«Kaspi Bank» АҚ/АО «Kaspi Bank»

Нормативтік құжат / Нормативный документ

 № \_\_\_\_Н-2018/29-1\_\_\_\_

күні /дата ,,,,,,,,,25.06.18г.\_\_\_\_\_\_\_\_\_ \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Утверждено

Советом Директоров

АО «Kaspi Bank»

Протокол № \_2018/06-49.2\_от \_25.06.18г.\_

**Политика конфиденциальности**

**АО «Kaspi Bank»**

Стремительные технологические изменения и глобализация вызвали увеличение масштаба сбора и обмена персональными данными. Европейским Парламентом и Советом Европейского Союза, в целях повышения уровня защиты персональных данных резидентов Европейского Союза и за его пределами, был принят Регламент «О защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене директивы 95/46/ЕС (Общий регламент о защите персональных данных)» № 2016/679 от 27 апреля 2016 года (далее –Регламент).

Регламент действует экстерриториально и применяется ко всем компаниям, обрабатывающим персональные данные резидентов и граждан ЕС, независимо от местонахождения такой компании.

АО «Kaspi Bank» (далее – Банк) предоставляет услуги для клиентов при совершении международных платежей и переводов. Клиенты пользуются услугами Банка по всему миру. Оказание услуг Банком предполагает и сбор и обработку персональных данных клиентов для целей безопасного проведения платежа и перевода, а также для уменьшения рисков неисполнения и ненадлежащего исполнения такой услуги. Банк на постоянной основе и во всех направлениях ведёт работу по уменьшению рисков утечки информации и усилению безопасности систем данных, баз данных, касающихся проведенных и проводимых операций, в том числе информации по отправителю и получателю денег. Надлежащие оформление согласия на сбор и обработку персональных данных предусмотрено законодательством Республики Казахстан о защите персональных данных и обязательствами государства.

Настоящая Политика конфиденциальности АО «Kaspi Bank» разработана в соответствии с требованиями Закона Республики Казахстан «О персональных данных и их защите», Регламента Европейского парламента и Совета Европейского Союза «О защите физических лиц при обработке персональных данных и о свободном обращении таких данных, а также об отмене директивы 95/46/ЕС (Общий регламент о защите персональных данных)» № 2016/679 от 27 апреля 2016 года.

**2. Персональные данные, подлежащие обработке**

Банк ведет постоянную работу по вопросам обеспечения конфиденциальности и безопасности информации. Защита персональных данных клиентов является основным и ключевым направлением деятельности Банк по вопросу обеспечения информационной безопасности.

Мы обрабатываем ваши персональные данные, собранные на законных основаниях и в рамках четко сформулированных целей.

В рамках предоставления банковских услуг, взаимодействия с клиентами, контрагентами и государственными органами Республики Казахстан, а также трудоустройства сотрудников Банк может обрабатывать различные категории персональных данных физических лиц при условии соблюдения установленных законодательством требований к их обработке.

**Какую информацию мы собираем.**

**Информация, которую вы нам предоставляете:**

* личные данные (такие как ФИО, пол, дата и место рождения);
* контактные данные (такие как адрес проживания, электронная почта, номер телефона);
* удостоверение личности, паспортные данные;
* учетные данные для входа в онлайн-банкинг и приложения для мобильного банкинга;
* другую информацию о вас, которую вы предоставляете нам, заполняя формы или связываясь с нами, в том числе при личных встречах, по телефону, электронной почте, онлайн или иным образом.

**Информация, которую мы формируем о вас:**

* информация о ваших взаимоотношениях с нами, включая продукты и сервисы, используемые вами, каналы и способы взаимодействия с нами, вашу кредитоспособность, историю платежей, транзакционные записи, сведения о заработной плате;
* биометрическая информация (такие как подпись и фото изображение);
* информация о ваших посещениях филиалов, отделений Банка или банкоматах, которые вы использовали;
* информацию о маркетинге и продажах (такие как сведения о предоставляемых вам услугах и ваших предпочтениях);
* cookie и аналогичные технологии, которые мы используем, чтобы распознать вас, запомнить ваши предпочтения и адаптировать контент;
* информацию о рейтинге риска (такие как рейтинг кредитного риска, анализ транзакций и андеррайтинговая информация);
* корреспонденция и иные сообщения между вами и Банком;

**3. Цели обработки персональных данных**

Мы будем использовать ваши персональные данные только в том случае, если у нас есть ваше согласие, или у нас есть другая законная причина для ее использования.

