

## Политика обработки персональных данных ООО «ВТБ Мобайл»

В этом документе Общество с ограниченной ответственностью «ВТБ Мобайл» (также в тексте «мы», «нас», «наш») описывает порядок обработки персональных данных посетителей сайта <https://vtbmobile.ru>, а также наших приложений.

Если у вас есть вопросы об обработке персональных данных, вы можете написать письмо:

- на наш юридический адрес: 123308, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хорошевский, ул. 1-Я Магистральная, д. 25А, или
- на наш официальный адрес электронной почты: [zapros@vtbmobile.ru](mailto:zapros@vtbmobile.ru).

Мы придаем большое значение защите вашей частной жизни и безопасности ваших персональных данных. Просим вас внимательно изучить Политику обработки персональных данных (*далее – Политика*), чтобы понимать, для достижения каких целей мы осуществляем обработку ваших персональных данных и как вы можете реализовать свои права в отношении персональных данных.

### Немного о персональных данных и ваших правах при их обработке

Персональные данные – любая информация, которая прямо или косвенно относится к вам или позволяет вас определить.

Оператор персональных данных – юридическое или физическое лицо, осуществляющее обработку персональных данных. Когда вы посещаете наш сайт, мы становимся оператором ваших персональных данных.

Обработка персональных данных – совершение любых действий с персональными данными.

В соответствии с ФЗ «О персональных данных», вы имеете право:

- на доступ к персональным данным;
- на уточнение персональных данных;
- на блокирование и удаление персональных данных;
- на обжалование наших действий или бездействия;
- на обжалование решений, принятых на основании исключительно автоматизированной обработки ваших персональных данных;
- на отзыв согласия на обработку персональных данных.

### Как вы можете реализовать свои права?

- Вы можете написать официальный запрос на наш адрес (123308, г. Москва, вн.тер.г. муниципальный округ Хорошевский, ул. 1-Я Магистральная, д. 25А), указав в нем сведения о документе, удостоверяющем вашу личность или личность вашего представителя (тип документа, серия и номер, кем и когда выдан), ваше ФИО или ФИО представителя, информацию о характере взаимоотношений с вами, которые будут подтверждать факт обработки ваших персональных данных, вашу подпись или подпись вашего представителя. Такой запрос может быть направлен на нашу электронную почту в форме электронного документа, подписанного в соответствии с положениями законодательства Российской Федерации об электронной подписи;
- также вы можете использовать для обращений наш адрес электронной почты: [zapros@vtbmobile.ru](mailto:zapros@vtbmobile.ru).
-

Обжаловать наши действия как оператора персональных данных вы можете в [территориальном органе Роскомнадзора](#) в своем регионе.

## **Для чего мы обрабатываем ваши персональные данные?**

В этом разделе мы расскажем о целях и сроках обработки персональных данных, а также объясним, кому мы передаем ваши персональные данные.

В рамках перечисленных целей мы будем собирать, записывать, систематизировать, накапливать, хранить, уточнять (обновлять, изменять), извлекать, использовать, передавать (предоставлять, обеспечивать доступ), блокировать, удалять, уничтожать ваши персональные данные.

## **Обработка персональных данных на сайте и в приложениях**

**Обработка обращений, поступающих на электронных адрес: [zapros@vtbmobile.ru](mailto:zapros@vtbmobile.ru)**

В случае, если вы намерены обратиться в наш адрес с запросом, нам могут стать доступны ваши персональные данные в следующем объеме:

- ✓ фамилия, имя, отчество;
- ✓ номера контактных телефонов;
- ✓ сведения о совершенных операциях пользователя;
- ✓ иные сведения, содержащиеся в обращении.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным и неавтоматизированным способами.

Правовым основанием обработки указанных персональных данных является осуществления ваших прав и законных интересов, а также наших прав и интересов в соответствии с п.7 ч.1 ст.6 152-ФЗ.

Данные, получаемые нами в рамках обработки обращений, обрабатываются до предоставления ответа на обращение.

По достижении указанных сроков обработки персональные данные Пользователя уничтожаются путем удаления из информационных систем с помощью встроенных средств информационной системы.

## **Обработка обращений, поступающих в службу поддержки через чат поддержки или по телефону**

При обработке обращений, поступающих в службу поддержки, нам могут стать доступны ваши персональные данные в следующем объеме:

- ✓ фамилия, имя, отчество;
- ✓ номера контактных телефонов;
- ✓ иные сведения, содержащиеся в обращении.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным и неавтоматизированным способами.

