ПОЛИТИКА КОНФИДЕНЦИАЛЬНОСТИ И ОБРАБОТКИ ПЕРСОНАЛЬНЫХ ДАННЫХ

мобильного приложения «Monolit Home»

Редакция от 18 сентября 2026 года · Республика Казахстан

Настоящая Политика конфиденциальности и обработки персональных данных (далее - Политика) разработана в соответствии со статьей 21 Конституции Республики Казахстан, Законом Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (далее - Закон о персональных данных), Цифровым кодексом Республики Казахстан от 9 января 2026 года № 255-VIII (далее - Цифровой кодекс) и иными нормативными правовыми актами Республики Казахстан. Политика информирует Пользователя об обработке данных и не заменяет согласие на сбор и обработку персональных данных, которое оформляется отдельно в случаях, когда оно требуется законом.

1. Общие положения и лица, участвующие в обработке

1.1. Настоящая Политика определяет, какие персональные и иные цифровые данные физических лиц, использующих мобильное приложение «Monolit Home» (далее соответственно - Пользователь, Приложение), собираются и обрабатываются, для каких целей и на каких правовых основаниях, кому они могут передаваться, как долго хранятся, какие меры защиты применяются и как Пользователь может реализовать свои права.

1.2. Правообладателем Приложения и собственником и (или) оператором базы и (или) цифрового объекта, содержащих персональные данные Пользователей, является ТОО «MONOLIT-GROUP», БИН 070440019394, место нахождения: РК, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Розыбакиева, 293 А (далее - Компания).

1.3. Объединение собственников имущества, простое товарищество, управляющий многоквартирным жилым домом, сервисная или иная управляющая организация, обслуживающая соответствующий жилой комплекс или объект недвижимости (далее - Управляющая организация), может получать и обрабатывать данные Пользователя только в объеме, необходимом для управления объектом, исполнения договора, обработки заявок, начислений, обращений и голосований. Если Управляющая организация является отдельным от Компании лицом, в отношении данных, обрабатываемых ею для собственных целей, она выступает самостоятельным собственником и (или) оператором и самостоятельно отвечает за соблюдение законодательства о персональных данных. Если Управляющая организация обрабатывает данные по поручению Компании, такая обработка осуществляется на основании договора, предусматривающего обязанность соблюдать конфиденциальность и требования к защите персональных данных. Сам по себе доступ к функциям Приложения не создает солидарной ответственности Компании и Управляющей организации, если иное прямо не предусмотрено законом или договором.

1.4. Обработка осуществляется на принципах законности, конкретности целей, минимизации объема данных, конфиденциальности, безопасности и ограничения срока хранения (статьи 5, 7 и 12 Закона о персональных данных; статьи 4, 5 и 41 Цифрового кодекса).

1.5. Если отдельная функция Приложения требует дополнительного согласия, идентификации или отдельного уведомления, такая функция активируется только после выполнения соответствующего требования.

2. Какие данные обрабатываются

2.1. Компания обрабатывает только данные, необходимые для работы доступных Пользователю функций. Конкретный объем зависит от роли Пользователя, жилого комплекса и используемых функций.

Категория	Примеры данных	Для чего используются
Регистрационные и контактные	номер телефона, фамилия, имя, отчество (при наличии); при предоставлении Пользователем - адрес электронной почты, ИИН (только если он необходим для идентификации или требуется законом), фотография профиля	регистрация, идентификация, связь, поддержка

Категория	Примеры данных	Для чего используются
Сведения об объекте недвижимости	жилой комплекс, блок, помещение, лицевой счет, роль Пользователя, документы о праве на объект	подтверждение роли и предоставление доступа к функциям по конкретному объекту
Данные по обслуживанию	заявки, описание проблемы, сведения о материалах, фото, видео и звук в видео, оценка и отзыв	исполнение и контроль сервисных заявок
Данные управления домом	результаты голосований, обращения, комментарии и иные действия в доступных функциях	проведение голосований, коммуникация и управление объектом
Учетные данные объекта	начисления, задолженность, статусы договоров и документы, получаемые из учетных систем (в том числе INNOVA)	отображение Пользователю сведений по его объекту
Технические данные	push-токен, платформа iOS/Android, язык интерфейса, сведения о просмотрах; при журналировании - дата/время, IP-адрес, идентификатор сессии и события безопасности	доставка уведомлений, работа интерфейса, защита учетной записи, диагностика и расследование инцидентов

2.2. На дату настоящей редакции Приложение не осуществляет сбор геолокации, данных телефонной книги (контактов), рекламных идентификаторов и не ведет фоновую аудиозапись. Если в последующих версиях Приложения состав собираемых данных изменится, Компания до начала соответствующего сбора обновляет Политику и декларации в магазинах приложений, а в случаях, предусмотренных законом, получает согласие Пользователя.

