

Введено в дію з 17.03.2026 р.

ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказом Директора ТОВ
«МАКС КРЕДИТ»
№ 16-03/26 від 16.03.2026 року

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ОБРОБКИ ТА ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ
ДАНИХ КЛІЄНТІВ ФІНАНСОВИХ ПОСЛУГ ТОВАРИСТВА З
ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАКС КРЕДИТ»

1. ЗАГАЛЬШ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок обробки та захисту персональних даних клієнтів фінансових послуг ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАКС КРЕДИТ» (далі — Положення) розроблено відповідно до вимог чинного Законодавства України, зокрема Законів України «Про інформацію», «Про захист персональних даних», «Про споживче кредитування», «Про запобігання та протидію легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення».

1.2. Дане Положення визначає порядок захисту персональних даних фізичних осіб споживачів фінансових послуг (надалі — в множині «Клієнти», в однині «Клієнт») ТОВАРИСТВА З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬНІСТЮ «МАКС КРЕДИТ» (надалі -Товариство):

- порядок організації роботи і процедуру захисту персональних даних фізичних осіб - клієнтів (споживачів), контрагентів, пов'язаних з ними осіб;
- функціонування внутрішньої системи заходів захисту персональних даних у Товаристві;
- зміст, склад персональних даних обробка яких здійснюється Товариством, а також мету збору таких даних;
- права суб'єкта персональних даних;
- інші питання відповідно до вимог законодавства України;

1.3. Володільцем персональних даних Клієнтів, які реєструються на веб-сайті Товариства <https://treba.credit/>, <https://lehko.credit/> та <https://tak.credit> надають інформацію про себе, а також копії документів, з метою встановлення договірних відносин та отримання грошових коштів у кредит є Товариство.

1.4. Веб-сайтом Товариства можуть користуватись виключно повнолітні, дієздатні особи. Реєструючись на Веб-сайті, Клієнт погоджується надати Товариству достовірну і точну персональну інформацію, а також свої контактні дані. У процесі реєстрації Клієнт отримує доступ до особистого кабінету, доступ до якого забезпечується за допомогою логіна та паролю. Клієнт самостійно несе відповідальність за безпеку свого логіну та паролю, а також, за всі дії які здійснюються з використанням особистого логіну та паролю на Веб-сайті.

1.5. 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.

1.6. Вимоги, викладені в Положенні, розповсюджуються на всіх працівників Товариства і є обов'язковим до виконання всіма підрозділами Товариства, які задіяні в функціонуванні процесу обслуговування клієнтів.

1.7. Основні терміни в сфері захисту персональних даних:

База персональних даних — структурована сукупність персональних даних в електронній формі та/або у формі картотек.

Володільць 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 Клієнтів (за умови їх поінформованості) щодо надання дозволу на обробку її персональних даних відповідно до 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 та попереднім ознайомлення із змістом такої згоди.

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, яким володільцем чи розпорядником персональних даних здійснюється передача персональних даних.

Портал — веб-сайт <https://treba.credit/>, <https://lehko.credit/> та <https://tak.credit/>, які використовуються Товариством, за допомогою якого Клієнти ідентифікуються шляхом створення особистого кабінету (надалі — Особистий кабінет) та який забезпечує взаємодію між Клієнтом та Товариством.

Усі інші терміни у Положенні визначаються відповідно до Закону України «Про захист персональних даних» та чинного законодавства України.

