

Политика конфиденциальности

Политика конфиденциальности ПАО «Аэрофлот» в области защиты персональных

1. Общие положения

1.1. ПАО «Аэрофлот» осуществляет все необходимые мероприятия, связанные с защитой конфиденциальной информации, в соответствии с законодательством Российской Федерации и Политикой по обработке персональных данных работников в соответствии с Общим регламентом ЕС по защите персональных данных (РКП-ГД-007).

Организационно-распорядительные документы ПАО «Аэрофлот», функционирующие в сфере защиты конфиденциальной информации, охватывают все элементы защиты предоставляемых клиентами ПАО «Аэрофлот» конфиденциальных сведений.

1.2. Обработка персональных данных в ПАО «Аэрофлот» осуществляется на основе следующих принципов:

- обработка персональных данных должна осуществляться на законной и справедливой основе;
- обработка персональных данных должна ограничиваться достижением конкретных, заранее определенных и законных целей; не допускается обработка персональных данных, несовместимая с целями сбора персональных данных;
- не допускается объединение баз данных, содержащих персональные данные, обработка которых осуществляется в целях, несовместимых между собой;
- обработке подлежат только те персональные данные, которые отвечают целям их обработки;
- содержание и объем обрабатываемых персональных данных должны соответствовать заявленным целям обработки; обрабатываемые персональные данные не должны быть избыточными по отношению к заявленным целям их обработки;
- при обработке персональных данных должны быть обеспечены точность персональных данных, их достаточность, а в необходимых случаях и актуальность по отношению к целям обработки персональных данных. ПАО «Аэрофлот» должно принимать необходимые меры по удалению или уточнению неполных или неточных данных либо обеспечивать их принятие;
- хранение персональных данных должно осуществляться в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законом, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных;
- обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению без возможности восстановления либо обезличиванию по достижении целей обработки или в случае утраты необходимости в достижении этих целей, если иное не предусмотрено федеральным законом;
- законности целей и способов обработки персональных данных и добросовестности;
- личной ответственности работников ПАО «Аэрофлот», а также физических лиц, работающих в авиакомпании на основании договора ГПХ, или работников сторонней организации, которым ПАО «Аэрофлот» поручило обработку

персональных данных, за сохранность и конфиденциальность персональных данных;

- наличия разрешительной системы доступа работников ПАО «Аэрофлот» к документам и базам данных, содержащим персональные данные;
- обеспечения конфиденциальности персональных данных при их передаче, в том числе трансграничной, третьим лицам;
- беспристрастности обработки персональных данных;
- персональные данные должны обрабатываться способом, гарантирующим безопасность персональных данных, включая защиту от несанкционированной или незаконной обработки и от случайной потери, разрушения или уничтожения данных, с использованием соответствующих технических и организационных мер.

1.3. Персональные данные, обрабатываемые в ПАО «Аэрофлот», не могут быть использованы в целях причинения имущественного и морального вреда субъектам персональных данных, затруднения реализации их прав и свобод.

Персональные данные предоставляются клиентами ПАО «Аэрофлот» на добровольной основе и могут быть изменены (обновлены, дополнены, уточнены, заблокированы, удалены) по их желанию.

Предоставленная авиакомпании личная информация клиента будет обрабатываться ПАО «Аэрофлот» в соответствии с настоящей Политикой.

1.4. В ПАО «Аэрофлот» обрабатываются персональные данные следующих категорий субъектов персональных данных:

- пассажиры/клиенты ПАО «Аэрофлот»;
- работники, состоящие в трудовых отношениях с ПАО «Аэрофлот»;
- члены семей работников, пенсионеры ПАО «Аэрофлот»;
- кандидаты на трудоустройство;
- физические лица, состоящие в договорных и иных гражданско-правовых отношениях с ПАО «Аэрофлот»;
- уволенные работники;
- представители инвестиционного сообщества;
- представители юридических лиц;
- лица, подписавшиеся на рекламную рассылку и/или рекламную информацию, согласившиеся на участие в маркетинговых исследованиях;
- иные лица, предоставившие ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные или персональные данные которых переданы ПАО «Аэрофлот» третьим лицом для обработки по их поручению (например, дочерние общества ПАО «Аэрофлот», являющиеся авиакомпаниями).

