

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»
від 08 листопада 2021 року № 08/11-2



Оксана КУЗНЄЦОВА

**Порядок захисту персональних даних споживачів
фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості**

I. Загальні положення

1. Порядок захисту персональних даних споживачів фінансових послуг при врегулюванні простроченої заборгованості (далі – Порядок) визначає загальні вимоги та комплекс організаційних та технічних заходів обробки та захисту персональних даних суб'єктів персональних даних (далі – споживачі), від незаконної обробки, у т.ч. від втрати, незаконного або випадкового знищення, а також від незаконного доступу до них.

2. Порядок розроблений на підставі Закону України «Про захист персональних даних» (далі – Закон) та Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08 січня 2014 року № 1/02-14.

3. Порядок є обов'язковим для виконання працівниками Товариства з обмеженою відповідальністю «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» (далі – Товариство), які мають доступ до персональних даних та обробляють персональні дані споживачів.

4. До персональних даних належать будь-які відомості чи сукупність відомостей про особу, за якими вона ідентифікується чи може бути конкретно ідентифікованою.

5. Персональні дані споживачів Товариства за порядком доступу є інформацією з обмеженим доступом (конфіденційною). Товариство приймає на себе зобов'язання щодо забезпечення захисту персональних даних споживачів.

6. Персональні дані споживачів обробляються на паперових носіях та за допомогою автоматизованих систем, а також інших програмних продуктів (Excel, Word тощо).

7. Обробка персональних даних – будь-яка дія або сукупність дій, таких як збирання, реєстрація, накопичення, зберігання, адаптування, зміна, поновлення, використання і поширення (розповсюдження, реалізація, передача), знеособлення, знищення персональних даних, у тому числі з використанням інформаційних (автоматизованих) систем.

8. Обробка персональних даних споживачів здійснюється з метою забезпечення реалізації договірних відносин під час здійснення Товариством господарської діяльності.

II. Склад персональних даних споживачів, що обробляються у Товаристві

1. Відповідно до визначеної мети обробки, нормативно-правових актів, потреб господарської діяльності, у Товаристві обробляються такі персональні дані: прізвище, ім'я, по батькові (за наявності); дата і місце народження; серія (за наявності) та номер паспорта; громадянство; освіта; реєстраційний номер облікової картки платника податків; адреси електронної пошти; відомості про трудову діяльність; відомості про фактичне місце проживання, номери телефонів, освіта; сімений стан; матеріальний стан; інші персональні дані, необхідність обробки яких визначена нормативно-правовими актами.

2. У Товаристві не обробляються відомості про расове або етнічне походження споживачів, їх політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також дані, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричні або генетичні дані.

III. Обов'язки та права особи, відповідальної за організацію роботи, пов'язаної із захистом персональних даних під час їх обробки в Товаристві

1. Для забезпечення реалізації норми частини першої статті 24 Закону, згідно з якою володільці, розпорядники персональних даних та треті особи зобов'язані забезпечити захист цих даних від випадкових втрати або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних, наказом директора Товариства призначається особа, відповідальна за організацію роботи, пов'язаної із захистом персональних даних у Товаристві (далі - Відповідальна особа).

2. Відповідальна особа:

1) інформує та консультує керівництво та працівників Товариства з питань додержання законодавства про захист персональних даних;

2) взаємодіє з Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини та визначеними ним посадовими особами Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини з питань запобігання та усунення порушень законодавства про захист персональних даних.