2. МЕТА ОБРОБКИ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

2.1. Товариство здійснює обробку персональних даних: з метою ведення своєї господарської діяльності, надання послуг та провадження діяльності, що визначена Статутом Товариства, встановлення, зміни та/або припинення, виконання умов договорів, що укладені та/або будуть укладені Товариством, здійснення обробки даних Клієнтів, інших контрагентів з метою оцінки аспектів поведінки, соціальних, економічних, та інших уподобань Клієнтів, на підставі чого здійснюється побудова стратегії розвитку послуг та/або продуктів Товариства, направлення повідомлень Клієнтам рекламно-інформаційного характеру (інформаційних повідомлень), пропонування та/або надання повного кола послуг Товариством та/або третіми особами, у тому числі шляхом здійснення прямих контактів із суб'єктом персональних даних за допомогою засобів зв'язку, забезпечення захисту діяльності Товариства, участі Клієнта в акціях Товариства, розсилання рекламних оголошень (у разі наявності), ідентифікації Клієнтів та підтвердження номера телефону Клієнта, зняття та/або одержання фотографії Клієнта з метою належної ідентифікації відповідно до вимог законодавства, для обробки даних платіжної картки (платіжних карток) Клієнта з метою їх включення до заявки для використання в розрахунках, кредитоспроможності, відповідно, для оцінки кредитоспроможності (платоспроможності) Клієнтів на основі даних та інформації, яка була надана Клієнтом самостійно та/або отримана через уповноважених третіх осіб (включаючи кредитні бюро тощо), протягом переддоговірного періоду та виконання договору (договорів), створення Особистого кабінету Клієнта та використання Веб- сайту, для надання Клієнту доступу до спеціальних опції та/або послуг, які надаються Товариство через Веб-сайт, забезпечення безпеки в господарській діяльності Товариства, реалізації інших функцій та обов'язків, що передбачені чинним законодавством України, зокрема для виконання рішень органів державної влади, судових рішень, рішень органів управління Товариства.

2.2. Мета обробки Товариством персональних даних Клієнтів може змінюватися внаслідок зміни умов укладених договорів або ділових відносин, змісту діяльності Товариства, 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 Товариством за умови забезпечення належного захисту Персональних даних.

3. ОБРОБКА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ В МЕРЕЖІ ІНТЕРНЕТ

3.1. Використовуючи Веб-сайт Товариства, Клієнт дає згоду на можливість використання Товариством таких його даних як cookie- файлів, логінів і паролів доступу, IP-адреси, інформації про пристрій, тип та версії інтернет-браузерів, параметрів і налаштувань інтернет-браузерів, оцінки

статистичних даних або ефективності рекламних кампаній. Товариство також може обробляти дані про з'єднання, трафік, дату, час, тривалість роботи в мережі, тощо.

3.2. Клієнт несе пряму відповідальність за контроль доступу до свого комп'ютера, мобільного телефону, 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 РІШ і за розповсюдження (поширення) даної інформації третім особам.

3.3. У випадку, коли Клієнт добровільно та/або випадково передав чи внаслідок необачності робить можливими доступ третіх осіб до свого комп'ютера, мобільного телефону, планшету, або іншого відповідного пристрою, на якому виконано вхід в обліковий запис, або на якому технічно не передбачені, або передбачені, однак фактично не встановлені чи деактивовані паролі, пін-коди, або інші способи безпечної аутентифікації (напр. Touch ID, Face ID), внаслідок чого третя сторона отримує доступ до облікового запису Клієнта Товариства та персональної інформації, таке розголошення персональних даних Клієнта вважається спричиненим діями самого Клієнта. не пов'язаним з використанням сайтів чи систем Товариства і не може мати наслідком відповідальність Товариства за розголошення персональних даних суб'єкта у таких випадках.

3.4. Клієнт зобов'язаний негайно повідомляти Товариство, якщо він вважає, що його персональна інформація у особистому кабінеті була скомпрометована.

4. ЗАХИСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

4.1. Товариство, з метою забезпечення належного захисту персональних даних Клієнтів, запровадило низку технічних та адміністративних рішень, шляхом:

- організації діловодства та обмеження кола осіб, що мають доступ до них;
- застосування захисних технічних засобів для запобігання несанкціонованому доступу до електронних носіїв персональних даних;
- застосування Автоматизованих систем для запобігання несанкціонованому доступу до електронних носіїв персональних даних Клієнтів

4.2. Захист персональна даних в Автоматизованих системах включає в себе надання прав доступу до Автоматизованих систем виключно працівникам Товариства посадовими інструкціями, яких передбачено використання таких систем та які надали письмове зобов'язання щодо нерозголошення персональних даних. Доступ таких працівників здійснюється виключно після ідентифікації такого працівника Товариства (за допомогою особистого логіну та паролю).

4.3. Забезпечення технічної діяльності Автоматизованих систем здійснюється з використання антивірусу.

