



Кодекс етики ТОВ «Українська колекторська агенція»

I. Загальні відомості і принципи

1. Кодекс етики містить опис етичних норм і ступеня відповідальності співробітників в ході дистанційної роботи в телефонному режимі з клієнтами і боржниками, переданими в роботу ТОВ «Українська колекторська агенція» (далі - Компанії), внутрішньої взаємодії адміністративного персоналу, а також правил комунікації з клієнтами і їх представниками.

2. Співробітники повинні проводити роботу, спрямовану на підвищення конкурентоспроможності компанії, оптимального використання наданих ресурсів і побудови довірливої та ефективної комунікації в рамках Компанії та за її межами.

3. Кодекс етики включає в себе:

- основні принципи, що регулюють відносини співробітників з зацікавленими сторонами і визначальні моменти, за якими можна судити про діяльність Компанії;

- критерії поведінки співробітників, яких вони повинні дотримуватися з метою дотримання основних принципів і недопущення неетичного поведінки;

- процедури практичного впровадження, які встановлюють систему контролю за дотриманням і постійним вдосконаленням Кодексу етики.

4. Кодекс етики розроблений відповідно до вимог законодавства, зокрема, Закону України "Про внесення змін до деяких законів України щодо захисту споживачів при врегулюванні простроченої заборгованості" від 19 березня 2021 року №1349-X, інших законодавчих актів України, що регулюють діяльність колекторських компаній.

II. Основні принципи.

1. **Співпраця.** Невід'ємною частиною Кодексу етики є принцип співпраці залучених сторін з метою досягнення взаємної вигоди відповідно до ролі кожної зі сторін. Необхідно, щоб кожна із зацікавлених сторін взаємодіяла з Компанією згідно з принципами і нормами, заснованим на подібних ідеях етичної поведінки.

2. **Чесність.** В рамках своєї професійної діяльності співробітники Компанії зобов'язані сумлінно виконувати вимоги чинного законодавства, цього Кодексу етики, а також вимоги правил внутрішнього трудового розпорядку.

3. Належне поведінка при конфлікті інтересів. В ході здійснення будь-якого виду діяльності слід уникати ситуацій, при яких виникає або може виникнути конфлікт інтересів залучених до процесу сторін. Під ним маються на увазі не тільки ситуації, коли діяльність співробітника суперечить цілям Компанії або порушує баланс інтересів зацікавлених сторін, а й ті, при яких працівник намагається скористатися діловими можливостями Компанії в особистих цілях, а також ситуації, коли представники клієнтів, постачальників або громадських організацій діють неналежним чином.

4. Конфіденційність. Компанія гарантує нерозголошення конфіденційної інформації, що знаходиться в її розпорядженні, а також утримується від самостійного пошуку конфіденційної інформації, за винятком випадків, коли попередньо було отримано спеціальний дозвіл відповідно до чинного законодавства. Крім того, співробітникам Компанії забороняється використовувати конфіденційні відомості в цілях, не пов'язаних з виконанням їх прямих обов'язків.

5. Гарантування збереження коштів Засновників. Економічна і фінансова діяльність Компанії організована таким чином, щоб гарантувати збереження активів і підвищувати прибуток, забезпечуючи адекватний дохід від вкладеного капіталу.

6. Цінність людських ресурсів. Співробітники Компанії є найважливішим фактором успіху компанії. З огляду на це, Компанія цінує і захищає своїх працівників з метою збільшення активів і підвищення конкурентоспроможності, що прямо залежать від навичок і умінь, якими володіє кожен співробітник.

7. Рівні можливості при здійсненні повноважень. У процесі участі та управління діловими ситуаціями (які передбачають наявність ієрархічних відносин) Компанія прагне забезпечувати атмосферу справедливості і об'єктивності, вільну від будь-яких зловживань.

8. Недоторканність особистості. Компанія гарантує своїм працівникам фізичну і психологічну недоторканність, забезпечує такі умови праці, при яких проявляється повага до гідності особи, а також безпечне і не несе загрози здоров'ю робоче місце.

9. Прозорість і повнота інформації. Співробітники Компанії зобов'язані надавати повну, зрозумілу і достовірну інформацію, щоб зацікавлені особи могли приймати самостійні компетентні рішення щодо намірів, можливостей, а також будь-яких питань, що мають важливі наслідки.

III. Етичні норми виконання співробітниками адміністративного персоналу поставлених завдань.

1. Найманий персонал оцінюється на предмет професійного досвіду і відповідності необхідним вимогам в рамках надання рівних можливостей усім залученим особам. Необхідна інформація запитується виключно для визначення професійних і особистісних якостей кандидата, при цьому гарантується максимальну повагу до приватного життя і особистих поглядів.

2. На момент прийняття на роботу кожен працівник отримує достовірну інформацію щодо: посадових обов'язків і завдань; умов роботи та оплати праці; затверджених політик і процедур.
3. На стадії управління і розвитку персоналу, як і на стадії відбору, прийняті рішення базуються тільки на підставі відповідності професійного досвіду і навичок працівників вимогам до вакантної посади (наприклад, у випадках підвищення або переведення на іншу посаду) і / або на підставі професійних заслуг (наприклад, в разі заохочення за досягнуті результати).
4. Керівники структурних підрозділів повинні застосовувати і розвивати професійні навички працівників, використовуючи всі наявні засоби, що сприяють їх росту (наприклад, ротація персоналу, наставництво з боку більш досвідчених працівників, освоєння посад з більшою сферою відповідальності).
5. Кожен керівник зобов'язаний забезпечувати оптимізацію робочого часу працівників таким чином, щоб їх діяльність відповідала поставленим завданням і планам організації роботи.
6. Недоторканність приватного життя співробітників забезпечується шляхом дотримання встановлених чинним законодавством правил отримання інформації ТОВ «Українська колекторська агенція» від своїх працівників, а також процедурами обробки і зберігання такої інформації.
7. Співробітники повинні діяти сумлінно в ході виконання зобов'язань, взятих на себе.
8. При оформленні документів та інших матеріалів необхідно використовувати ясні, об'єктивні і відображають всю необхідну інформацію вираження, які можуть бути згодом зрозумілі іншим працівникам або мають відношення до цих документів третім особам.
9. Кожен співробітник несе відповідальність за збереження довіреного йому майна і зобов'язаний негайно повідомляти про будь-які випадки нанесення шкоди Компанії, повідомляючи про це відповідні підрозділи компанії.
10. Модель поведінки компанії заснована на прагненні взаємодіяти з клієнтами, проявляючи увагу і ввічливість, а також на основі взаємоповаги і професіоналізму.

IV. Правила роботи співробітників Контакт-Центру.

1. При спілкуванні телефоном необхідно зберігати впевнений тембр голосу й інтонації. Клієнти повинні розмовляти з впевненими співробітниками. Всі особисті проблеми повинні залишатися вдома, на роботі необхідно бути націленим на роботу.
2. При першому телефонному дзвінку споживачу, його близьким особам, представнику, спадкоємцю, поручителю, майновому поручителю або третім особам, взаємодія з якими

передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, у рамках врегулювання простроченої заборгованості, співробітник зобов'язаний повідомити:

- 1) повне найменування Компанії, номер телефону для здійснення зв'язку та адресу (електронну або поштову) для листування;
- 2) прізвище, власне ім'я, по батькові;
- 3) причину дзвінка;
- 4) суму і структуру заборгованості. У випадку взаємодії з третіми особами інформація про розмір простроченої заборгованості повідомляється лише за наявності згоди споживача на передачу інформації про наявність простроченої заборгованості таким особам.