2.3. Компания не собирает и не обрабатывает персональные данные, избыточные по отношению к целям, указанным в разделе 4 Политики (статья 7 Закона о персональных данных). Перечень обрабатываемых данных ограничивается категориями, указанными в настоящем разделе.

3. Разрешения устройства и биометрия

3.1. Приложение может запрашивать доступ к камере, галерее/файлам, микрофону, уведомлениям, биометрической разблокировке устройства и функции телефонного вызова исключительно для соответствующей функции. Отказ от разрешения ограничивает только связанную с ним функцию, если иное не обусловлено требованиями безопасности или закона.

3.2. Биометрические данные Пользователя (изображение лица, отпечаток пальца и их шаблоны), используемые штатными средствами устройства для разблокировки Приложения, обрабатываются операционной системой устройства и не передаются Компании; Приложение получает только результат локальной проверки. Если Компания в будущем будет самостоятельно собирать или обрабатывать биометрические данные, до начала такой обработки будет получено отдельное законное основание и, когда требуется, отдельное согласие. Обязательная биометрическая аутентификация допускается только в случаях, прямо установленных законом (статья 48 Цифрового кодекса).

3.3. Пользователь самостоятельно определяет настройки показа push-уведомлений на экране блокировки устройства. Компания стремится не включать в текст уведомления избыточные сведения ограниченного доступа; подробная информация должна открываться после входа в Приложение.

4. Цели и правовые основания обработки

4.1. Персональные данные обрабатываются только для следующих целей:

- исполнение Пользовательского соглашения и предоставление функций Приложения;
- создание, ведение и защита учетной записи, цифровая идентификация и аутентификация Пользователя;
- подтверждение связи Пользователя с объектом недвижимости и его роли;
- предоставление сведений по объекту, начислениям, задолженности и статусам договоров;
- прием, исполнение, контроль и документирование заявок на обслуживание и ремонт;

- организация участия в голосованиях собственников и иных предусмотренных законом процедурах;
- направление сервисных уведомлений и обработка обращений в поддержку;
- обеспечение кибербезопасности, предотвращение злоупотреблений, ведение журналов безопасности и расследование инцидентов;
- исполнение требований законодательства, судебных актов и законных запросов государственных органов;
- улучшение стабильности и качества Приложения на основе обезличенных либо минимально необходимых технических данных.

4.2. Основанием обработки персональных данных является согласие Пользователя (его законного представителя), предоставленное в письменной форме, в форме электронного документа либо иным способом с применением элементов защитных действий, позволяющим подтвердить факт его получения, в соответствии со статьями 7 и 8 Закона о персональных данных, в том числе посредством сервисов, предусмотренных статьями 8-1 и 8-2 указанного Закона, в случаях, когда их использование обязательно. Без согласия обработка допускается исключительно в случаях, предусмотренных статьей 9 Закона о персональных данных или иными законами Республики Казахстан.

4.3. Согласие на сбор и обработку персональных данных оформляется отдельно от настоящей Политики и должно содержать сведения, предусмотренные статьей 8 Закона о персональных данных, включая сведения о собственнике и (или) операторе, перечень собираемых данных, цели обработки, срок действия согласия (который не может превышать срок, необходимый для достижения целей обработки), возможность передачи третьим лицам, наличие или отсутствие трансграничной передачи.

5. Данные третьих лиц, которые передает Пользователь

5.1. Если Пользователь направляет через Приложение документы, фотографии, видео, обращения или иные материалы, содержащие персональные данные третьих лиц, Пользователь подтверждает наличие законного основания для такой передачи и отвечает за правомерность предоставления соответствующих сведений в пределах, установленных законодательством Республики Казахстан.

5.2. Компания вправе удалить или ограничить доступ к материалам, содержащим явно избыточные персональные данные, сведения о частной жизни, чужие документы либо иную информацию, обработка которой не требуется для заявленной цели, если сохранение таких материалов не требуется законом или для разрешения спора.

6. Кому могут передаваться данные

6.1. Компания не продает персональные данные и не передает их рекламным сетям для самостоятельного рекламного профилирования.

