

**ПОЛИТИКА**  
**конфиденциальности при обработке персональной информации в ООО «РОБОКАССА»**  
**(далее – «Политика»)**  
редакция 2.0, г. Москва

**1. Общие положения**

- 1.1. Настоящая Политика действует в отношении информации, которую Общество с ограниченной ответственностью «РОБОКАССА» (до 24.09.2019 (включительно) являющееся Обществом с ограниченной ответственностью «Бизнес Элемент») (ИНН 5047063929, ОГРН 1055009302215, местонахождение (адрес): 129344, г. Москва, ул. Искры, д. 31, к.1, ком. 15А пом. III; местонахождение (адрес) офиса: 115054, г. Москва, Стремянный пер., д. 26, этаж 3 (далее — «Компания») может получить о пользователе сети Интернет (далее — «Пользователь») во время использования им Интернет-сервиса Robokassa ([www.robokassa.com](http://www.robokassa.com)), Интернет-сервиса Robomarket (<https://robo.market/>), и/или любого из веб-сайтов, программ, продуктов, услуг Компании (далее — «Сервисы Компании»).
- 1.2. Политика применяется исключительно к Сервисам Компании. Компания не контролирует и не несет ответственность за веб-сайты и сервисы третьих лиц, на которые Пользователь может перейти по ссылкам, доступным из Сервисов Компании, в том числе за обрабатываемую третьими лицами информацию о Пользователе.
- 1.3. Перед началом использования Сервисов Компании, Пользователю необходимо изучить условия Политики, а также инструкции по использованию Сервисов, размещенные на веб-сайтах Компании, которые предоставляют доступ к таким Сервисам Компании. Использование Сервиса возможно только при безусловном согласии со всеми условиями Политики.
- 1.4. Использование Сервисов означает безоговорочное согласие Пользователя с условиями Политики, в том числе с условиями предоставления и обработки персональной информации Пользователя. При несогласии с условиями Политики, либо при непонимании Политики, Пользователь должен воздержаться от использования Сервисов Компании.
- 1.5. Все не приведенные и используемые по тексту Политики термины и определения приведены в соглашениях, предметом которых является порядок предоставления и использования Клиентом Сервисов Компании.

**2. Получаемая и обрабатываемая Компанией персональная информация о Пользователе**

- 2.1. В рамках Политики под «**персональной информацией Пользователя**» понимаются:
  - 2.1.1. Персональная информация, которую Пользователь предоставляет о себе самостоятельно при регистрации в любом из Сервисов Компании (в том числе при совершении операций оплаты посредством Системы Robokassa) или в процессе использования Сервисов Компании, включая персональные данные Клиента, передаваемые в ходе исполнения любых соглашений (договоров), заключаемых Пользователем с Компанией. Настоящим, Пользователь понимает и соглашается с тем, что использование Пользователем определенных Сервисов Компании возможно только в случае предоставления необходимых персональных данных о Пользователе (например, при регистрации и создании Личного кабинета).
  - 2.1.2. Данные, которые автоматически передаются Компании в процессе использования Сервисов Компании с помощью программного обеспечения, установленного на устройстве Пользователя, в том числе IP-адрес, информация из cookie (текстовые файлы, хранящиеся в браузере Пользователя), информация о браузере Пользователя (или иной программе, с помощью которой осуществляется доступ к Сервисам Компании, время доступа, адрес запрашиваемой страницы, в том числе:
    - 2.1.2.1. При просмотре веб-сайтов Компании, происходит автоматический сбор (из cookies) следующих обезличенных статистических данных о Пользователе, в том числе:
      - тип выполненного на веб-сайте Сервиса действия (клик, наведение курсора и т.п.);
      - дата и время выполнения действия;
      - URL страницы;
      - Referer;
      - IP (без возможности работы с IP-адресами в статистике);
      - User-Agent;
      - ClientID (идентификатор браузера по файлу cookie);
      - экранное разрешение;
      - класс HTML-элемента, на который происходит клик;
      - данные об информации, просматриваемой Пользователем в интерфейсе Сервисов Компании;