3. Телефонні дзвінки повинні здійснюватися в період, який регламентований чинним законодавством. Забороняється здійснювати дзвінки без попередньої згоди споживача або третіх осіб у період з 20.00 до 9.00 години, а також у вихідні, святкові і неробочі дні.

4. Телефонні дзвінки споживачу або третім особам можуть здійснюватися не більше 2-х разів на добу, крім випадків додаткової взаємодії за їхньою власною ініціативою. Дзвінок вважається успішним у випадку, якщо передано змістовну інформацію про розмір простроченої заборгованості, порядок її погашення, розмір неустойки та інших платежів, що стягуються у разі невиконання зобов'язань за договором про споживчий кредит або відповідно до закону.

5. Співробітник повинен повідомити споживача або третє особу про фіксування запису розмови.

6. У випадку вимоги споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя надати документи, що підтверджують інформацію, працівник повідомляє керівника структурного підрозділу. Наступний дзвінок працівник може здійснити не раніше отриманого підтвердження про вручення документів споживачу або третій особі, якщо такі відправленні за допомогою поштових відправлень, або у разі відправлення таких документів електронною поштою.

7. Під час взаємодії із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем або майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, при врегулюванні простроченої заборгованості **забороняється:**

- в спілкуванні з боржниками компанії використовувати неузгоджені посади для даного рівня кваліфікації фахівця.
- повідомляти недостовірну інформацію щодо належності до органів державної влади та органів місцевого самоврядування.
- надавати недостовірну інформацію щодо розміру, характеру та підстав виникнення простроченої заборгованості, а також наслідків, що настануть для споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, третіх осіб.

- повідомляти недостовірну інформацію щодо передачі питання про погашення простроченої заборгованості на розгляд суду, можливості застосування до боржника заходів адміністративного і кримінального переслідування.
- приховувати інформацію про номер контактного телефону, з якого здійснюється дзвінок або надсилається повідомлення про поштову адресу або адресу електронної пошти, з якої надсилається повідомлення, про відправника поштового або електронного повідомлення.
- використовувати функцію автоматичного додзвону до споживача або третіх осіб протягом більше 30 хвилин на добу.
- вимагати від споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя, а також його роботодавця та/або інших осіб прийняти на себе зобов'язання щодо простроченої заборгованості, якщо інше не передбачено договором про споживчий кредит або законом.
- вчиняти дії, що завдають шкоду репутації, у тому числі діловій репутації, споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя, або погрожувати вчиненням таких дій;
- вимагати погашення заборгованості в інший спосіб, ніж передбачено договором про споживчий кредит або законом;
- за власною ініціативою будь-яким чином взаємодіяти із споживачем або його близькими особами, якщо споживач письмово, шляхом надання всіх належним чином оформлених підтвердних документів, повідомив, що його інтереси при врегулюванні простроченої заборгованості представляє його представник;
- проводити особисті зустрічі із споживачем, його близькими особами, представником, спадкоємцем, поручителем, майновим поручителем, третіми особами, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію, без попереднього погодження таких зустрічей відповідною особою;
- будь-яким чином взаємодіяти з приводу укладеного споживачем договору про споживчий кредит з особами (крім споживача, його представника, спадкоємця, поручителя, майнового поручителя), які не надали згоди на таку взаємодію.

7. На вхідні зовнішні дзвінки обов'язково відповідати не раніше 2-го і не пізніше 4-го дзвінка.

8. Коли Ви знімаєте телефонну трубку або здійснюєте телефонний дзвінок необхідно відразу ж привітатися з людиною, що за телефонувала. Привітання повинно змінюватися в залежності від часу доби: «Доброго ранку» (до 12 години), «Добрий день» (з 12 до 17 години), «Добрий вечір» (від 17 години). Після привітання абонента необхідно відразу назвати назву Компанії і представитися по імені.

9. Якщо боржника дуже погано чути, то необхідно попросити його повторно зателефонувати або зробити самостійно повторний дзвінок.

10. При виникненні ситуації, коли співробітнику необхідно проконсультуватися з будь-якого питання, обов'язково використовувати функцію «Утримання». При цьому процедура постановки і зняття клієнта, що зателефонував, з режиму «Утримання» повинна виконуватися з урахуванням нижчеописаних правил. При постановці в режим «Утримання» - запитати, чи може клієнт почекати, і пояснити причину необхідності очікування. При знятті з режиму «Утримання» - подякувати співрозмовника за очікування. Якщо Ви знаєте, що клієнту доведеться чекати більше 2-х хвилин, то необхідно запитати, чи можна зателефонувати йому після уточнення інформації, що його цікавить.

11. У своїй роботі співробітник повинен керуватися тільки наданими скриптами. Заборонено значно відхилятися від наданих матеріалів. Недотримання схеми роботи боржникам може бути розглянуто як невідповідність рівня кваліфікації займаної посади.

12. Під час роботи з боржником, його родичами, колегами категорично заборонено переходити на особистісне спілкування.

13. Категорично заборонено повідомляти будь-яку інформацію дітям до 14 років. Дітям у віці від 14 до 18 років можна залишати інформацію про необхідність дзвінка на контактний номер телефону, але заборонено інформувати про причини дзвінка й існуючої посади.

14. При розмові категорично заборонено використовувати нецензурну лексику!

15. Співробітникам забороняється використовувати моральне приниження і погрози як до боржників, так і до їх родичів.

16. Співробітник зобов'язаний забезпечувати збереження інформації про боржника та забезпечити її нерозголошення третім особам.

V. Відповідальність за недотримання і невиконання положень Кодексу.

1. Кожен співробітник компанії повинен бути повідомлений про Кодекс етики. Контроль за інформуванням і ознайомленням працівників з Кодексом закріплено за Директором компанії.

2. У разі порушення правил кодексу етики співробітники несуть відповідальність згідно з чинним законодавством і внутрішніх наказів компанії.

3. Контроль за дотриманням правил і стандартів зобов'язані здійснювати керівники відповідних підрозділів.

Пам'ятка для співробітників контакт-центру:

- Не використовувати нецензурну лексику;
- Не переходити на «ти»;
- Не розголошувати дані;

- Не говорити з дітьми;
- Говорити впевнено;
- Не загрожувати;
- Дотримуватися правил морального спілкування.

морального спілкування



Порядок обробки персональних даних та права суб'єктів персональних даних

ТОВ «Українська колекторська агенція» (надалі у тексті - Компанія), керується статтями 8, 12 Закону України «Про захист персональних даних» від 1 червня 2010 року №2297-VI.

Порядок обробки персональних даних забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативноправових актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України.

Компанія забезпечує обробку та захист персональних даних з дотриманням вимог Конституції України, Закону України «Про захист персональних даних», інших законів та нормативноправових актів України, Конвенції про захист осіб у зв'язку з автоматизованою обробкою персональних даних та міжнародних договорів України.

У діяльності Компанії застосовуються процедури обробки персональних даних, що враховують вимоги Регламенту Європейського Парламенту та Ради 2016/679 від 27.04.2016 року "Щодо захисту фізичних осіб при обробці персональних даних та про вільний рух таких даних" (General Data Protection Regulation - надалі у тексті GDPR).

Відомості про Компанію, як володільця персональних даних:

ТОВ «Українська колекторська агенція», код ЄДРПОУ 41501722, 04080, Київ, Подільський район, вул. Кирилівська, буд. 82 оф. 256

1. Захист персональних даних

1.1. Порядок захисту персональних даних визначається Компанією самостійно відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних», внутрішніх політик та правил Компанії з питань захисту персональних даних. Для отримання доступу до персональних даних, а також з інших питань щодо питань обробки персональних даних у Компанії, суб'єкту персональних даних потрібно звертатися за адресою: 04080, Київ, Подільський район, вул. Кирилівська, буд. 82 оф. 256.

