

ПОЛИТИКА

обработки и обеспечения безопасности персональных данных системы «QPlus»

1. О чем эта Политика?

1.1. Политика обработки и обеспечения безопасности персональных данных системы «QPlus» (далее – **Политика**) ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан) (далее - **КИВИ Казахстан, Мы**), БИН 060640010247, адрес: Казахстан, 050059, г. Алматы, ул. Козыбаева 212 определяет, как мы обрабатываем и защищаем Ваши персональные данные в рамках конкретного Ресурса (как он определен ниже).

1.2 Действие Политики распространяется на все наши процессы на Ресурсе, в рамках которого мы обрабатываем Ваши персональные данные. Все наши руководители и работники во всех структурных подразделениях строго исполняют данную Политику.

1.3. Мы обрабатываем Ваши персональные данные и обеспечиваем их безопасность в соответствии с положениями законодательства Республики Казахстан, РФ (в части обработки персональных данных граждан РФ), иных применимых требований законодательства в области обработки и защиты персональных данных.

1.4. По любым вопросам, связанным с настоящей Политикой, а также с обработкой и защитой Ваших персональных данных, Вы можете обратиться к нам по адресу электронной почты: kzps@qiwi.com.

2. Термины, которые мы используем

- **Оператор базы (далее - оператор)** – государственный орган, физическое или юридическое лицо, осуществляющие сбор, обработку и защиту Ваших персональных данных. Оператор определяет цели обработки, состав персональных данных, действия, совершаемые с персональными данными. Мы являемся оператором Ваших персональных данных.
- **Персональные данные** – любая, относящаяся к Вам информация, выделяющая Вас из числа других людей (например, номер телефона или адрес электронной почты).
- **Субъект персональных данных** – человек, к которому относятся персональные данные.
- **Обработка персональных данных** – любое действие с Вашими персональными данными, которое мы совершаем (например, сбор, запись, хранение, уничтожение).
- **Передача персональных данных** – предоставление третьей стороне законного доступа к Вашим персональным данным. Передача может быть трансграничной, если третья сторона находится на территории иностранного государства.
- **Обработчик** – осуществляет обработку Ваших персональных данных по нашему поручению. В некоторых процессах мы сами являемся обработчиком.
- **Трансграничная передача** – передача Ваших персональных данных на территорию иностранного государства органу власти иностранного государства, иностранному физическому лицу или иностранному юридическому лицу.
- **Ресурс** – сайты, расположенные по адресу в сети Интернет: <https://qplus.kz/> и <https://qplus.ru/>, а также приложения «QPlus» в AppStore и Google Play.
- **Клиенты или Пользователи** – физические и юридические лица, индивидуальные предприниматели, зарегистрированные в Системе в качестве владельцев электронных денег.

- **Система «QPlus» (далее – Система)** – совокупность программно-технических средств, документации и организационно-технических мероприятий, обеспечивающих осуществление платежей и иных операций с использованием электронных денег.
- **ГК РК** – Гражданский кодекс Республики Казахстан от 27 декабря 1994 года № 268-ХІІІ.
- **Закон ПОД/ФТ** – Закон Республики Казахстан от 28 августа 2009 года № 191-ІV «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

3. Как мы обрабатываем Ваши персональные данные?

3.1. Мы собираем и обрабатываем Ваши персональные данные

На основании Вашего согласия для предоставления услуг и сервисов, в том числе при использовании:

- Ресурса (сайтов и приложений Системы);
 - Платежных терминалов самообслуживания;
 - POS-терминалов.
- На основании требований законодательства Республики Казахстан о персональных данных и их защите и требований законодательства РФ о персональных данных (в части обработки персональных данных граждан РФ).

3.2. Мы можем обрабатывать Ваши персональные данные с использованием и без использования средств автоматизации.

3.3. Если мы передаем Ваши персональные данные, мы внедряем все необходимые меры безопасности данных, описанные в разделе 6 Политики. Перечень третьих лиц, кому мы передаем Ваши персональные данные, указан в п. 7.1 Политики.

3.4. Ниже мы представили информацию об обработке персональных данных для каждой категории субъектов.

3.4.1 Посетители Ресурса

- **Цель.** Использование сторонних сервисов аналитики для анализа Вашего поведения на нашем Ресурсе и улучшения наших сервисов и продуктов на основе этих данных

Перечень: cookie-файлы (маркетинговые, аналитические). В разделе 8 Политики мы детально описали, какие именно cookie-файлы собираем на нашем Ресурсе.