- данные о фактах заполнения форм/обращений на web-сайтах Сервисов Компании, включая ошибки при их заполнении.
- 2.1.2.2. Пользуясь веб-сайтом, Пользователь (в том числе посетитель web-сайтов Сервисов Компании) соглашается на то, что Компания может использовать статистические данные и файлы cookies, за исключением данных об информации просматриваемой Пользователем в интерфейсе Личного кабинета, для их последующей обработки системами, например, Google Analytics, Google Firebase, Appmetrica и может передавать третьему лицу для проведения исследований, выполнения работ или оказания услуг Компании. Пользователь (в том числе посетитель web-сайтов Сервисов Компании) может самостоятельно управлять файлами Cookies путем изменения настроек браузера, функционирующего на его оборудовании. Изменения пользовательских настроек, в результате которых файлы cookies будут заблокированы, могут привести к недоступности отдельных компонентов web-сайтов Сервисов Компании.
  - 2.1.3. Компания может получить общедоступную информацию, когда Пользователь использует сторонние ресурсы (например, чаты/форму/социальные сети). Эти данные могут содержать информацию, которую Пользователь публикует, в том числе в виде комментариев или отзывов о Сервисах Компании. Компания использует такие сведения в целях повышения качества обслуживания Пользователей.
  - 2.1.4. Компания также может обрабатывать определенные данные (например, IP-адрес, идентификатор пользовательского устройства) для выявления и (или) предотвращения условий, способствующих совершению с использованием Личного кабинета действий, противоречащих требованиям законодательства или соглашения, заключенного Пользователем с Компанией, во исполнение которого Клиенту предоставлен доступ в Личный кабинет.
  - 2.1.5. Компания может получать информацию о Пользователе от своих контрагентов. Например, при исполнении соглашения с контрагентом, последний может передавать Компании некоторые сведения, которые обеспечивают контрагенту возможность установления связи между таким Пользователем и его переводом, информация о совершении которого передается Компанией контрагенту.
  - 2.1.6. Компания может получать информацию в целях поддержания должного уровня безопасности онлайн платежей, совершаемых Пользователем с использованием электронных средств платежа на Сервисах Компании. Перечень таких сведений определен в п. 4.4.2.1. Политики.
  - 2.2. Компания не проверяет достоверность персональной информации, предоставляемой Пользователем при использовании Сервисов, и не осуществляет контроль за дееспособностью Пользователя. При этом Компания исходит из того, что Пользователь предоставляет достоверную и достаточную персональную информацию о себе и поддерживает такую информацию в актуальном состоянии.

### **3. Цели сбора и обработки персональной информации Пользователя**

- 3.1. Компания собирает и хранит только ту персональную информацию Пользователя, которая необходима для предоставления Сервисов Компании или исполнения соглашений с Пользователем, за исключением случаев, когда законодательством предусмотрено обязательное получение и хранение определенной персональной информации Пользователя. Хранение персональной информации осуществляется не дольше, чем этого требуют цели обработки, за исключением случаев, когда срок хранения такой персональной информации Пользователя не установлен законодательством и/или соглашением об использовании Клиентом Сервисов Компании.
- 3.2. Компания использует персональную информацию Пользователя в следующих целях:
  - 3.2.1. исполнения соглашений об использовании Сервисов Компании, в том числе в целях предоставления Пользователю доступа в Личный кабинет, и совершения операций, предусмотренных функционалом Личного кабинета;
  - 3.2.2. коммуникаций и осуществление связи с Пользователем, в том числе направления уведомлений, запросов и информации, касающихся использования Сервисов Компании (оказания Компанией услуг), а также обработки запросов и заявок от Пользователя;
  - 3.2.3. улучшения качества Сервисов Компании, удобства их использования, разработки новых Сервисов Компании, предложения Пользователю персонализированных Сервисов Компании;
  - 3.2.4. проведения статистических и иных исследований на основе обезличенных данных;
  - 3.2.5. проведения маркетинговых акций для Пользователя, в том числе в целях распространения предложений об участии в акции и получения предусмотренных акцией призов/вознаграждений; распространения рекламно-информационных материалов по сетям электросвязи, в том числе посредством использования телефонной, факсимильной, подвижной радиотелефонной связи, или путем прямых контактов; таргетирования рекламных материалов и иной информации, доводимой до сведения Пользователя;
  - 3.2.6. предотвращение условий, способствующих совершению с использованием Личного кабинета действий, противоречащих требованиям законодательства или соглашения, во исполнение которого Пользователю предоставляется доступ в Личный кабинет.
  - 3.2.7. Без согласия законного представителя, Сервисы Компании не предназначены для детей. Компания может использовать данные таких лиц для целей проверки возраста и применения тех или иных возрастных ограничений.