1.2. 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, 21/8, тел.: (044) 253-75-89; 0800-50-17-20.

2. Мета обробки персональних даних

2.1. Компанія здійснює обробку персональних даних з метою:

- надання Компанією послуг та провадження іншої діяльності, що зазначена у Статуті Компанії та передбачена законодавством України;
- виконання умов договорів, що були/будуть укладені Компанією (у т.ч.: реалізації та захисту прав сторін за укладеними договорами);
- профілювання (здійснення автоматизованої обробки даних клієнтів, інших контрагентів з метою оцінки різних аспектів поведінки, економічних, соціальних та інших

інтересів/уподобань цих осіб, побудови стратегій розвитку, розробки та пропозиції продуктів та послуг Компанії у відношенні до Компанії та фінансових компаній (надалі – Клієнти), які передають персональні дані в роботу);

- направлення фізичним особам (боржникам) інформаційних повідомлень, в тому числі рекламно-інформаційного характеру;
- забезпечення якості обслуговування та безпеки в діяльності Компанії;
- виконання обов'язків Компанії, які передбачені законодавством;
- захисту законних інтересів Компанії або третіх осіб, яким Компанією передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод фізичних осіб у зв'язку з обробкою їх даних переважають такі інтереси;
- реалізації інших повноважень, виконання функцій, обов'язків Компанії, що передбачені законодавством України або не суперечать йому, зокрема для виконання внутрішніх документів Компанії, рішень органів державної влади, судових рішень, рішень органів управління Компанією.

2.2. Мета обробки Компанією персональних даних суб'єктів персональних даних може змінюватися внаслідок зміни умов укладених договорів або ділових відносин, змісту діяльності Компанії, у тому числі у зв'язку із зміною законодавства України.

2.3. Зберігання Персональних даних з метою виконання вимог законодавства України щодо порядку зберігання документів, не вважається несумісною обробкою та здійснюється Компанією за умови забезпечення належного захисту Персональних даних.

3. Права фізичних осіб – суб'єктів персональних даних

3.1. Згідно зі статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних» суб'єкт персональних даних має право:

3.1.1. Знати про джерела збирання, місцезнаходження своїх персональних даних, мету їх обробки, місцезнаходження та/або місце проживання (перебування) володільця чи розпорядника персональних даних або дати відповідне доручення щодо отримання цієї інформації уповноваженим ним особам, крім випадків, встановлених законодавством України/ Європейського Союзу, за умови застосовування до Компанії.

3.1.2. Отримувати інформацію про умови надання Компанією доступу до його персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким Компанією передаються його персональні дані.

3.1.3. На доступ до своїх персональних даних, які обробляються Компанією.

3.1.4. Отримувати не пізніше як за тридцять календарних днів з дня надходження до Компанії запиту, крім випадків, передбачених законодавством України, відповідь про те, чи обробляються Компанією його персональні дані, а також отримувати зміст таких персональних даних.

3.1.5. Пред'являти вмотивовану вимогу володільцю персональних даних із запереченням проти обробки своїх персональних даних.

3.1.6. 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.

3.1.7. 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.

3.1.8. Звертатися із скаргами на обробку своїх персональних даних до Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, або до суду.

3.1.9. Застосовувати засоби правового захисту в разі порушення законодавства про захист персональних даних.

3.1.10. Вносити застереження стосовно обмеження права на обробку своїх персональних даних під час надання згоди.

3.1.11. Відкликати згоду на обробку персональних даних.

3.1.12. Знати механізм автоматичної обробки персональних даних.

3.1.13. На захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки. Суб'єкт персональних даних має право на одержання від Компанії будь-яких відомостей про себе за умови наявності у Компанії можливості ідентифікувати суб'єкта персональних даних, який звернувся з таким запитом.

3.2. Якщо Компанія здійснює обробку персональних даних конкретного суб'єкта персональних даних, його запит щодо отримання доступу до своїх персональних даних задовольняється протягом тридцяти календарних днів з дня його надходження, якщо інше не передбачено законодавством України. Відстрочення доступу суб'єкта персональних даних до своїх персональних даних не допускається. Копія персональних даних, що обробляються Компанією, надається суб'єкту персональних даних у формі витягу, порядок складання якого визначається Компанією самостійно.

3.3. Доступ суб'єкта персональних даних до його персональних даних (у т.ч. надання витягу) здійснюється Компанією безоплатно.

4. Підстави для обробки персональних даних

4.1. Обробка персональних даних здійснюється Компанією з підстав, визначених статтею 11 Закону України «Про захист персональних даних», у тому числі:

- дозвіл на обробку персональних даних, що наданий Компанії або її Клієнтам відповідно до закону і виключно для здійснення повноважень Компанії;
- необхідність виконання обов'язку Компанії, що передбачений законом України та, за умови застосування до Компанії, вимог законодавства Європейського Союзу;
- захист життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних;
- необхідність захисту законних інтересів Компанії або третьої особи, якій Компанією передаються персональні дані, крім випадків, коли потреби захисту основоположних прав і свобод фізичних осіб у зв'язку з обробкою його даних переважають такі інтереси;
- згода фізичної особи на обробку її персональних даних (у разі її надання), надана безпосередньо Компанії, або Клієнтам Компанії, та передана на підставі відповідних договорів.

4.2. Компанія здійснює обробку персональних даних, які є публічною та/або інформацією у формі відкритих даних (ст. 101 ЗУ «Про доступ до публічної інформації»), що отримана із загальнодоступних джерел, без одержання згоди суб'єкта персональних даних. Така інформація може Компанією вільно копіюватись, поширюватись та використовуватись іншим чином, в тому числі в комерційних цілях, у поєднанні з іншою інформацією або шляхом включення до власного продукту Компанії, виключно в обсягах відповідно до вказаної вище мети обробки та з обов'язковим посиланням на джерело отримання цієї інформації.

4.3. Обробка Компанією окремих категорії персональних даних, обробка яких становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних, здійснюється тільки за наявності спеціальних правових підстав, визначених законодавством України, зокрема:

- за умови надання суб'єктом персональних даних однозначної згоди на обробку таких даних; або

- обробка таких даних необхідна для здійснення прав та виконання обов'язків Компанії у сфері трудових правовідносин відповідно до законодавства України із забезпеченням відповідного захисту даних суб'єкта персональних даних; або
- обробка таких даних необхідна для захисту життєво важливих інтересів суб'єкта персональних даних або іншої особи у разі недієздатності або обмеження цивільної дієздатності суб'єкта персональних даних; або
- обробка таких даних необхідна для обґрунтування, задоволення або захисту правової вимоги; або
- обробка стосується даних, які були явно оприлюднені суб'єктом персональних даних. Склад та зміст персональних даних, що обробляються, джерела їх надходження

4.4. Зміст персональних даних, що обробляються Компанією, відповідає інформації, отриманій від фізичних осіб – суб'єктів цих персональних даних або законно отриманій від їх представників чи третіх осіб, у тому числі від бюро кредитних історій, від осіб, представниками яких виступають суб'єкти персональних даних, або отримана Компанією із загальнодоступних джерел (наприклад, з Єдиного державного реєстру юридичних осіб, фізичних осіб - підприємців та громадських формувань), а також включає інформацію, що відома/стала відома Компанії в зв'язку із реалізацією договірних та інших правовідносин із такими фізичними особами та іншими особами, які є клієнтами/контрагентами Компанії в таких відносинах, в результаті аудіозапису (запису телефонних розмов суб'єктів персональних даних/їх представників з працівниками Компанії) та фото/відеозйомки або була отримана із загальнодоступних джерел.

