УТВЕРЖДЕНА
Приказом Генерального директора ООО ПКО «СФУ»
от «01» сентября 2026 г. № 2-ПДн

ПОЛИТИКА

в отношении обработки персональных данных Общества с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «Служба финансового урегулирования» (ООО ПКО «СФУ»)

Дата утверждения: «01» сентября 2026 г.

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика в отношении обработки персональных данных (далее — Политика) определяет позицию Общества с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «Служба финансового урегулирования» (далее — Оператор) в отношении обработки персональных данных, а также сведения о реализуемых Оператором требованиях к защите персональных данных.
1.2. Политика разработана в соответствии с Конституцией Российской Федерации, Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — Закон о персональных данных), Федеральным законом от 03.07.2016 № 230-ФЗ «О защите прав и законных интересов физических лиц при осуществлении деятельности по возврату просроченной задолженности и о внесении изменений в Федеральный закон «О микрофинансовой деятельности и микрофинансовых организациях» (далее — Закон № 230-ФЗ), Гражданским процессуальным кодексом Российской Федерации, Кодексом административного судопроизводства Российской Федерации, Федеральным законом от 02.10.2007 № 229-ФЗ «Об исполнительном производстве» (далее — Закон № 229-ФЗ), Постановлением Правительства РФ от 01.08.2025 № 1154 «Об утверждении требований к обезличиванию персональных данных, методов обезличивания персональных данных и Правил обезличивания персональных данных», а также иными нормативными правовыми актами Российской Федерации в области персональных данных.
1.3. Целью настоящей Политики является обеспечение защиты прав и свобод человека и гражданина при обработке его персональных данных, в том числе защиты прав на неприкосновенность частной жизни, личную и семейную тайну.
1.4. Действие Политики распространяется на все персональные данные субъектов персональных данных, обрабатываемые Оператором как с использованием средств автоматизации, так и без использования таких средств, в том числе на всех стадиях работы с просроченной задолженностью — досудебной, судебной и стадии исполнительного производства.
1.5. Настоящая Политика подлежит опубликованию на официальном сайте Оператора в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» и доступна любому пользователю сети «Интернет» без ограничений. На каждой странице Сайта, где осуществляется сбор персональных данных, обеспечивается наличие кликабельной ссылки на настоящую Политику.

2. Термины и определения

2.1. **Персональные данные** — любая информация, относящаяся прямо или косвенно к определённому или определяемому физическому лицу (субъекту персональных данных).
2.2. **Оператор** — государственный орган, муниципальный орган, юридическое или физическое лицо, самостоятельно или совместно с другими лицами организующие и (или)

осуществляющие обработку персональных данных, а также определяющие цели обработки персональных данных, состав персональных данных, подлежащих обработке, действия (операции), совершаемые с персональными данными. В контексте настоящей Политики Оператором является ООО ПКО «СФУ» в отношении персональных данных пользователей Сайта и работников Организации, а также кредитор (банк, ресурсоснабжающая организация, иной кредитор) в отношении персональных данных должников.

2.3. **Обработка персональных данных** — любое действие (операция) или совокупность действий (операций), совершаемых с использованием средств автоматизации или без использования таких средств с персональными данными, включая сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.

2.4. **Автоматизированная обработка персональных данных** — обработка персональных данных с помощью средств вычислительной техники.

2.5. **Распространение персональных данных** — действия, направленные на раскрытие персональных данных неопределённому кругу лиц.

2.6. **Предоставление персональных данных** — действия, направленные на раскрытие персональных данных определённому лицу или определённому кругу лиц.

2.7. **Блокирование персональных данных** — временное прекращение обработки персональных данных (за исключением случаев, если обработка необходима для уточнения персональных данных).

2.8. **Уничтожение персональных данных** — действия, в результате которых становится невозможным восстановить содержание персональных данных в информационной системе персональных данных и (или) в результате которых уничтожаются материальные носители персональных данных.

2.9. **Обезличивание персональных данных** — действия, в результате которых становится невозможным без использования дополнительной информации определить принадлежность персональных данных конкретному субъекту персональных данных.

2.10. **Сайт** — совокупность программных и аппаратных средств Оператора, размещённых в информационно-телекоммуникационной сети «Интернет» по адресу https://helpdolg.ru/.