Эти причины включают в себя:

* необходимость обеспечения законных интересов Банка;
* необходимость обработать информацию для выполнения соглашений, которые мы заключили с вами;
* соблюдение требований законодательства;
* обработка информации в соответствии с юридическим обязательством Банка;
* обработка необходима для выполнения задач, осуществляемых в интересах государства.

**Причины, по которым мы используем ваши персональные данные:**

* предоставление наших продуктов и услуг;
* проведение проверки в отношении вашей кредитоспособности;
* регулирование наших взаимоотношений с вами, в том числе информирование о продуктах и услугах, которые, по нашему мнению, могут подходить вам;
* оперативная поддержка наших банковских операций;
* обеспечение безопасности и непрерывность бизнеса;
* управление рисками;
* предоставление электронных банковских услуг;
* улучшение наших продуктов и услуг;
* анализ данных, для лучшего понимания вашего материального положения и предпочтений, чтобы мы могли убедиться, что сможем предоставить вам наилучшую консультацию и предложения при индивидуальном обслуживании;
* взаимодействие с государственными органами, адвокатами, нотариусами инспекторами, судебными исполнителями, кредиторами.

**Принятие решений**

Мы можем использовать автоматизированные системы, оборудование и технологии, необходимые для принятия решения и обеспечения безопасности и сохранности информации, когда вы подаете заявку на оформление продуктов и услуг Банка. Мы можем использовать технологии, которые помогают нам определить уровень риска, связанного с деятельностью клиента или его учетной записи, например в целях выявления случаев мошенничества и иных противоправных действий, или чтобы определить, пользуется ли кто-либо другой вашей картой без вашего разрешения.

**Отслеживание или запись того, что вы говорите или делаете**

Чтобы помочь вам и вашим деньгам быть в безопасности, мы можем записывать детали ваших взаимодействий с нами. Мы можем записать и отслеживать ваши разговоры с нами, включая телефонные звонки, личные встречи, письма, электронные письма, видео чаты и любые другие виды общения. Мы можем использовать эти записи, чтобы проверять ваши заявки, оценивать, анализировать и совершенствовать наш сервис, обучать наших людей, управлять рисками, выявлять случаи мошенничества, хищения денег со счета, иных противоправных действий, предотвращать такие противоправных действий в дальнейшем и локализовать последствий таких действий.

Мы также можем получить дополнительную информацию о наших взаимодействиях, например номера телефонов, с которых вы звоните нам, и информацию об устройствах или программном обеспечении, которое вы используете.

**Маркетинговые предложения**

Мы можем использовать вашу информацию, чтобы предоставить вам сведения о продуктах и услугах Банка и наших партнеров. Мы можем отправлять вам маркетинговые сообщения по почте, телефону, электронной почте или другим способами коммуникации. Вы можете изменить способ получения маркетинговых сообщений или прекратить их получение их в любое время. Чтобы это сделать, пожалуйста, свяжитесь с нами удобным вам образом.

Если вы попросите нас не отправлять вам маркетинговые предложения, может потребоваться короткий период времени для обновления наших систем и записей, чтобы обработать ваш запрос, в течение этого времени вы можете продолжать получать маркетинговые сообщения. Даже если вы запретите отправлять вам маркетинговые сообщения, мы продолжим использовать ваши контактные данные, чтобы предоставить вам важную информацию, такую как изменения ваших условий и положений или если нам нужно что-то сообщить вам в целях соблюдения законодательства.

**4. Источники сбора персональных данных:**

* напрямую от потенциальных или действующих клиентов Банка;
* напрямую от работников Банка, их близких родственников, физических лиц, заключивших с Банком договор гражданско-правового характера или входящих в органы управления Банка;
* напрямую от кандидатов на вакансии или от внешних кадровых агентств;
* от государственных органов, в целях выполнения требований законодательства;
* из общедоступных источников для получения знаний о субъекте в целях формирования персонализированных предложений.