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

4.6. Кожен працівник Компанії підписує зобов'язання щодо нерозголошення інформації, до якої він має доступ. Доступ до персональних даних фізичних осіб надається Компанією приватним особам та організаціям (у тому числі розпорядникам персональних даних) для забезпечення виконання ними своїх функцій або надання послуг, відповідно до укладених між такими особами (організаціями, компаніями) та Компанією договорів так довго і настільки, наскільки вони потребують даних для надання їх відповідної послуги.

4.7. Всі розпорядники персональних даних, яким Компанія надала право обробляти персональні дані від власного імені, зобов'язані конфіденційно обробляти такі дані та обробляти їх виключно для надання Компанії відповідних послуг.

5. Строки зберігання персональних даних

5.1. Компанія здійснює обробку персональних даних у міру необхідності, протягом всієї тривалості всіх ділових відносин з відповідними суб'єктами персональних даних (починаючи з укладення договору/замовлення послуги Клієнтами, їх виконання та закінчуючи його припиненням дії відповідного договору, завершення обслуговування Клієнтів), а також до закінчення строків зберігання інформації (документів з такою інформацією), визначених умовами укладених договорів або законодавством України, у тому числі Законом України "Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення".

5.2. Укладення та виконання договору між Компанією і Клієнтом є самостійною підставою для обробки Компанією персональних даних цього суб'єкта, а тому надання суб'єктом персональних даних Компанії окремої згоди на обробку персональних даних цього суб'єкта не є обов'язковою умовою.

5.3. У тих випадках, коли Компанія здійснює обробку персональних даних на підставі згоди суб'єкта персональних даних, суб'єкт персональних даних може відкликати надану ним згоду на обробку персональних даних частково або повністю своїм відповідним зверненням у формі, що дозволяє ідентифікувати цю фізичну особу.

5.4. Відкликання згоди означає позначення збережених Компанією персональних даних з метою припинення їх обробки в майбутньому, але при цьому, Компанія продовжує зберігати дані суб'єктів персональних даних протягом визначених законодавством строків, якщо це є необхідним для виконання Компанією обов'язку, що встановлений законом. У разі, якщо суб'єкт персональних даних відкликає свою згоду на обробку персональних даних, але при цьому в Компанії є інші законні підстави для обробки даних цієї фізичної особи, Компанія продовжує обробку персональних даних такої фізичної особи в обсягах, складі та у спосіб, що є необхідними для реалізації Компанією прав, виконання обов'язків, що витікають з таких підстав обробки персональних даних (виконання укладеного з суб'єктом персональних даних договору, реалізація прав та виконання обов'язків за таким договором, виконання обов'язків Компанією, які передбачені законодавством, захист законних інтересів Компанії або третьої особи, якій Компанією передаються персональні дані, тощо).

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Уповноваженого
Верховної Ради України
з прав людини
08.01.2014 № 1/02-14

Порядок
здійснення Уповноваженим Верховної Ради України з
прав людини контролю за додержанням законодавства
про захист персональних даних

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок встановлює процедуру здійснення Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини (далі - Уповноважений) контролю за додержанням вимог законодавства про захист персональних даних шляхом проведення перевірок фізичних осіб, фізичних осіб - підприємців, підприємств, установ і організацій усіх форм власності, органів державної влади та місцевого самоврядування, що є володільцями та/або розпорядниками персональних даних (далі - суб'єкт перевірки), а також оформлення і розгляд результатів перевірок.

1.2. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

безвиїзна перевірка - планова або позапланова перевірка діяльності суб'єкта перевірки Уповноваженим та/або уповноваженими ним посадовими особами, яка проводиться в приміщенні Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини на підставі отриманих від суб'єкта перевірки документів та пояснень без виїзду за місцезнаходженням суб'єкта перевірки та/або за місцем обробки персональних даних;

виїзна перевірка - планова або позапланова перевірка діяльності суб'єкта перевірки Уповноваженим та/або уповноваженими ним посадовими особами, яка проводиться за місцезнаходженням суб'єкта перевірки та/або безпосередньо на місці обробки персональних даних;

планова перевірка - перевірка діяльності суб'єкта перевірки, яка проводиться на підставі плану проведення перевірок на відповідний квартал та рік;

позапланова перевірка - перевірка діяльності суб'єкта перевірки, яка не передбачена в плані проведення перевірок.

акт перевірки - службовий документ, який засвідчує факт проведення перевірки діяльності суб'єкта перевірки та стан додержання ним вимог законодавства про захист персональних даних;

припис (вимога) - це обов'язкова для виконання у визначені строки письмова вимога Уповноваженого щодо усунення порушень вимог законодавства про захист персональних даних, яка вручається (надсилається) суб'єкту перевірки.

Інші терміни у цьому Порядку вживаються у значенні, наведеному в [Законі України "Про захист персональних даних"](#).

2. Організація та проведення перевірок

2.1. Контроль за додержанням суб'єктами перевірки законодавства про захист персональних даних здійснюється Уповноваженим та/або уповноваженими ним посадовими особами шляхом проведення перевірок: планових, позапланових, виїзних та безвиїзних. Планові та позапланові перевірки можуть бути виїзними та безвиїзними.

Предметом перевірки є додержання суб'єктом перевірки під час здійснення обробки персональних даних вимог [Конституції України](#), Закону України «Про захист персональних даних», Типового порядку обробки персональних даних, а також чинних міжнародних договорів України у сфері захисту персональних даних, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

2.2 Виїзна перевірка проводиться Уповноваженим та/або на підставі виданого ним іменного доручення такими посадовими особами (далі - уповноважені посадові особи):

- керівником Секретаріату та його заступником;
- Представниками Уповноваженого;
- керівниками структурних підрозділів Секретаріату та їх заступниками;
- працівниками Секретаріату Уповноваженого.

Доручення видається у письмовій формі на визначений у ньому строк.

2.3. До участі в перевірці в установленому законодавством порядку можуть бути залучені працівники органів державної влади, в тому числі органів державного управління, органів виконавчої влади та правоохоронних органів. В разі залучення вказаних осіб вони дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які стануть їм відомі в результаті проведення перевірки.

2.4. Виїзні перевірки здійснюються в робочий час суб'єкта перевірки, встановлений правилами внутрішнього трудового розпорядку.

2.5. Під час проведення перевірки Уповноважений, уповноважена посадова особа та суб'єкт перевірки мають права та обов'язки, передбачені у [розділі 6](#) цього Порядку.

2.6. Суб'єкт перевірки зобов'язаний забезпечити доступ до приміщень, матеріалів і документів, необхідних для проведення перевірки, надавати інформацію і давати пояснення щодо фактичної та правової підстави своїх дій та рішень та забезпечити належні умови для проведення перевірки цієї інформації.

2.7. Безвиїзна перевірка проводиться в порядку, визначеному пп. 3.1-3.6 Розділу 3 Порядку здійснення провадження Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, з урахуванням положень цього Порядку Уповноваженим та/або уповноваженими посадовими особами.

3. Проведення планової перевірки

3.1. Планові перевірки проводяться відповідно до річних або квартальних планів, які затверджуються Уповноваженим до 1 грудня року, що передує плановому, або до 25 числа останнього місяця кварталу, що передує плановому.

3.2. У плані зазначаються категорії суб'єктів перевірок. План проведення перевірок після його затвердження розміщується на офіційному веб-сайті Уповноваженого.

3.3. Планові перевірки суб'єкта перевірки щодо дотримання вимог законодавства у сфері захисту персональних даних здійснюються з періодичністю не частіше одного разу на рік.

