сделки, подготовка и сопровождение сделки, расчётов и государственной регистрации прав.**

**Чьи данные:** клиенты — физические лица и их представители; руководители, работники и представители клиентов — юридических лиц; лица, сведения о которых нужны для сделки: собственники и сособственники объекта, продавцы, покупатели, наймодатели, наниматели, их представители; супруги (бывшие супруги) сторон сделки; несовершеннолетние и недееспособные собственники и их законные представители; лица, зарегистрированные по месту жительства в объекте; созаёмщики и поручители.

**Какие данные:** о клиенте — фамилия, имя, отчество, в том числе прежние; дата и место рождения; пол; гражданство; данные паспорта и иных документов, удостоверяющих личность; СНИЛС; ИНН; адреса регистрации и проживания, почтовый адрес; номера телефонов, адрес электронной почты, имя пользователя в мессенджере; семейное положение, сведения о браке и его расторжении, о брачном договоре, о детях; сведения о правах на объекты недвижимости и основаниях их возникновения (правоустанавливающие документы, выписки из ЕГРН); сведения об обременениях, арестах, исполнительных производствах, банкротстве; банковские реквизиты, сведения о способе и порядке расчётов; подпись; данные доверенности; о других лицах — фамилия, имя, отчество, дата рождения, данные документа, удостоверяющего личность, адрес регистрации, степень родства, доля в праве собственности, сведения о согласии супруга и разрешении органа опеки и попечительства — в объёме, необходимом для сделки и её государственной регистрации; сведения о состоянии здоровья — только в случаях, указанных в п. 3.4.

**Основание:** договор, стороной которого является клиент (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона); для представителей клиента и других лиц, сведения о которых нужны для сделки, — законные интересы клиента и Оператора при условии, что не нарушаются права этих людей (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона), а также их согласие, когда оно получено; для подачи документов на государственную регистрацию — Федеральный закон от 13.07.2015 № 218-ФЗ «О государственной регистрации недвижимости» (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона); согласие клиента (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона) — для действий, которые не охватываются договором.

**Срок хранения:** срок действия договора и 5 лет после его исполнения или прекращения; если в этот срок заявлено требование или начат спор — до окончания спора, но не более 10 лет после исполнения или прекращения договора (п. 2 ст. 196 Гражданского кодекса РФ). Такой же срок указывается в договоре с клиентом (ч. 7 ст. 5 Закона).

**Цель 3. Содействие в получении ипотечного кредита и использовании мер государственной поддержки (материнский (семейный) капитал, субсидии, жилищные сертификаты).**

**Чьи данные:** клиенты — заёмщики, созаёмщики, поручители, залогодатели; получатели мер государственной поддержки и члены их семей.

**Какие данные:** фамилия, имя, отчество; дата и место рождения; данные паспорта; СНИЛС; ИНН; адреса регистрации и проживания; контактные данные; семейное положение, сведения о супруге и детях; образование; место работы, должность, стаж; сведения о доходах и занятости; сведения о действующих кредитах и иных обязательствах; сведения о сертификате или ином документе на меру государственной поддержки.

**Основание:** согласие (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона). Передача данных в банк или иную организацию — только с согласия человека, в котором указаны эти организации. Согласие на запрос кредитной истории человек даёт непосредственно банку. Если ипотечная заявка подаётся через Площадку (п. 1.11), в согласии указывается и эта Площадка; согласие на обработку данных банком и Площадкой человек, как правило, подтверждает также на самой Площадке — по её правилам.

**Срок хранения:** до получения решения банка (организации) и завершения сделки, а затем — в составе документов по договору в срок цели 2; если сделка не состоялась — до отзыва согласия, но не более 1 года после последнего действия по заявке.

**Цель 4. Идентификация клиентов, их представителей, выгодоприобретателей и бенефициарных владельцев, исполнение иных обязанностей по законодательству о противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма.**

**Чьи данные:** клиенты, их представители, выгодоприобретатели, бенефициарные владельцы — при оказании посреднических услуг при сделках купли-продажи недвижимого имущества.