Срок хранения: 3 года после расторжения договора (ч.1 ст.178 ГК РК).

3.4.2. Клиенты Системы

- **Цель.** Регистрация клиента в Системе для статуса Минимальный

Перечень: идентификаторы: логин (номер телефона), номер Кошелька.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.11 Закона ПОД/ФТ).

- **Цель.** Идентификация клиентов и повышение статуса

Перечень: идентификаторы: номер электронного кошелька; контактная информация: ФИО, адрес электронной почты, номер телефона; сведения из документов: паспортные данные (гражданство, дата рождения, номер паспорта, орган выдачи, дата выдачи), ИИН, пол; копии документов: скан паспорта.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.11 Закона ПОД/ФТ).

- **Цель.** Пополнение кошелька

Перечень:

- идентификаторы: логин, номер электронного кошелька.
- контактная информация: номер телефона, адрес электронной почты.
- финансовая информация: сведения о балансе, сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег (сумма платежа, время и дата совершения платежа, назначение платежа, получатели).
- статусы в Системе.
- сведения об устройствах: данные о конфигурации и характеристиках программно-аппаратных средств, используемых Вами для доступа к Системе.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.11 Закона ПОД/ФТ; п.202 Перечня (Приказ и.о. Министра культуры и спорта Республики Казахстан от 29 сентября 2017 года № 263)).

- **Цель.** Подтверждения платежей (в том числе Flash call, Voicemail, SMS) в целях повышения уровня безопасности использования Кошелька.

Перечень:

- идентификаторы: логин, номер электронного кошелька.
- контактная информация: номер телефона.
- финансовая информация: сведения о балансе, сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег (сумма платежа, время и дата совершения платежа, назначение платежа, получатели), информация об изменениях состояния электронного кошелька.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.11 Закона ПОД/ФТ).

- **Цель.** Информирование о событиях, относящихся к Кошельку (в том числе в push-уведомлениях)

Перечень:

- Идентификаторы: логин, номер электронного кошелька.
- Контактная информация: номер телефона, адрес электронной почты.
- Финансовая информация: сведения о балансе, сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег (сумма платежа, время и дата совершения платежа, назначение платежа, получатели), информация об изменениях состояния электронного кошелька.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.11 Закона ПОД/ФТ).

- **Цель.** Обработка обращений Пользователей

Перечень: идентификаторы: номер электронного кошелька; контактная информация: ФИО, номер телефона; электронная почта; сведения из документа, удостоверяющего личность.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

- **Цель.** Рекламные и маркетинговые рассылки (в том числе в push-уведомлениях)

Перечень: контактная информация: электронная почта.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

- **Цель.** Проведение маркетинговых исследований

Перечень: контактная информация: ФИО, номер телефона, сведения, сообщенные респондентом в ходе интервью.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

- **Цель.** Обеспечение исполнения законодательства о противодействии легализации денежных средств, полученных преступным путем и функционирование антифрод-системы

Перечень:

- идентификаторы: логин, номер электронного кошелька.
- контактная информация: ФИО, номер телефона, адрес электронной почты.
- информация о Вашей деятельности.
- копия / сведения из документа, подтверждающего принадлежность номера телефона: реквизиты документа, оператор связи.
- копия / сведения из документа, удостоверяющего личность.

Критерий удаления: данные хранятся в течение 5 лет с момента совершения транзакции, затем, в случае расторжения договора, удаляются.

Срок хранения: 5 лет (ч.4 ст.11 Закона ПОД/ФТ).

- **Цель.** Настройка и удаление профиля Клиента в Системе

Перечень:

- идентификаторы: логин, номер электронного кошелька, данные документа, удостоверяющего личность.
- контактная информация: номер телефона, адрес электронной почты.
- финансовая информация: сведения о балансе, информация об изменениях состояния электронного кошелька.
- статусы в Системе.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

- **Цель.** Взаимодействие с клиентом через чат-бот

Перечень: логин, номер телефона, номер кошелька, IP-адрес; состояние баланса кошелька; транзакции кошелька; серия и номер паспорта; иная информация, предоставляемая Вами в зависимости от специфики запроса.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

- **Цель.** Подготовка управленческой отчетности, аналитики, построение модели торговых условий и прогнозов по продуктам ТОО «QIWI Kazakhstan» (КИВИ Казахстан)

Перечень: логин, номер телефона, номер кошелька, IP-адрес; состояние баланса кошелька; транзакции кошелька; серия и номер паспорта; иная информация, предоставляемая Вами в зависимости от специфики запроса.

