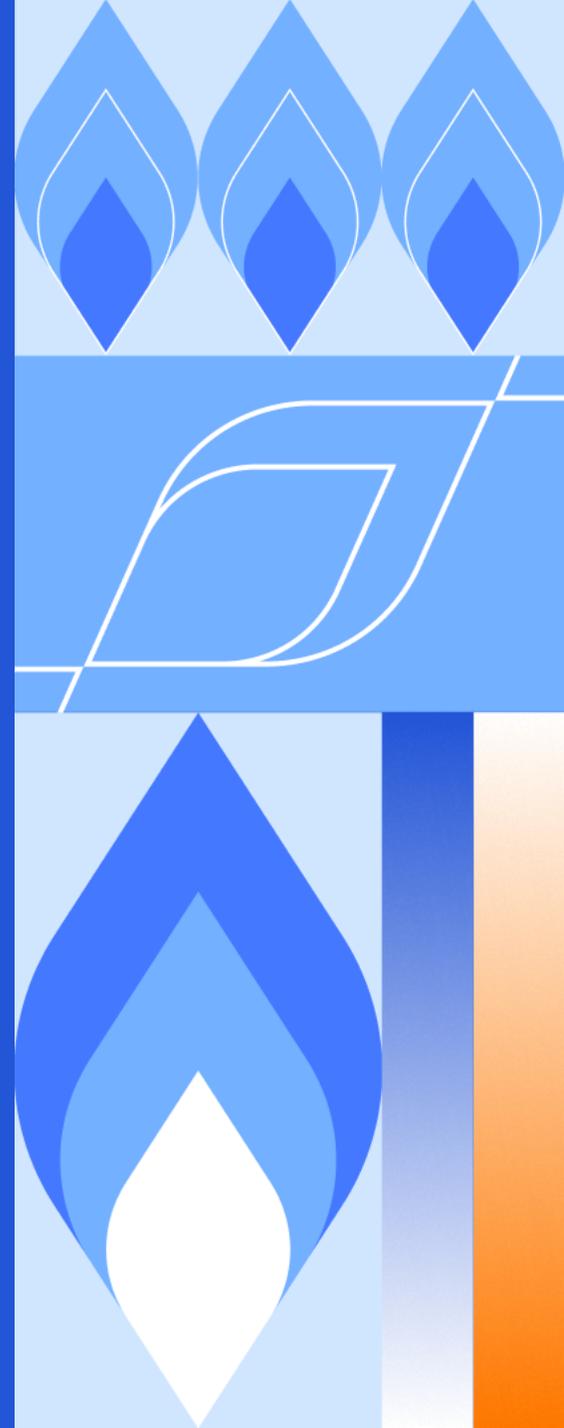




ГАЗПРОМБАНК

Выстраивание системного подхода к управлению согласиями

Екатерина Мельникова
Департамент управления данными, Банк ГПБ (АО)
gazprombank.ru



Обзор



Предпосылки управления согласиями

Описание подхода

Подход к классификации и детализации работы с согласиями

Подход к автоматизации



Предпосылки управления согласиями

Получение согласий на обработку данных – отправная точка в работе с ПДн. Без выстроенного подхода по работе с согласиями дальнейшая работа с персональными данными в адекватном и обоснованном виде невозможна.



Применяемый подход

1

Осознание проблематики

Понимание наличия проблематики, рисков и необходимости решения вопроса.
Целеполагание для дальнейших действий.

2

Методология

Решение основных концептуальных вопросов и формирование комплекса правил и подходов

3

Базовые требования к ИТ

Выбор ключевых критических требований к автоматизации

6

Совершенствование

Непрерывный процесс развития функциональности

5

Оценка результатов и гэпов

На основании проведенной автоматизации, определение методологических гэпов, расширенных потребностей и дополнительных функций

4

Базовая автоматизация

Внедрение решения, закрывающего ключевые потребности, на основании выработанной методологии

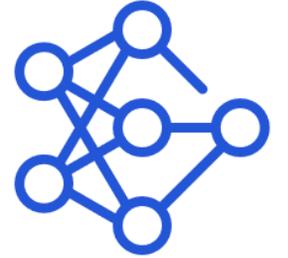
От проблемы к задаче



С какими
согласиями
мы
работаем?

Как мы
хотим с
ними
работать?

Как
впишем
это в ИТ-
ландшафт?



С какими согласиями мы работаем?

Шаг 1: список типов согласий

Собираем список согласий, необходимых для организации.