**Какие данные:** сведения, предусмотренные ст. 7 Федерального закона от 07.08.2001 № 115-ФЗ: фамилия, имя, отчество; гражданство; дата и место рождения; реквизиты документа, удостоверяющего личность; данные миграционной карты и документа, подтверждающего право на пребывание (проживание) в России, — для иностранных граждан; адрес места жительства (регистрации) или пребывания; ИНН (при наличии); контактные данные; сведения о сделке, её сумме и сторонах; результаты проверки по перечням, предусмотренным законом; иные сведения, которые требует указанный закон.

**Основание:** исполнение обязанностей, возложенных на Оператора Федеральным законом № 115-ФЗ (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона). Согласие на эту обработку не требуется, и его отзыв не прекращает её.

**Срок хранения:** не менее 5 лет со дня прекращения отношений с клиентом (п. 4 ст. 7 Федерального закона № 115-ФЗ).

**Цель 5. Размещение объявлений о продаже и аренде объектов, организация показов.**

**Чьи данные:** клиенты — собственники (наймодатели) объектов; люди, записавшиеся на показ.

**Какие данные:** сведения об объекте (адрес, характеристики, фотографии, планировка, цена) — без сведений о собственнике; фамилия, имя и телефон собственника — только при наличии его согласия на распространение (цель 9); кадастровый номер объекта и фамилия, имя, отчество собственника — если Площадка для размещения объявления проверяет право собственности по ЕГРН («проверенный собственник», «проверено в Росреестре»), только с согласия собственника и без публикации этих сведений; о записавшихся на показ — фамилия, имя, номер телефона, дата и время показа.

**Основание:** договор с клиентом (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона); для записавшихся на показ — действия до заключения договора по инициативе человека (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона) и согласие (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона). В объявлениях по умолчанию указываются контактные данные Оператора или подменный номер, выданный Площадкой. Фотографии объекта делаются так, чтобы на них не было людей, документов и личных вещей, позволяющих установить личность. Объявления размещаются на Площадках из профиля (учётной записи) Оператора.

**Срок хранения:** объявления — до окончания срока их размещения по договору или до снятия объекта с продажи (аренды); после этого Оператор снимает объявление с Площадок в течение 3 рабочих дней; данные записавшихся на показ — не более 1 года с даты показа.

**Цель 6. Расчёты, бухгалтерский и налоговый учёт.**

**Чьи данные:** клиенты, плательщики, контрагенты — физические лица; руководители и представители контрагентов — юридических лиц.

**Какие данные:** фамилия, имя, отчество; ИНН; для представителей юридических лиц — должность; номер и дата договора; суммы, даты и способы оплаты; банковские реквизиты.

**Основание:** исполнение обязанностей, возложенных законом: Налоговым кодексом РФ, Федеральным законом от 06.12.2011 № 402-ФЗ «О бухгалтерском учёте» (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона); договор (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона).

**Срок хранения:** 5 лет после отчётного года (ст. 29 Федерального закона «О бухгалтерском учёте»), а если законом установлен больший срок — этот срок; в составе документов по договору — в течение срока по цели 2.

**Цель 7. Контроль качества обслуживания и работы, обучение работников.**

**Чьи данные:** клиенты, обратившиеся лица, работники Оператора; руководители, работники и представители контрагентов — юридических лиц.

**Какие данные:** записи телефонных разговоров и консультаций в офисе, их расшифровки и оценки; номер телефона; дата, время и длительность разговора; переписка во встроенных чатах Площадок и отзывы, оставленные на Площадках.

**Основание:** для клиентов и обратившихся лиц — согласие (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона), о записи Оператор предупреждает в начале разговора; для работников — трудовое законодательство (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона, ст. 86 Трудового кодекса РФ); для представителей юридических лиц — законные интересы Оператора в контроле качества при условии, что о записи предупреждают в начале разговора (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона).

**Срок хранения:** не более 1 года с даты записи; если запись нужна для рассмотрения претензии или спора — до его окончания; записи разговоров с клиентами, связанные с исполнением договора, — в течение срока по цели 2.

**Цель 8. Реклама услуг Направления и информирование о новых объектах, включая информационные звонки голосовым роботом и массовые вызовы.**

**Чьи данные:** люди, давшие согласие на получение рекламы услуг Направления или на массовые и автоматические вызовы.

**Какие данные:** фамилия, имя, отчество; номер телефона; адрес электронной почты; имя пользователя в мессенджере и социальной сети; параметры запроса на подбор объекта; для информационных вызовов — сведения о показе, встрече, этапе сделки, о которых нужно напомнить, запись и результат вызова; отметка о согласии, дата, время и способ её получения.

