

Порядок та процедура захисту персональних даних клієнтів – фізичних осіб

Загальна інформація

Порядок обробки і захисту персональних даних в ТОВ «Фінколлект Україна» (далі – Порядок) розроблено відповідно до вимог чинного законодавства України, зокрема Законів України «Про інформацію» від 02.10.1992 № 2657-ХІІ, «Про захист персональних даних» від 01.06.2010 № 2297-VI, «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення» від 06.12.2019 № 361-ІХ, «Типового порядку обробки персональних даних», затвердженого наказом Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини від 08.01.2014 № 1/02-14, та враховують вимоги Регламенту Європейського Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016 «Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних» (General Data Protection Regulation).

Порядок визначає порядок організації роботи щодо захисту персональних даних фізичних осіб у ТОВ «Фінколлект Україна» (далі – Товариство); порядок впровадження та ефективне функціонування організаційних та технічних заходів захисту персональних даних у Товаристві і є обов'язковим до виконання підрозділами Товариства, які задіяні в функціонуванні процесу обслуговування клієнтів/контрагентів та управління персоналом.

Порядок визначає порядок впровадження та ефективне функціонування організаційних та технічних заходів захисту персональних даних у Товаристві; порядок організації роботи щодо захисту персональних даних своїх клієнтів, контрагентів, власників, працівників, пов'язаних з ними осіб, а також інших фізичних осіб, дані яких отримуються Товариством під час здійснення діяльності (далі – Клієнти), надання фінансових послуг та здійснення ним іншої діяльності відповідно до законодавства України.

Обробка персональних даних повинна здійснюватися для конкретних і законних цілей, визначених за згодою суб'єкта персональних даних, або у випадках, передбачених законами України та у порядку, встановленому законодавством. Склад та зміст персональних даних повинні бути відповідними, адекватними та ненадмірними стосовно визначеної мети їх обробки.

Вимоги, викладені в Порядку, вимагають безумовного виконання та розповсюджуються на всіх працівників Товариства і є обов'язковим до виконання всіма працівниками Товариства.

Основні терміни в сфері захисту банківської таємниці та персональних даних:

База персональних даних - іменована сукупність упорядкованих персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек персональних даних.

Володілець персональних даних - фізична або юридична особа, яка визначає мету обробки персональних даних, встановлює склад цих даних та процедури їх обробки, якщо інше не визначено законом.

Згода суб'єкта персональних даних - добровільне волевиявлення фізичної особи (за умови її поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, висловлене у письмовій формі або у формі, що дає змогу зробити висновок про надання згоди. У сфері електронної комерції згода суб'єкта персональних даних може бути надана під час реєстрації в інформаційно-телекомунікаційній системі суб'єкта електронної комерції шляхом проставлення відмітки про надання дозволу на обробку своїх персональних даних відповідно до сформульованої мети їх обробки, за умови, що така система не створює можливостей для обробки персональних даних до моменту проставлення відмітки.

Знеособлення персональних даних - вилучення відомостей, які дають змогу прямо чи опосередковано ідентифікувати особу.

Картотека - будь-які структуровані персональні дані, доступні за визначеними критеріями, незалежно від того, чи такі дані централізовані, децентралізовані або розділені за функціональними чи географічними принципами.

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.

Персональні дані - відомості чи сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути конкретно ідентифікована.

Розпорядник персональних даних - фізична чи юридична особа, якій володільцем персональних даних або законом надано право обробляти ці дані від імені володільця.

Суб'єкт персональних даних - фізична особа, персональні дані якої обробляються.

Третя особа - будь-яка особа, за винятком суб'єкта персональних даних, володільця чи розпорядника персональних даних та Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, якій володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних.

Мета обробки персональних даних

Відповідно до вимог законодавства Компанією як володільцем персональних даних, була сформульована мета обробки персональних даних, яка

визначена у внутрішніх документах Компанії, що регулюють його діяльність, та відповідає законодавству про захист персональних даних.