### **4. Условия обработки персональной информации Пользователя и ее передачи третьим лицам**

- 4.1. При обработке персональных данных Пользователя Компания руководствуется Федеральным законом № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г. и другими нормативными актами, регулирующими отношения в сфере обеспечения безопасности персональных данных.
- 4.2. Компания обрабатывает персональную информацию Пользователя в соответствии с Политикой, условиями (соглашениями) об использовании конкретных Сервисов Компании и внутренними документами Компании. В соответствии с требованиями законодательства на Компанию может быть возложена обязанность осуществлять обработку / хранение персональной информации Пользователя, полученной при использовании Сервисов Компании. Такая обработка / хранение осуществляется Компанией в случаях, по основаниям и в течение сроков, установленных применимым законодательством
- 4.3. В отношении персональной информации Пользователя, Компания обеспечивает ее конфиденциальность.
- 4.4. Компания вправе передать персональную информацию Пользователя третьим лицам в следующих случаях:
- 4.4.1. Пользователь выразил свое согласие на совершение Компанией таких действий;
- 4.4.2. передача необходима для использования определенного Сервиса Компании или сервисов партнеров Компании, в том числе для исполнения распоряжения Пользователя. В частности, персональная информация Пользователя может быть передана третьим лицам следующих категорий:
- 4.4.2.1. Кредитные организации и иные организации, участвующие при осуществлении переводов в рамках предоставляемых Сервисов Компании.
- Например, в целях соблюдения должного уровня безопасности онлайн платежей, совершаемых с использованием электронных средств платежа посредством Сервисов Компании, Компания может передавать сведения, перечень которых устанавливается протоколами безопасности платежных систем, банками-эквайерами, эмитентами электронных средств платежа.
- Передача сведений может носить обязательный характер, например, в части сведений о пользовательском оборудовании: IP-адрес, ОС, географические данные, ID/тип оборудования, используемый канал: браузер/приложение, платежная авторизация, идентификация/ верификация или факультативный характер, например, в части сведений об индикаторах совпадения адресов, информации об аккаунте в системе поставщика, адресе электронной почты, номере мобильного телефона, о сумме платежа, об уровне риска, установленного поставщиком, МСС.
- 4.4.2.2. Партнеры по маркетингу и иные контрагенты Компании, в том числе Компания может:
- предоставить доступ к некоторым данным (например, статистике) для проведения маркетинговых и других исследований, а также к иным данным, позволяющим обеспечить передачу Пользователю рекламы, в том числе сторонних организаций, которая актуальна и может быть интересна Пользователю;
  - предоставить доступ к некоторым данным о платежных операциях Пользователя, совершаемых с использованием Сервисов Компании, являющихся основанием для определения контрагентом Компании возможности предоставления такому Пользователю скидок (премий), поощрений вследствие выполнения Пользователем определенных условий, установленных контрагентом Компании, в том числе в рамках участия Пользователя в бонусной программе Компании и/или контрагента Компании;
  - предоставить доступ к адресу электронной почты Пользователя, позволяющему контрагенту Компании обеспечить передачу фискального или иного документа, предусмотренного законодательством Российской Федерации;
  - при использовании Клиентом сервисов и услуг, предоставляемых контрагентами Компании, предоставлять таким лицам информацию о Пользователе в объеме и в целях, необходимых для надлежащего предоставления сервисов Пользователю или повышающих уровень удобства их использования (например, для предзаполнения регистрационных форм, обеспечивающего ускорение процесса прохождения процедуры регистрации в сервисах, предоставляемых контрагентами Компании)
- 4.4.2.3. Партнеры, обеспечивающие хранение данных.
- 4.4.2.4. Партнеры, участвующие при обеспечении предотвращения условий, способствующих совершению с использованием Сервисов Компании действий, противоречащих требованиям законодательства или соглашения, во исполнение которого Пользователю предоставляется Сервис Компании.
- 4.4.2.5. Общедоступная информация. Сервисы Компании могут иметь форумы и/или чаты, где Пользователь может обмениваться идеями и общаться друг с другом. Публикуя сообщение на форуме или в чат-зоне, Пользователю следует иметь в виду, что такая информация будет общедоступна в режиме онлайн и такое размещение осуществляется Пользователем на его страх и риск.
- 4.4.2.6. Переход контроля. Передача происходит в рамках продажи или иной передачи бизнеса (полностью или в части), при этом к приобретателю переходят все обязательства по соблюдению условий Политики применительно к полученной им персональной информации Пользователя.
- 4.4.2.7. Передача предусмотрена российским или иным применимым законодательством в рамках установленной законодательством процедуры.
- 4.4.2.8. В целях обеспечения возможности защиты прав и законных интересов Компании или третьих лиц в случаях, когда у Компании имеются достаточные основания полагать, что Пользователь нарушает условия применимого соглашения об использовании Сервисов Компании и/или требования применимого законодательства.