3.4. Датою, з якої починається відлік строку для визначення початку наступної планової перевірки, є дата закінчення попередньої планової перевірки.

4. Проведення позапланової перевірки

4.1. Позапланові перевірки суб'єктів перевірки можуть проводитись за наявності однієї або декількох підстав/приводів, зокрема:

за власною ініціативою Уповноваженого;

при безпосередньому виявленні порушень вимог законодавства про захист персональних даних Уповноваженим, в тому числі і в результаті здійснення дослідження системних проблем щодо забезпечення права на приватність, повагу до приватного та сімейного життя;

при наявності інформації про порушення вимог законодавства про захист персональних даних в повідомленнях, опублікованих в засобах масової інформації, оприлюднених в мережі Інтернет;

обґрунтовані звернення фізичних та юридичних осіб з повідомленням про порушення фізичною особою, фізичною особою - підприємцем, підприємством, установою і організацією усіх форм власності, органом державної влади чи місцевого самоврядування, що є володільцями та/або розпорядниками персональних даних вимог законодавства про захист персональних даних;

виявлення недостовірності у відомостях (даних), наданих суб'єктом перевірки на письмовий запит Уповноваженого щодо здійснення безвиїзної перевірки, та/або якщо такі відомості (дані) не дають змоги оцінити виконання суб'єктом перевірки вимог законодавства про захист персональних даних;

контроль за виконанням суб'єктом перевірки приписів щодо усунення порушень вимог законодавства про захист персональних даних, виданих за результатами проведення перевірок.

5. Оформлення результатів перевірок

5.1. За результатами здійснення планової або позапланової перевірки Уповноважений та/або уповноважена посадова особи складає у двох примірниках акт перевірки додержання вимог законодавства про захист персональних даних (далі - Акт) за формою згідно з додатком 1 до цього Порядку.

5.2. Акт повинен містити такі відомості:

дату, час та місце складання;

посади, прізвища та ініціали осіб, що проводили перевірку;

посаду, прізвище та ініціали керівника (уповноваженої ним особи) або прізвище та ініціали фізичної особи суб'єкта перевірки;

вид перевірки (планова, позапланова, виїзна, безвиїзна);

для суб'єкта перевірки - органу державної влади та місцевого самоврядування: найменування, місцезнаходження;

для суб'єкта перевірки - юридичної особи: найменування, місцезнаходження;

для суб'єкта перевірки - фізичної особи та/або фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання;

дані про дату, час початку та час закінчення перевірки, її загальну тривалість;

факти (обставини), які встановлено за результатами перевірки;

висновок про результати перевірки.

При складанні Акта мають бути додержані об'єктивність і вичерпність опису виявлених фактів і даних.

5.3. Акт повинен містити один із таких висновків:

про відсутність у діяльності суб'єкта перевірки порушень вимог законодавства про захист персональних даних;

про виявлені у діяльності суб'єкта перевірки порушення вимог законодавства про захист персональних даних, їх детальний опис із посиланням на норми чинного законодавства, які порушено.

Забороняється вносити до акта перевірки відомості про порушення, які не підтверджено документально.

5.4. В Акті викладаються всі виявлені під час перевірки факти невиконання (неналежного виконання) суб'єктом перевірки вимог законодавства про захист персональних даних.

5.5. У разі ненадання суб'єктом перевірки документів, необхідних для проведення перевірки, в Акті робиться запис про це із зазначенням причин.

5.6. Виїзна перевірка

5.6.1. За результатами проведення виїзної перевірки складається Акт в двох примірниках, який підписується Уповноваженим або уповноваженою посадовою особою (особами), яка проводила перевірку, та керівником суб'єкта перевірки або уповноваженою ним особою.

5.6.2. Якщо суб'єкт перевірки не погоджується з Актом, він підписує його із зауваженнями. Зауваження суб'єкта перевірки щодо здійснення уповноваженими посадовими особами контролю за дотриманням вимог законодавства про захист

персональних даних є невід'ємною частиною Акта. При цьому, на останній сторінці всіх примірників Акта робиться запис: "Із зауваженнями".

У разі відмови керівника суб'єкта перевірки або уповноваженої ним особи підписати Акт уповноважена посадова особа вносить до такого Акта відповідний запис.

5.6.3. Перший примірник Акта вручається керівнику суб'єкта перевірки або уповноваженій ним особі, про що ним (нею) ставиться підпис на другому примірнику Акта, який зберігається в Секретаріаті Уповноваженого.

У випадку відмови керівника суб'єкта перевірки або уповноваженої ним особи отримати другий примірник Акта він направляється суб'єкту перевірки протягом 5 робочих днів рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

До примірника Акта, який зберігається в Секретаріаті Уповноваженого обов'язково додаються матеріали перевірки - копії документів, витяги з документів, належним чином засвідчені суб'єктом перевірки, пояснення, протоколи та інші документи.

5.7. Безвізна перевірка

5.7.1. За результатами проведення безвізної перевірки складається Акт в двох примірниках, який підписується Уповноваженим та/або уповноваженою посадовою особою (особами), яка проводила перевірку. Перший примірник надсилається суб'єкту перевірки для ознайомлення, а другий зберігається в Секретаріаті Уповноваженого.

5.7.2. До примірника Акта, який зберігається в Секретаріаті Уповноваженого, додаються матеріали перевірки - копії документів, витяги з документів, належним чином засвідчені суб'єктом перевірки, пояснення, протоколи та інші документи.

5.8. Будь-які виправлення та доповнення в Акті перевірки після його підписання не допускаються. Про виявлення описок після підписання Акта перевірки суб'єкт перевірки повідомляється письмово.

5.9. Будь-яка інформація, яка стала відомою Уповноваженому та/або уповноваженій посадовій особі (особам) під час проведення перевірки, не підлягає розголошенню.

5.10. На підставі Акта перевірки, під час якої виявлено порушення вимог законодавства про захист персональних даних, складається припис про усунення порушень вимог законодавства у сфері захисту персональних даних, виявлених під час перевірки, за формою згідно з додатком 2 до цього Порядку (далі - припис).

5.11. У приписі зазначаються:

номер, дата та місце складання припису;

для суб'єкта перевірки - органу державної влади та місцевого самоврядування: найменування, місцезнаходження;

для суб'єкта перевірки - юридичної особи: найменування, місцезнаходження, прізвище, ім'я та по батькові керівника юридичної особи;

для суб'єкта перевірки - фізичної особи та/або фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та по батькові, місце її проживання;

підстава для видачі припису;
заходи необхідні для усунення порушень, виявлених під час перевірки;
строк виконання припису;
строк інформування суб'єктом перевірки Уповноваженого про усунення виявленого порушення;
підпис уповноваженої посадової особи (осіб), яка проводила перевірку.

5.12. Припис складається у двох примірниках: перший примірник не пізніше 5 робочих днів з дня складання Акта перевірки надсилається суб'єкту перевірки чи уповноваженій ним особі рекомендованим листом з повідомленням про вручення, а другий примірник залишається в Секретаріаті Уповноваженого.

На копії припису, який залишається у Секретаріаті Уповноваженого, проставляються відповідний вихідний номер і дата відправлення.

5.13. Суб'єкт перевірки повинен протягом визначеного у приписі строку (не менше ніж 30 календарних днів) вжити заходів щодо усунення порушень, зазначених у приписі, та письмово поінформувати Уповноваженого про усунення порушень разом із наданням копій документів, що це підтверджують.

5.14. Контроль за своєчасністю та повнотою виконання вимог, зазначених у приписі, здійснюється шляхом вивчення вказаних копій документів та, у разі необхідності, шляхом проведення позапланової перевірки.