2.11. **Cookie-файлы** — небольшие текстовые файлы, отправляемые сервером Сайта и сохраняемые на устройстве пользователя, которые браузер пользователя посылает серверу Сайта при каждом обращении к нему.

3. Правовые основания обработки персональных данных

3.1. Обработка персональных данных должников осуществляется Оператором исключительно на основании поручения кредитора (оператора), оформленного договором, в соответствии с ч. 3 ст. 6 Закона о персональных данных. В поручении кредитора определяются перечень персональных данных, перечень действий (операций) с ними, цели обработки, а также обязанность Оператора соблюдать конфиденциальность и обеспечивать безопасность персональных данных.

3.2. Оператор не обязан получать согласие субъекта персональных данных (должника) на обработку его персональных данных, поскольку обработка осуществляется по поручению кредитора (ч. 4 ст. 6 Закона о персональных данных). Ответственность перед субъектом персональных данных за действия Оператора в отношении должников несёт кредитор (ч. 5 ст. 6 Закона о персональных данных).

3.3. Обработка персональных данных пользователей Сайта осуществляется на основании согласия субъекта персональных данных, оформленного отдельным документом, в соответствии с п. 1 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

3.4. Обработка персональных данных работников Организации осуществляется в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации и на основании согласия работника, оформленного отдельным документом.

3.5. Конкретное правовое основание определяется исходя из стадии работы с задолженностью, характера взаимодействия с субъектом персональных данных на момент обработки и категории субъекта.

4. Категории субъектов персональных данных

Оператор обрабатывает персональные данные следующих категорий субъектов:
— физические лица, имеющие просроченные денежные обязательства (должники), а также их представители, поручители, наследники и иные лица, связанные с исполнением обязательств должника, — данные передаются кредиторами на основании заключённых договоров поручения;
— кредиторы — физические лица, а также представители юридических лиц и индивидуальных предпринимателей, передавшие Оператору функции по взысканию задолженности;
— пользователи Сайта, в том числе лица, оставившие обращение (заявку) через форму обратной связи, — в отношении этих данных Оператор выступает как оператор персональных данных;
— работники Оператора и лица, претендующие на замещение вакантных должностей у Оператора, — обработка их персональных данных осуществляется в соответствии с трудовым законодательством Российской Федерации и отдельными локальными актами Оператора, не являющимися предметом настоящей Политики.

5. Цели обработки персональных данных

5.1. Оператор осуществляет деятельность по возврату просроченной задолженности по поручению кредиторов на трёх последовательных стадиях — досудебной, судебной и стадии исполнительного производства, и обрабатывает персональные данные в целях, соответствующих каждой из них.
5.2. На досудебной стадии персональные данные обрабатываются в целях:
— взаимодействия с должниками, их представителями и иными связанными лицами способами, предусмотренными законодательством (телефонные переговоры, личные встречи, почтовые отправления, СМС-сообщения, сообщения по электронной почте и через иные средства связи);
— фиксации и хранения сведений о взаимодействии с субъектами персональных данных в целях подтверждения соблюдения Оператором требований законодательства, включая ограничения по количеству и времени контактов, установленные статьёй 7 Закона № 230-ФЗ;
— информирования должника о наличии задолженности, её размере и последствиях неисполнения обязательств, а также рассмотрения возражений и обращений должника.
5.3. На судебной стадии персональные данные обрабатываются в целях:
— подготовки и подачи заявлений о выдаче судебного приказа, исковых заявлений и иных процессуальных документов в суды общей юрисдикции и мировые суды;
— участия Оператора (в том числе через представителя) в судебных заседаниях и иных процессуальных действиях, представления и получения документов и сведений в рамках судопроизводства;
— получения и исполнения судебных актов (судебных приказов, решений, исполнительных листов).
5.4. На стадии исполнительного производства персональные данные обрабатываются в целях:
— предъявления исполнительного документа к исполнению и взаимодействия с ФССП России и судебными приставами-исполнителями в порядке, предусмотренном Законом № 229-ФЗ, включая подачу заявлений и ходатайств, получение процессуальных документов и сведений о ходе исполнительного производства;
— контроля процессуальных сроков и статуса исполнительного производства.