- 4.5. Раскрытие анонимных данных. Компания может раскрывать партнерам Компании анонимные данные (то есть данные, которые не раскрывают личность Пользователя ни прямо, ни косвенно), а также агрегированные данные (данные о группах и категориях Пользователей). Компания также может разрешить партнерам Компании собирать анонимные и агрегированные данные в рамках предоставления Пользователю возможности пользоваться отдельными функциями Сервисов Компании, которые впоследствии могут передавать такие данные Компании.

## **5. Изменение и удаление персональной информации Пользователя, а также получение доступа к ней**

- 5.1. Изменение и удаление персональной информации Пользователя
- 5.1.1. Изменение и удаление персональной информации Пользователя осуществляется в порядке, установленном соглашениями об использовании соответствующего Сервиса Компании. В рамках Сервисов Компании Пользователю может предоставляться функциональная возможность изменить (обновить, дополнить) или удалить предоставленную Пользователем информацию или её часть.  
Использование соответствующего функционала регулируется соглашением, применимым к данному Сервису Компании.
- 5.1.2. В пределах, установленных применимым законодательством, Пользователь вправе отозвать любое свое согласие, которое им было ранее предоставлено, или представить свои возражения на законных основаниях в отношении обработки его персональной информации. В некоторых случаях, отзыв согласия будет означать, что Пользователь не сможет воспользоваться Сервисами Компании.
- 5.1.3. Компания, в пределах, установленных применимым законодательством, сообщает об изменении или уничтожении персональной информации Пользователя каждому получателю, которому была раскрыта такая персональная информация, кроме случаев, когда это оказывается невозможным или требует несоразмерного усилия.
- 5.2. Право на доступ к персональной информации Пользователя
- 5.2.1. В соответствии с применимым законодательством, Пользователь вправе запросить у Компании информацию относительно:
- цели обработки персональной информации Пользователя;
  - категории обрабатываемой персональной информации Пользователя;
  - категории получателей, которым были или будут передана персональная информация Пользователя;
  - срока хранения или критериев его определения, а также иных сведений относительно персональной информацией Пользователя.
- 5.2.2. Если иное не реализовано в интерфейсе Сервисов Компании, информация (ее копия), указанная в п.5.2.1 Политики может предоставляться Компанией в письменной форме или при помощи иных средств связи.
- 5.2.3. Если Компания имеет основания для сомнения относительно установления личности Пользователя, подающего запрос согласно п. 5.2.1 Политики, Компания вправе затребовать предоставления дополнительной информации, необходимой для подтверждения личности такого Пользователя.
- 5.2.4. Рассмотрение запроса о предоставлении сведений (их копии), указанных в п.5.2.1 Политики, осуществляется Компанией в течение 30 (тридцати) календарных дней с момента поступления запроса от Пользователя. Компания вправе продлить указанный срок до 60 (шестидесяти) календарных дней с учетом сложности и количества запросов. Компания информирует Пользователя о таком продлении срока, с указанием причин, послуживших основанием для такого продления способом, предусмотренным Сервисом Компании, используемым Пользователем.
- 5.2.5. В случае если запрос Пользователя о предоставлении информации, указанной в п.5.2.1 Правил, не имеет явного обоснования, а также в случае чрезмерного количества запросов, Компания вправе взимать разумную плату за выполнение запроса (с учетом административных расходов) или отказаться от его выполнения. Компания также не сможет предоставить Пользователю информацию о нем, опубликованную в порядке, предусмотренном в п. 4.4.2.5 Политики.
- 5.2.6. Пользователь вправе самостоятельно передать информацию, полученную от Компании в порядке, предусмотренном в настоящем разделе Политики, другому контролеру, а при наличии у Компании технической возможности – передать через Компанию (в том числе с использованием Сервисом Компании).

