

«Қазақстан темір жолы» ұлттық
компаниясы» акционерлік
қоғамының
2024 жылғы 04 қазандағы
№ 758-ЦЗ бұйрығына қосымша

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты

1.0 нұсқасы

Құжаттар тобы:	операциялық құжаттама
Өзірлеуші:	Ақпараттық қауіпсіздік қызметі
Құжатты талдау және оған өзекті сипат беру үшін жауапты:	Ақпараттық қауіпсіздік қызметі

Астана – 2024 ж.

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты	
1.0 нұсқасы	8 беттің 2 беті

Мазмұны

1 Жалпы ережелер	3
2 Ұғымдар мен қысқартулар	4
3 Мәліметтерді жинау және өңдеу	4
4 Деректерді пайдалану	5
5 Пайдаланушының құқықтары	6
6 Мәліметтерді қорғауды қамтамасыз ету	6
7 Жауапкершілік.....	7

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты	
1.0 нұсқасы	8 беттің 3 беті

1 Жалпы ережелер

1. Осы Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты (бұдан әрі – Саясат) «Қазақстан темір жолы» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамының (бұдан әрі – «ҚТЖ» ҰК» АҚ) барлық қызметіне қолданылады, оның ішінде «ҚТЖ» ҰК» АҚ-тың кез келген сайттарын, сервистерін (бұдан әрі - Сервистер), қызметтерін, өнімдерін, қосымшаларын немесе көрсетілетін қызметтерін пайдалану кезінде «ҚТЖ» ҰК» АҚ пайдаланушы туралы ала алатын және «ҚТЖ» ҰК» АҚ пайдаланушымен жасалған кез келген келісімдер мен шарттарды орындау кезінде ала алатын ақпаратқа қатысты жеткізушілерге де қолданылады. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Қызметтерін пайдалану Пайдаланушының осы Саясатқа және онда көрсетілген оның жеке деректерін өңдеу шарттарына келісімін білдіреді, бұл шарттармен келіспеген жағдайда Пайдаланушы Қызметтерді пайдаланудан бас тарта алады.

2. Осы Саясат интернет-ресурстар және онымен байланысты Сервистердегі көрсетілетін қызметтер мен құралдар арқылы жиналған дербес деректерді өңдеудің «ҚТЖ» ҰК» АҚ-да белгіленген тәртібін сипаттайды. Барлық аталған жағдайларда «ҚТЖ» ҰК» АҚ «Дербес деректер және оларды қорғау туралы» Қазақстан Республикасының Заңына, сондай-ақ Қазақстан Республикасы ратификациялаған халықаралық шарттарға сәйкес Пайдаланушылардың дербес деректерін өңдейді.

3. Пайдаланушылар Сервистерде орналастырылған кейбір сілтемелерге өткен кезде, олар «ҚТЖ» ҰК» АҚ хостинг кеңістігінен тыс («Instagram», «Facebook», «Twitter», «TikTok», «Telegram», «YouTube», «Linkedin» және т.б.) басқа компаниялардың сайттарына (қосымшаларына және т.б.) қайта бағытталуы мүмкін. Мұндай жағдайда Пайдаланушылар туралы ақпарат «ҚТЖ» ҰК» АҚ тікелей бақылауынан тыс жиналады. Бұл жағдайда үшінші тарап сайттарының және/немесе қолданбаларының құпиялылық саясаты осы үшінші тараптардың Пайдаланушылардан алған ақпаратты өңдеу тәртібін реттейді. Осы Саясат «ҚТЖ» ҰК» АҚ Сервистерін пайдалану кезінде өңделген ақпаратқа ғана қолданылады.

4. Жиналған ақпараттың сипатына Пайдаланушының құрылғысында орнатылған бағдарламалық қамтылымды пайдалану процесінде «ҚТЖ» ҰК» АҚ Сервистеріне автоматты түрде берілетін деректер кіреді.