**Основание:** согласие на получение рекламы (ст. 15 Закона, ч. 1 ст. 18 Федерального закона от 13.03.2006 № 38-ФЗ «О рекламе»); согласие на массовые и автоматические вызовы (ст. 44.1-1 Федерального закона от 07.07.2003 № 126-ФЗ «О связи»). Согласие на рекламу юридических услуг или иных направлений не распространяется на рекламу Направления, и наоборот. Контакты, полученные через Площадки, а также номера телефонов из чужих объявлений на Площадках в рекламные базы не включаются и для рекламы не используются без отдельного согласия человека.

**Срок хранения:** до отзыва согласия, но не более 3 лет с даты последнего взаимодействия с человеком; после отзыва обработка для рекламы и вызовов прекращается немедленно. Отметка о согласии и его отзыве хранится 3 года после отзыва или окончания срока — для подтверждения законности обработки (ч. 3 ст. 9 Закона).

**Цель 9. Публикация отзывов, сведений о проведённых сделках, а также имени и телефона собственника в объявлении.**

**Чьи данные:** клиенты, давшие согласие на распространение; работники — по их отдельному согласию на распространение.

**Какие данные:** только те, которые человек разрешил опубликовать в согласии (например, имя, город, фотография, отзыв, вид сделки, номер телефона в объявлении).

**Основание:** согласие на обработку персональных данных, разрешённых для распространения (ст. 10.1 Закона; требования к его содержанию утверждены приказом Роскомнадзора от 24.02.2021 № 18). В согласии перечисляются Площадки, на которых разрешена публикация.

**Срок хранения:** до отзыва согласия (требования прекратить распространение) или окончания указанного в нём срока; отметка о согласии и его отзыве — 3 года после отзыва.

**Цель 10. Взаимодействие с партнёрами и контрагентами по сделкам, рекомендации клиентов и выплата вознаграждения.**

**Чьи данные:** агенты, риэлторы и агентства недвижимости — партнёры по сделкам, застройщики, банки, нотариусы, оценщики, страховые организации, операторы Площадок, иные контрагенты — физические лица, индивидуальные предприниматели, самозанятые; руководители, работники и представители контрагентов — юридических лиц; лица, рекомендованные партнёрами.

**Какие данные:** фамилия, имя, отчество; номер телефона; адрес электронной почты; ИНН; банковские реквизиты для расчётов и выплат; для представителей организаций — должность, данные документа, удостоверяющего личность, и доверенности; сведения о совместных сделках, рекомендованных заявках и выплатах; о рекомендованном лице — фамилия, имя, отчество, номер телефона, комментарий партнёра к заявке.

**Основание:** договор с контрагентом или партнёром (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона); для представителей организаций — законные интересы Оператора и контрагента по заключению и исполнению договора (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона); налоговое законодательство (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона); для рекомендованных лиц — согласие, которое рекомендованное лицо дало партнёру на передачу своего имени и телефона Оператору для связи по его вопросу, что партнёр подтверждает при передаче контакта (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона). При первом звонке Оператор сообщает человеку, от кого получены его данные, и спрашивает, согласен ли он на консультацию; если человек не подтвердил согласие или потребовал прекратить обработку, его данные удаляются не позднее 3 рабочих дней, а повторно ему не звонят (ч. 3 ст. 18 Закона).

**Срок хранения:** срок действия договора и 5 лет после его прекращения; при споре — до его окончания, но не более 10 лет (п. 2 ст. 196 Гражданского кодекса РФ); данные рекомендованного лица, не ставшего клиентом, — не более 6 месяцев с даты заявки.

**Цель 11. Работа сайта Направления и статистика посещений.**

**Чьи данные:** посетители сайта и лендингов Направления.

**Какие данные:** IP-адрес; файлы cookie; сведения о браузере и устройстве; просмотренные страницы, источник перехода, действия на страницах (сервис веб-аналитики, в том числе запись действий на странице, без записи содержимого полей форм); поисковый запрос, рекламная кампания и объявление, по которым выполнен переход; примерное местоположение (город) по IP-адресу; тип устройства, разрешение экрана, язык браузера; дата, время и длительность посещения; обезличенные сведения об интересах и демографии, которые формирует сервис веб-аналитики.