Таким чином, **метою обробки Компанією персональних даних є:**

здійснення Компанією своєї фінансового-господарської діяльності;
пропонування та/або надання повного кола послуг Компанією та/або третіми особами, у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із суб'єктом персональних даних за допомогою засобів зв'язку;

укладення, зміни, припинення договорів, виконання договорів, а також для здійснення дій, пов'язаних із укладенням, зміною, припиненням та/або виконанням договорів, у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із суб'єктом персональних даних за допомогою засобів зв'язку;

захисту Компанією своїх прав та інтересів при реалізації відносин, які регулюються Цивільним кодексом України, Господарським кодексом України, Законами України «Про банки і банківську діяльність», «Про акціонерні товариства», «Про господарські товариства», «Про державну реєстрацію юридичних осіб та фізичних осіб-підприємців», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення», «Про платіжні системи та переказ коштів в Україні», «Про організацію формування та обігу кредитних історій» тощо.

Також, метою захисту персональних даних є забезпечення захисту відомостей, що містять персональні дані від неправомірного збирання, використання або несанкціонованого розголошення шляхом:

обмеження кола осіб, що мають доступ до них;

організації спеціального діловодства з окремими документами, що містять персональні дані;

застосування технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних та інших носіїв персональних даних;

застосування застережень щодо збереження та захисту персональних даних, а також відповідальності за її розголошення у договорах і угодах між Компанією, клієнтом або контрагентом.

Суб'єкти відносин, пов'язаних із персональними даними та об'єкти захисту

Суб'єктами відносин, пов'язаних із персональними даними, є:

суб'єкт персональних даних;

володілець персональних даних;

розпорядник персональних даних;

третя особа;

Уповноважений Верховної Ради України з прав людини.

Об'єктами захисту є персональні дані фізичних осіб, які обробляються в базах персональних даних Компанії, визначених Наказом Директора Компанії.

Суб'єкти відносин, пов'язаних із персональними даними, зобов'язані

забезпечити захист цих даних від незаконної обробки, а також від незаконного доступу до них та розголошення.

Забезпечення захисту персональних даних фізичних осіб у базі персональних даних в електронній формі та/або у формі картотеки покладається на Компанію.

Для організації роботи, пов'язаною з обробкою та захистом персональних даних в Компанії та в залежності від визначення кількості баз даних, а також кола осіб, що мають право на обробку цих даних, наказом Директора Компанії призначаються відповідальні працівники.

Персональні дані можуть бути віднесені до конфіденційної інформації про особу законом або відповідною особою.

Вимоги до обробки персональних даних

Персональні дані мають бути точними, достовірними, у разі необхідності - оновлюватися.

Відомостями про фізичну особу є:
видані на її ім'я документи (паспорт, реєстраційний номер облікової картки платника податків/ідентифікаційний номер тощо);
підписані нею документи (згода на обробку персональних даних, договори, угоди, заяви, анкети, тощо);
відомості, які особа надає про себе (національність, освіта, сімейний стан, домашня адреса, номери телефонів тощо).

Не допускається обробка даних про фізичну особу без її згоди, крім випадків, визначених чинним законодавством, і лише в інтересах національної безпеки, економічного добробуту та прав людини.

Персональні дані обробляються у формі, що допускає ідентифікацію фізичної особи, якої вони стосуються, у строк, не більший ніж це необхідно відповідно до їх законного призначення.

Використання персональних даних в статистичних цілях може здійснюватися лише в знеособленому вигляді.

Забороняється обробка персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, засудження до кримінального покарання, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних.

Ця заборона **не застосовується**, якщо обробка персональних даних: здійснюється за умови надання фізичною особою однозначної згоди на обробку таких даних;

необхідна для здійснення прав та виконання обов'язків володільця усфері трудових правовідносин відповідно до закону із забезпеченням відповідного захисту;

необхідна для захисту життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних або іншої особи у разі недієздатності або обмеження цивільної дієздатності суб'єкта персональних даних;

здійснюється із забезпеченням відповідного захисту релігійною

організацією, громадською організацією світоглядної спрямованості, політичною партією або професійною спілкою, що створені відповідно до закону, за умови, що обробка стосується виключно персональних даних членів цих об'єднань або осіб, які підтримують постійні контакти з ними у зв'язку з характером їх діяльності, та персональні дані не передаються третій особі без згоди суб'єктів персональних даних;

необхідна для обґрунтування, задоволення або захисту правової вимоги;