5.5. Независимо от стадии, персональные данные также обрабатываются в целях:
— приёма, регистрации и рассмотрения обращений (заявок), поступивших через форму обратной связи на Сайте либо иными способами, подготовки и направления ответов на такие обращения — в отношении этих данных Оператор выступает как оператор персональных данных;
— обеспечения функционирования и улучшения работы Сайта, включая сбор обезличенной статистики его посещаемости с использованием файлов cookie;
— исполнения требований законодательства Российской Федерации, в том числе предоставления сведений по законным запросам государственных органов (ФССП России, Роскомнадзора, судов и др.).

6. Состав обрабатываемых персональных данных

В зависимости от целей обработки и категории субъекта персональных данных Оператор может обрабатывать следующие персональные данные:
— фамилия, имя, отчество;
— дата и место рождения;
— контактные данные (номер телефона, адрес электронной почты, почтовый адрес);
— данные документа, удостоверяющего личность;
— идентификационный номер налогоплательщика (ИНН), страховой номер индивидуального лицевого счёта (СНИЛС) — при наличии и необходимости для целей обработки;
— сведения о задолженности (сумма, основание возникновения, реквизиты договора и (или) судебного акта, сведения об уступке права требования);
— сведения о судебном разбирательстве (номер и дата судебного акта, наименование и адрес суда, номер гражданского дела, реквизиты исполнительного документа);
— сведения об исполнительном производстве (номер и дата возбуждения исполнительного производства, наименование подразделения судебных приставов, сведения о его ходе, окончании или прекращении);
— сведения о взаимодействии с Оператором (даты и содержание обращений и переговоров, тексты сообщений);
— данные, автоматически передаваемые в процессе использования Сайта (IP-адрес, данные файлов cookie, сведения о браузере и устройстве).
Оператор не осуществляет обработку специальных категорий персональных данных (о расовой, национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или философских убеждениях, состоянии здоровья, интимной жизни), а также биометрических персональных данных, за исключением случаев, прямо предусмотренных законодательством Российской Федерации.

7. Порядок и условия обработки персональных данных

7.1. Обработка персональных данных осуществляется Оператором с использованием средств автоматизации и без использования таких средств и включает сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение), извлечение, использование, передачу (распространение, предоставление, доступ), обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение персональных данных.
7.2. Обработка персональных данных осуществляется работниками Оператора, допущенными к такой обработке в соответствии с их должностными обязанностями, а в случаях, предусмотренных законодательством и договорами, — лицами, осуществляющими обработку персональных данных по поручению Оператора на основании заключённых с ними договоров, содержащих обязательство обеспечения конфиденциальности и безопасности персональных данных при их обработке.
7.3. Оператор не передаёт персональные данные третьим лицам, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации, либо с согласия субъекта

