Общество с ограниченной ответственностью
«ПРОкачество»

ПРИКАЗ

об утверждении Политики обработки персональных данных

г. Саратов

19 октября 2026 года № 270386

В целях определения правил обработки и защиты персональных данных в ООО «ПРОкачество» и исполнения требований законодательства Российской Федерации о персональных данных

ПРИКАЗЫВАЮ:

1. Утвердить прилагаемую Политику обработки персональных данных ООО «ПРОкачество» (Приложение № 1).

2. Ввести Политику в действие со дня подписания настоящего приказа.

3. Обеспечить размещение действующей редакции Политики на сайте pro-kachestvo.ru в свободном доступе.

4. Контроль исполнения настоящего приказа оставляю за собой.

Генеральный директор

_____ Гуляева Лариса Анатольевна

(подпись)

Приложение № 1: Политика обработки персональных данных ООО «ПРОкачество» от 19.10.2026, на 4 листах.

ООО «ПРОкачество»

Политика обработки персональных данных

Сайт: https://pro-kachestvo.ru

УТВЕРЖДАЮ

Генеральный директор ООО «ПРОкачество»

Гуляева Лариса Анатольевна

Подпись: _____ Дата: 19.10.2026

Основание утверждения: приказ № 270386 от 19.10.2026

Документ вступает в силу после утверждения оператором. Незаполненный блок утверждения не подтверждает принятие документа компанией.

1. Оператор и область действия

Оператор: ООО «ПРОКАЧЕСТВО», ИНН 6450120370, ОГРН 1256400011230. Адрес: 410002, Саратовская область, г. Саратов, пер. Нескучный, д. 5, к. 1, офис 1. Обращения о данных и конфиденциальности: prokachestvo@bk.ru.

Политика относится к сайту pro-kachestvo.ru, форме обращения, кабинету и встроенным помощникам. Данные предоставляются пользователем при использовании соответствующей функции; технические сведения возникают при запросах к сайту. Переход на внешний сайт регулируется также правилами этого сервиса.

2. Цели и состав данных

• **Ответ на обращение:** фамилия, имя, отчество, номер телефона, категория, вид помощи, описание ситуации, время и идентификатор заявки. В форме первичного обращения фамилия, имя и отчество заполняются отдельно. Новое обращение из кабинета связывается с уже подтверждённым номером телефона.

• **Вход и безопасность:** номер телефона, результат проверки звонком, идентификаторы сессии, время запросов, технические сведения о соединении и ограничении частоты запросов.

• **Сопровождение обращения:** история сообщений, данные о ходе дела, загруженные пользователем документы, имена файлов и сведения об их передаче специалисту.

• **ИИ-помощники:** текст вопроса и ответа, ограниченная история диалога с ИИ и сведения о доступном пользователю этапе обращения; при голосовом разговоре - речь, её распознавание и подготовленный черновик. Отдельно учитываются технические сведения об использовании сервиса и расходах; они не используются для рекламы. Речь не используется кодом сайта для установления личности по голосу.

• **Отображение сайта:** IP-адрес, сведения о браузере и запросе; служебные cookie и настройки, описанные в политике cookie.

Для первоначальной заявки не нужны паспорт, банковские реквизиты и сведения о здоровье. Передавайте только данные, необходимые для описания ситуации. Документы с данными других лиц следует передавать при наличии законного основания.

3. Основания и способы обработки

Обработка для рассмотрения заявки производится на основании отдельного согласия; для заключения договора по инициативе заявителя и его исполнения - при наличии соответствующего основания. Обязательная по закону обработка осуществляется в пределах установленных обязанностей. Само посещение сайта не считается согласием на рекламу, передачу речи или загрузку внешнего видео. Согласие на обращение и подтверждение входа оформляется отдельной галочкой и не объединяется с согласием на рекламную рассылку.

В зависимости от цели применяются сбор, запись, систематизация, хранение, уточнение, извлечение, использование, предоставление доступа уполномоченным специалистам и техническим поставщикам, блокирование, удаление и уничтожение. Обработка выполняется с использованием программных средств и при рассмотрении обращения специалистом.

4. Технические поставщики и получатели

• **amoCRM (АО «амоЦРМ»):** учёт обращений и взаимодействие со специалистом.

• **СМС.РУ (ООО «СМС.РУ»):** номер телефона и сведения, необходимые для подтверждения входа звонком.

• **Яндекс:** обработка вопросов текстовому помощнику и речи при разрешённом пользователем голосовом разговоре.

• **VK Видео:** технические сведения при разрешённой загрузке встроенного плеера.

• **Хостинг сайта и хранилища:** обработка запросов, данных кабинета и загруженных файлов.