## **6. Меры, применяемые для защиты персональной информации Пользователя**

- 6.1. Компания производит защиту и обработку персональных данных Пользователя в соответствии с требованиями применимого законодательства, в том числе Федерального закона № 152-ФЗ «О персональных данных» от 27.07.2006 г., Постановления Правительства РФ «Об утверждении требований к защите персональных данных при их обработке в информационных системах персональных данных» № 1119 от 01.11.2012 г. и других нормативных актов, регулирующих отношения в сфере обеспечения безопасности персональных данных.
- 6.2. При обработке персональных данных Компания обеспечивает их безопасность и принимает необходимые организационные и технические меры для защиты персональных данных Пользователя от неправомерного или случайного доступа к ним, уничтожения, изменения, блокирования, копирования, распространения персональных данных Пользователя, а также от иных неправомерных действий, путем установления в отношении таких данных режима конфиденциальности и контроля за его соблюдением, а также путем

внедрения дополнительных мер защиты, реализующих требования законодательства Российской Федерации, стандартов и внутренних организационно-распорядительных документов Компании.

#### 7. Прочие условия

- 7.1. Во всем, что прямо не предусмотрено Политикой, Компания и Пользователь руководствуются условиями соглашений об использовании Сервисов Компании, законодательством Российской Федерации и обычаями делового оборота.
- 7.2. Компания предоставляет Пользователю информационную поддержку 7 (семь) дней 24 часа в сутки по телефонам, указанным в разделе 8 Политики, а также через web-сайты Сервисов Компании.
- 7.3. При обращении Пользователя для предоставления информации в рамках Политики, а также в иных случаях, Компания вправе провести дополнительную аутентификацию Пользователя по следующим данным:
- номер мобильного телефона и/или адрес электронной почты, указанные Пользователем при Сервисов Компании;
  - номер операции, совершенной с использованием Сервисов Компании;
  - логин для входа в Личный кабинет (при наличии);
  - иные данные на усмотрение Компании.
- 7.4. Компания оставляет за собой право в любое время вносить в одностороннем порядке изменения в Политику без предварительного уведомления Пользователя. Изменения, внесенные в Политику, вступают в силу с даты размещения новой редакции Политики на web-сайте Компании [www.robokassa.com](http://www.robokassa.com), если иное не предусмотрено новой редакцией Политики. История изменений и дополнений, внесенных в Политику, содержится в Приложении к Политике.

#### 8. Наименование, адрес и банковские реквизиты Компании

|                          |  |
|--------------------------|--|
| Наименование             | ООО «РОБОКАССА»  |
| Местонахождение (адрес): | 129334, Москва, ул. Искры, д.31, к.1, ком.15А, пом.Ш<br>115054, г. Москва, Стремянный пер., д. 26, этаж 3. |
| ОГРН                     | 1055009302215  |
| ИНН                      | 5047063929   |
| КПП                      | 771601001  |
| Р/с                      | 40702810400000001011 в ООО РНКО «РИБ»  |
| к/сч                     | 30103810845250000793   |
| БИК                      | БИК 0445253793   |
| Телефон/факс             | +7 (499) 110 5725 (для Москвы и Московской области)<br>+7 (800) 500 2557 (для регионов)                    |
| Генеральный директор     | Сигов Сергей Алексеевич  |

**История изменений и дополнений в Политику**

| <b>№ редакции</b> | <b>№ и дата Приказа</b>    | <b>Дата введения в действие редакции</b> |
|-------------------|----------------------------|--|
| Редакция 1.0      | Приказ №1/р от 08.12.2015  | 09.12.2015                               |
| Редакция 1.1      | Приказ №31/р от 26.09.2019 | 26.09.2019                               |
| Редакция 2.0      | Приказ №33/р от 17.12.2019 | 31.12.2019                               |