персональных данных. В обычном порядке своей деятельности, в соответствии с целями, указанными в разделе 5 настоящей Политики, Оператор передаёт персональные данные:
— судам общей юрисдикции и мировым судьям — при подготовке и подаче заявлений о выдаче судебного приказа, исковых заявлений и в ходе судопроизводства (судебная стадия);
— ФССП России и её территориальным подразделениям (судебным приставам-исполнителям) — при предъявлении исполнительного документа к исполнению и в ходе исполнительного производства (стадия исполнительного производства);
— нотариусам — при обращении за совершением исполнительной надписи в случаях, предусмотренных законодательством Российской Федерации;
— лицам, осуществляющим обработку персональных данных по поручению Оператора на основании договора (операторам почтовой связи, СМС и иных информационных рассылок), — в целях, указанных в разделе 5 настоящей Политики.
7.4. Оператор осуществляет запись телефонных переговоров и хранение переписки с субъектами персональных данных в целях, указанных в разделе 5 настоящей Политики, и в порядке, не противоречащем законодательству Российской Федерации.
7.5. Взаимодействие с кредитором (оператором).
В рамках исполнения поручения на обработку персональных данных должников Оператор обязан:
— по запросу кредитора в течение срока действия поручения предоставлять документы и информацию, подтверждающие соблюдение требований Закона о персональных данных;
— уведомлять кредитора о случаях неправомерной обработки персональных данных;
— незамедлительно уведомлять кредитора об отзыве должником согласия на передачу его данных, если такой отзыв стал известен.
7.6. Обезличивание персональных данных.
В соответствии с Постановлением Правительства РФ от 01.08.2025 № 1154 Оператор при обезличивании персональных данных обеспечивает:
— соблюдение требований к обезличиванию персональных данных, методов обезличивания персональных данных и Правил обезличивания персональных данных, утверждённых указанным постановлением;
— раздельное хранение персональных данных и обезличенных данных;
— принятие мер по обеспечению безопасности обезличенных данных в соответствии с Законом о персональных данных;
— исключение из обезличенных данных информации, доступ к которой ограничен федеральными законами;
— использование алгоритмов и программ для электронных вычислительных машин, обеспечивающих возможность предоставления обезличенных данных из информационной системы Оператора в государственную информационную систему Министерства цифрового развития, связи и массовых коммуникаций Российской Федерации без потери таких данных и (или) их изменения;
— возможность внесения изменений и дополнений в обезличенные данные, поддержку их актуальности и возможность повторного применения методов обезличивания без возможности преобразования обезличенных данных к исходному виду, позволяющему определить их принадлежность конкретному субъекту персональных данных.
7.7. Оператор не является оператором персональных данных должников и осуществляет их обработку исключительно в объёме и в целях, определённых поручением кредитора. В отношении персональных данных пользователей Сайта и работников Оператор выступает как оператор персональных данных и несёт обязанности, предусмотренные Законом о персональных данных для операторов.

8. Сроки обработки и хранения персональных данных

8.1. Персональные данные обрабатываются и хранятся в течение срока, необходимого для достижения целей их обработки, но не менее сроков, установленных законодательством

Российской Федерации, включая требования законодательства об архивном деле и о бухгалтерском учёте.
8.2. Сведения об обращениях, поступивших через Сайт, включая заявки, направленные через форму обратной связи, и переписку по электронной почте, хранятся не менее 1,5 (полутора) лет с момента поступления соответствующего обращения.
8.3. Персональные данные, обрабатываемые в рамках судебной стадии и стадии исполнительного производства (материалы судебных дел, исполнительные документы, переписка с судами и ФССП России), хранятся в течение сроков, установленных законодательством Российской Федерации об архивном деле, гражданским процессуальным законодательством и законодательством об исполнительном производстве, но не менее срока исковой давности и срока предъявления исполнительного документа к исполнению, действующих на соответствующую дату.
8.4. По достижении целей обработки персональных данных либо в случае утраты необходимости в их достижении, а также в случае отзыва субъектом персональных данных согласия на обработку персональных данных, если иное законное основание для обработки отсутствует, персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию, если иное не предусмотрено законодательством Российской Федерации или договором, стороной которого является субъект персональных данных.

9. Трансграничная передача персональных данных

9.1. Трансграничная передача персональных данных на территории иностранных государств Оператором не осуществляется.
9.2. В случае принятия Оператором решения об осуществлении трансграничной передачи персональных данных такая передача будет осуществляться исключительно в порядке, установленном законодательством Российской Федерации, в том числе с предварительным уведомлением уполномоченного органа по защите прав субъектов персональных данных.

10. Меры по обеспечению безопасности персональных данных

В соответствии со статьями 18.1 и 19 Закона о персональных данных Оператор при обработке персональных данных принимает необходимые правовые, организационные и технические меры для защиты персональных данных от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, предоставления, распространения персональных данных, а также от иных неправомерных действий в отношении персональных данных, в том числе:
— назначает лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных;
— издаёт локальные акты по вопросам обработки персональных данных, а также локальные акты, устанавливающие процедуры, направленные на предотвращение и выявление нарушений законодательства Российской Федерации, устранение последствий таких нарушений;
— осуществляет внутренний контроль и (или) аудит соответствия обработки персональных данных Закону о персональных данных и принятым в соответствии с ним нормативным правовым актам, требованиям к защите персональных данных, настоящей Политике, локальным актам Оператора;
— оценивает вред, который может быть причинён субъектам персональных данных в случае нарушения законодательства Российской Федерации, обеспечивает соответствие указанного вреда и принимаемых Оператором мер;
— знакомит работников Оператора, непосредственно осуществляющих обработку персональных данных, с положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных, в том числе с требованиями к защите персональных данных, настоящей Политикой и локальными актами по вопросам обработки персональных данных;
— определяет угрозы безопасности персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных, применяет организационные и технические

меры по обеспечению их безопасности, необходимые для выполнения требований к защите персональных данных;
— осуществляет учёт машинных носителей персональных данных, устанавливает правила доступа к персональным данным, обрабатываемым в информационной системе персональных данных;
— при необходимости применяет прошедшие в установленном порядке процедуру оценки соответствия средства защиты информации, включая сертифицированные средства криптографической защиты информации.

