monobank | Universal Bank

Підготовлено на умовах Договору про надання експертних послуг у сфері стандартів eIDAS та ETSI (Договір про діяльність eIDAS № UB-OP 24-446 TAYLLORCOX, підписаний Сторонами 20.07.2024).
Затверджено керівником кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг monobank | Universal Bank АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» (призначеним наказом Голови Правління АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» № 185 від 08.11.2024) Карлашем Віталієм Валерійовичем, який діє на підставі довіреності від 05.11.2024 № 229-ЮД1 та довіреності від 15.10.2025 № 177-ЮД1.

ПОЛІТИКА
ЗАХИСТУ ПЕРСОНАЛЬНИХ ДАНИХ
КНЕДП monobank | Universal Bank
АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК»

Дата	Версія	Опис змін
24 серпня 2024р	01	Перша редакція
23 липня 2025р	02	Зміна юридичної адреси Надавача
16 жовтня 2026	03	Плановий перегляд (враховано вимоги Регламенту (ЄС) 2024/1183 Європейського Парламенту та Ради від 11 квітня 2024 року, що змінює Регламент (ЄС) № 910/2014, що також визначено вимогами стандартів ETSI EN 319 401 V3.2.1 (2026-01), ETSI EN 319 411-1 V1.5.1 (2025-04), ETSI EN 319 411-2 V2.6.1 (2025-06) та ETSI TS 119 461 V2.1.1 (2025-02). Окремо враховано вимоги стандарту ETSI TS 119 431-1 V1.3.1 (2024-12).).

ЗМІСТ

ВСТУП **3**

1. Відомості про Володільця персональних даних **3**

2. Відомості про відповідальну особу, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці (Data Protection Officer). **4**

3. Мета та обсяги обробки персональних даних **4**

4. Категорії персональних даних, що обробляються Надавачем, цілі та підстави обробки персональних даних **4**

4.1. Дані, що стосуються ідентичності фізичної особи **4**

4.2. Дані що використовуються для верифікації особи в процесі віддаленої електронної ідентифікації **5**

5. Цілі обробки персональних даних **5**

6. Обробка спеціальних категорій персональних даних **5**

7. Технічні та організаційні заходи захисту персональних даних **7**

8. Передача персональних даних до третіх країн **9**

9. Терміни зберігання персональних даних **9**

10. Забезпечення прав суб'єктів персональних даних **9**

11. Місцезнаходження та реквізити Надавача **11**

Додаток 1. Заява про обробку персональних даних, яка становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних **12**

Додаток 2. Повідомлення суб'єкта персональних даних про обробку персональних даних відповідно до частини 2 статті 2 Закону України «Про захист персональних даних» (документ QTSP-DPP_I) **16**

Додаток 3. Зобов'язання нерозголошення персональних даних **17**

ВСТУП

Ця Політика захисту персональних даних визначає перелік усіх правил щодо обробки та захисту персональних даних, які застосовує кваліфікований надавач електронних довірчих послуг monobank | Universal Bank АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» (далі - Надавач) у процесі діяльності.

Політика захисту персональних даних розроблена відповідно до вимог Закону України «Про захист персональних даних з урахуванням положень Регламенту Європейського Союзу (EU) 2016/679 (GDPR) та рекомендацій стандарту ISO/IEC 27701:2025.

1. Відомості про Володільця персональних даних

Володільцем персональних даних, що обробляються в процесі надання довірчих послуг Надавачем є АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».

1.1. Повне найменування юридичної особи Надавача: АКЦІОНЕРНЕ ТОВАРИСТВО «УНІВЕРСАЛ БАНК».
1.2. Скорочене найменування юридичної особи: АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».
1.3. Повне найменування Надавача: Кваліфікований надавач електронних довірчих послуг monobank | Universal Bank АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».
1.4. Скорочене найменування Надавача: КНЕДП monobank | Universal Bank АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК».
1.5. Код ЄДРПОУ: 21133352.
1.6. Юридична адреса Надавача: 04080, Україна, м. Київ, вул. Оленівська, 23.
1.7. Адреса розміщення головного офісу Надавача: 04080, Україна, м. Київ, вул. Оленівська, 23.
1.8. Телефонний номери Надавача 067-641-67-00, телефонні номери його ВПР (за наявності) та адреси його ВПР (за наявності) публікуються на веб-сайті Надавача.
1.9. Електронна адреса веб-сайту Надавача: https://ca.monobank.ua/ .
1.10. Адреса електронної пошти головного офісу Надавача: ca@universalbank.com.ua.
1.11. Головний офіс Надавача представлений окремим підрозділом Банку, що здійснює надання кваліфікованих електронних довірчих послуг та забезпечує виконання вимог законодавства України щодо Надавачів.