6.2. Доступ к данным предоставляется только в минимально необходимом объеме и при наличии правового основания.

Получатель	**Что/зачем**	**Роль и условия**
Управляющая организация	данные объекта, заявки, обращения, начисления, результаты голосований и иные сведения, необходимые для управления конкретным объектом	как самостоятельный собственник и (или) оператор данных либо как лицо, обрабатывающее данные по договору с Компанией, в зависимости от фактической модели взаимодействия (пункт 1.3)
Сервисные и подрядные организации	сведения, необходимые для выполнения конкретной заявки или технического обслуживания	по договору с обязанностью соблюдать конфиденциальность и требования к защите данных
Google Firebase Cloud Messaging Apple Push Notification service	push-токен и технические данные, необходимые для доставки уведомлений; содержание уведомления - в объеме, необходимом для доставки	зарубежный технологический сервис; трансграничная передача осуществляется с согласия Пользователя либо при наличии иного основания, предусмотренного статьей 16 Закона о персональных данных

Получатель	Что/зачем	Роль и условия
Учетная система INNOVA (api.innova.kz), ТОО «MONOLIT-GROUP»	идентификаторы объекта и лицевого счета, необходимые для получения и отображения сведений о начислениях, задолженности и документах по объекту Пользователя	источник учетных сведений; обработка по договору с обязанностью соблюдать конфиденциальность и требования к защите данных; размещение данных - на территории Республики Казахстан
YouTube / Vimeo	при открытии встроенного видео устройство Пользователя по его действию напрямую соединяется с сервером YouTube/Vimeo, который может получать IP-адрес и технические данные соединения; Компания не передает этим сервисам персональные данные Пользователя	самостоятельная обработка третьим лицом в соответствии с его политикой; Пользователь может не открывать внешний контент
Bitrix24 или иной CRM-сервис	данные обращения и контактные сведения, если сервис фактически используется для обработки обращений	в объеме, установленном договором и настройками интеграции; при размещении данных за пределами Республики Казахстан - с соблюдением статей 12 и 16 Закона о персональных данных
Государственные органы, суды, правоохранительные органы	только сведения, подлежащие предоставлению по закону или на основании обязательного акта	в случаях и объеме, прямо предусмотренных законодательством Республики Казахстан

6.3. Если конкретный сторонний сервис не используется в фактической версии Приложения, соответствующая передача не осуществляется. Компания поддерживает перечень получателей, указанный в пункте 6.2, в актуальном состоянии и информирует Пользователя о его изменении в порядке, предусмотренном разделом 13 Политики.

7. Хранение и трансграничная передача

7.1. База и (или) цифровой объект, содержащие персональные данные Пользователей, подлежащие хранению Компанией, размещаются на территории Республики Казахстан в соответствии с пунктом 2 статьи 12 Закона о персональных данных.

7.2. Отдельные технические сведения (push-токен, технические данные устройства и соединения) могут передаваться зарубежным поставщикам сервисов, указанным в пункте 6.2, для доставки push-уведомлений или воспроизведения внешнего видеоконтента. Трансграничная передача осуществляется в соответствии со статьей 16 Закона о персональных данных: на территорию иностранных государств, обеспечивающих защиту персональных данных, а при отсутствии такой защиты - только с согласия Пользователя на трансграничную передачу или при наличии иного основания, предусмотренного указанной статьей. Трансграничная передача не освобождает Компанию от обязанности хранить персональные данные в базе и (или) цифровом объекте, расположенных на территории Республики Казахстан.

7.3. Данные хранятся не дольше, чем это необходимо для достижения целей обработки, исполнения обязательств, защиты прав Компании, Управляющей организации и Пользователя, а также соблюдения обязательных сроков хранения. По достижении цели данные удаляются, уничтожаются, обезличиваются или анонимизируются, если их дальнейшее хранение не требуется законом (статьи 12 и 18 Закона; статья 41 Цифрового кодекса).

7.4. Документы, предоставленные для подтверждения права на объект, должны храниться только в объеме и в течение срока, действительно необходимого для подтверждения роли, разрешения спорных ситуаций и исполнения обязательных требований. Компания вправе хранить результат проверки (статус/дату/основание) вместо копии документа, если сохранение самой копии больше не требуется.