Основная инфраструктура сайта размещается на российском сервере REG.Cloud: база обращений и загруженные через кабинет файлы находятся на этом сервере. Для обработки обращения соответствующие сведения передаются в amoCRM; для проверки входа - в СМС.РУ; для ответов ИИ - в Яндекс. Зашифрованные резервные копии базы, файлов и настроек создаются ежедневно в Yandex Object Storage в России; сохраняются 30 ежедневных точек восстановления и не менее двух последних успешных копий. Передача поставщикам допускается только при наличии применимого правового основания и надлежащих договорных условий. Оператор ограничивает передаваемые данные необходимым для соответствующей услуги объёмом. Сведения о конкретных получателях и основаниях передачи предоставляются субъекту по запросу в установленном законом порядке.

Настройки cookie не определяют место хранения заявок и не заменяют выполнение требований к локализации и трансграничной передаче. До начала трансграничной передачи, если она предусматривается, оператор выполняет применимые требования статьи 12 Федерального закона № 152-ФЗ. Использование внешнего сервиса само по себе не освобождает оператора от этих обязанностей.

5. Сроки и прекращение обработки

Данные хранятся не дольше, чем требуется для заявленной цели, если иной срок не предусмотрен законом или договором. Для отдельных целей применяются следующие критерии прекращения обработки:

• Первичное обращение без заключения договора: до завершения рассмотрения и предоставления ответа; дальнейшее хранение возможно только при наличии самостоятельной цели и правового основания.

• Договорные отношения и документы по делу: в течение исполнения договора, а после его завершения - в пределах применимых сроков обязательного хранения и при наличии основания для защиты прав в связи с конкретным спором. Срок исковой давности сам по себе не означает обязательное хранение любых данных.

• Проверка входа: срок активной проверки звонком составляет до пяти минут; служебная сессия кабинета после проверки - до 30 дней, после входа по ссылке - до восьми часов, но не дольше срока предоставленного доступа.

• История диалога с ИИ: до прекращения цели использования помощника и рассмотрения связанного обращения, если отсутствует другое правовое основание. Сайт не сохраняет аудиофайл голосового разговора для длительного хранения; одна голосовая сессия ограничена тремя минутами.

• Журналы безопасности и сведения о согласии: пока они необходимы для обеспечения безопасности, проверки правомерности обработки или разрешения конкретного инцидента. Они не используются для рекламы; состав и сроки регулярно пересматриваются с учётом необходимости.

При достижении цели или отзыве согласия данные уничтожаются в срок, предусмотренный статьёй 21 Федерального закона № 152-ФЗ, как правило, не позднее 30 дней при отсутствии иного

законного основания. При объективной невозможности уничтожения в этот срок данные блокируются и уничтожаются в пределах срока, допускаемого законом. Субъекту сообщается о выполненных действиях в предусмотренных законом случаях.

После успешной передачи заявки её текст очищается из промежуточного журнала доставки; это не означает удаления обращения из CRM. При исполнении запроса на удаление оператор учитывает основную базу, CRM, файлы и копии у привлекаемых обработчиков. Зашифрованные резервные копии используются только для восстановления и заменяются по циклу хранения; при восстановлении повторно применяются ранее исполненные требования об удалении. Сохранение копий не служит основанием для возобновления обработки удалённых данных. Выход из кабинета завершает сессию, а отключение cookie не удаляет обращение. Для запроса удаления используйте prokachestvo@bk.ru.

6. Защита и права пользователя

Для защиты данных применяются HTTPS, проверка доступа к кабинету и файлам, ограничение частоты запросов и служебные cookie с защитными атрибутами. Ключи серверных интеграций не раскрываются посетителям. Оператор организует разграничение доступа, учёт инцидентов и рассмотрение запросов субъектов. Доступ сотрудников предоставляется в пределах их обязанностей.

Вы можете запросить сведения об обработке, уточнение, блокирование или удаление данных, отозвать согласие и обжаловать действия оператора в Роскомнадзоре или суде. Запрос направляется на prokachestvo@bk.ru либо по адресу оператора. Ответ и действия по запросу предоставляются в предусмотренные законом сроки; для защиты данных может потребоваться соразмерное подтверждение личности.

7. Изменения документа

Актуальная редакция размещается на сайте с датой обновления. Изменение политики само по себе не расширяет ранее полученное согласие на новые цели.

8. Контакт оператора

По вопросам обработки данных: prokachestvo@bk.ru. Почтовый адрес: 410002, Саратовская область, г. Саратов, пер. Нескучный, д. 5, к. 1, офис 1. В обращении укажите суть запроса и сведения, позволяющие установить связь с вашим обращением или договором. Не направляйте избыточные документы, если их необходимость не обоснована.

9. Правовая основа

Политика применяется с учётом Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных». Конкретные основания обработки определяются целью, согласием, договором и применимыми обязанностями оператора. Закон № 152-ФЗ не заменяет самостоятельное основание обработки.

Федеральный закон № 152-ФЗ · Условия amoCRM · Политика СМС.РУ