**5. Ваши права**

У вас есть ряд прав в отношении ваших персональных данных, которые мы обрабатываем. Эти права включают:

***Доступ к персональным данным***

Вы имеете право запросить подтверждение факта обработки персональных данных. В случае такой обработки вы имеете право на ознакомление с обрабатываемыми персональными данными, а также информацией о целях обработки, категории обрабатываемых данных, действиях с данными, получателях данных и гарантиях при передаче данных третьим лицам, сроках обработки, источниках получения данных, наличии исключительно автоматизированного процесса принятия решений. Вы также имеете право на получение перечня обрабатываемых персональных данных.

***Исправление персональных данных***

Вы имеете право потребовать исправить свои персональные данные в случае обнаружения неточностей в составе персональных данных, которые обрабатываются Банком. Принимая во внимание цели обработки, вы имеете право на внесение дополнений в персональные данные, в том числе посредством предоставления дополнительного заявления.

***Ограничение обработки персональных данных***

Вы имеете право инициировать ограничение обработки всех или части своих персональных данных, если применяется одно из следующих условий:

* вами оспаривается точность персональных данных;
* вами выявлена неправомерная обработка персональных данных, и вы возражаете против удаления ваших персональных данных и вместо этого требуете ограничить их использование;
* Банку больше не требуются персональные данные для целей обработки, но они требуются вам для обоснования, исполнения или в рамках судебного разбирательства;
* вы возражаете против обработки ваших персональных данных.

***Удаление персональных данных***

Вы имеете право потребовать удалить свои персональные данные из систем Банка и/или других имеющихся материальных источников, если применяется одно из следующих условий:

* персональные данные больше не требуются для целей, в которых они были получены;
* вы отзываете свое согласие, на основании которого производилась обработка, если отсутствует иное юридическое основание для обработки;
* вы возражаете против обработки ваших персональных данных, (если отсутствуют имеющие преимущественную юридическую силу законные основания для обработки ваших данных);
* персональные данные обрабатываются незаконно;
* персональные данные должны быть уничтожены в целях соблюдения юридической обязанности согласно требованиям законодательства;
* вы не имеете неисполненных обязательств перед Банком и банк исполнил все обязательства по всем договорам, заключенными с вами;
* на момент сбора персональных данных субъектом персональных данных является несовершеннолетний гражданин, при этом персональные данные были получены на основании согласия законного представителя для предоставления услуг с использованием дистанционных каналов обслуживания непосредственно самому несовершеннолетнему.

Указанные условия не применяются в случае если персональные данные общедоступны, т.е. доступ к ним является свободным с вашего согласия или на которые в соответствии с законодательством Республики Казахстан не распространяются требования соблюдения конфиденциальности.

***Переносимость данных***

Вы имеете право запросить в структурированном, универсальном и машиночитаемом формате перечень своих персональных данных, предоставленных Банку для обработки, и поручить Банку передать свои персональные третьему лицу при наличии соответствующей технической возможности у Банка. В данном случае Банк не несет ответственности за действия третьего лица, совершенные в дальнейшем с персональными данными.

***Возражение против обработки персональных данных***

Вы имеете право возразить против обработки части или полного перечня своих персональных данных в целях, указанных при предоставлении в Банк своих персональных данных, кроме случаев, когда законные основания для обработки превалируют над интересами, правами и свободами субъекта данных или обработка необходима для обоснования, исполнения или ведения защиты по судебным искам.

***Отказ от маркетинговых активностей***

Вы имеете право потребовать ограничить обработку ваших персональных данных в целях маркетинговых активностей Банка.

***Подача жалобы в национальный надзорный орган, по месту постоянного пребывания на территории Европейского Союза***

Вы имеете право подать жалобу в надзорный орган, если Банк каким-либо образом нарушает ваши права в области обработки персональных данных.

**6. Хранение персональных данных**

Хранение персональных данных осуществляется не дольше, чем этого требуют цели обработки персональных данных, если срок хранения персональных данных не установлен законодательством Республики Казахстан, договорами, в которых вы являетесь одной из сторон.