5. Деректерді қорғау – аты-жөнін, туған күнін, фотосуреттерін, бейнежазбаларын, электрондық пошта мекенжайларын және телефон нөмірлерін қоса алғанда, сәйкестендірілген немесе сәйкестендіруге болатын жеке (тірі) тұлғаға қатысты кез келген ақпаратты қорғау. Қызметтердің соңғы пайдаланушыларына қатысты немесе олар ұсынған ІР мекенжайлары және хабарлама мазмұны сияқты басқа ақпарат та жеке деректер болып саналады.

6. Саясат жүйесі жалпы топтық тәуекелдерді басқаруға біріктірілген, интеграцияның нәтижесінде Саясат жүйесі деректерді қорғаумен байланысты

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты	
1.0 нұсқасы	8 беттің 4 беті

тәуекелдерді тиімді анықтауға және бағалауға ықпал етеді.

2 Ұғымдар мен қысқартулар

7. Осы Саясатта мынадай ұғымдар мен қысқартулар пайдаланылады:

«ҚТЖ» ҰК» АҚ	- «Қазақстан темір жолы» ұлттық компаниясы» акционерлік қоғамы;
АҚ	- ақпараттық қауіпсіздік;
дербес деректер	- электрондық, қағаз және (немесе) өзге де материалдық жеткізгіштерде жазылған белгілі бір немесе олардың негізінде анықталатын дербес деректер субъектісіне қатысты мәліметтер;
Пайдаланушы	- Интернет желісі арқылы Сервистерге қол жеткізе алатын «ҚТЖ» ҰК» АҚ клиенті;
құрылымдық бөлімшелер	- «ҚТЖ» ҰК» АҚ орталық аппаратының департаменттері, қызметтері, бөлімдері, филиалдары, өкілдіктері, оның ішінде Қазақстан Республикасынан тыс жерлерде орналасқан өкілдіктері;
Сервис	- «ҚТЖ» ҰК» АҚ ұсынатын кез келген сайттар, сервистер, қызметтер, өнімдер, қосымшалар немесе көрсетілетін қызметтер;
есептегіш	- веб-парақтарға кіруді бақылау және талдау үшін қолданылатын бағдарламалық қамтылым;
ЦИБ	- «ҚТЖ» ҰК» АҚ Ақпараттық қауіпсіздік қызметі;
cookies	- браузер Пайдаланушылар кірген сайттардағы деректерді жазатын шағын мәтіндік файлдар.
IP мекенжайы	- жергілікті желіге немесе Интернетке қосылған түйіннің бірегей идентификаторы (адресі).

3 Мәліметтерді жинау және өңдеу

8. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Қазақстан Республикасының заңнамасында белгіленген мерзімде ақпаратты міндетті түрде сақтауды көздейтін жағдайларды қоспағанда, Сервистерді ұсыну немесе Пайдаланушымен келісімдер мен шарттарды орындау үшін қажетті ақпаратты жинайды және сақтайды.

9. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Сервистерін Пайдаланушының деректері келесі мақсаттар үшін өңделеді:

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты	
1.0 нұсқасы	8 беттің 5 беті

1) транзакциялардың қауіпсіздігін қамтамасыз ету, көрсетілетін қызметтердің түпнұсқалығын растау және алаяқтықтық жағдалардың алдын алу.

2) Пайдаланушыға дербестендірілген Сервистерді ұсыну және келісімдер мен шарттарды орындау;

3) Пайдаланушымен байланыс орнату, оның ішінде Сервистерді пайдалануға, келісімдер мен шарттарды орындауға қатысты хабарламаларды, сұраныстар мен ақпаратты жіберу, сондай-ақ Пайдаланушының сұраулары мен өтінімдерін өңдеу;

4) Сервистердің сапасын, оларды пайдаланудың қолайлығын арттыру, жаңа Сервистерді әзірлеу;

5) жарнама материалдарын ілгеріту;

6) анонимделген деректер негізінде статистикалық және өзге де зерттеулер жүргізу.

10. Пайдаланушының жеке деректерді жалпыға қолжетімді көздерде таратуға келісімі алынған жағдайларды қоспағанда, Пайдаланушы деректерінің құпиялылығы сақталады. Белгілі бір Сервистерді пайдаланған кезде Пайдаланушы деректерінің белгілі бір бөлігі жалпыға қолжетімді болатынына келіседі.

11. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Қазақстан Республикасының заңнамасында көзделген жағдайларда Пайдаланушының дербес деректерін үшінші тұлғаларға (мемлекеттік және жеке ұйымдарға) беруге құқылы.

12. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушылардың дербес деректерін өңдеуді олармен жасалған келісім-шарттардың әрекет ету мерзіміне олардың келісімімен жүзеге асырады. Басқа жағдайларда келісім шарт жасасу немесе бағдарлы әрекеттерді жасау кезінде алынған болып есептеледі.

4 Деректерді пайдалану

13. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушы жабдығынан жіберетін cookie файлдарын «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушыға дербестендірілген Сервистерді ұсыну, Пайдаланушыға көрсетілетін жарнаманы тарату үшін, статистикалық және зерттеу мақсатында, сондай-ақ «ҚТЖ» ҰК» АҚ Сервистерін жақсарту үшін пайдалана алады.

14. Пайдаланушылар Интернет желісіндегі сайттарға кіру үшін пайдаланатын «ҚТЖ» ҰК» АҚ жабдығы мен бағдарламалық қамтылымының cookie файлдарымен операцияларға (кез келген сайттар үшін немесе белгілі бір сайттар үшін) тыйым салу, сондай-ақ бұрын алынған cookie файлдарын жою функциясы болуы мүмкін.

15. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Сервистерде орналастырған есептегіштер Пайдаланушының cookie файлдарын талдау, Сервистерді пайдалану туралы статистикалық ақпаратты жинау және өңдеу үшін, сондай-ақ Сервистердің

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты	
1.0 нұсқасы	8 беттің 6 беті

жалпы жұмысқа қабілеттігін немесе олардың жеке функцияларын қамтамасыз ету үшін пайдаланылуы мүмкін. Есептегіштер жұмысының техникалық көрсеткіштерін «ҚТЖ» ҰК» АҚ анықтайды.

16. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушымен осы мақсат үшін берілген есептік жазбаның бар байланыс ақпаратын пайдалана отырып хабарласа алады. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушылармен жұмыс істеу туралы басқа ақпаратты, соның ішінде, бірақ олармен шектелмей, Пайдаланушылар жіберген қолдау сұрауларын немесе олар ұсынған кез келген кері байланысты жинай алады. «ҚТЖ» ҰК» АҚ өзінің Пайдаланушылары туралы бар деректеріне іскер серіктестерден немесе үшінші тұлғалардан алынған ақпаратты қоса алады.

17. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушылардың дербес деректерін Қазақстан Республикасының заңнамасына сәйкес Ақпаратты жинау және өңдеу саясатында көрсетілген мақсаттар шеңберінде, сондай-ақ:

1) Пайдаланушылармен шарттар жасау және олар бойынша міндеттемелерді орындау;

2) «ҚТЖ» ҰК» АҚ құрылтай құжаттарында көзделген қызмет түрлерін жүзеге асыру;

3) дисконттық карталарды тіркеу мақсатында пайдаланады.

5 Пайдаланушының құқықтары

18. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Сервистерге тіркелу, ақпараттық таратқыштарға жазылу, сауалнамаларға қатысу және басқа да өзара іс-қимылдар кезінде деректерді жинауға және пайдалануға келісім беруді сұрайды. Пайдаланушы өз келісімін қайтарып ала алады, бұл Қазақстан Республикасының заңнамасына қайшы келетін немесе Пайдаланушының орындалмаған міндеттемесі болған жағдайларды қоспағанда, «ҚТЖ» ҰК» АҚ деректерді өңдеуді автоматты түрде тоқтатады.

19. Пайдаланушы:

1) өзінің жеке деректерін өңдеуден бас тартуға;

2) өзі берген дербес деректерді немесе оның бір бөлігін өзгертуге (жанартуға, толықтыруға);

3) белгілі бір есептік жазбада өзі берген дербес деректерді жоюға;

4) «ҚТЖ» ҰК» АҚ-да сақталатын өзінің жеке деректеріне қол жеткізуді сұрастыруға;

5) өз деректерін басқа қызмет жеткізушілеріне беруді сұрастыруға құқылы.