3) забезпечує організацію обробки персональних даних працівниками Товариства відповідно до їх посадових обов'язків в обсязі, необхідному для виконання таких обов'язків;

4) забезпечує аналіз загроз безпеці персональних даних, аналіз процесів обробки персональних даних відповідно до основних завдань та функцій Товариства, у т. ч. визначення мети, з якою обробляються персональні дані, правових підстав для обробки персональних даних, відповідність, ненадмірність та адекватність персональних даних згідно з визначеною метою їх обробки, визначення третіх осіб, та приведення переліку персональних даних у відповідність до визначеної мети та правових підстав їх обробки;

5) забезпечує ознайомлення керівників структурних підрозділів та працівників Товариства з вимогами законодавства про захист персональних даних та змінами до нього, зокрема щодо зобов'язання не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків;

6) забезпечує організацію обробки запитів третіх осіб щодо доступу до персональних даних;

7) забезпечує реалізацію прав суб'єктів персональних даних, сприяє доступу суб'єктів персональних даних до власних персональних даних;

8) готує проекти змін та доповнень до цього Порядку, подає зазначені проекти на розгляд директору Товариства;

9) погоджує проекти положень про структурні підрозділи, працівниками яких обробляються персональні дані, та посадових інструкцій працівників, які обробляють персональні дані або мають доступ до них, за необхідності ініціює внесення необхідних змін та доповнень до положень про структурні підрозділи та посадових інструкцій;

10) у разі виявлення порушень законодавства про захист персональних даних та/або цього Порядку інформує директора Товариства про заходи, яких необхідно вжити для усунення порушень, у т. ч. приведення складу персональних даних та процедур їх обробки у відповідність до Закону;

11) інформує директора Товариства про порушення встановлених процедур обробки персональних даних;

12) фіксує факти порушень режиму захисту персональних даних у порядку, визначеному цим Порядком.

3. Відповідальна особа має право:

1) на доступ до будь-яких даних, які обробляються у Товаристві, та до всіх приміщень де здійснюється така обробка;

2) перевіряти стан дотримання працівниками Товариства законодавства у сфері захисту персональних даних та виконання вимог цього Порядку, брати участь у службових розслідуваннях з питань порушень порядку обробки та захисту персональних даних;

3) вносити директору Товариства пропозиції про розмежування режиму

доступу працівників до обробки персональних даних відповідно до їх посадових обов'язків;

4) розглядати вимоги працівників щодо заперечення проти обробки їх персональних даних.

4. Вимоги Відповідальної особи до заходів щодо забезпечення безпеки обробки персональних даних є обов'язковими для всіх працівників, які здійснюють обробку персональних даних.

IV. Права та обов'язки споживачів, як суб'єктів персональних даних

1. Споживач, як суб'єкт персональних даних згідно зі статтею 8 Закону, зокрема, має право: відкликати згоду на обробку персональних даних, право на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням; право на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи; право застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних; право звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або до суду.

2. Товариство має право для донесення до споживача інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству споживачем у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит. Обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передачі таких персональних даних Товариству покладається на споживача.

V. Обов'язки працівників Товариства, які обробляють персональні дані

1. Працівники Товариства, які обробляють персональні дані, мають бути обізнані з вимогами Закону та інших нормативно-правових актів у сфері захисту персональних даних.

2. Працівники Товариства, які безпосередньо взаємодіють зі споживачами фінансових послуг, та залучені особи повинні протягом усього часу обіймання відповідної посади/виконання функцій відповідати кваліфікаційним вимогам щодо професійної придатності – мати достатній рівень знань для виконання вимог законодавства України про захист прав споживачів фінансових послуг, включаючи вимоги до безпосередньої взаємодії зі споживачами фінансових послуг під час урегулювання простроченої заборгованості (вимоги до етичної поведінки), та законодавства України про захист персональних даних.

3. Працівники Товариства, які обробляють персональні дані, зобов'язані:

- 1) запобігати втраті персональних даних або їх неправомірному використанню;
- 2) не розголошувати персональні дані, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків, при цьому таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом;
- 3) терміново повідомляти Відповідальну особу у разі:
втрати або неумисного знищення носіїв інформації з персональними даними;
втрати ними ключів від приміщень, сейфів, шаф, де зберігаються персональні дані;
якщо ідентифікаційні дані для входу в автоматизовану систему стали відомі іншим особам, за винятком системного адміністратора Товариства;
виявлення спроби несанкціонованого доступу до персональних даних.
- 4) При звільненні з роботи або переведенні на іншу посаду своєчасно передати керівнику структурного підрозділу або іншому працівнику, визначеному керівництвом Товариства, носії інформації, що містять відомості про персональні дані, які були отримані або створені особисто чи спільно з іншими працівниками під час виконання посадових обов'язків.