необхідна в цілях охорони здоров'я, встановлення медичного діагнозу, для забезпечення піклування чи лікування або надання медичних послуг, функціонування електронної системи охорони здоров'я за умови, що такі дані обробляються медичним працівником або іншою особою закладу охорони здоров'я чи фізичною особою - підприємцем, яка одержала ліцензію на провадження господарської діяльності з медичної практики, та її працівниками, на яких покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних та на яких поширюється дія законодавства про лікарську таємницю, працівниками центрального органу виконавчої влади, що реалізує державну політику у сфері державних фінансових гарантій медичного обслуговування населення, на яких покладено обов'язки щодо забезпечення захисту персональних даних;

стосується вироків суду, виконання завдань оперативно-розшукової чи контррозвідувальної діяльності, боротьби з тероризмом та здійснюється державним органом в межах його повноважень, визначених законом;

стосується даних, які були явно оприлюднені суб'єктом персональних даних.

Права суб'єкта персональних даних

Особисті немайнові права на персональні дані, які має кожна фізична особа, є невід'ємними і непорушними.

Відповідно до статті 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних має право:

знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законом;

отримувати інформацію про умови надання доступу до персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким передаються його персональні дані;

на доступ до своїх персональних даних;

отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження запиту, крім випадків, передбачених законом, відповідь про те, чи обробляються його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних;

пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних;

пред'являти вмотивовану вимогу щодо зміни або знищення своїх персональних даних будь-яким володільцем та розпорядником персональних даних, якщо ці дані обробляються незаконно чи є недостовірними;

на захист своїх персональних даних від незаконної обробки та випадкової втрати, знищення, пошкодження у зв'язку з умисним приховуванням, ненаданням чи несвоєчасним їх наданням, а також на захист від надання відомостей, що є недостовірними чи ганьблять честь, гідність та ділову репутацію фізичної особи;

звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого або до суду;

застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних;

вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди;

знати механізм автоматичної обробки персональних даних;

на захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.

Використання персональних даних

Використання персональних даних передбачає будь-які дії Компанії щодо обробки цих даних, дії щодо їх захисту, а також дії щодо надання часткового або повного права обробки персональних даних іншим суб'єктам відносин, пов'язаних із персональними даними, що здійснюються за згодою суб'єкта персональних даних чи відповідно до закону.

Використання персональних даних Компанією здійснюється у разі створення ним умов для захисту цих даних. Компанії забороняється розголошувати відомості стосовно суб'єктів персональних даних, доступ до персональних даних яких надається іншим суб'єктам відносин, пов'язаних з такими даними.

Використання персональних даних відповідальними працівниками Компанії, повинно здійснюватися лише відповідно до їхніх професійних чи службових або трудових обов'язків. Працівники Компанії зобов'язані не допускати розголошення у будь-який спосіб персональних даних, які їм було довірено або які стали відомі у зв'язку з виконанням професійних чи службових або трудових обов'язків, крім випадків, передбачених законом. Таке зобов'язання чинне після припинення ними діяльності, пов'язаної з персональними даними, крім випадків, установлених законом.

Відомості про особисте життя фізичної особи не можуть використовуватися як чинник, що підтверджує чи спростовує її ділові якості.

Про передачу персональних даних третій особі відповідальний працівник Компанії протягом 10 робочих днів повідомляє фізичну особу, якщо цього вимагають умови його згоди або інше не передбачено законом.

Повідомлення, зазначені у п.5.9. не здійснюються у разі:

передачі персональних даних за запитами при виконанні завдань оперативно-розшукової чи контррозвідувальної діяльності, боротьби з тероризмом;

виконання органами державної влади та органами місцевого самоврядування своїх повноважень, передбачених законом;

здійснення обробки персональних даних в історичних, статистичних чи наукових цілях.

Про зміну чи знищення персональних даних або обмеження доступу до них відповідальний працівник Компанії протягом 10 робочих днів повідомляє фізичну особу, а також суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними, яким ці дані було передано.

Відповідальний працівник Компанії зобов'язаний вносити зміни до персональних даних на підставі вмотивованої письмової вимоги фізичної особи.

Дозволяється внесення змін до персональних даних за зверненням інших суб'єктів відносин, пов'язаних із персональними даними, якщо на це є згода фізичної особи чи відповідна зміна здійснюється за рішенням суду, що набрало законної сили.