ПАО «Аэрофлот» может осуществлять обработку общедоступных персональных данных субъектов персональных данных, в том числе в маркетинговых целях.

1.5. Обработка персональных данных пассажиров (клиентов) ПАО «Аэрофлот» может осуществляться в следующих целях:

- исполнение договоров воздушной перевозки, одной из сторон которых является субъект персональных данных – пассажир (клиент), и предоставление дополнительных услуг во время осуществления воздушной перевозки (в т.ч. питание, специальные условия во время осуществления воздушной перевозки, при

- вынужденном возврате билета по медицинским показаниям пассажира, проживание пассажиров в гостинице и т.д.);
- реализация программы «Аэрофлот Бонус» и иных программ лояльности других авиакомпаний – участниц альянса SkyTeam;
 - реализация маркетинговой программы в виде продвижения услуг, товаров путем осуществления прямых контактов с помощью средств связи и рекламных сообщений;
 - обеспечение авиационной безопасности и безопасности полетов, в том числе при получении биометрической информации (например, распознавание лица) во время контроля безопасности до и после путешествия на рейсах или при голосовой идентификации при звонке в контакт-центр;
 - оказание консультационных услуг по вопросам бронирования (резервирования) мест на воздушном судне, внесения изменений в бронирование, регистрации на рейс, бронирования специализированных, дополнительных услуг, специальных перевозок и по иным вопросам, связанным с заключением и исполнением договора воздушной перевозки;
 - исполнение запросов органов государственного контроля и правоохранительных органов.

1.6. Обработка персональных данных работника ПАО «Аэрофлот», членов семей работников, пенсионеров, кандидатов на трудоустройство осуществляется исключительно с соблюдением требований законов и иных нормативных правовых актов, в целях содействия в трудоустройстве, обучении и продвижении по службе, авиаперевозок работников ПАО «Аэрофлот», направления работников ПАО «Аэрофлот» в командировки и служебные поездки, обеспечения личной безопасности работников, контроля количества и качества выполняемой работы и обеспечения сохранности имущества в соответствии с Трудовым кодексом Российской Федерации (ст. 86 ТК РФ), а также в целях реализации социальных программ и медико-профилактических целях, выполнения договорных обязательств с контрагентами (оформление доверенностей, копий документов, содержащих персональные данные, и других документов, необходимых для организации взаимодействия с банками), оформления корпоративных банковских карт.

Обработка персональных данных физических лиц, состоящих в договорных и иных гражданско-правовых отношениях с ПАО «Аэрофлот», осуществляется исключительно в целях исполнения заключенных с ними договоров.

Обработка персональных данных представителей инвестиционного сообщества осуществляется в рамках взаимоотношений с инвесторами и акционерами ПАО «Аэрофлот».

Обработка персональных данных лиц, предоставивших ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные, включая физических лиц, состоящих в договорных и иных гражданско-правовых отношениях с ПАО «Аэрофлот» или персональные данные которых переданы ПАО «Аэрофлот» третьим лицом для обработки по его поручению осуществляется в целях исполнения соответствующих договоров, соглашений между ПАО «Аэрофлот» и третьими лицами.

Обработка персональных данных субъектов персональных данных, предоставивших свое согласие на участие в статистических и маркетинговых исследованиях, осуществляется исключительно в маркетинговых целях.

1.7. Обработка специальных категорий персональных данных, к которым в соответствии с федеральным законодательством относится, например, информация о состоянии здоровья, расовой и национальной принадлежности, политических взглядах, религиозных или иных убеждениях, членстве в профсоюзных организациях или интимной жизни, ПАО «Аэрофлот» не осуществляется, за исключением следующих случаев:

- субъект персональных данных дал согласие в письменной форме на обработку своих персональных данных;
- персональные данные сделаны общедоступными субъектом персональных данных;
- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством о государственной социальной помощи, трудовым законодательством, пенсионным законодательством Российской Федерации;
- обработка персональных данных осуществляется в медико-профилактических целях, в целях установления медицинского диагноза, оказания медицинских и медико-социальных услуг при условии, что обработка персональных данных осуществляется лицом, профессионально занимающимся медицинской деятельностью и обязанным в соответствии с законодательством Российской Федерации сохранять врачебную тайну;
- обработка персональных данных осуществляется в соответствии с законодательством об обязательных видах страхования, со страховым законодательством;
- обработка персональных данных необходима для защиты жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов субъекта персональных данных либо жизни, здоровья или иных жизненно важных интересов других лиц, если получение согласия субъекта персональных данных невозможно;
- в других случаях, указанных в пункте 2 статьи 10 Федерального закона от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных».