5. СКЛАД ТА ЗМІСТ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ, ЯКІ ОБРОБЛЯЮТЬСЯ ТОВАРИСТВОМ

5.1. Чинне законодавства України визначає склад та зміст персональних даних, які Товариство встановлює для забезпечення господарської діяльності, а саме для ідентифікації Клієнтів та дані, які складають будь-яку інформацію про Клієнта, в тому числі, але 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 коду) і громадянства, дати та місця народження, статі;
- сімейного стану;
- місця проживання/перебування, місця реєстрації проживання; освіти, професії;
- посади та місця роботи, стажу роботи;
- фінансового стану, доходів/нарахувань, утримань;
- фото-, відео зображень (у випадках передбачена законодавством); записів голосу (у випадках передбачених законодавством);
- кредитної історії, а також будь-якої інформації про стан виконання фізичною особою обов'язків за договорами, які укладені з Товариством та/або іншими установами;
- номерів контактних телефонів/факсів, адреси електронної пошти.

6. ПРАВА СУБ'ЄКТА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

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

і непорушними.

6.2. 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.

7. ІНФОРМАЦІЯ ПРО ВОЛОДІЛЬЦЯ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

7.1. Товариство є володільцем персональних даних у розумінні Закону України «Про захист персональних даних».

7.2. Інформація про володільця персональних даних:

Найменування — ТОВАРИСТВО З ОБМЕЖЕНОЮ ВІДПОВІДАЛЬШТЮ «МАКС КРЕДИТ»

Скорочене найменування — ТОВ «МАКС КРЕДИТ»

Ідентифікаційний код юридичної особи - 42806643

Дата та номер запису в Єдиному державному реєстрі юридичних осіб, фізичних осіб-підприємців та громадських формувань:

Дата запису: 07.02.2019

Номер запису: 1 069 102 0000 043104

Відомості про місцезнаходження та контакти:

Місцезнаходження: 01011, місто Київ, вулиця Лескова, будинок 9, літера А.

Контактний телефон: 0 800 310 422 (для клієнтів, які реєструються на сайті <https://treba.credit/>),

0 800 310 433 (для клієнтів, які реєструються на сайті <https://lehko.credit/>), 0 800 310 411 (для клієнтів, які реєструються на сайті <https://tak.credit/>).

Адреса електронної пошти: info@treba.credit (для клієнтів, які реєструються на сайті <https://treba.credit/>), info@lehko.credit (для клієнтів, які реєструються на сайті <https://lehko.credit/>), info@tak.credit (для клієнтів, які реєструються на сайті <https://tak.credit/>).

8. ОСОБЛИВОСТІ ОБРОБКИ ТА ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ ПРИ ВРЕГУЛЮВАНЮ ПРОСТРОЧЕНОЇ ЗАБОРГОВАНОСТІ

8.1. У разі виникнення у Клієнта простроченої заборгованості, під час її врегулювання, працівникам Товариства забороняється здійснювати обробку персональних даних третіх осіб (у значенні, передбаченому Законом України «Про споживче кредитування»), у тому числі близьких осіб Клієнта, які не надали згоди на обробку їхніх даних, а також таких даних про Клієнта, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб,

взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію: щодо стану здоров'я, політичних поглядів та/або релігійних переконань, графіка роботи, поїздок у межах та за межами України, місця та часу зустрічі з рідними, друзями та іншими особами, інформації розміщеної в соціальних мережах, фото та відеоматеріалів із зображенням споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію (крім випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів для виконання передбачених законодавством обов'язків, а також випадків створення, зберігання, використання таких фото- та/або відеоматеріалів на підставі письмової згоди споживача, його близьких осіб, представника, спадкоємця, поручителя або майнового поручителя, третіх осіб, взаємодія з якими передбачена договором про споживчий кредит та які надали згоду на таку взаємодію). Працівники Товариства, мають право для донесення до Клієнта інформації про необхідність виконання зобов'язань за договором про споживчий кредит при врегулюванні простроченої заборгованості взаємодіяти з третіми особами, персональні дані яких передані Товариству (або Кредитодавцю, новому кредитору) Клієнтом у процесі укладення, виконання та припинення договору про споживчий кредит (з дотриманням вимог, передбачених абзацом другим, частини 6, статті 25 Закону України «Про споживче кредитування»). В такому випадку, обов'язок щодо отримання згоди таких третіх осіб на обробку їхніх персональних даних до передані таких персональних даних Кредитодавцю, новому кредитору, колекторській компанії покладається на Клієнта. Якщо під час першої взаємодії з такою третьою особою вона висловила заборону на здійснення обробки її персональних даних, працівники Товариства зобов'язані негайно припинити здійснення такої обробки.