11. Использование файлов cookie и аналогичных технологий

11.1. Сайт Оператора использует файлы cookie и аналогичные технологии для обеспечения корректной работы Сайта, запоминания пользовательских настроек (в том числе выбранного шрифта отображения) и сбора обезличенной статистики посещаемости.
11.2. На Сайте размещён cookie-баннер, информирующий пользователя об использовании файлов cookie. Пользователю предоставляется возможность дать явное согласие на использование файлов cookie путём нажатия кнопки «Принять» либо отказаться от их использования (за исключением технически необходимых) путём нажатия кнопки «Отклонить». Пользователь также вправе в любой момент отключить сохранение файлов cookie в настройках своего браузера, что может повлиять на корректность работы отдельных функций Сайта.
11.3. Цели обработки данных, собираемых через cookie: обеспечение функционирования Сайта; сбор обезличенной статистики посещаемости; запоминание пользовательских настроек. Правовым основанием обработки данных, собираемых через cookie, является согласие субъекта.

12. Права субъекта персональных данных

Субъект персональных данных вправе:
— получать информацию, касающуюся обработки его персональных данных Оператором, за исключением случаев, предусмотренных федеральными законами;
— требовать от Оператора уточнения его персональных данных, их блокирования или уничтожения в случае, если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки;
— отзывать согласие на обработку персональных данных в порядке, установленном разделом 13 настоящей Политики;
— обжаловать действия или бездействие Оператора в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор) либо в судебном порядке;
— на защиту своих прав и законных интересов, в том числе на возмещение убытков и (или) компенсацию морального вреда в судебном порядке.
12.1. По вопросам, связанным с обработкой персональных данных должников, субъект персональных данных вправе обратиться к кредитору (оператору), поскольку именно кредитор несёт ответственность перед субъектом за обработку его данных.

13. Порядок отзыва согласия на обработку персональных данных

13.1. Согласие на обработку персональных данных может быть отозвано субъектом персональных данных путём направления Оператору письменного заявления на адрес электронной почты либо по почтовому адресу, указанным в разделе 15 настоящей Политики.
13.2. Отзыв согласия на обработку персональных данных не является основанием для прекращения обработки персональных данных Оператором, если такая обработка осуществляется на ином законном основании, предусмотренном разделом 3 настоящей

Политики, в том числе в связи с исполнением требований Закона № 230-ФЗ и иных нормативных правовых актов Российской Федерации, либо по поручению кредитора (оператора).

14. Заключительные положения

14.1. Настоящая Политика является внутренним документом Оператора, общедоступным и подлежащим размещению на Сайте Оператора.
14.2. Оператор вправе вносить изменения в настоящую Политику. Новая редакция Политики вступает в силу с момента её размещения на Сайте Оператора, если иное не предусмотрено новой редакцией Политики.
14.3. Контроль за исполнением требований настоящей Политики осуществляется лицом, ответственным за организацию обработки персональных данных у Оператора.

15. Реквизиты Оператора

Полное наименование: Общество с ограниченной ответственностью Профессиональная коллекторская организация «Служба финансового урегулирования»
Сокращённое наименование: ООО ПКО «СФУ»
ОГРН: 1269600026156
ИНН: 6670535210 / **КПП:** 667001001
Адрес: 620137, Свердловская область, г. Екатеринбург, ул. Вилонова, д. 22А, офис №6
Адрес электронной почты для обращений по вопросам обработки персональных данных: info@helpdolg.ru
Лицо, ответственное за организацию обработки персональных данных: Генеральный директор Рыков Дмитрий Алексеевич (либо иное лицо, назначенное приказом Оператора).