Согласие на обработку ПД

152-ФЗ «О персональных данных»

Согласие на передачу ПД третьим лицам

С указанием перечня лиц, указанных в форме согласия. 152-ФЗ «О персональных данных»

Согласие на рекламу

Рекламно-информационные рассылки, маркетинговые коммуникации. 38-ФЗ «О рекламе»

Согласие на получение данных из ЕСИА

Для ФЛ с подтвержденной УЗ ЕСИА. 152-ФЗ «О персональных данных»

Согласие на БКИ

Для получения информации, характеризующей кредитную историю ФЛ. 218-ФЗ «О кредитных историях»

...

...

С какими согласиями мы работаем?

Шаг 2: характеристики согласий

Выделяем различные особенности различных типов согласий. Как пример:

	Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...			
	Тип согласия	Электронное (ПЭП, УКЭП)	Письменное	Полученное из ЕСИА	...			
	Категория согласия	Продуктовое	Не продуктовое	...				
	Подтип по сроку	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)				
	Характер отношений	Лид /потенц. клиент	Клиент	...				
	Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

	Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...			
	Тип согласия	Электронное (ПЭП, УКЭП)	Письменное	Полученное из ЕСИА	...			
	Категория согласия	Продуктовое	Не продуктовое	...				
	Подтип по сроку	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)				
	Характер отношений	Лид /потенц. клиент	Клиент	...				
	Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

 Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...			
 Тип согласия	Электронное	Письменное	Полученное из	...			
 Категория согласия	продуктовое	не продуктовое			
 Подтип по сроку	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)				
 Характер отношений	Лид /потенц. клиент	Клиент	...				
 Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

1. Связанные с каждым из видов бизнес-процессы, заинтересованные стороны, информационные системы.
2. Специфичная классификация именно внутри вида согласия (например, цели для согласий на обработку ПДн).

Все виды согласий имеют сроки действия, периметр действия, связанных с согласием лиц.

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...			
Тип согласия	Электронное (ПЭП, УКЭП)	Письменное	Полученное из ЕСИА	...			
Подтип по сроку	Не срочное	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)			
Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

1. Для согласий предоставленных в письменном виде на бумажном носителе – правила хранения, создания электронных скан-копий и порядок их хранения в электронном архиве, а также внесения сведений в информационные системы.
2. Для согласий в электронном виде – требования к электронной подписи, объему сведений в информационных системах, сохранению аудиторского следа (журналирование).
3. ... иные вопросы, связанные с носителем и способом получения согласия.

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...
Тип согласия	Электронное (пЭП, уКЭП)	Письменное	Полученное из ЕСИА	...

Подобная категория выделена по опыту финансовой организации, для которой существуют специфично связанные с продуктами виды согласий (кредиты – согласия БКИ).

Категория согласия	Продуктовое	Не продуктовое	...
--------------------	-------------	----------------	-----

Подтип по сроку	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)				
Уровень ответственности	Лид	Клиент	...				
Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

1. Выделение специфичных продуктов, неотъемлемо связанных с согласиями и особенности правил для них.
2. Определение заинтересованных сторон и ответственных лиц.
3. Связь с продуктовым каталогом (при наличии).

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

1. Для разовых – определение правила автоматического завершения действия согласия, предельных возможных сроков действия.
2. Для срочных – обеспечение возможности фиксации сроков действия согласий в информационных системах.
3. По массиву информации накопленной ранее – определение полноты информации в части сроков действия согласий.

 Подтип по сроку	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)				
 Характер отношений	Лид /потенц. клиент	Клиент	...				
 Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...			
Тип согласия	Электронное (ПЭП, УКЭП)	Письменное	Полученное из БКИ	...			
Категория согласия	Продуктовое	Не продуктовое			
Подтип по сроку	Срочное	Разовое	Бессрочное (?)	...			
Характер отношений	Лид /потенц. клиент	Клиент			
Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...

1. Периметр согласий и правила работы в зависимости от характера отношений.
2. Согласия, связанные с взаимным обогащением информации, собранной для различных целей.

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 3.1: особенности работы с каждым из типов согласий

Для каждой категории описываем особенности и формулируем общее

 Вид согласия	На обработку ПД	На запросы в БКИ	На рекламу	...
 Тип согласия	Электронное (ПЭП, УКЭП)	Письменное	Полученное из ЕСИА	...
 Категория согласия	Продуктовое	Не продуктовое	...	

1. Ограничения по видам и типам согласий в зависимости от каналов поступления (какие согласия могут поступать через какой канал, а какие – нет?)
2. Требования к журналированию событий (аудиторскому следу) для различных каналов
3. ... иные вопросы, напрямую связанные с каналом поступления (включая сроки действия).

 Канал поступления	ФО	Сайт	ЛК	КЦ	Партнеры	Агрегаторы	...
---	----	------	----	----	----------	------------	-----

Как мы хотим с ними работать?