1.8. В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные работника, кандидатов на трудоустройство, в том числе: фамилия, имя, отчество, дата рождения, место рождения, гражданство, адрес места жительства, фотография (внешний вид), контактный телефон, ИНН, страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования, пол, номер страхового полиса ДМС, данные об образовании, профессии, стаже работы, паспортные данные, сведения о доходах, о банковских реквизитах, номер банковской (платежной) карты, о семейном положении и составе семьи, о воинском учете, данные о приеме на работу, сведения о переводах на другую работу, об аттестации, о повышении квалификации, профессиональной переподготовке, о наградах (поощрениях), почетных званиях, об отпусках и о социальных гарантиях, состоянии здоровья, биометрические персональные данные. Данные о состоянии здоровья относятся к специальной категории персональных данных. Данные о состоянии здоровья субъектов персональных данных обрабатываются в ПАО «Аэрофлот» в том числе в рамках выполнения воздушных перевозок, социальной программы в медико-профилактических целях в медицинском центре ПАО «Аэрофлот».

1.9. В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные физических лиц, пассажиров/клиентов, состоящих в договорных и иных гражданско-правовых отношениях с ПАО «Аэрофлот», в том числе:

а) в соответствии с требованиями законодательства и нормативных документов Российской Федерации:

- фамилия, имя, отчество;

- дата и место рождения;
- адрес места жительства;
- фотография (внешний вид);
- вид и номер документа, удостоверяющего личность, по которому приобретается проездной документ (билет) и осуществляется пересечение государственных границ стран, включенных в маршрут;
- пункт отправления, пункт назначения, вид маршрута следования (беспересадочный, транзитный);
- дата поездки;
- дополнительные и специальные услуги;
- номер банковской (платежной) карты;
- реквизиты банковского счета физического лица для перевода оплаты по условиям договора;
- пол;
- гражданство;
- суффикс (Jr, Sr, Mr, и др.);
- контактные данные, телефон, адрес электронной почты;
- номера виз и заменяющих их документов, сроки их действия, адреса на территориях пребывания согласно маршруту следования;
- cookies и другие цифровые данные, которые образуются при посещении сайта;
- IP-адрес и местонахождение устройства субъекта персональных данных;
- биометрические персональные данные;
- страховое свидетельство обязательного пенсионного страхования;
- состояние здоровья, в том числе информация об индивидуальных физических особенностях/жизненно важных ограничениях, в том числе ограничения по зрению, слуху, ограничения речи, ограничения по передвижению и иные ограничения, информация о которых может быть предоставлена субъектом персональных данных;
- данные, которые не связаны со специальными категориями, но могут указать на вероисповедание, состояние здоровья или другую информацию;
- ИНН;
- данные об образовании;
- данные о доходах;
- данные о профессии;
- данные предъявляемых идентификационных номеров (паспорта, карточки);

б) в соответствии с международными стандартами и рекомендуемыми практиками, а также в соответствии с правилами программы «Аэрофлот Бонус» в дополнение к данным, указанным в подпункте а), могут обрабатываться:

- номер удостоверения, дающего право на получение льгот;
- номер бонусного сертификата;
- адрес электронной почты и/или номер контактного телефона пассажира (клиента);
- номер банковской карты;
- почтовый адрес участника программы (домашний или рабочий);
- номер участника программы «Аэрофлот Бонус» или другого участника альянса SkyTeam;

в) в соответствии с правилами платежных систем, стандартом безопасности данных индустрии платежных карт и на основании договоров эквайринга (прием к оплате платежных карт), договоров с процессинговыми компаниями, заключенных в рамках

эквайринга, в дополнение к данным, указанным в подпунктах «а)» и «б)», могут обрабатываться:

- фамилия, имя держателя платежной карты (клиента);
- номер банковской (платежной) карты;
- срок действия платежной карты;
- иная информация, указанная на платежной карте и необходимая для оформления платежной операции.