Зміна персональних даних, які не відповідають дійсності, проводиться невідкладно з моменту встановлення невідповідності.

Підстави обробки персональних даних

Обробка персональних даних здійснюється Компанією за згодою суб'єкта персональних даних, а також в інших випадках, передбачених статтею 11 Закону України «Про захист персональних даних».

Підставами обробки персональних даних відповідно до законодавства є: згода суб'єкта персональних даних на обробку його персональних даних; дозвіл на обробку персональних даних, наданий володільцю персональних даних відповідно до закону виключно для здійснення його повноважень;

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;

захист життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних;

необхідність виконання обов'язку володільця персональних даних, який передбачений законом;

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.

Звертаємо Вашу увагу, що Компанія здійснює обробку персональних даних, отриманих із загальнодоступних джерел, без згоди суб'єкта персональних даних.

Звернення фізичної особи до Компанії або користування послугами Компанії свідчить про згоду такої особи на обробку Компанією її персональних даних у зв'язку із таким зверненням чи користуванням послугами Компанії.

Заперечення особи щодо обробки персональних даних, необхідних Компанії для виконання своїх зобов'язань, зокрема відкликання особою згоди на обробку даних, можуть стати підставою для припинення виконання Компанією умов укладених договорів.

У разі відкликання фізичною особою згоди на обробку персональних даних без виконання нею процедур, необхідних для припинення договірних або інших відносин з Компанією, Компанія продовжуватиме обробку персональних даних в межах та обсягах, обумовлених реалізацією існуючих правовідносин та законодавством України, зокрема для захисту Компанією своїх прав та законних інтересів за договорами.

Компанія здійснює обробку персональних даних до закінчення строків зберігання інформації, визначених законодавством України або внутрішніми документами Компанії.

Порядок доступу до персональних даних визначається Компанією відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо обробки персональних даних у Компанію необхідно письмово звертатися за адресою: 01033, м. Київ, вул. Сакаганського, 36-В.

Склад та зміст персональних даних, які обробляються Компанією

Склад та зміст персональних даних, які Компанія має встановити для ідентифікації фізичної особи визначений чинним законодавством України, а також відповідними внутрішніми документами Компанії, та складає будь-яку інформацію про фізичну особу, в тому числі, однак не виключно інформацію щодо:

- прізвища, імені, по батькові, інформації, яка зазначена в паспорті (або в іншому документі, що посвідчує особу), реєстраційного номеру облікової картки платника податків (ідентифікаційного номеру);
- громадянства, дати та місця народження;
- сімейний стан;
- місця проживання/перебування;
- місця реєстрації проживання;
- освіти, професії;
- посади та місця роботи, стажу роботи;
- фінансового стану, доходів/нарахувань, утримань;
- записів голосу та/або фото-, відеозображень;
- кредитної історії, а також будь-якої інформації про стан виконання фізичною особою обов'язків за договорами, які укладені з Компанією та/або іншими установами;
- номерів контактних телефонів/факсів, адреси електронної пошти;
- фактів притягнення до адміністративної чи кримінальної відповідальності тощо.

Компанія відповідно до чинного законодавства України має право витребувати від Клієнта інші документи та відомості, які містять персональні дані, виключно з метою виконання Компанією вимог чинного законодавства України, яке регулює відносини у сфері запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, або фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

Компанія здійснює обробку персональних даних, отриманих від третіх осіб, якщо це передбачено законодавством України або за умови надання ними гарантії, що така передача здійснюється третьою особою з дотриманням вимог законодавства України і не порушує права осіб, персональні дані яких передаються Компанії.

Обробка Компанією персональних даних про расове або етнічне походження, політичні, релігійні або світоглядні переконання, членство в політичних партіях та професійних спілках, а також даних, що стосуються здоров'я, статевого життя, біометричних або генетичних даних не здійснюється.

Особливості обробки персональних даних в мережі Інтернет

Користуючись веб-сайтом Компанії, суб'єкт персональних даних дає згоду на можливість використання Компанією таких його даних як cookie-файлів, логінів і паролів доступу, IP-адреси, параметрів і налаштувань інтернет-браузерів для надання послуг Компанії, оцінки статистичних даних або ефективності рекламних кампаній. Компанія також може обробляти дані про з'єднання, трафік, дату, час, тривалість в роботі мережі.