**Основание:** обеспечение работы и безопасности сайта и анализ его посещаемости — законный интерес Оператора при условии, что не нарушаются права посетителя (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона). Аналитические и функциональные cookie включены по умолчанию; посетитель может в любой момент отключить их в «Настройках cookie», после чего они не используются. Используются только сервисы веб-аналитики, хранящие данные в России. Статистику просмотров объявлений на Площадках Оператор получает от Площадок только в обезличенном виде.

**Срок хранения:** не более 1 года.

**Цель 12. Рассмотрение обращений и претензий, защита прав Оператора и третьих лиц, обеспечение безопасности.**

**Чьи данные:** все перечисленные в настоящем разделе категории.

**Какие данные:** данные, которые содержатся в обращении или нужны для его рассмотрения или для спора.

**Основание:** обязанность ответить на обращение, установленная законом (п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона); защита прав и законных интересов Оператора и третьих лиц (п. 7 ч. 1 ст. 6 Закона).

**Срок хранения:** 5 лет после ответа на обращение (Перечень, утверждённый приказом Росархива от 20.12.2019 № 236); при споре — до его окончания, но не менее этого срока.

**Цель 13. Подбор объектов, фиксация клиента у застройщика, бронирование, подача заявок и сопровождение сделки через Площадки.**

**Чьи данные:** клиенты Оператора — покупатели и наниматели объектов, в том числе новостроек; созаёмщики.

**Какие данные:** фамилия, имя, отчество; номер телефона; адрес электронной почты; выбранный объект и условия покупки (бронирования); этап сделки; для ипотечной заявки, электронной регистрации и безопасных расчётов — данные в объёме, указанном для целей 2 и 3, и только те, которые требует Площадка для конкретной операции.

**Основание:** договор с клиентом (п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона) и согласие клиента на передачу данных Площадке и через неё — застройщику, банку или иной организации, участвующей в сделке (п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона). Без согласия клиента его данные в Площадки не вносятся.

**Срок хранения:** в учётной записи Оператора на Площадке — до завершения сделки или отказа от неё, после чего Оператор удаляет или архивирует данные клиента в учётной записи, если Площадка это позволяет; у Оператора — в сроки целей 2 и 3.

3.2. Обработка персональных данных работников Оператора, занятых в Направлении, и кандидатов на работу в Направлении ведётся в соответствии с целью 9 Общей политики (подбор персонала, трудовые и непосредственно связанные с ними отношения, кадровый и воинский учёт) и её п. 3.3–3.4.

3.3. Перечень данных по каждой цели — исчерпывающий для этой цели. Данные, не нужные ни для одной из целей, не используются и удаляются; если человек передал документ, содержащий лишние сведения, Оператор их не использует и в составляемые документы не переносит.

3.4. Сведения о состоянии здоровья обрабатываются только когда это необходимо для сделки (например, медицинское заключение о способности стороны сделки понимать значение своих действий, документы об инвалидности для мер государственной поддержки) — с письменного согласия человека, а для несовершеннолетних и недееспособных — с письменного согласия законного представителя; без согласия — в иных случаях, предусмотренных ч. 2 ст. 10 Закона. Сведения о расовой и национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных и философских убеждениях, интимной жизни Оператор не обрабатывает. Сведения о судимости обрабатываются только в случаях и порядке, установленных федеральными законами (ч. 3 ст. 10 Закона). Такие сведения в Площадки не вносятся.

3.5. Биометрические персональные данные клиентов и других лиц Оператор не обрабатывает. Фотографии в паспорте и других документах для установления личности с помощью технических средств не используются.

3.6. Данные несовершеннолетних обрабатываются только в составе документов по сделке и получаются от родителя (законного представителя).

## 4. Условия и способы обработки

4.1. С персональными данными совершаются следующие действия: сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передача (предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение.