2. Відомості про відповідальну особу, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці (Data Protection Officer)

На виконання вимог частини 2 статті 24 Закону України «Про захист персональних даних» у кваліфікованому надавачі електронних довірчих послуг monobank | Universal Bank АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» відповідальною особою, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці є керівник Надавача.

- Карлаш Ваталій Валерійович
- Робоча адреса 04080, Україна, м. Київ, вулиця Оленівська, 23
- Телефон 067-641-67-00
- Електронна пошта VKarlash@universalbank.com.ua

Після завершення зовнішнього незалежного аудиту та отримання інших необхідних документів для внесення до довірчого списку, що передує початку надання електронних довірчих послуг, а також пов'язаною з цим обробкою персональних даних, рішенням керівника Надавача може бути призначено особу, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці (Data Protection Officer).

3. Мета та обсяги обробки персональних даних

Надавач збирає та обробляє персональні дані з метою виконання своїх функцій відповідно до чинного законодавства відкрито і прозоро із застосуванням засобів та у спосіб, що відповідають визначеним цілям такої обробки.

Надавач обробляє персональні дані своїх працівників, клієнтів, в тому числі, при отриманні ними довірчих послуг віддалено, через веб-сайт Надавача, та персональні дані інших відвідувачів веб-сайту Надавача.

4. Категорії персональних даних, що обробляються Надавачем, цілі та підстави обробки персональних даних

Надавач обробляє персональні різні категорії персональних даних різних суб'єктів персональних даних з різними підставами, що базуються на вимогах Закону України «Про захист персональних даних»

Первинними джерелами відомостей про фізичну особу є: видані на її ім'я документи; підписані нею документи; відомості, які особа надає про себе таких категорій:

4.1. Дані, що стосуються ідентичності фізичної особи:

- прізвище, ім'я (та по батькові);
- унікальний номер запису в Єдиному державному демографічному реєстрі (УНЗР, (за наявності) або реєстраційний номер облікової картки платника податків;

- адреса (лише назва населеного пункту) постійного та тимчасового проживання (інша інформація з адреси не опрацьовується);
- реквізити документів, що використовуються під час реєстрації, такі як номер документа, дата видачі та термін чинності, ідентифікатор установи, що видала документ, громадянство, фото та підпис на документі;
- біометрична інформація - фото та відеозаписи, записи телефонних розмов під час реєстрації та надання послуг;
- номер телефону, електронна адреса.

4.2. Дані що використовуються для верифікації особи в процесі віддаленої електронної ідентифікації:

- дані з державних реєстрів, таких як Єдиний державний демографічний реєстр, Державний реєстр фізичних осіб - платників податків, Єдиний державний реєстр підприємств та організацій України;
- дані систем електронної ідентифікації, таких як «Дія» та BankID;
- власноручні підписи.

5. Цілі обробки персональних даних

Надавач обробляє персональні дані з метою надання електронних довірчих послуг згідно з договором з фізичною чи юридичною особою в обсягах, які необхідні для надання таких послуг, з метою забезпечення вимог чинного законодавства України та для забезпечення законних інтересів Надавача, зокрема:

- для створення електронного підпису фізичної особи;
- для створення електронного підпису фізичної особи, що представляє юридичну особу;
- для створення електронної печатки юридичної особи;
- для забезпечення прав суб’єктів персональних даних при обробці їх запитів на інформацію згідно з Законом України «Про захист персональних даних»;
- для виконання інших функцій, що визначені законодавством чи умовами договору.

6. Обробка спеціальних категорій персональних даних:

Відповідно до статті 7 Закону України «Про захист персональних даних» до обробки біометричних даних висуваються особливі умови.

Відповідно до статті 3 Закону України «Про Єдиний державний демографічний реєстр та документи, що підтверджують громадянство України, посвідчують особу чи її спеціальний статус» до біометричних даних, зокрема віднесено *відцифрований підпис особи* та *відцифрований образ обличчя особи*, а до біометричних параметрів - вимірювальні *фізичні характеристики* або *особистісні поведінкові риси*, що використовуються для ідентифікації (впізнання) особи або верифікації наданої ідентифікаційної інформації про особу.