VI. Спосіб збору, підстави обробки, накопичення персональних даних споживачів

1. Підставами для обробки персональних даних споживачів є:

- згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних;
- укладення та виконання правочину, стороною якого є суб'єкт персональних даних або який укладено на користь суб'єкта персональних даних чи для здійснення заходів, що передують укладенню правочину на вимогу суб'єкта персональних даних;
- необхідність захисту законних інтересів володільця персональних даних або третьої особи, якій передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод суб'єкта персональних даних у зв'язку з обробкою його даних переважають такі інтереси.

2. Питання, пов'язані з обробкою персональних даних споживачів, у т.ч. повідомлення про володільця персональних даних, склад та зміст зібраних персональних даних, права споживача як суб'єкта персональних даних, визначені Законом, мету збору персональних даних та осіб, яким передаються персональні дані, порядок використання персональних даних споживача працівниками Товариства, врегульовуються у цивільно-правовому договорі, що укладається з споживачем (договір про надання послуг, договір про надання грошових коштів у

позику, договір споживчого кредитування, тощо).

3. Товариство може здійснювати обробку виключно персональних даних споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя або третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, обов'язок з обробки яких покладений на них законом, а також персональних даних, що містяться у матеріалах та даних, зібраних у процесі взаємодії при врегулюванні простроченої заборгованості.

4. Накопичення персональних даних здійснюється за адресою місцезнаходження Товариства: м. Київ, вул. Межигірська, буд. 82, корп. «А», оф. 205.

VII. Умови зберігання, внесення змін та видалення або знищення персональних даних споживачів

1. Зберігання персональних даних передбачає дії щодо забезпечення їх цілісності та відповідного режиму доступу до них.

2. Персональні дані споживачів обробляються у формі, що допускає ідентифікацію фізичної особи, якої вони стосуються, не довше, ніж це необхідно для законних цілей, у яких вони збиралися або надалі оброблялися.

3. Всі персональні дані споживачів зберігаються протягом трьох років після останньої взаємодії з споживачем та іншими особами при врегулюванні простроченої заборгованості.

4. Зміни до персональних даних вносяться на підставі:

- 1) вмотивованої письмової вимоги суб'єкта персональних даних;
- 2) припису Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини або визначених ним посадових осіб Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини;
- 3) рішення суду.

5. Персональні дані підлягають видаленню або знищенню у разі:

- 1) закінчення строку зберігання даних, визначеного згодою споживача на обробку цих даних або законодавством;
- 2) припинення правовідносин між споживачем та кредитором, новим кредитором, якщо інше не передбачено законом;
- 3) набрання законної сили рішенням суду щодо вилучення даних про фізичну особу з бази персональних даних;

4) видання відповідного припису Уповноваженого Верховної Ради з прав людини або визначених ним посадових осіб секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини.

6. Персональні дані, зібрані з порушенням вимог Закону, підлягають

знищенню у встановленому законодавством порядку.

7. Видалення або знищення персональних даних проводиться у спосіб, що виключає подальшу можливість поновлення таких персональних даних.

VIII. Доступ до персональних даних працівниками Товариства

1. Доступ до персональних даних споживачів, мають працівники Товариства, відповідно до посадових обов'язків в обсязі, необхідному для виконання таких обов'язків.

2. Працівники Товариства, які працюють з персональними даними, дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків (додаток 1).