4.2. Оператор может использовать программы, работающие на серверах в России, в том числе с применением технологий искусственного интеллекта: распознавание текста документов и речи, подготовку проектов документов, проверку качества обслуживания. Каждый проект документа проверяет человек — работник Оператора; без проверки документы не направляются и не подписываются. Решения, порождающие юридические последствия для человека или иным образом затрагивающие его права, исключительно на основании автоматизированной обработки не принимаются (ст. 16 Закона). Во внешние сервисы искусственного интеллекта персональные данные передаются только обезличенными.

4.3. Телефонные разговоры, разговоры по видеосвязи и консультации в офисе могут записываться для целей, указанных в разделе 3, если запись нужна для этой цели. О записи сообщают в начале разговора или консультации; запись используется только для цели, для которой сделана, и хранится в срок этой цели; доступ к записям имеют только работники, которым он нужен для работы.

4.4. Голосовой робот и массовые вызовы используются только с предварительного согласия человека на такие звонки (ст. 44.1-1 Федерального закона «О связи») и только для информирования: напомнить о показе, встрече, этапе сделки, уточнить заявку, которую человек оставил сам, провести опрос о качестве обслуживания. Рекламу голосовым роботом и с автоматическим дозваниванием Оператор не ведёт (ч. 2 ст. 18 Федерального закона «О рекламе»).

4.5. Оператор получает персональные данные от самого человека или его представителя, а для исполнения договора — также по поручению или доверенности клиента: из Единого государственного реестра недвижимости, иных государственных информационных систем, от управляющих и иных организаций; из общедоступных источников (банк данных исполнительных производств, Единый федеральный реестр сведений о банкротстве, картотека арбитражных дел, сайты судов) — для проверки объекта и сторон сделки; от операторов Площадок — данные, которые человек сам указал на Площадке при обращении к Оператору (отклик, звонок, сообщение в чате), а также сведения о ходе фиксации, бронирования, ипотечной заявки и сделки, проводимых через Площадку. Если данные получены не от самого человека, Оператор уведомляет его, когда этого требует ч. 3 ст. 18 Закона и не применяются исключения ч. 4 ст. 18 Закона.

4.6. Передавая Оператору персональные данные других людей (сособственников, супруга, членов семьи, зарегистрированных лиц, контрагента по сделке), клиент подтверждает, что вправе их передать, и сообщает этим людям об Операторе и целях обработки.

4.7. Согласие, когда оно нужно, человек даёт отдельно от других документов: подписью на бумаге; простой электронной подписью; отметкой на сайте; в мессенджере или по электронной почте — ответным сообщением или нажатием кнопки согласия; во встроенном чате Площадки — ответным сообщением; по телефону — устно в записываемом разговоре. Согласие может дать представитель человека при наличии полномочий. В письменной форме, в том числе в виде электронного документа, подписанного электронной подписью,

согласие берётся для обработки сведений о здоровье. Согласие на распространение оформляется отдельно от всех иных согласий. Оператор хранит подтверждение согласия: текст и его версию, дату, время и способ получения (ч. 3 ст. 9 Закона).

4.8. Работники Оператора и привлечённые им агенты получают доступ к персональным данным только в объёме, нужном для их работы, обязаны соблюдать конфиденциальность и дают обязательство о неразглашении. Копии документов клиентов хранятся только в CRM-системе и хранилищах Оператора; хранение их в личных мессенджерах и на личных устройствах не допускается. Без согласия человека Оператор не раскрывает и не распространяет его данные, если иное не предусмотрено федеральным законом.

4.9. Данные, разрешённые человеком для распространения, публикуются только в пределах его согласия, с учётом установленных им запретов и условий. Действие согласия на распространение прекращается с момента получения требования человека прекратить распространение (ст. 10.1 Закона); публикация прекращается в течение 3 рабочих дней.