Критерий удаления: после расторжения договора данные удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

3.5. Мы обрабатываем персональные данные указанных выше категорий субъектов на основании **согласия и требований Закона ПОД/ФТ** (для целей обеспечения исполнения законодательства и функционирования антифрод-системы).

3.6. Мы получаем Ваши персональные данные напрямую от Вас.

4. Про хранение и уничтожение Ваших персональных данных

4.1. Мы храним Ваши данные столько, сколько это нужно для предоставления Сервиса, выполнения требований закона и для других наших целей, описанных в Разделе 3. После этого мы их безопасно удаляем.

4.2. При определении срока хранения мы учитываем объем и характер персональных данных, насколько они чувствительны, а также возможные риски для Вас в случае их утечки или неправомерного использования.

4.3. Если применимое законодательство не требует иного и у нас нет других оснований для обработки персональных данных, мы уничтожаем персональные данные в следующих случаях:

- **Достигнута цель обработки.** Например, если Ваши данные использовались для улучшения качества нашего сервиса и анализа Вашего опыта использования Ресурса, и такой анализ был завершен.
- **Истек срок хранения или Вы отзывали согласие.** Например, если Вы больше не хотите пользоваться Сервисом и просите удалить личный кабинет.

Если вы отказываетесь от обработки Ваших данных для критичных функций нашего Ресурса (например, для целей функционирования антифрод-системы), при отзыве Вашего согласия мы **не сможем** предоставлять Вам услуги и будем вынуждены расторгнуть с Вами договор.

- **Данные обрабатывались неправомерно.** Например, кто-то зарегистрировал Вас без Вашего ведома.

4.4. Мы внедрили процедуру уничтожения персональных данных и утвердили форму акта такого уничтожения.

5. Про порядок исполнения Ваших прав

5.1. По любым вопросам, связанным с реализацией Ваших прав, Вы можете обратиться к нам:

- По адресу электронной почты: kzps@qiwi.com.
- Либо направив письмо по адресу: Казахстан, 050059, г. Алматы, ул. Козыбаева 212.

5.2. Мы обязуемся исполнять Ваши права в объеме, определенном положениями законодательства Республики Казахстан и РФ (в части обработки персональных данных граждан РФ) о персональных данных:

Ваши права	Порядок исполнения ваших прав
<p>Получать информацию и разъяснения по вопросам обработки Ваших персональных данных, включая сведения о том:</p> <ul style="list-style-type: none">• Как обрабатываются персональные данные;• Кто имеет доступ к персональным данным;• Сколько обрабатываются и хранятся персональные данные;• Как Вы можете защитить свои права;• Осуществляем ли мы трансграничную передачу Ваших персональных данных;	<p>Основная информация представлена в данной Политике.</p> <p>Дополнительные сведения можно получить, отправив запрос по каналам связи, указанным выше.</p>

<ul style="list-style-type: none"> Какие лица осуществляют обработку персональных данных по нашему поручению 	
Запрашивать изменения и дополнения своих персональных данных	Вы можете самостоятельно связаться с нами по каналам связи, указанным выше.
Отозвать согласие на обработку персональных данных	<p>Вы можете отправить запрос на отзыв согласия на обработку персональных данных по каналам связи, указанным выше.</p> <p>Право на отзыв согласия на обработку персональных данных относится ко всем целям обработки и ко всем персональным данным, указанным в разделе 3 Политики.</p> <p>После получения такого заявления мы своевременно прекращаем обработку и выполняем уничтожение персональных данных.</p> <p>В некоторых случаях даже при отзыве Вами согласия на обработку, мы обязаны хранить Ваши данные в соответствии с требованиями применимого законодательства (см. раздел 3 Политики), поэтому в случае получения от Вас соответствующего запроса мы будем рассматривать каждый такой запрос в отдельности и предоставим Вам аргументированное решение.</p> <p>Если вы отказываетесь от обработки Ваших данных для критичных функций нашего Ресурса (например, для целей функционирования антифрод-системы), при отзыве Вашего согласия мы не сможем предоставлять Вам услуги и будем вынуждены расторгнуть с Вами договор.</p>
Запрашивать блокирование своих персональных данных	В случае, если сбор и обработка Ваших персональных данных произведены с нарушением законодательства Республики Казахстан и/или РФ (в части обработки персональных данных граждан РФ), а также в случае выявления неточных персональных данных, мы заблокируем Ваши персональные данные.