5.15. У разі невиконання припису протягом вказаного у ньому строку Уповноважений або уповноважена посадова особа складає протокол про адміністративне правопорушення, передбачене [статтею 188⁴⁰ Кодексу України про адміністративні правопорушення](#) (далі - КУпАП) за формою та у порядку, передбаченому законодавством та Порядком оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення.

5.16. У разі виявлення під час перевірки передбаченого [статтею 188³⁹](#) чи статтею 188⁴⁰ КУпАП адміністративного правопорушення, вчиненого суб'єктом перевірки, Уповноважений або уповноважена посадова особа відповідно до пункту 1 частини першої [статті 255 КУпАП](#) складає протокол про адміністративне правопорушення за формою та у порядку, передбаченому законодавством та Порядком оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення.

5.17. У разі виявлення під час перевірки суб'єкта перевірки ознак кримінального правопорушення Уповноважений направляє необхідні матеріали до правоохоронних органів.

6. Права та обов'язки уповноваженої посадової особи та посадових осіб суб'єкта перевірки

6.1. Уповноважена посадова особа при проведенні перевірки має право:

6.1.1. Безперешкодно входити на об'єкт перевірки за службовим посвідченням і мати безперешкодний доступ до місць зберігання інформації, у тому числі й до комп'ютерів, магнітних носіїв інформації тощо.

6.1.2. Отримувати на свою вимогу та мати доступ до будь-якої інформації (документів) володільців або розпорядників персональних даних, які необхідні для здійснення контролю за забезпеченням захисту персональних даних, у тому числі доступ до персональних даних, відповідних баз даних чи картотек, інформації з обмеженим доступом.

У разі існування документа лише в електронній формі за умови, що даний документ створений суб'єктом перевірки, суб'єкт перевірки зобов'язаний надати його паперову копію, що забезпечує візуальну форму відображення документа, засвідчену суб'єктом перевірки у встановленому законодавством порядку. У разі неможливості надати паперову копію, що забезпечує візуальну форму відображення документа, проводиться огляд електронного документа, про що складається акт огляду електронного документа за формою згідно з додатком 3 до цього Порядку.

6.1.3. Отримувати засвідчені у встановленому законодавством порядку копії документів.

6.1.4. Вимагати в межах своєї компетенції у керівника та/або посадових осіб суб'єкта перевірки надання завірених підписом письмових пояснень.

6.1.5. Звертатись у зв'язку з реалізацією своїх повноважень та відповідно до законодавства до органів прокуратури, інших правоохоронних органів.

6.1.6. Складати та підписувати приписи про запобігання або усунення порушень законодавства про захист персональних даних.

6.1.7. Складати та підписувати протоколи про притягнення до адміністративної відповідальності за виявлені порушення законодавства про захист персональних даних;

6.1.8. Залучати для складання протоколів осіб, присутніх при виявленні правопорушення.

6.2. Уповноважена посадова особа при проведенні перевірки зобов'язана:

6.2.1. Повно, об'єктивно та неупереджено здійснювати перевірку у межах визначених повноважень;

6.2.2. Повідомити керівника суб'єкта перевірки або уповноважену ним особу про свої обов'язки та повноваження, причину та мету перевірки, права, обов'язки керівника та посадових осіб суб'єкта перевірки;

6.2.3. Ознайомити керівника суб'єкта перевірки або уповноважену ним особу з результатами проведеної перевірки та/або протоколом про адміністративні правопорушення;

6.2.4. Визначати перелік необхідних для перевірки документів та строки їх надання;

6.2.5. Належним чином оформлювати результати перевірок;

6.2.6. Неухильно дотримуватись вимог до складання протоколів про адміністративні правопорушення, визначених Порядком оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення.

6.3. Посадові особи суб'єкта перевірки, в тому числі керівник суб'єкта перевірки або уповноважена ним особа, під час здійснення перевірки мають право:

6.3.1. Перевіряти наявність в уповноваженій посадовій особі (осіб) службового посвідчення та підстав для проведення перевірки;

6.3.2. Бути присутніми під час здійснення перевірки;

6.3.3. Одержувати та ознайомлюватись за результатами проведеної перевірки з Актом та/або протоколом про адміністративне правопорушення;

6.3.4. Надавати в письмовій формі свої пояснення та зауваження до Акта та/або протоколу про адміністративні правопорушення;

6.3.5. Оскаржувати в установленому законом порядку неправомірні дії уповноваженої посадової особи (осіб).

6.4. Посадові особи суб'єкта перевірки, в тому числі керівник суб'єкта перевірки або уповноважена ним особа, під час здійснення перевірки зобов'язані:

6.4.1. Безперешкодно допускати уповноважену посадову особу (осіб) на об'єкт перевірки та надавати доступ до документів та інших матеріалів, потрібних для проведення перевірки;

6.4.2. Надавати необхідні документи, та іншу інформацію, завірені підписом письмові пояснення, а також засвідчені в установленому законодавством порядку копії документів, що необхідні проведення перевірки;

6.4.3. Виконувати вимоги уповноваженої посадової особи (осіб) з питань додержання вимог законодавства про захист персональних даних.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ Уповноваженого
Верховної Ради України
з прав людини
08.01.2014 № 1/02-14

Порядок
здійснення Уповноваженим Верховної Ради України з
прав людини контролю за додержанням законодавства
про захист персональних даних

1. Загальні положення

1.1. Цей Порядок встановлює процедуру здійснення Уповноваженим Верховної Ради України з прав людини (далі - Уповноважений) контролю за додержанням вимог законодавства про захист персональних даних шляхом проведення перевірок фізичних осіб,

фізичних осіб - підприємців, підприємств, установ і організацій усіх форм власності, органів державної влади та місцевого самоврядування, що є володільцями та/або розпорядниками персональних даних (далі - суб'єкт перевірки), а також оформлення і розгляд результатів перевірок.

1.2. У цьому Порядку терміни вживаються у такому значенні:

безвиїзна перевірка - планова або позапланова перевірка діяльності суб'єкта перевірки Уповноваженим та/або уповноваженими ним посадовими особами, яка проводиться в приміщенні Секретаріату Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини на підставі отриманих від суб'єкта перевірки документів та пояснень без виїзду за місцезнаходженням суб'єкта перевірки та/або за місцем обробки персональних даних;

виїзна перевірка - планова або позапланова перевірка діяльності суб'єкта перевірки Уповноваженим та/або уповноваженими ним посадовими особами, яка проводиться за місцезнаходженням суб'єкта перевірки та/або безпосередньо на місці обробки персональних даних;

планова перевірка - перевірка діяльності суб'єкта перевірки, яка проводиться на підставі плану проведення перевірок на відповідний квартал та рік;

позапланова перевірка - перевірка діяльності суб'єкта перевірки, яка не передбачена в плані проведення перевірок.

акт перевірки - службовий документ, який засвідчує факт проведення перевірки діяльності суб'єкта перевірки та стан додержання ним вимог законодавства про захист персональних даних;

припис (вимога) - це обов'язкова для виконання у визначені строки письмова вимога Уповноваженого щодо усунення порушень вимог законодавства про захист персональних даних, яка вручається (надсилається) суб'єкту перевірки.

Інші терміни у цьому Порядку вживаються у значенні, наведеному в [Законі України "Про захист персональних даних"](#).

2. Організація та проведення перевірок

2.1. Контроль за додержанням суб'єктами перевірки законодавства про захист персональних даних здійснюється Уповноваженим та/або уповноваженими ним посадовими особами шляхом проведення перевірок: планових, позапланових, виїзних та безвиїзних. Планові та позапланові перевірки можуть бути виїзними та безвиїзними.