4.10. Работа с Площадками:

– Оператор работает на Площадках только через учётную запись (профиль) Оператора; доступ к ней имеют только работники и агенты Оператора, которым он нужен для работы; личные учётные записи работников для работы с клиентами Направления не используются;

– операторы Площадок обрабатывают персональные данные пользователей как самостоятельные операторы — по своим правилам и политикам, с которыми человек соглашается при пользовании Площадкой. Оператор отвечает за данные, которые сам вносит на Площадку и получает с неё;

– данные клиента вносятся на Площадку только в объёме, нужном для конкретной операции (объявление, фиксация клиента, бронирование, ипотечная заявка, сделка), и только с его согласия, кроме сведений об объекте по договору с собственником;

– данные, полученные через Площадку, используются только для ответа на обращение человека и для целей, указанных в разделе 3; массовый сбор контактов с Площадок (в том числе автоматизированный) Оператор не ведёт;

– авторам чужих объявлений Оператор звонит и пишет только по существу их объявления; в базы для рекламы их контакты не включаются (цель 8);

– паспортные данные, сведения о доходах и иные документы клиента не пересылаются во встроенных чатах Площадок, кроме случаев, когда этого требует сама операция на Площадке (например, ипотечная заявка) и для этого используется раздел Площадки.

## 5. Кому передаются персональные данные

5.1. Для исполнения договоров, с согласия человека и в случаях, предусмотренных законом, данные передаются в объёме, необходимом для конкретной цели:

– контрагентам клиента по сделке и их представителям, агентам и агентствам недвижимости, участвующим в сделке;

– кредитным организациям, брокерам — для рассмотрения ипотечной заявки, открытия аккредитива, проведения расчётов через номинальный или эскроу-счёт, банковскую ячейку;

– нотариусам — для удостоверения сделок, согласий и доверенностей;

– Федеральной службе государственной регистрации, кадастра и картографии и многофункциональным центрам — при подаче документов на государственную регистрацию;

– застройщикам, оценщикам, страховым организациям, управляющим организациям — при их участии в сделке;

– органам опеки и попечительства — при сделках с участием несовершеннолетних и недееспособных;

– Социальному фонду России и органам, предоставляющим меры государственной поддержки, — при их использовании в сделке;

– операторам сайтов объявлений и Площадок (Авито, Трендагент, Домклик, Яндекс Недвижимость, Нмаркет.ПРО и иным подобным): для объявлений — только сведения об объекте и, при наличии согласия на распространение, имя и телефон собственника; для проверки права собственности Площадкой — кадастровый номер и фамилия, имя, отчество собственника с его согласия; для фиксации клиента у застройщика, бронирования, ипотечной заявки, электронной регистрации и безопасных расчётов через Площадку — данные клиента в объёме, необходимом для этой операции, с его согласия; через Площадку эти данные получают застройщик, банк или иная организация, участвующая в сделке;

– организациям почтовой связи и курьерским службам — для доставки документов;

– налоговым органам, Федеральной службе по финансовому мониторингу, правоохранительным и иным органам, судам — в случаях и порядке, установленных законом.

5.2. Сайт, CRM-система и программы Оператора работают на серверах и в облачных хранилищах, расположенных в России. Для отдельных действий (телефония и запись разговоров, хранение данных, электронная подпись и электронная регистрация сделок, рассылки) Оператор поручает обработку российским сервисам по договорам с ними (ч. 3 ст. 6 Закона), каждому — только данные, нужные для этого действия.

5.3. Безопасность оборудования и центров обработки данных обеспечивают поставщики облачной инфраструктуры по договорам с Оператором; Оператор обеспечивает защиту данных в пределах своих систем, учётных записей и доступа к ним.

## 6. Хранение данных и передача за границу

6.1. Все базы данных с персональными данными находятся в Российской Федерации.

6.2. Трансграничную передачу персональных данных Оператор не осуществляет.

6.3. Переписку с клиентами и иными лицами, сбор и иную обработку персональных данных Оператор ведёт только через мессенджеры и сервисы, серверы которых находятся в России, в том числе через встроенные чаты Площадок, указанных в п. 1.11. Через мессенджеры и сервисы, серверы которых находятся за рубежом, переписку и обработку персональных данных Оператор не ведёт. Для связи с Оператором можно использовать телефон, SMS, электронную почту, российские мессенджеры или чат Площадки, через которую человек обратился.

## 7. Защита персональных данных

7.1. Оператор принимает правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа, уничтожения, изменения,

блокирования, копирования, предоставления, распространения и иных неправомерных действий в соответствии со ст. 18.1 и 19 Закона и требованиями, установленными Правительством Российской Федерации и уполномоченными органами: назначает ответственного за организацию обработки персональных данных, разграничивает доступ к данным, использует индивидуальные учётные записи, средства защиты информации и резервное копирование, хранит бумажные документы в запираемых шкафах и сейфах, уничтожает документы способом, исключающим восстановление, проводит внутренний контроль; для учётных записей Оператора на Площадках использует двухфакторную аутентификацию и закрывает доступ работникам и агентам при прекращении работы с ними.