Возможно, нам понадобится сохранить ваши персональные данные на более длительный период, в тех случаях, когда это может нам понадобиться для наших законных целей, например предоставление ответов на запросы или жалобы, реагирование на запросы регулирующих органов и т.д.

Если нам не нужно сохранять информацию за этот период времени, мы можем уничтожить, удалить или анонимизировать её более оперативно.

**7. Кому мы можем передавать Ваши персональные данные (в том числе трансгранично)**

В соответствии с заранее определенными целями и требованиями законодательства Банк может передавать персональные данные следующим категориям третьих лиц:

* компаниям внутри группы компаний Банка;
* контрагентам;
* в государственные или иные органы в целях исполнения требований законодательства.

Трансграничная передача персональных данных на территории иностранных государств, не обеспечивающих адекватной защиты прав субъектов персональных данных, осуществляется строго при наличии вашего согласия и/или в целях исполнения договора и/или для выполнения требований законодательства.

**8 Как мы защищаем ваши персональные данные**

Мы используем ряд мер для обеспечения безопасности ваших персональных данных которые могут включать шифрование и другие формы безопасности. Мы требуем, чтобы наши сотрудники и любые третьи стороны, выполняющие любую работу от нашего имени, соблюдали соответствующие требования, включая обязательства по защите персональных данных и применению соответствующих мер для использования и передачи персональных данных.

**9. Использование файлов cookie**

*Определение и терминология*

Файл cookie – это небольшой фрагмент данных, который веб-сайт запрашивает у браузера, используемого на вашем компьютере или мобильном устройстве. Cookie отражают ваши действия или предпочтения. Файлы cookie хранятся локально на вашем компьютере или мобильном устройстве. Пользователи могут удалять сохраненные файлы cookie по своему желанию.

Описание файлов cookie

*Виды cookie*

**Сессионные**

Сведения о взаимодействии пользователя и веб-сайта: обычно хранят идентификатор сеанса, который позволяет пользователю перемещаться со страницы на страницу без необходимости повторной аутентификации на веб-сайте. Браузеры обычно удаляют сессионные cookie после того, как пользователь закрывает окно браузера.

Сессионные cookie помогают нам улучшить наши продукты и сделать вашу работу на нашем веб-сайте более удобной.

**Постоянные**

Файлы cookie, которые хранятся на компьютере пользователя и не удаляются при закрытии браузера. Постоянные файлы cookie могут сохранять пользовательские настройки для определенного веб-сайта, позволяя использовать эти предпочтения в будущих сеансах просмотра.

Постоянные cookie могут использоваться веб-сайтом для анализа поведения пользователей на веб-сайте, а также для предоставления информации о количестве посетителей, о среднем времени, потраченном на определенной странице, и, как правило, производительности веб-сайта.

**Цели сбора файлов cookie**

Файлы cookie, сведения о действиях пользователя на сайте, сведения об оборудовании пользователя, дата и время сессии обрабатываются Банком в целях улучшения работы веб-сайтад, сведения о действиях пользователей обрабатываются для совершенствования продуктов и услуг Банка, определения предпочтений пользователя, предоставления целевой информации по продуктам и услугам Банка и партнеров Банка.

**Как отказаться от использования cookie**

После отключения функции использования cookie в веб-браузере пользователь может обнаружить, что некоторые разделы сайта Банка не работают должным образом.

Инструкции по управлению файлами cookie в браузере обычно можно найти в справочной службе браузера (функция Help).

**10. Как с нами связаться по вопросам обработки персональных данных**

В случае возникновения вопросов, предложений или намерения реализовать права обработки персональных данных, вы можете связаться с Банком по следующим контактным данным:

**АО «Kaspi Bank»**

Адрес: Республика Казахстан, 050013, г.Алматы, ул. Наурызбай батыра, 154А

Электронная почта: office@kaspibank.kz

Телефоны:

9999 (с любого мобильного оператора)

8-800-08-01-800 (для всех областей Казахстана бесплатно)

258-59-65 (для Алматы)