

«ЗАТВЕРДЖЕНО»

Рішенням директора

ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН»

№НК-20260117/001

від «17» січня 2026 року



**Порядок та процедура захисту персональних даних
клієнтів – фізичних осіб**

Київ – 2026 рік

1. ЗАГАЛЬНА ІНФОРМАЦІЯ

Цей Порядок обробки і захисту персональних даних у ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» (далі — **Компанія**) розроблено відповідно до вимог:

- Конституції України (ст. 32);
- Закону України «**Про інформацію**»;
- Закону України «**Про захист персональних даних**»;
- Закону України «**Про споживче кредитування**»;
- Закону України «**Про фінансові послуги та державне регулювання ринків фінансових послуг**»;
- Закону України «**Про організацію формування та обігу кредитних історій**»;
- нормативно-правових актів **Національного банку України**, зокрема:
 - Постанови НБУ №79 від 09.07.2021;
 - Постанови НБУ №170 від 04.08.2022;
- Типового порядку обробки персональних даних, затвердженого Уповноваженим ВРУ;
- Регламенту ЄС 2016/679 (GDPR) — у частині загальних принципів.

Порядок визначає **організаційні, правові та технічні засади захисту персональних даних** клієнтів, боржників, контрагентів, працівників та інших фізичних осіб, персональні дані яких обробляються Компанією під час здійснення фінансової та колекторської діяльності.

Документ є **обов'язковим для всіх працівників Компанії**, які мають доступ до персональних даних.

2. ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

У цьому Порядку терміни вживаються у значенні, визначеному ст. 2 Закону України «Про захист персональних даних», зокрема:

Персональні дані — відомості або сукупність відомостей про фізичну особу, яка ідентифікована або може бути ідентифікована.

Суб'єкт персональних даних — фізична особа, персональні дані якої обробляються (клієнт, боржник, контактна особа, працівник).

Володілець персональних даних — ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН».

Розпорядник персональних даних — особа, якій Компанія передає право обробки персональних даних у межах договору.

Обробка персональних даних — будь-яка дія або сукупність дій, включаючи збирання, реєстрацію, накопичення, зберігання, адаптування, використання, поширення, знеособлення та знищення даних, у тому числі в межах врегулювання простроченої заборгованості.

3. ПРАВОВИЙ СТАТУС КОМПАНІЇ ЯК ВОЛОДІЛЬЦЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

ТОВ «ЛІГАЛ-КОЛЕКШН» є володільцем персональних даних та здійснює їх обробку:

- у межах виконання договорів із кредиторавцями та новими кредиторами;
- під час **врегулювання простроченої заборгованості**;
- у межах виконання вимог законодавства України та нормативно-правових актів НБУ;
- як колекторська компанія, включена до **Реєстру колекторських компаній Національного банку України**.

4. МЕТА ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Метою обробки персональних даних є:

- здійснення фінансово-господарської діяльності Компанії;
- виконання договорів із кредиторавцями та новими кредиторами;
- врегулювання простроченої заборгованості боржників;
- ведення претензійної, судової та виконавчої роботи;

- комунікація з боржниками відповідно до вимог НБУ №170;
- виконання вимог податкового, фінансового та AML-законодавства;
- захист прав, законних інтересів Компанії та її контрагентів.

5. КАТЕГОРІЇ ТА СКЛАД ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Компанія може обробляти такі категорії персональних даних:

5.1. Ідентифікаційні дані

- ПІБ
- РНОКПП
- паспортні дані
- дата і місце народження

5.2. Контактні дані

- адреса проживання / реєстрації
- телефони
- email
- месенджери

5.3. Фінансові та кредитні дані

- інформація про заборгованість
- кредитні договори
- кредитна історія
- платіжна інформація

5.4. Дані щодо взаємодії

- записи телефонних розмов
- історія контактів
- листування
- CRM-лог подій

5.5. Судові та виконавчі дані

- судові справи
- виконавчі провадження
- рішення судів

6. ПІДСТАВИ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Обробка здійснюється на підставі:

- згоди суб'єкта персональних даних;
- укладення та виконання договорів;
- виконання обов'язків володільця персональних даних;
- законного інтересу Компанії або кредитора;
- необхідності **стягнення заборгованості**;
- інших підстав, передбачених ст. 11 Закону України «Про захист персональних даних».

7. ОСОБЛИВОСТІ ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ БОРЖНИКІВ

Персональні дані боржників обробляються **виключно в межах врегулювання простроченої заборгованості**.

Компанія зобов'язується:

- дотримуватися вимог **Постанови НБУ №170** щодо етичної поведінки;
- не допускати психологічного тиску;
- не розголошувати інформацію третім особам без законних підстав;
- не вводити боржників в оману щодо боргу або правових наслідків;

- фіксувати взаємодію та зберігати записи.

Боржник має право вимагати **припинення або обмеження взаємодії**.

8. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТРЕТІМ ОСОБАМ

Передача персональних даних допускається виключно у випадках, передбачених законом, зокрема:

- кредиторам / новим кредиторам;
- бюро кредитних історій;
- судам та органам ДВС;
- правоохоронним органам;
- аудиторам, підрядникам, ІТ-провайдерам;
- іншим контрагентам — у межах договорів.

9. ЗБЕРІГАННЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ТА СТРОКИ

Персональні дані зберігаються:

- **не менше 3 років** після завершення взаємодії;
- довше — у разі судових спорів або вимог закону.

Записи дзвінків зберігаються відповідно до вимог НБУ.

Після завершення строків дані знищуються або знеособлюються.

10. ТЕХНІЧНІ ТА ОРГАНІЗАЦІЙНІ ЗАХОДИ ЗАХИСТУ

Компанія впроваджує:

- контроль доступу;
- рольову модель доступу;
- журналювання дій користувачів;
- шифрування;
- резервне копіювання;
- фізичний захист носіїв;
- навчання персоналу;
- внутрішній аудит.

11. ПРАВА СУБ'ЄКТІВ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

Суб'єкти мають право:

- знати про обробку своїх даних;
- отримувати копії персональних даних;
- вимагати виправлення або видалення;
- подати скаргу до Компанії, НБУ або Омбудсмена;
- звернутися до суду.

12. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ПРАЦІВНИКІВ

Працівники несуть дисциплінарну, адміністративну та кримінальну відповідальність.

Кожен оператор несе **персональну відповідальність** за незаконну обробку персональних даних.

13. РЕГУЛЯТОР ТА КОНТРОЛЬ

Контроль здійснюють:

- **Національний банк України** — у частині колекторської діяльності;
- **Уповноважений ВРУ з прав людини** — у сфері персональних даних.

14. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

Документ переглядається не рідше одного разу на 3 роки або у разі змін законодавства.