7.2. О неправомерной или случайной передаче персональных данных или доступе к ним, повлёкших нарушение прав людей, Оператор уведомляет Роскомнадзор в порядке и сроки, установленные ч. 3.1 ст. 21 Закона.

## 8. Права человека и как ими воспользоваться

8.1. Человек, чьи данные обрабатывает Оператор, вправе получать сведения об их обработке, требовать уточнения, блокирования или уничтожения данных, отозвать согласие, потребовать прекратить обработку, в том числе распространение и использование для рекламы, и обжаловать действия Оператора в Роскомнадзор или в суд — в порядке, установленном Законом (ст. 9, 10.1, 14–17, 21). Обращения, запросы, требования и отзыв согласия направляются в письменной форме по почтовому адресу Оператора, указанному в п. 1.1, а при его изменении — по адресу, указанному в действующей редакции Политики на сайте; в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, — на адрес электронной почты, указанный в п. 10.2. Обращение должно позволять установить личность заявителя и его отношения с Оператором; требования к содержанию запроса установлены ч. 3 ст. 14 Закона.

8.2. Оператор отвечает в течение 10 рабочих дней с даты получения обращения или запроса. Срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней — с направлением мотивированного уведомления о причинах продления. Ответ направляется в той форме, в которой поступило обращение, если в нём не указано иное. В ответ не включаются данные других людей, если нет законных оснований для их раскрытия. Если в запросе нет необходимых сведений или у заявителя нет права на доступ к ним, Оператор направляет мотивированный отказ в тот же срок. Право на доступ может быть ограничено в случаях, указанных в ч. 8 ст. 14 Закона, в том числе при обработке в целях противодействия легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путём, и финансированию терроризма и если доступ нарушает права и законные интересы третьих лиц.

8.3. Отзыв согласия не прекращает обработку данных, которая ведётся на ином основании: для исполнения договора с человеком, для исполнения обязанностей, возложенных на Оператора законом (цели 4 и 6), для защиты прав в споре.

8.4. На запросы Роскомнадзора Оператор отвечает в течение 10 рабочих дней с даты получения запроса; срок может быть продлён не более чем на 5 рабочих дней — с направлением в Роскомнадзор мотивированного уведомления.

8.5. По требованию человека Оператор в течение 3 рабочих дней удаляет или исправляет данные, которые сам разместил на Площадке (объявление, сведения о клиенте в учётной записи Оператора), если Площадка это позволяет. Данные, которые человек разместил на

Площадке сам, и данные его учётной записи на Площадке обрабатывает оператор Площадки — по ним человек обращается к Площадке.

## 9. Уточнение, блокирование, прекращение обработки и уничтожение данных

9.1. Уточнение, блокирование, прекращение обработки и уничтожение персональных данных Оператор осуществляет в случаях и в сроки, установленные ст. 20 и 21 Закона; уничтожение подтверждается в порядке, установленном Роскомнадзором. Документы, срок хранения которых установлен законом, хранятся в течение этого срока.

## 10. Заключительные положения

10.1. Оператор вправе изменять Политику. Новая редакция публикуется на сайте Направления и действует с даты публикации, если в ней не указано иное. Клиенты, договоры с которыми действуют, самостоятельно отслеживают изменения.

10.2. Вопросы о настоящей Политике можно направить по электронной почте rielt.dom@bk.ru. Для отзыва согласия, запросов и требований, указанных в разделе 8, используется порядок, установленный п. 8.1.

10.3. Ответственность за нарушение требований законодательства о персональных данных определяется законодательством Российской Федерации.

**Индивидуальный предприниматель Фёдоров Артём Сергеевич** ИНН 662708415890, ОГРНИП 316965800019279 Почтовый адрес: 620000, Свердловская обл., г. Екатеринбург, а/я Электронная почта: rielt.dom@bk.ru Сайт Направления: https://doverie-nedvizhimost.ru