Надавач збирає персональні дані, до обробки яких висуваються особливі умови:

біометричні дані:

відцифрований підпис особи,

відцифрований образ обличчя особи

та біометричні параметри:

розпізнавання обличчя,

підтвердження належності фізичній особі ідентифікаційних даних особи, що зазначені в документах особи шляхом порівняння з фото та відео особи реального часу з використанням мобільного телефону,

виключно в разі надання суб'єктом персональних даних однозначної згоди на обробку таких даних та обробляє їх виключно з метою виконання зобов’язань Надавача за договором відповідно до вимог закону «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги» для

ідентифікації особи шляхом перевірки та підтвердження належності фізичній чи юридичній особі, яка звернулася за отриманням послуги формування кваліфікованого сертифіката відкритого ключа, ідентифікаційних даних особи.

Надавач не збирає та не обробляє персональні дані Клієнтів:

- про расове або етнічне походження,
- політичні, релігійні або світоглядні переконання,
- членство в політичних партіях та професійних спілках,
- засудження до кримінального покарання,
- відомостей, що стосуються здоров’я, статевого життя,
- генетичних даних.

Надавач не обробляє персональні дані клієнтів, до яких висуваються особливі вимоги до обробки персональних даних статтею 7 Закону України «Про захист персональних даних» з метою маркетингу.

У разі, якщо з метою виконання зобов'язань Надавача за договором відповідно до вимог закону «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги, працівники Надавача самостійно збирають (шляхом фотографування, відеозйомки, тощо) персональні дані Клієнтів, які становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних (біометричних даних) Надавач, відповідно до статті 9 Закону України «Про захист персональних даних», повідомляє Уповноваженого Верховної Ради України з прав людини про обробку персональних даних (далі – Уповноважений), яка становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних (біометричних даних) (додаток 1).

Відповідно до статті 9 Закону України «Про захист персональних даних» види обробки персональних даних, яка становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних, та категорії суб'єктів, на яких поширюється вимога щодо повідомлення, визначаються Уповноваженим. Повідомлення про обробку персональних даних подається за формою та в порядку, визначеними Уповноваженим.

7. Технічні та організаційні заходи захисту персональних даних

Надавач забезпечує захист персональних даних від випадкової втрати або знищення, від незаконної обробки, у тому числі незаконного знищення чи доступу до персональних даних шляхом запровадження низки технічних та організаційних заходів відповідно до законодавства, рекомендацій міжнародних та національних стандартів.

Надавачем запроваджено всі організаційні та технічні заходи відповідно до Положення про організацію заходів із забезпечення інформаційної безпеки в банківській системі України, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 28.09.2017 № 95.

Надавач постійно підтримує функціонування системи управління інформаційною безпекою, шляхом застосування механізмів, які забезпечують дотримання наступних вимог:

- обробляється лише мінімальний обсяг персональних даних, абсолютно необхідний для досягнення конкретної мети, і виконуються оперативні процедури спрямовані на захист таких даних;
- використовується ліцензійне програмне забезпечення, застосовуються засоби захисту інформації в інтернеті, SSL-сертифікати, протокол HTTPS, засоби захисту веб-додатків;
- працівники, що мають доступ до персональних даних підписують юридично значимі зобов'язання щодо нерозголошення конфіденційної інформації та обробки персональних даних відповідно до законодавства;

• доступ до персональних даних мають лише працівники, яким потрібна відповідна інформація для виконання своїх посадових обов'язків.

• персональні дані не передаються іншим працівникам, окрім випадків, коли вони потрібні для виконання їхніх обов’язків.

• співробітники зобов’язані працювати з даними з підвищеною увагою та відповідальністю протягом своєї роботи та мають доступ до платформи/додатку. Також очікується, що вони не залишатимуть свої пристрої без нагляду.

• документи, пов'язані з обробкою персональних даних суб'єктів зберігаються у спеціально відведеній шафі з механізмом замикання. Такі документи обробляються в приміщеннях Надавача відповідно до затверджених інструкцій;

• електронні файли та бази даних зберігаються та обробляються в інформаційно-комунікаційній системі, в якій реалізовано заходи технічного захисту інформації;

• доступ до даних надається конкретним працівникам через індивідуальні робочі облікові записи для виконання певних завдань;

• після звільнення від своїх обов'язків особа негайно втрачає доступ до всіх пов'язаних даних;

• встановлено політику створення пароля та права користувача;

• співробітники проходять навчання для належного дотримання Регламенту (ЄС) 2016/679 та застосування впроваджених технічних та організаційних заходів і процедур;

• дані зберігаються протягом мінімально необхідного періоду для досягнення цілей обробки, після чого вони видаляються відповідно до відповідних правил і процедур;

• дані, мета збору яких закінчилася, безповоротно знищуються за допомогою протоколу видалення;

• будь-який доступ, передача або спільний доступ до даних допустимі лише за наявності дійсної правової основи (наприклад, договір, згода суб’єкта даних або наші юридичні зобов’язання);