1.10. В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные членов семей работников, пенсионеров ПАО «Аэрофлот», в том числе: фамилия, имя, отчество, пол, дата рождения, адрес проживания, контактный телефон, номер страхового полиса ДМС.

В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные лиц, предоставивших ПАО «Аэрофлот» свои персональные данные или персональные данные которых переданы ПАО «Аэрофлот» третьим лицом для обработки по их поручению. Обработка осуществляется в целях исполнения договоров, соглашений между ПАО «Аэрофлот» и третьими лицами, в которых указывается перечень обрабатываемых данных.

1.11. В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные лиц, подписавшихся на рекламную рассылку и/или рекламную информацию, согласившихся с участием в маркетинговых исследованиях, в том числе:

- имя;
- адрес электронной почты и/или номер контактного телефона;
- иные данные, относящиеся к субъекту персональных данных.

В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные представителей инвестиционного сообщества ПАО «Аэрофлот», представителей юридических лиц, деловые контакты, указанные в визитной карточке, в том числе:

- фамилия, имя, отчество;
- наименование и адрес места работы;
- адрес электронной почты и/или контактный телефон;
- наименование должности;
- данные об инвесторах и акционерах ПАО «Аэрофлот» и другие данные.

1.12. В ПАО «Аэрофлот» могут обрабатываться персональные данные субъектов персональных данных, предоставивших свое согласие на статистические и маркетинговые исследования, в том числе:

фамилия, имя, среднее имя, отчество, дата рождения, применяемые дополнительные обращения, пол, сведения об адресах проживания, телефонных номерах, адресах электронной почты, предположительное гражданство, состояние здоровья (применительно к пассажирам с ограниченными возможностями), участие в программе «Аэрофлот Бонус» или соответствующей программе лояльности другой авиакомпании – участницы альянса SkyTeam, платежные данные, история заказов/список пожеланий (включая покупки, совершаемые на сайтах ПАО «Аэрофлот», включая приложения, или в офисах продаж), возраст, половая принадлежность, услуги, просматриваемые на сайтах ПАО «Аэрофлот», действия, совершаемые на веб-сайте, ответы в ходе исследований или участия в конкурсах, маркетинговых опросах, а также данные об IP-адресе и местонахождении устройства, ID-куки, используемые гиперссылки, имя пользователя.

1.13. В ПАО «Аэрофлот» обрабатываются следующие типы персональных данных:

- специальные категории персональных данных, касающиеся состояния здоровья;
- персональные данные работников ПАО «Аэрофлот»;
- персональные данные субъектов персональных данных, не являющихся работниками ПАО «Аэрофлот»;
- иные категории персональных данных.

1.14. ПАО «Аэрофлот» могут осуществляться следующие действия (операции) с персональными данными субъектов персональных данных: сбор, запись, систематизация, структурирование, накопление, хранение, уточнение (обновление, изменение, переработка), поиск, выборка, извлечение, использование, экспертиза, раскрытие посредством передачи (распространение, предоставление, рассылка или иной способ предоставления для доступа), группировка или комбинирование, отбор, обезличивание, блокирование, удаление, стирание или уничтожение, - а также осуществлять любые другие действия, предусмотренные действующим законодательством Российской Федерации, с использованием средств автоматизации, в том числе в информационно-телекоммуникационных сетях, или без использования таких средств, если обработка персональных данных без использования таких средств соответствует характеру действий (операций), совершаемых с персональными данными с использованием средств автоматизации, то есть позволяет осуществлять в соответствии с заданным алгоритмом поиск персональных данных, зафиксированных на материальном носителе и содержащихся в картотеках или иных систематизированных собраниях персональных данных, и/или доступ к таким персональным данным.