	<p>Вы можете оставить запрос на блокирование персональных данных по каналам связи, указанным выше.</p>
<p>Запрашивать уничтожение своих персональных данных</p>	<p>В случае, если мы достигли целей обработки данных, либо если сбор и обработка Ваших персональных данных произведены с нарушением законодательства Республики Казахстан и/или РФ (в части обработки персональных данных граждан РФ), либо если Вы отозвали согласие на обработку персональных данных, либо если истек срок хранения таких данных, мы уничтожим Ваши персональные данные.</p> <p>Вы можете оставить запрос на уничтожение персональных данных по каналам связи, указанным выше.</p> <p>В некоторых случаях мы обязаны хранить Ваши данные в соответствии с требованиями применимого законодательства (см. раздел 3 Политики), поэтому в случае получения от Вас соответствующего запроса мы будем рассматривать каждый такой запрос в отдельности и предоставим Вам аргументированное решение.</p>
<p>Защищать свои права и законные интересы в судебном или внесудебном порядке</p>	<p>Мы внедрили необходимые меры защиты Ваших прав и законных интересов с учетом результатов анализа рисков, требований законодательства и лучших практик.</p> <p>В случае, если Вы считаете, что своими действиями мы нарушаем ваши права и свободы, Вы вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Обратиться в суд, в том числе за возмещением убытков и/или компенсацией морального вреда; ● Обжаловать наши действия или бездействие в Министерство цифрового развития, инноваций и аэрокосмической промышленности Республики Казахстан: https://www.gov.kz/memleket/entities/mdai/activities/population?lang=ru

	<p>В части обработки персональных данных граждан РФ:</p> <ul style="list-style-type: none"> ● Обжаловать наши действия или бездействие в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор): https://rkn.gov.ru/treatments/ask-question/
--	---

5.3. Мы не принимаем решения исключительно по результатам автоматизированной обработки Ваших персональных данных.

5.4. Мы не обрабатываем персональные данные несовершеннолетних лиц.

6. Как мы обеспечиваем безопасность персональных данных?

6.1. Мы защищаем Ваши персональные данные от постороннего вмешательства, несанкционированных попыток доступа к информации, раскрытия или уничтожения персональных данных. В частности, мы:

- определили ответственных за организацию обработки персональных данных;
- ознакомили наших сотрудников с правилами и принципами обработки и защиты персональных данных и провели обучения;
- внедрили необходимые организационные и технические меры согласно требованиям законодательства.

6.2. Мы принимаем иные меры для защиты Ваших персональных данных в объеме, предусмотренным применимым законодательством, обеспечивающие, в частности:

- предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным (если несанкционированный доступ не удалось предотвратить);
- минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным;
- предоставление доступа государственной технической службе к объектам информатизации, использующим, хранящим, обрабатывающим и распространяющим персональные данные ограниченного доступа;
- регистрацию и учет действий с персональными данными, предусмотренных применимым законодательством.

7. Передача данных

7.1. Мы можем привлекать к обработке Ваших персональных данных третьи лица и передавать им Ваши персональные данные в соответствии с законодательством Республики Казахстан и РФ (в части обработки персональных данных граждан РФ):

Кому мы передаем Ваши данные?	Цель передачи данных	Условия передачи данных	Перечень действий по обработке, который выполняет получатель Ваших данных	Наличие трансграничной передачи
Контрагенты (операторы)	Прием платежей от клиентов Системы в пользу провайдера	Договор	Сбор, запись, хранение, уточнение (обновление, изменение), использование, передача, систематизация, накопление, извлечение, блокирование, уничтожение	Нет
АО Народный Банк Казахстана (оператор)	Выпуск и погашение электронных денег	Договор		Нет
АО «Казпочта» (далее-Казпочта)\АО «Национальная платежная корпорация Национального Банка РК» (далее-НПК) (обработчик)	Осуществление идентификации через Казпочту\НПК	Договор		Нет
АО КИВИ (обработчик)	<ul style="list-style-type: none"> Использование инфраструктуры и техническая поддержка Системы Анализ Вашего поведения на нашем Ресурсе и улучшение наших сервисов и продуктов на основе этих данных Подготовка аналитических исследований и отчетности 	Договор		Есть, РФ
ООО «Ключевые Бизнес Решения» (обработчик)	Проведение маркетинговых исследований	Договор		Есть, РФ
Уполномоченные государственные органы (операторы)	<ul style="list-style-type: none"> Ответы на запросы государственных органов Исполнение требований применимого законодательства 	Исполнение требований применимого законодательства		Нет

7.2. Мы передаем Ваши персональные данные третьим лицам при условии того, что они обеспечивают конфиденциальность и безопасность Ваших персональных данных.