• суворо заборонено передавати та завантажувати будь-які дані або конфіденційну інформацію, до якої мають доступ працівники під час виконання своїх робочих обов’язків;

• зберігання таких даних на особистих пристроях (включаючи, але не обмежуючись, ноутбуки, планшети, мобільні пристрої, камери чи смартфони) або запис таких даних у будь-якій формі (наприклад, шляхом фотографування, відео, знімка екрана чи інших зображень) є також заборонено;

• забезпечується безперервне технічне обслуговування системи, цілодобово і без вихідних, щоб звести до мінімуму можливість порушення безпеки, витоку інформації та крадіжки персональних даних;

• повний внутрішній аудит і перевірка системи проводяться кожні 12 місяців;

• у разі порушення безпеки надання послуг тимчасово або остаточно призупиняється, щоб запобігти несанкціонованим діям третіх сторін;

• У разі порушення законодавства про захист персональних даних Надавач, якщо йому стане відомо, повідомить про це наглядовий орган – Уповноваженого Верховної Ради України з питань захисту персональних даних, а в разі необхідності – суб'єкта даних.

8. Передача персональних даних до третіх країн

Персональні дані іноземним суб'єктам відносин, пов'язаних з персональними даними не передаються.

9. Терміни зберігання персональних даних

• Відповідно до вимог п.3 Статті 11 Закону України «Про електронну ідентифікацію та довірчі послуги» Надавач зобов'язаний зберігати документи та електронні дані, отримані під час реєстрації користувачів засобів електронної ідентифікації постійно.

• Враховуючи вимоги ст. 268 Цивільного кодексу України щодо непоширення позовної давності на вимогу вкладника до Банку (фінансової установи) про видачу вкладу, вся інформація, пов'язана з рахунками та операціями клієнтів за вкладами зберігається Банком постійно.

10. Забезпечення прав суб'єктів персональних даних

Права суб'єктів персональних даних визначено статтею 8 Закону України «Про захист персональних даних». У будь який час суб'єкт персональних даних може скористатися своїми правами щодо його персональних даних, та звернутися до Надавача довірчих послуг - володільця персональних даних чи безпосередньо до відповідальної особи, що організовує роботу, пов'язану із захистом персональних даних при їх обробці (Data Protection Officer), за електронною адресою dpo@universalbank.com.ua та / або contact@universalbank.com.ua.

Права суб'єктів персональних даних:

• 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.

- Отримувати інформацію про умови надання Надавачем доступу до його персональних даних, зокрема інформацію про третіх осіб, яким Надавачем передаються його персональні дані.
- На доступ до своїх персональних даних, які обробляються Надавачем.
- Отримувати не пізніш як за тридцять календарних днів з дня надходження до Надавача запиту, крім випадків, передбачених законодавством України, відповідь про те, чи обробляються Банком 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 Верховної Ради України з прав людини, 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.
- Відкликати згоду на обробку персональних даних.
- Знати механізм автоматичної обробки персональних даних.
- На захист від автоматизованого рішення, яке має для нього правові наслідки.
- Суб’єкт персональних даних має право на одержання від Надавача будь-яких відомостей про себе за умови наявності у Надавача можливості ідентифікувати суб’єкта персональних даних, який звернувся з таким запитом.

Копія персональних даних, що обробляються Надавачем, надається суб'єкту персональних даних у формі витягу, порядок складання якого визначається Надавачем самостійно. Доступ суб'єкта персональних даних до його персональних даних (у т.ч. надання витягу) здійснюється Надавачем безоплатно.

11. Місцезнаходження та реквізити Надавача.

Надавач: Акціонерне товариство «УНІВЕРСАЛ БАНК»,
04080, Україна, м. Київ, вулиця Оленівська, 23.
Код ЄДРПОУ: 21133352
ІПН: 211333513023
Адреса електронної пошти головного офісу Надавача:
ca@universalbank.com.ua

Додаток 1

Заява про обробку персональних даних, яка становить особливий ризик для прав і свобод суб'єктів персональних даних*

*** Заява заповнюється друкованими літерами**

1. Найменування / П.І.Б. володільця персональних даних

Акціонерне товариство «УНІВЕРСАЛ БАНК»

Код ЄДРПОУ/ Реєстраційний номер облікової картки платника податків	*2*	*1*	*1*	*3*	*3*	*3*	*5*	*2*				
Номер та серія паспорта												

Орган, що видав паспорт, та дата видачі

Місцезнаходження (для юридичної особи) / місце проживання (для фізичної особи):	***04071, Україна, м. Київ, вулиця Оленівська, 23.***