1.15. Субъект персональных данных в соответствии с законодательством Российской Федерации вправе обратиться в ПАО «Аэрофлот» с запросом на получение информации, касающейся обработки его персональных данных, об уточнении его персональных данных, ограничения их обработки, блокирования или уничтожения (в случае если персональные данные являются неполными, устаревшими, неточными, незаконно полученными или не являются необходимыми для заявленной цели обработки).

1.16. Запрос должен содержать номер основного документа, удостоверяющего личность субъекта персональных данных или его представителя, сведения о дате выдачи указанного документа и выдавшем его органе, сведения, подтверждающие участие субъекта персональных данных в отношениях с оператором (номер договора, дата заключения договора, условное словесное обозначение и (или) иные сведения), либо сведения, иным образом подтверждающие факт обработки персональных данных оператором, подпись субъекта персональных данных или его представителя.

Запрос в письменном виде может быть направлен по адресу: 119019, Москва, ул. Арбат, д. 1 либо на адрес электронной почты personaldata@aeroflot.ru в форме электронного документа, подписанного электронной подписью, в соответствии с законодательством Российской Федерации. По факту получения запроса ПАО «Аэрофлот» осуществляет соответствующие мероприятия и направляет ответ в течение срока, установленного федеральным законодательством.

Субъект персональных данных может также уточнить свои персональные данные путем внесения изменений в персональные данные в личном кабинете на сайте ПАО «Аэрофлот» через форму обратной связи, в офисах собственных продаж, филиалах, представительствах по предъявлении документа, удостоверяющего личность, после его идентификации и аутентификации работником ПАО «Аэрофлот».

1.17. ПАО «Аэрофлот» не предоставляет полученную в ходе своей деятельности от клиентов конфиденциальную информацию о персональных данных, банковских реквизитах и т.п. третьей стороне без письменного согласия субъекта персональных данных, за исключением случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

1.18. Данные сведения могут передаваться организациям - партнерам ПАО «Аэрофлот» в целях оформления авиабилетов, дополнительных услуг (страхование авиаперелетов, трансфер в/из аэропорта, бронирование отелей, аренду автомобилей), осуществления платежей с платежных карт банковских систем в случаях и порядке, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Более подробная информация о третьих лицах, вовлеченных в обработку персональных данных (наименования, адреса и цель передачи персональных данных), может быть предоставлена субъекту персональных данных по его запросу.

Отдельная информация может передаваться в правоохранительные и другие государственные органы и в соответствии с законодательством Российской Федерации и в рамках установленной в ПАО «Аэрофлот» процедуры.

1.19. Хранение персональных данных в форме, позволяющей определить субъекта персональных данных, осуществляется не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен федеральным законом, договором, стороной которого, выгодоприобретателем или поручителем по которому является субъект персональных данных.

Обрабатываемые персональные данные подлежат уничтожению либо обезличиванию по достижении целей их обработки, в случае утраты необходимости в достижении этих целей или в случае отзыва согласия на обработку персональных данных, если иное не предусмотрено федеральным законодательством.

1.20. Защита информации является одной из основных задач ПАО «Аэрофлот» наряду с безопасностью полетов. В целях предотвращения несанкционированного доступа, неоговоренной передачи персональных данных третьим лицам или нецелевого использования персональных данных клиентов ПАО «Аэрофлот» постоянно разрабатывает и модернизирует средства осуществления защиты получаемой информации. Регулярно проверяются процессы сбора, хранения и обработки данных, используются специальные защитные механизмы и технологии.

ПАО «Аэрофлот» принимает необходимые и достаточные организационные и технические меры для защиты персональной информации клиентов от неправомерного или случайного доступа, изменения, копирования, блокирования, распространения, уничтожения и иных неправомерных действий третьих лиц.

Субъект персональных данных имеет право отозвать согласие на обработку персональных данных в любой момент путем направления письменного уведомления ПАО «Аэрофлот» по адресу: 119019, Москва, ул. Арбат, д. 1 или на адрес электронной почты personaldata@aeroflot.ru.

При получении отзыва согласия ПАО «Аэрофлот» прекратит обработку персональных данных субъекта, а также обеспечит прекращение такой обработки третьими лицами, действующими по поручению ПАО «Аэрофлот», в течение 30 календарных дней.