Предметом перевірки є додержання суб'єктом перевірки під час здійснення обробки персональних даних вимог [Конституції України](#), Закону України «Про захист персональних даних», Типового порядку обробки персональних даних, а також чинних міжнародних договорів України у сфері захисту персональних даних, згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України.

2.2 Виїзна перевірка проводиться Уповноваженим та/або на підставі виданого ним іменного доручення такими посадовими особами (далі - уповноважені посадові особи):

- керівником Секретаріату та його заступником;

- Представниками Уповноваженого;
- керівниками структурних підрозділів Секретаріату та їх заступниками;
- працівниками Секретаріату Уповноваженого.

Доручення видається у письмовій формі на визначений у ньому строк.

2.3. До участі в перевірці в установленому законодавством порядку можуть бути залучені працівники органів державної влади, в тому числі органів державного управління, органів виконавчої влади та правоохоронних органів. В разі залучення вказаних осіб вони дають письмове зобов'язання про нерозголошення персональних даних, які стануть їм відомі в результаті проведення перевірки.

2.4. Виїзні перевірки здійснюються в робочий час суб'єкта перевірки, встановлений правилами внутрішнього трудового розпорядку.

2.5. Під час проведення перевірки Уповноважений, уповноважена посадова особа та суб'єкт перевірки мають права та обов'язки, передбачені у [розділі 6](#) цього Порядку.

2.6. Суб'єкт перевірки зобов'язаний забезпечити доступ до приміщень, матеріалів і документів, необхідних для проведення перевірки, надавати інформацію і давати пояснення щодо фактичної та правової підстави своїх дій та рішень та забезпечити належні умови для проведення перевірки цієї інформації.

2.7. Безвиїзна перевірка проводиться в порядку, визначеному пп. 3.1-3.6 Розділу 3 Порядку здійснення провадження Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини, з урахуванням положень цього Порядку Уповноваженим та/або уповноваженими посадовими особами.

3. Проведення планової перевірки

3.1. Планові перевірки проводяться відповідно до річних або квартальних планів, які затверджуються Уповноваженим до 1 грудня року, що передує плановому, або до 25 числа останнього місяця кварталу, що передує плановому.

3.2. У плані зазначаються категорії суб'єктів перевірок. План проведення перевірок після його затвердження розміщується на офіційному веб-сайті Уповноваженого.

3.3. Планові перевірки суб'єкта перевірки щодо дотримання вимог законодавства у сфері захисту персональних даних здійснюються з періодичністю не частіше одного разу на рік.

3.4. Датою, з якої починається відлік строку для визначення початку наступної планової перевірки, є дата закінчення попередньої планової перевірки.

4. Проведення позапланової перевірки

4.1. Позапланові перевірки суб'єктів перевірки можуть проводитись за наявності однієї або декількох підстав/приводів, зокрема:

за власною ініціативою Уповноваженого;

при безпосередньому виявленні порушень вимог законодавства про захист персональних даних Уповноваженим, в тому числі і в результаті здійснення дослідження системних проблем щодо забезпечення права на приватність, повагу до приватного та сімейного життя;

при наявності інформації про порушення вимог законодавства про захист персональних даних в повідомленнях, опублікованих в засобах масової інформації, оприлюднених в мережі Інтернет;

обґрунтовані звернення фізичних та юридичних осіб з повідомленням про порушення фізичною особою, фізичною особою - підприємцем, підприємством, установою і організацією усіх форм власності, органом державної влади чи місцевого самоврядування, що є володільцями та/або розпорядниками персональних даних вимог законодавства про захист персональних даних;

виявлення недостовірності у відомостях (даних), наданих суб'єктом перевірки на письмовий запит Уповноваженого щодо здійснення безвиїзної перевірки, та/або якщо такі відомості (дані) не дають змоги оцінити виконання суб'єктом перевірки вимог законодавства про захист персональних даних;

контроль за виконанням суб'єктом перевірки приписів щодо усунення порушень вимог законодавства про захист персональних даних, виданих за результатами проведення перевірок.

5. Оформлення результатів перевірок

5.1. За результатами здійснення планової або позапланової перевірки Уповноважений та/або уповноважена посадова особи складає у двох примірниках акт перевірки додержання вимог законодавства про захист персональних даних (далі - Акт) за формою згідно з додатком 1 до цього Порядку.

5.2. Акт повинен містити такі відомості:

дату, час та місце складання;

посади, прізвища та ініціали осіб, що проводили перевірку;

посаду, прізвище та ініціали керівника (уповноваженої ним особи) або прізвище та ініціали фізичної особи суб'єкта перевірки;

вид перевірки (планова, позапланова, виїзна, безвиїзна);

для суб'єкта перевірки - органу державної влади та місцевого самоврядування: найменування, місцезнаходження;

для суб'єкта перевірки - юридичної особи: найменування, місцезнаходження;

для суб'єкта перевірки - фізичної особи та/або фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання;

дані про дату, час початку та час закінчення перевірки, її загальну тривалість;

факти (обставини), які встановлено за результатами перевірки;

висновок про результати перевірки.

При складанні Акта мають бути додержані об'єктивність і вичерпність опису виявлених фактів і даних.

5.3. Акт повинен містити один із таких висновків:

про відсутність у діяльності суб'єкта перевірки порушень вимог законодавства про захист персональних даних;

про виявлені у діяльності суб'єкта перевірки порушення вимог законодавства про захист персональних даних, їх детальний опис із посиланням на норми чинного законодавства, які порушено.

Забороняється вносити до акта перевірки відомості про порушення, які не підтверджено документально.

5.4. В Акті викладаються всі виявлені під час перевірки факти невиконання (неналежного виконання) суб'єктом перевірки вимог законодавства про захист персональних даних.

5.5. У разі ненадання суб'єктом перевірки документів, необхідних для проведення перевірки, в Акті робиться запис про це із зазначенням причин.

5.6. Виїзна перевірка

5.6.1. За результатами проведення виїзної перевірки складається Акт в двох примірниках, який підписується Уповноваженим або уповноваженою посадовою особою (особами), яка проводила перевірку, та керівником суб'єкта перевірки або уповноваженою ним особою.

5.6.2. Якщо суб'єкт перевірки не погоджується з Актом, він підписує його із зауваженнями. Зауваження суб'єкта перевірки щодо здійснення уповноваженими посадовими особами контролю за дотриманням вимог законодавства про захист персональних даних є невід'ємною частиною Акта. При цьому, на останній сторінці всіх примірників Акта робиться запис: "Із зауваженнями".

У разі відмови керівника суб'єкта перевірки або уповноваженої ним особи підписати Акт уповноважена посадова особа вносить до такого Акта відповідний запис.

5.6.3. Перший примірник Акта вручається керівнику суб'єкта перевірки або уповноваженій ним особі, про що ним (нею) ставиться підпис на другому примірнику Акта, який зберігається в Секретаріаті Уповноваженого.

У випадку відмови керівника суб'єкта перевірки або уповноваженої ним особи отримати другий примірник Акта він направляється суб'єкту перевірки протягом 5 робочих днів рекомендованим листом з повідомленням про вручення.

До примірника Акта, який зберігається в Секретаріаті Уповноваженого обов'язково додаються матеріали перевірки - копії документів, витяги з документів, належним чином засвідчені суб'єктом перевірки, пояснення, протоколи та інші документи.

5.7. Безвиїзна перевірка

5.7.1. За результатами проведення безвиїзної перевірки складається Акт в двох примірниках, який підписується Уповноваженим та/або уповноваженою посадовою особою (особами), яка проводила перевірку. Перший примірник надсилається суб'єкту перевірки для ознайомлення, а другий зберігається в Секретаріаті Уповноваженого.