8. Использование cookie-файлов и иных средств веб-аналитики

8.1. Cookie — это небольшие файлы, которые создаются и сохраняются браузером при посещении сайта, cookie-файлы хранятся на устройстве пользователя сайта не более 1 года и позволяют

отслеживать качество работы сайта и характеристики его использования, а также оптимизировать маркетинговые активности в Интернете.

8.2. Мы уведомляем пользователей сайта, что посещение и использование сайта по умолчанию предусматривает генерацию и сохранение cookie-файлов. В случае технической возможности, пользователю сайта может быть предложена альтернатива в виде использования сайта без сохранения cookie-файлов, при этом не гарантирована работа всех функций сайтов.

8.3. Мы используем следующие виды cookie-файлов:

Строго необходимые файлы cookie

Эти файлы cookie необходимы для функционирования веб-сайта и не могут быть отключены в наших системах. Обычно они устанавливаются только в ответ на действия посетителей, которые равнозначны запросу на услуги, такие как установка настроек конфиденциальности, вход в систему или заполнение форм.

Функциональные файлы cookie

Эти файлы cookie позволяют Ресурсу запоминать предпочтения пользователя на веб-сайте и выбор, который он делает на веб-сайте, включая географическое местоположение, язык и расширенный контент. Эти файлы cookie также позволяют отображать встроенный контент на веб-сайте.

Аналитические файлы cookie

Эти файлы cookie позволяют Ресурсу подсчитывать посещения и источники трафика, чтобы мы могли измерять и улучшать производительность нашего сайта. Они помогают нам узнать, какие страницы наиболее и наименее популярны, и увидеть, как посетители перемещаются по сайту. Мы используем аналитические файлы cookie для сбора анонимных данных, что позволяет нам просматривать только обобщенную информацию, например тенденции активности пользователей, без идентификации отдельных посетителей. Это помогает нам улучшить наш веб-сайт и удобство его использования, сохраняя при этом Вашу конфиденциальность. Если эти файлы cookie отключены, мы не будем знать, когда такой пользователь, как вы, посещал наш сайт, и не сможем отслеживать его работу.

Маркетинговые файлы cookie

Эти файлы cookie используются для доставки Вам рекламных объявлений, отвечающим Вашим интересам. Они также используются для ограничения количества Ваших просмотров рекламы, а также для оценки эффективности рекламной кампании. Эта информация может быть передана другим организациям, например, рекламным партнерам. Это означает, что после того, как Вы побываете на нашем сайте, Вы можете увидеть некоторые рекламные объявления о наших услугах в другом месте сети Интернет.

Основные файлы cookie и сторонние файлы cookie

Оба типа файлов cookie представляют собой фрагменты информации, которые собирают данные пользователя нашего сайта. Оба этих типа используются для хранения данных, таких как информация отслеживания для анализа производительности Ресурса (аналитические файлы cookie).

Основные файлы cookie

Основные файлы cookie создаются Ресурсом и используются в домене сайта, мы не передаем информацию другим партнерам. Они часто используются для улучшения пользовательского опыта (UX) путем запоминания предпочтений и настроек пользователя веб-сайта.

Сторонние файлы cookie

Сторонний файл cookie размещается на Ресурсе кем-то, кроме владельца Ресурса (третьей стороной), и собирает пользовательские данные для третьей стороны. Сторонние файлы cookie также размещаются для того, чтобы сайт мог запомнить что-то о пользователе позже.

8.4. Как управлять файлами cookie?

Основные файлы cookie

Вы можете управлять файлами cookie, которые размещаются на ваших устройствах (планшет, смартфон, ПК и т. д.): удалять файлы cookie, устанавливать для них разрешения и отозвать свое согласие на использование нами файлов cookie.

Сторонние файлы cookie

Инструкции по удалению или блокировке сторонних файлов cookie в различных браузерах доступны по ссылкам ([Google Chrome](#), [Microsoft Edge](#), [Opera](#), [Mozilla Firefox](#), [Safari](#)).

9. Заключительные положения

9.1. Во всем ином, что не урегулировано настоящей Политикой, мы руководствуемся положениями законодательства Республики Казахстан и РФ (в части обработки персональных данных граждан РФ) и нашими локальными актами в области обработки персональных данных.

9.2. Мы вправе менять данную Политику. При внесении изменений Политика в актуальной редакции размещается на нашем сайте по адресу: <https://qplus.kz/>.

9.3. Дата размещения Политики: 15 декабря 2025 года, версия Политики: 1.0.