9. АВТОМАТИЗОВАНА ОБРОБКА ДАНИХ

9.1. З метою оптимізації господарської діяльності, Товариство використовує Автоматизоване прийняття рішень та Профайлінг.

9.2. Автоматизоване прийняття рішень це можливість приймати рішення технологічними, автоматизованими засобами, використовуючи дані, надані Клієнтом чи отримані від третіх осіб (в тому числі від бюро кредитних історій), або інформацію отриману в результаті Профайлінгу.

9.3. Товариство може використовувати Автоматизовані прийняття рішень та Профайлінг щоб обробити заявку Клієнта на надання Товариством послуг, оцінити кредитоспроможність та ризики, оцінити можливість надання Товариством послуг, визначити максимальну суму кредиту, оцінити ризик та запобігати шахрайству та виконати зобов'язання Товариства щодо запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення.

9.4. Товариство також може використовувати Автоматизоване прийняття рішень та Профайлінг для пропонування Клієнтам більш відповідних послуг, персоналізованих маркетингових, рекламних, комерційних пропозицій, включаючи знижки та спеціальні умови надання послуг, а також проводити аналіз даних Клієнтів.

9.5. Використання Товариством Автоматизованого прийняття рішень та Профайлінгу базується на законодавчо встановлених зобов'язаннях Товариства оцінювати платоспроможність Клієнтів та дотримуватися правил запобігання та протидії легалізації (відмиванню) доходів, одержаних злочинним шляхом, фінансуванню тероризму та фінансуванню розповсюдження зброї масового знищення, укладення договору про надання послуг та життя переддоговірних заходів, у тому числі для забезпечення швидкого та ефективнішого процесу укладання договорів, запобігання ризику шахрайства та зацікавленості у наданні Клієнтам більш відповідних рішень, комунікацій та пропозицій.

10. ПЕРЕДАЧА ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ

10.1. Як Володілець персональних даних, Товариство, за наявності підстав має право передавати персональні дані, зокрема: постачальникам засобів ідентифікації клієнтів (в тому числі системи Bank ID Національного Банку України), установам, що здійснюють ідентифікацію, авторизацію та процесінг операцій, аудиторам, оцінювачам, платіжних системам, іншим контрагентам та іншим особам, якщо такі функції та послуги стосуються діяльності Товариства, здійснюваних ним

операцій, випущених ним платіжних та інших інструментів, або є необхідними для укладання та виконання Товариством договорів (правочинів), надання відповідних послуг Клієнту Товариству, а також партнерам Товариства, постачальникам послуг для виявлення випадків шахрайства та боротьби з відмиванням коштів, а також постачальникам послуг з безпеки даних та кіберзахисту, постачальникам засобів з доставки електронних повідомлень та доставки контенту, поштових послуг, постачальникам маркетингових послуг (в тому числі в мережі Інтернет), аудиту, ІТ, послуг розташування серверів, веб-аналітики, та постачальникам інших послуг, що стосуються діяльності Товариства, особам, які надають Товариству 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, в тому числі у зв'язку зі стягненням простроченої заборгованості перед Товариством, а також особам, що надають Товариству послуги зі стягнення заборгованості, особам, що надають послуги/здійснюють діяльність із врегулювання простроченої заборгованості в інтересах Товариства, особам що надають правову допомогу та/або юридичні послуги, в тому числі для захисту законних інтересів Товариства, особам, що надають Товариству послуги зі зберігання документів, створення та зберігання їх електронних копій (архівів, баз даних), пов'язаним особам Товариства, в тому числі у випадках надання ними відповідних послуг Товариства.

10.2. Товариство також може, у межах, дозволених чинним законодавством, поширювати потенційному покупцю та/або покупцю що придбав або має намір придбати частку у статутному капіталі Товариства та/або корпоративні права (акції) прямих або опосередкованих учасників (власників) Товариства, третім заінтересованим сторонам у разі реорганізації (приєднання, злиття, поділу тощо), ліквідації, банкрутства, та інших визначених чинним законодавством випадках, за умови підписання відповідних конфіденційних угод.

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

10.4. Передача - персональних даних третім особам здійснюється Товариством 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».

10.5. Товариство залишає за собою право вносити зміни до змісту діючого Положення, розміщуючи його на Веб-сайті в новій редакції.