7.5. Сроки хранения отдельных категорий данных устанавливаются локальным актом Компании и составляют:

- журнал согласий и акцептов документов Приложения - в течение срока существования учетной записи и 3 (трёх) лет после ее удаления (общий срок исковой давности);

- документы, подтверждающие право на объект недвижимости, - до завершения проверки и 30 (тридцати) календарных дней после нее, далее хранится только результат проверки (статус, дата, основание);
- журналы безопасности - 12 (двенадцати) месяцев;
- сведения о закрытых заявках - 3 (трёх) лет с даты закрытия заявки;
- результаты голосований и протоколы - в течение срока, установленного жилищным законодательством Республики Казахстан;
- иные данные - до достижения целей обработки или отзыва согласия, если более длительный срок не установлен законом.

8. Права Пользователя и порядок обращений

8.1. Пользователь имеет права, предусмотренные статьями 8, 19-1 и 24 Закона о персональных данных и статьями 37, 41 и 43 Цифрового кодекса, в том числе право:

- получать информацию о наличии, целях, источниках, способах и сроках обработки своих данных;
- получать доступ к своим данным и бесплатно знакомиться с ними в установленном законом порядке;
- требовать исправления, дополнения или актуализации недостоверных данных;
- требовать блокирования, удаления, уничтожения, анонимизации или ограничения обработки в случаях, предусмотренных законом;
- отозвать согласие на сбор, обработку, передачу третьим лицам и трансграничную передачу, кроме случаев, когда отзыв противоречит закону или имеется неисполненное обязательство;
- возражать против принятия решения на основании исключительно автоматизированной обработки и требовать его пересмотра с участием специалиста;
- обжаловать действия (бездействие) Компании в уполномоченный орган в сфере защиты персональных данных либо в суд и требовать возмещения вреда в случаях, установленных законом.

8.2. Отзыв согласия направляется способом, позволяющим подтвердить его получение, в том числе по контактам, указанным в пункте 8.4. В соответствии с пунктом 7 статьи 8 Закона о персональных данных Компания прекращает сбор и обработку персональных данных в течение пятнадцати рабочих дней со дня получения отзыва, за исключением случаев, когда дальнейшая обработка или хранение требуются законом; в таком случае Компания направляет Пользователю мотивированный ответ. Отзыв согласия может повлечь невозможность использования функций Приложения, для которых обработка соответствующих данных необходима.

8.3. Удаление учетной записи не означает автоматическое уничтожение всех связанных сведений: данные, необходимые для исполнения неисполненных обязательств, бухгалтерского/налогового учета, защиты прав, судебного или претензионного производства, могут храниться в пределах обязательного срока с ограничением иных способов обработки.

8.4. Обращения по вопросам персональных данных направляются на: monolitgroup@m-group.kz, почтовый адрес: РК, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Розыбакиева, 293 А, телефон: +7 (700) 800 55 28. Для защиты от раскрытия данных постороннему лицу Компания вправе запросить разумное подтверждение личности и полномочий заявителя. Обращения рассматриваются в сроки, установленные законодательством Республики Казахстан.

9. Автоматизированная обработка и цифровые действия

9.1. Компания вправе использовать автоматизированную обработку для технического выполнения операций, маршрутизации заявок, расчета статусов, проверки формата данных, защиты от злоупотреблений и иных вспомогательных задач.

9.2. Компания не принимает решения на основании исключительно автоматизированной обработки персональных данных, которые порождают, изменяют или прекращают права либо затрагивают законные интересы Пользователя, без его согласия или прямого основания в законе (статья 19-1 Закона о персональных данных). Если такая функция будет введена, Компания до ее применения разъясняет Пользователю порядок принятия решения и его возможные последствия, обеспечивает возможность заявить возражение и рассматривает его в течение трех рабочих дней с уведомлением Пользователя о результате. Пользователь также

вправе получить объяснение ключевых факторов решения и потребовать его пересмотра с участием квалифицированного специалиста (статья 43 Цифрового кодекса).

9.3. Коды подтверждения, пароли, push-подтверждения и иные цифровые подтверждения могут использоваться для выражения волеизъявления после цифровой аутентификации в случаях, предусмотренных законом или соглашением сторон. Такое цифровое подтверждение не является электронной цифровой подписью, если не соответствует требованиям к ЭЦП (статьи 46, 47 и 49 Цифрового кодекса).

10. Защита данных и реагирование на инциденты

10.1. Компания принимает правовые, организационные и технические меры защиты, соразмерные характеру и объему обрабатываемых данных, в соответствии со статьями 20-23 и 25 Закона о персональных данных, статьями 38, 97 и 98 Цифрового кодекса и применимыми правилами уполномоченного органа.