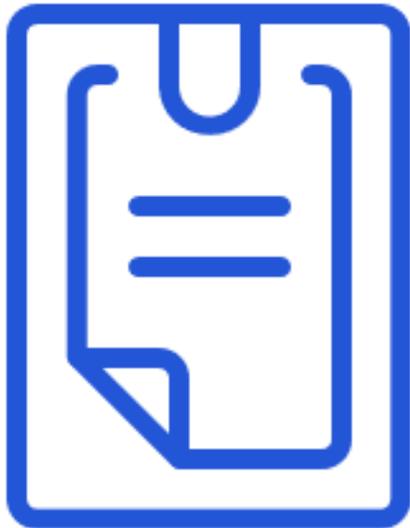
Шаг 3.2: уровень непосредственно данных нам согласий

Помимо характеристик типов согласий, есть еще атрибутика непосредственно данных нам согласий, например:

- Связи с клиентом/продуктом/третьими лицами и т.п.
- Срок согласия (дата начала, дата окончания)
- Статус согласия
- Электронная скан-копия
- ...
- Флаг отзыва согласия, удаления переносом в архив и др.

Как мы хотим с ними работать?

Шаг 4: правила работы с группами согласий/однотипными согласиями и иные дополнительные правила



Необходимо определить, как работать с однотипными согласиями и группами согласий:

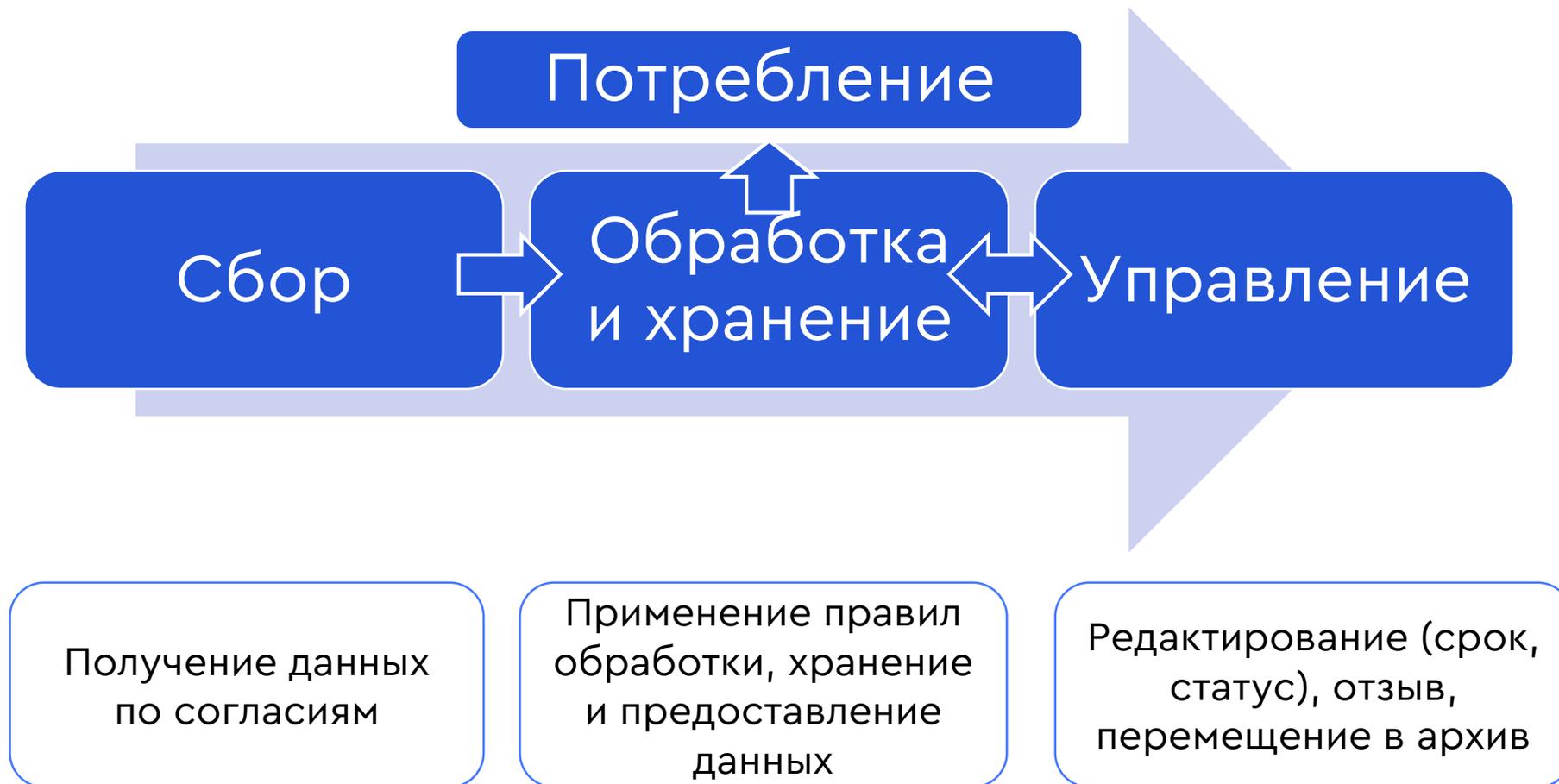
1. Правила слияния/объединение согласий.
2. Правила совместного/раздельного отзыва согласий.