5.7.2. До примірника Акта, який зберігається в Секретаріаті Уповноваженого, додаються матеріали перевірки - копії документів, витяги з документів, належним чином засвідчені суб'єктом перевірки, пояснення, протоколи та інші документи.

5.8. Будь-які виправлення та доповнення в Акті перевірки після його підписання не допускаються. Про виявлення описок після підписання Акта перевірки суб'єкт перевірки повідомляється письмово.

5.9. Будь-яка інформація, яка стала відомою Уповноваженому та/або уповноваженій посадовій особі (особам) під час проведення перевірки, не підлягає розголошенню.

5.10. На підставі Акта перевірки, під час якої виявлено порушення вимог законодавства про захист персональних даних, складається припис про усунення порушень вимог законодавства у сфері захисту персональних даних, виявлених під час перевірки, за формою згідно з додатком 2 до цього Порядку (далі - припис).

5.11. У приписі зазначаються:

номер, дата та місце складання припису;

для суб'єкта перевірки - органу державної влади та місцевого самоврядування: найменування, місцезнаходження;

для суб'єкта перевірки - юридичної особи: найменування, місцезнаходження, прізвище, ім'я та по батькові керівника юридичної особи;

для суб'єкта перевірки - фізичної особи та/або фізичної особи - підприємця: прізвище, ім'я та по батькові, місце її проживання;

підстава для видачі припису;

заходи необхідні для усунення порушень, виявлених під час перевірки;

строк виконання припису;

строк інформування суб'єктом перевірки Уповноваженого про усунення виявленого порушення;

підпис уповноваженої посадової особи (осіб), яка проводила перевірку.

5.12. Припис складається у двох примірниках: перший примірник не пізніше 5 робочих днів з дня складання Акта перевірки надсилається суб'єкту перевірки чи уповноваженій ним особі рекомендованим листом з повідомленням про вручення, а другий примірник залишається в Секретаріаті Уповноваженого.

На копії припису, який залишається у Секретаріаті Уповноваженого, проставляються відповідний вихідний номер і дата відправлення.

5.13. Суб'єкт перевірки повинен протягом визначеного у приписі строку (не менше ніж 30 календарних днів) вжити заходів щодо усунення порушень, зазначених у приписі, та письмово поінформувати Уповноваженого про усунення порушень разом із наданням копій документів, що це підтверджують.

5.14. Контроль за своєчасністю та повнотою виконання вимог, зазначених у приписі, здійснюється шляхом вивчення вказаних копій документів та, у разі необхідності, шляхом проведення позапланової перевірки.

5.15. У разі невиконання припису протягом вказаного у ньому строку Уповноважений або уповноважена посадова особа складає протокол про адміністративне правопорушення, передбачене [статтею 188⁴⁰ Кодексу України про адміністративні правопорушення](#) (далі - КУпАП) за формою та у порядку, передбаченому законодавством та Порядком оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення.

5.16. У разі виявлення під час перевірки передбаченого [статтею 188³⁹](#) чи статтею 188⁴⁰ КУпАП адміністративного правопорушення, вчиненого суб'єктом перевірки, Уповноважений або уповноважена посадова особа відповідно до пункту 1 частини першої [статті 255 КУпАП](#) складає протокол про адміністративне правопорушення за формою та у порядку, передбаченому законодавством та Порядком оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення.

5.17. У разі виявлення під час перевірки суб'єкта перевірки ознак кримінального правопорушення Уповноважений направляє необхідні матеріали до правоохоронних органів.

6. Права та обов'язки уповноваженої посадової особи та посадових осіб суб'єкта перевірки

6.1. Уповноважена посадова особа при проведенні перевірки має право:

6.1.1. Безперешкодно входити на об'єкт перевірки за службовим посвідченням і мати безперешкодний доступ до місць зберігання інформації, у тому числі й до комп'ютерів, магнітних носіїв інформації тощо.

6.1.2. Отримувати на свою вимогу та мати доступ до будь-якої інформації (документів) володільців або розпорядників персональних даних, які необхідні для здійснення контролю за забезпеченням захисту персональних даних, у тому числі доступ до персональних даних, відповідних баз даних чи картотек, інформації з обмеженим доступом.

У разі існування документа лише в електронній формі за умови, що даний документ створений суб'єктом перевірки, суб'єкт перевірки зобов'язаний надати його паперову копію, що забезпечує візуальну форму відображення документа, засвідчену суб'єктом перевірки у встановленому законодавством порядку. У разі неможливості надати паперову копію, що забезпечує візуальну форму відображення документа, проводиться огляд електронного документа, про що складається [акт огляду електронного документа](#) за формою згідно з додатком 3 до цього Порядку.

6.1.3. Отримувати засвідчені у встановленому законодавством порядку копії документів.

6.1.4. Вимагати в межах своєї компетенції у керівника та/або посадових осіб суб'єкта перевірки надання завірених підписом письмових пояснень.

6.1.5. Звертатись у зв'язку з реалізацією своїх повноважень та відповідно до законодавства до органів прокуратури, інших правоохоронних органів.

6.1.6. Складати та підписувати приписи про запобігання або усунення порушень законодавства про захист персональних даних.

6.1.7. Складати та підписувати протоколи про притягнення до адміністративної відповідальності за виявлені порушення законодавства про захист персональних даних;

6.1.8. Залучати для складання протоколів осіб, присутніх при виявленні правопорушення.

6.2. Уповноважена посадова особа при проведенні перевірки зобов'язана:

6.2.1. Повно, об'єктивно та неупереджено здійснювати перевірку у межах визначених повноважень;

6.2.2. Повідомити керівника суб'єкта перевірки або уповноважену ним особу про свої обов'язки та повноваження, причину та мету перевірки, права, обов'язки керівника та посадових осіб суб'єкта перевірки;

6.2.3. Ознайомити керівника суб'єкта перевірки або уповноважену ним особу з результатами проведеної перевірки та/або протоколом про адміністративні правопорушення;

6.2.4. Визначати перелік необхідних для перевірки документів та строки їх надання;

6.2.5. Належним чином оформлювати результати перевірок;

6.2.6. Неухильно дотримуватись вимог до складання протоколів про адміністративні правопорушення, визначених Порядком оформлення матеріалів про адміністративні правопорушення.

6.3. Посадові особи суб'єкта перевірки, в тому числі керівник суб'єкта перевірки або уповноважена ним особа, під час здійснення перевірки мають право:

6.3.1. Перевіряти наявність в уповноваженій посадовій особі (осіб) службового посвідчення та підстав для проведення перевірки;

6.3.2. Бути присутніми під час здійснення перевірки;

6.3.3. Одержувати та ознайомлюватись за результатами проведеної перевірки з Актом та/або протоколом про адміністративне правопорушення;

6.3.4. Надавати в письмовій формі свої пояснення та зауваження до Акта та/або протоколу про адміністративні правопорушення;

6.3.5. Оскаржувати в установленому законом порядку неправомірні дії уповноваженої посадової особи (осіб).

6.4. Посадові особи суб'єкта перевірки, в тому числі керівник суб'єкта перевірки або уповноважена ним особа, під час здійснення перевірки зобов'язані:

6.4.1. Безперешкодно допускати уповноважену посадову особу (осіб) на об'єкт перевірки та надавати доступ до документів та інших матеріалів, потрібних для проведення перевірки;

6.4.2. Надавати необхідні документи, та іншу інформацію, завірені підписом письмові пояснення, а також засвідчені в установленому законодавством порядку копії документів, що необхідні проведення перевірки;

6.4.3. Виконувати вимоги уповноваженої посадової особи (осіб) з питань додержання вимог законодавства про захист персональних даних.