3. Право доступу до персональних даних та їх обробку надається працівникам Товариства лише після підписання зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

4. Датою надання права доступу до персональних даних вважається дата підписання зобов'язання.

5. Датою позбавлення права доступу до персональних даних вважається дата звільнення працівника або дата переведення на посаду, виконання обов'язків за якою не пов'язано з обробкою персональних даних.

IX. Облік порушень режиму захисту персональних даних

1. Факти порушень режиму захисту персональних даних фіксуються актами, які складає Відповідальна особа.

2. За необхідності за фактами порушень режиму захисту персональних даних директором Товариства призначається службове розслідування.

3. За результатами службового розслідування до працівників, винних у порушенні прав споживачів у сфері захисту персональних, може бути застосовано відповідальність, відповідно до вимог чинного законодавства України.

X. Умови передання персональних даних третім особам та надання третім особам доступу до персональних даних

1. Поширення персональних даних передбачає дії щодо передачі відомостей про працівника або споживача за згодою суб'єкта персональних даних третім особам.

2. Передання персональних даних споживача третім особам визначається умовами згоди на обробку персональних даних або відповідно до вимог законів України.

3. Товариству при врегулюванні простроченої заборгованості забороняється

здійснювати обробку персональних даних третіх осіб, у тому числі близьких осіб споживача, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію.

4. Передання персональних даних споживача третім особам також допускається, якщо споживач письмово повідомив Товариство, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, що його інтереси щодо доступу до персональних даних, їх зміни, видалення або знищення, представляє його представник.

5. Якщо під час першої взаємодії Товариства з третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, Товариство зобов'язане негайно припинити здійснення такої обробки.

XI. Заходи забезпечення захисту персональних даних при їх обробці

1. Право доступу до персональних даних споживачів надається працівникам Товариства, в посадових інструкціях яких передбачено функції з обробки цих даних та які надали письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних.

2. Працівники Товариства допускаються до обробки персональних даних за допомогою автоматизованих систем лише після їх ідентифікації.

3. Автоматизовані системи в обов'язковому порядку забезпечується антивірусним захистом та засобами безперебійного живлення елементів системи.

4. При переведенні на іншу посаду, що не передбачає обробки персональних даних, або звільненні працівника, який мав право на обробку персональних даних за допомогою автоматизованих систем, доступ працівника до цих автоматизованих систем припиняється.

5. Двері у приміщення, де зберігаються персональні дані, мають бути захищені від вільного доступу третіх осіб.

6. Персональні дані споживачів, що знаходяться на паперових носіях зберігаються у шафах і сейфах, що надійно зачиняються.

Додаток 1
до Порядку захисту персональних
даних споживачів фінансових
послуг при врегулюванні
простроченої заборгованості
(пункт 2 розділу VIII)

ЗОБОВ'ЯЗАННЯ
про нерозголошення персональних даних

Я, _____
(прізвище, власне ім'я)

(посада)

_____,
(структурний підрозділ)

відповідно до статті 10 Закону України «Про захист персональних даних»
зобов'язуюсь не розголошувати в будь-який спосіб персональні дані інших
осіб, що стали мені відомі у зв'язку з виконанням посадових обов'язків
_____ або іншими шляхами.

Підтверджую, що зобов'язання буде дійсним після припинення мною
діяльності, пов'язаної з обробкою персональних даних, крім випадків,
установлених законодавством.

(дата)

(підпис)

Додаток 2
до Порядку захисту персональних
даних споживачів фінансових
послуг при врегулюванні
простроченої заборгованості
ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»

Я, _____,
(прізвище, ім'я, по батькові)

ознайомлений (-на) із: організацією збору, обліку, обробки та захисту персональних даних відповідно до Закону України «Про захист персональних даних»; законодавчим актом України щодо відповідальності за порушення законодавства про захист персональних даних відповідно до Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо посилення відповідальності за порушення законодавства про захист персональних даних».

«__» _____ 20__ року _____