Суб'єкт персональних даних несе пряму відповідальність за контроль доступу до свого комп'ютера, мобільного телефона, планшет, або іншого мобільного пристрою, мобільного додатку, що можуть бути встановлені на його мобільному пристрої, суб'єкт також несе відповідальність за зберігання своїх паролів та/або PIN і за розповсюдження (поширення) даної інформації третім особам.

У випадку, коли суб'єкт персональних даних добровільно надає третім особам свій комп'ютер, мобільний телефон, планшет, або інший пристрій та/або вищеперераховану інформацію, третя сторона буде мати доступ до облікового запису клієнта Компанії та персональної інформації цього суб'єкта, при цьому Компанія не несе відповідальності за подібні випадки.

Суб'єкт персональних даних зобов'язаний негайно повідомляти Компанію, якщо він вважає, що його персональна інформація у особистому кабінеті була скомпрометована.

Особи, яким передаються персональні дані

У процесі обробки персональних даних за наявності підстав Компанія має право поширювати (передавати) персональні дані, зокрема:

для забезпечення виконання третіми особами своїх функцій або надання послуг Компанії, зокрема, аудиторам, страховим компаніям, оцінювачам, платіжним системам, установам, що здійснюють ідентифікацію, авторизацію та процесингооперацій, іншим контрагентам та іншим особам, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Компанії, здійснюваних ним операцій, випущених ним платіжних та інших інструментів, або є необхідними для укладання та виконання Компанією договорів (правочинів), надання відповідних послуг Клієнту Компанії, а також партнерам Компанії;

особам, які надають Компанії послуги з перевірки якості обслуговування, з організації аудіозапису, фото/відео-зйомки, поштових відправлень, телефонних дзвінків, відправлень SMS повідомлень, відправлень електронною поштою;

до бюро кредитних історій, у зв'язку зі стягненням простроченої заборгованості перед Компанією, а також особам, що надають Компанії послуги зі стягнення заборгованості;

особам, що надають Компанії послуги зі зберігання документів, створення та зберігання їх електронних копій (архівів, баз даних);

особам, які здійснюють представництво інтересів Компанії або надають послуги чи забезпечують іншу діяльність Компанії, що не суперечить чинному законодавству України;

в інших випадках, передбачених чинним законодавством України та умовами укладених Компанією договорів, та коли поширення (передача) персональних даних є необхідними з огляду на функції, повноваження та зобов'язання Компанії у відповідних правовідносинах.

Передача персональних даних третім особам здійснюється Компанією у зазначених випадках без отримання додаткової письмової згоди та окремого повідомлення фізичної особи – суб'єкта персональних даних, а також за умови, що сторона, якій передаються персональні дані, вжила заходів щодо забезпечення вимог Закону України «Про захист персональних даних».

Бази персональних даних, володільцем яких є Компанія

Компанія з метою здійснення прямої діяльності та на виконання вимог чинного законодавства України здійснює обробку персональних даних фізичних осіб, зокрема: працівників Компанії, Клієнтів – фізичних осіб, уповноважених осіб Клієнтів – юридичних осіб, контрагентів та інших осіб. Відповідно, Компанія обробляє персональні дані в наступних базах персональних даних:

База персональних даних «Співробітники»;

База персональних даних «Клієнти»;

База персональних даних «Контрагенти».

Нормативно-правові акти у сфері захисту персональних даних:

Конституція України

Закон України «Про банки і банківську діяльність»

Закон України «Про захист персональних даних»

Конвенція про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних

Додатковий протокол до Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних щодо органів нагляду та транскордонних потоків даних

Контроль за додержанням законодавства про захист персональних даних у межах повноважень, передбачених законодавством України, здійснює: Уповноважений Верховної Ради з прав людини Україна, 01008, м. Київ, вул. Інститутська, 2/8, тел.: (044) 253-75-89; 0800-50-17-20.

За додатковою інформацією про застосування спеціального законодавства у сфері захисту персональних даних можна ознайомитися на офіційному сайті Уповноваженого Верховної Ради з прав людини за адресою: www.ombudsman.gov.ua або на офіційному сайті Міністерства юстиції України за адресою: www.minjust.gov.ua