Иные специфичные правила:

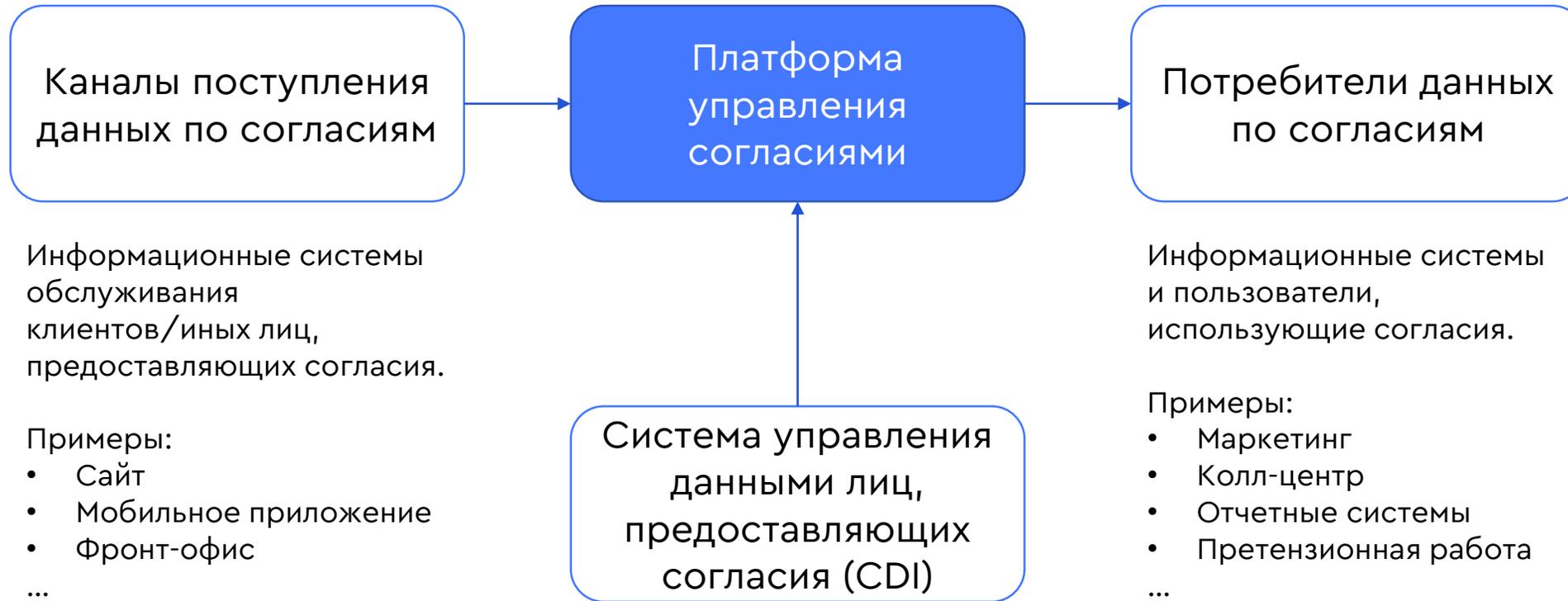
1. Порядок применения согласий при оказании услуг, в том числе ограничения в предоставлении услуг.

Общий подход к автоматизации

При большом объеме и разнообразии типов согласий, целесообразно внедрение специализированного решения по управлению согласиями.



Место платформы управления согласиями в ИТ-ландшафте



Начальник Центра технологий управления данными
Департамент управления данными

Мельникова Екатерина Андреевна



+7 (495) 287-6100 доб. 5-2262

+7 (964) 510-2115



ekaterina.a.melnikova@gazprombank.ru

Телефон единой справочной службы Банка:

8 800 100 07 01

с мобильного *0701

(для абонентов МТС, Билайн, МегаФон, Теле2, Мотив, Летай, Тинькофф Мобайл)



Спасибо за внимание!