10.2. К таким мерам относятся, в частности: разграничение прав доступа; учет действий с данными; защищенная передача данных; управление учетными записями и сессиями; резервирование и восстановление; обновление программного обеспечения; договорные обязательства о конфиденциальности; контроль подрядчиков; выявление и расследование инцидентов; удаление или обезличивание данных по окончании законного срока обработки.

10.3. Пользователь обязан обеспечивать сохранность своего устройства, кодов подтверждения, пароля и иных средств доступа, не передавать их третьим лицам и незамедлительно сообщать о подозрении на несанкционированный доступ.

10.4. При выявлении нарушения безопасности персональных данных Компания принимает меры по его локализации и устранению последствий и в течение одного рабочего дня с момента обнаружения нарушения уведомляет уполномоченный орган в сфере защиты персональных данных в порядке, установленном Правилами осуществления уведомления субъектов персональных данных о нарушении безопасности персональных данных (в действующей редакции). Уведомление Пользователей о нарушении осуществляется в порядке, предусмотренном указанными Правилами (через личный кабинет на веб-портале «цифрового правительства», мобильное приложение или SMS-сообщение). Компания дополнительно вправе информировать Пользователей через Приложение о характере нарушения и рекомендуемых мерах защиты.

11. Несовершеннолетние

11.1. Приложение предназначено для лиц, достигших восемнадцати лет. Права и законные интересы несовершеннолетних собственников и иных несовершеннолетних лиц, связанных с объектом недвижимости, осуществляют их законные представители, которые дают согласие на сбор и обработку персональных данных таких лиц в соответствии с Законом о персональных данных. Если станет известно, что учетная запись создана лицом, не достигшим восемнадцати лет, Компания блокирует такую учетную запись и удаляет связанные с ней данные, если их хранение не требуется по закону.

11.2. Компания не осуществляет целенаправленный сбор персональных данных несовершеннолетних, за исключением данных, предоставленных их законными представителями в объеме, необходимом для законной цели.

12. Сторонние ресурсы и магазины приложений

12.1. Приложение может содержать ссылки или встроенный контент сторонних сервисов. Компания не определяет цели и способы обработки данных, осуществляемой третьим лицом после перехода Пользователя на внешний ресурс, если иное не следует из договора или фактической интеграции.

12.2. Apple App Store, Google Play и иные магазины приложений могут самостоятельно обрабатывать данные Пользователя при скачивании, обновлении и использовании своих сервисов на основании собственных правил и политик. Настоящая Политика не регулирует такую самостоятельную обработку.

13. Изменение Политики

13.1. Компания вправе обновлять Политику при изменении законодательства, функциональности Приложения, состава данных, целей обработки, перечня получателей или мер защиты.

13.2. Новая редакция размещается в Приложении и на постоянной интернет-странице, указанной в пункте 13.3, с указанием даты вступления в силу. О существенных изменениях Пользователь уведомляется через Приложение не позднее чем за 10 (десять) календарных дней до их вступления в силу, если иной срок не обусловлен требованиями закона. Если изменение расширяет цели, объем данных, круг получателей, трансграничную передачу или иным образом требует нового согласия, соответствующая обработка не начинается до получения такого согласия; продолжение использования Приложения само по себе таким согласием не является.

13.3. Постоянная ссылка на актуальную Политику: https://production.monolit-gid.kz/handbook-service/legal/privacy.

14. Реквизиты и контакты

Наименование	ТОО «MONOLIT-GROUP»
БИН	070440019394
Юридический адрес	РК, г. Алматы, Бостандыкский район, ул. Розыбакиева, 293 А
E-mail по вопросам персональных данных	monolitgroup@m-group.kz
Телефон	+7 (700) 800 55 28

Правовая база: статья 21 Конституции Республики Казахстан (вступила в силу 1 июля 2026 года); Закон Республики Казахстан от 21 мая 2013 года № 94-V «О персональных данных и их защите» (в частности статьи 5, 7, 8, 8-1, 8-2, 9, 10-1, 12, 16, 18, 19-1, 20-25, 25-1); Цифровой кодекс Республики Казахстан от 9 января 2026 года № 255-VIII (в частности статьи 4, 5, 37, 38, 41, 43, 46-49, 97, 98); Правила осуществления уведомления субъектов персональных данных о нарушении безопасности персональных данных; иные подзаконные акты уполномоченного органа в сфере защиты персональных данных и кибербезопасности в действующей редакции.