2. Персональні дані, що обробляються:

□ расове походження	□ етнічне походження	□ національне походження	
□ політичні переконання	□ релігійні переконання	□світоглядні переконання	
□ членство в політичних партіях та/або організаціях	□ членство в професійних спілках	□ членство в релігійних організаціях	□ членство в громадських організаціях світоглядної спрямованості
□ стан здоров'я	□ статеве життя	☒ біометричні дані	□ генетичні дані
□ притягнення до адміністративної відповідальності	□ притягнення до кримінальної відповідальності	□ застосування щодо особи заходів в рамках досудового розслідування	□ вжиття щодо особи заходів, передбачених Законом України «Про оперативно-розшукову діяльність»
□ вчинення щодо особи тих чи інших видів насильства	□ місцеперебування та/або шляхи пересування особи		

М.П. _____

підпис, /П.І.Б., посада/

Сторінка [ ] Усього [ ]

3. Категорія чи категорії суб'єктів, чиї персональні дані обробляються:

Клієнти Надавача:-

а) користувачі електронних довірчих послуг - підписувачі, створювачі електронних печаток, відправники та отримувачі електронних даних, інші фізичні особи, які отримують електронні довірчі послуги та фізичні особи - уповноважені представники юридичної особи, яка отримує довірчі послуги;

б) користувачі послуг електронної ідентифікації – фізичні особи, або фізичні особи - уповноважені представники юридичної особи, які використовують засоби електронної ідентифікації, гаманці з цифровою ідентифікацією або отримують послуги електронної ідентифікації.

4. Мета обробки персональних даних з посиланням на нормативно-правові акти, положення, установчі чи інші документи, які регулюють діяльність володільця персональних даних:

Надання довірчих послуг відповідно до договору та Закону України «Про електронну ідентифікацію та електронні довірчі послуги»

М.П. _____

підпис, /П.І.Б., посада/

Сторінка ☐ Усього ☐

5. Найменування / П.І.Б. розпорядника персональних даних*

Код ЄДРПОУ/ Реєстраційний номер облікової картки платника податків												
Номер та серія паспорта												

Орган, що видав паспорт, та дата видачі

Місцезнаходження (для юридичної особи) / місце проживання (для фізичної особи):

*** заповнюється окремо для кожного розпорядника персональних даних**

6. Інформація щодо третіх осіб, яким передаються персональні дані*

☐ Персональні дані передаються третім особам	☒ Персональні дані не передаються третім особам

М.П. _____
підпис, /П.І.Б., посада/

Сторінка [ ] Усього сторінок [ ]

7. Інформація щодо транскордонної передачі даних

☒ Не здійснюється	☐ Здійснюється

7.1 Назва країни (країн), до якої здійснюється транскордонна передача персональних даних:

7.2 Інформація щодо іноземного суб'єфкта (суб'єктів) відносин, якому здійснюється передача персональних даних:

7.3 Мета транскордонної передачі персональних даних

7.4 Правові підстави для транскордонної передачі персональних даних:

М.П. _____
підпис, /П.І.Б., посада/

Сторінка [ ] Усього сторінок [ ]

Додаток 2

Повідомлення суб'єкта персональних даних про обробку персональних даних відповідно до частини 2 статті 2 Закону України «Про захист персональних даних» (документ QTSP-DPP_I)

1. **Загальний опис технічних та організаційних заходів, що здійснюються володільцем персональних даних для забезпечення їх захисту:**

Надавачем запроваджено всі організаційні та технічні заходи відповідно до Положення про організацію заходів із забезпечення інформаційної безпеки в банківській системі України, затвердженого Постановою Правління Національного банку України 28.09.2017 № 95.

2. **Місце (фактична адреса) обробки персональних даних:**

04071, Україна, м. Київ, вулиця Оленівська, 23.

М.П. _____
підпис, /П.І.Б., посада/

Сторінка ☐ Усього сторінок ☐

Додаток 3

Зобов’язання нерозголошення персональних даних

Відповідно до статті 10 Закону України «Про захист персональних даних» зобов’язуюся не розголошувати у будь-який спосіб персональні дані інших осіб, що стали мені відомі у зв’язку з виконанням посадових обов’язків.

З Законом України «Про захист персональних даних» та Політикою захисту та обробки персональних даних кваліфікованого надавача електронних довірчих послуг АТ «УНІВЕРСАЛ БАНК» ознайомлений.

Підтверджую, що зобов’язання буде чинним після припинення мною діяльності, пов’язаної з обробкою персональних даних, крім випадків, визначених законом.

_____ 20___ р. _____ _____

(дата) (Прізвище та ініціали) (підпис)