6 Мәліметтерді қорғауды қамтамасыз ету

20. «ҚТЖ» ҰК» АҚ заңсыз әрекеттерден немесе кездейсоқ қол жеткізуден, жоюдан, өзгертуден, бұғаттаудан, көшіруден, таратудан, сондай-ақ үшінші тұлғалардың өзге де заңсыз әрекеттерінен ақпараттық қауіпсіздікті

Пайдаланушы деректерін қорғау саясаты	
1.0 нұсқасы	8 беттің 7 беті

қамтамасыз ету бойынша ұйымдастырушылық, бағдарламалық және техникалық шараларды қолданады:

1) көшірмесі «ҚТЖ» ҰК» АҚ орналасу жерінде сақталатын, сондай-ақ Сервистерде орналастырылатын Саясатқа шектеусіз қол жеткізуді қамтамасыз етеді;

2) «ҚТЖ» ҰК» АҚ қызметкерлеріне Жүйелерде өңделетін дербес деректерге, сондай-ақ олардың материалдық тасымалдағыштарына қолжетімділікті қызметтік міндеттерін орындау үшін ғана қамтамасыз етеді;

3) «ҚТЖ» ҰК» АҚ ақпараттық жүйесінде өңделетін дербес деректерге қол жеткізу қағидаларын белгілейді, сондай-ақ олармен жасалған барлық әрекеттерді тіркеуді және есепке алуды қамтамасыз етеді;

4) Пайдаланушылардың құқықтары мен әрекеттеріне бақылауды жүзеге асырады және ақпараттың тұрақты сақтық көшірмесін жасауды қамтамасыз етеді;

5) дербес деректерді өңдеудің заңнамаға сәйкестігіне, Саясат сақталуына ішкі тексеруді, оның ішінде жеке деректердің қауіпсіздігін және «ҚТЖ» ҰК» АҚ ақпараттық жүйесінде өңдеу кезінде олардың қорғалу деңгейін қамтамасыз ету бойынша қабылданған шараларға бақылауды жүзеге асырады.

6) ақпараттық қауіпсіздікті қамтамасыз ету қызметтері туралы жасалған шарт шеңберінде АҚ саласында үшінші тараптың тексерісінен өтуге көмек көрсетеді.

21. «ҚТЖ» ҰК» АҚ жинайтын барлық ақпарат деректерге рұқсатсыз қол жеткізуді немесе пайдалануды болдырмау үшін техникалық құралдармен және қауіпсіздікті қамтамасыз ету процедураларымен қорғалған.

7 Жауапкершілік

22. «ҚТЖ» ҰК» АҚ Пайдаланушы «ҚТЖ» ҰК» АҚ-тың сайттарында қолжетімді сілтемелер арқылы қол жеткізе алатын үшінші тараптардың Сервистерімен ақпаратты өңдеуіне бақылау жасамайды және жауапты болмайды.

23. ЦИБ құпиялылық мәселелерге жауап береді, бұл ретте «ҚТЖ» ҰК» АҚ дербес деректерді жинауды, өңдеуді, сақтауды және қорғауды жүзеге асыратын Қызметкерлерге «ҚТЖ» ҰК» АҚ-да белгіленген құпиялылық режимінің сақталуына дербес жауапкершілікті жүктейді.

24. Дербес деректерді жинауды, өңдеуді және қорғауды реттейтін нормаларды бұзуға кінәлі «ҚТЖ» ҰК» АҚ қызметкерлері Қазақстан Республикасының қолданыстағы заңнамасына сәйкес тәртіптік, әкімшілік, азаматтық-құқықтық және/немесе қылмыстық жауапкершілікке тартылады.

25. «ҚТЖ» ҰК» АҚ жалған және толық емес дербес деректерді ұсыну нәтижесінде Пайдаланушылар шеккен зиян мен басқа да шығындар үшін жауапты емес.