Правовым основанием обработки указанных персональных данных является осуществления ваших прав и законных интересов, а также наших прав и интересов в соответствии с п.7 ч.1 ст.6 152-ФЗ.

Данные, получаемые нами в рамках обработки обращений, обрабатываются до предоставления ответа на обращение и могут передаваться в адрес третьего лица Банк ВТБ (ПАО).

По достижении указанных сроков обработки персональные данные Пользователя уничтожаются путем удаления из информационных систем с помощью встроенных средств информационной системы.

## Оформление [заявки](#) на получение сим-карты на сайте

Вы можете оставить заявку на получение сим-карты на нашем сайте путем предоставления следующих персональных данных:

- ✓ фамилия, имя, отчество;
- ✓ номера контактных телефонов;
- ✓ регион;
- ✓ адрес доставки.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным и неавтоматизированным способами.

Правовым основанием обработки указанных персональных данных является Согласие на обработку персональных данных, размещенное под формой заявки на получение сим-карты.

Персональные данные, полученные в рамках указанной цели, обрабатываются до истечения 5 лет после передачи сим-карты. Обработка персональных данных может быть поручена партнеру. Актуальный перечень партнеров, размещен на сайте <https://vtbmobile.ru/#/docs/>.

По достижении указанных сроков обработки персональные данные Пользователя уничтожаются путем удаления из информационных систем с помощью встроенных средств информационной системы.

## Аналитика посещений на сайте

**Что такое cookie-файлы?** Файлы cookie – это небольшие файлы, обычно состоящие из букв и цифр, загружаемые на устройство, когда вы обращаетесь к определенным веб-сайтам. Файлы cookie позволяют веб-сайтам распознавать ваше устройство.

Мы хотим, чтобы вам было комфортно использовать все функции наших сайтов, поэтому для его корректной работы мы обрабатываем cookie-файлы: они позволяют распознать вас, когда вы посещаете наши сайты или пользуетесь нашими услугами, запомнить ваши предпочтения и предоставить вам персонализированный опыт.

По своему назначению cookie-файлы делятся на:

- **Необходимые файлы cookie**, которые помогают сделать веб-сайт пригодным для использования, включив основные функции, такие как навигация по страницам и доступ к защищенным областям веб-сайта. Веб-сайт не может нормально функционировать без этих файлов cookie;
- **Статистические файлы cookie**, которые помогают владельцам веб-сайтов понять, как посетители взаимодействуют с веб-сайтами, собирая и сообщая информацию анонимно;

- **Маркетинговые файлы cookie**, которые используются для отслеживания посетителей на разных веб-сайтах. Они предназначены для того, чтобы показывать рекламу, которая является релевантной и привлекательной для отдельного пользователя и тем самым более ценной для владельцев веб-сайтов и сторонних рекламодателей.

На наших сайтах используются все три вида файлов cookie.

Отказаться от обработки cookie-файлов вы можете с помощью соответствующих настроек вашего браузера.

Когда вы пользуетесь нашими услугами, нам становится доступна следующая информация о вас: технические характеристики устройства; IP-адрес; информация об используемом браузере и языке; дата и время доступа к сайту; адреса запрашиваемых страниц сайта.

Эти технологии используются для отслеживания вашего поведения на сайте и сбора статистической информации о нашей клиентской базе в целом для улучшения предоставляемых нами услуг.

Так же, как и большинство других информационных ресурсов организаций, наши веб-серверы и системы безопасности хранят некоторые временные технические данные в своих лог-файлах.

На наших сайтах используются cookie-файлы и пиксели ретаргетинга аналитических сервисов. Cookie-файлы таких сторонних сервисов используются нами в статистических, аналитических и маркетинговых целях. Подробнее о том, какие сервисы используются нами смотрите в разделе [«Передача третьим лицам»](#).

Персональные данные, собираемые сервисами веб-аналитики, обрабатываются при предварительном уведомлении пользователей с помощью информационного сообщения, размещенного в футере главной страницы сайта.

Обрабатываемые в рамках указанной цели персональные данные не относятся к специальным категориям или биометрическим в соответствии со ст. 10–11 152-ФЗ и обрабатываются автоматизированным способом.

Файлы cookie, которые собираются на нашем сайте:

Строго необходимые, т. е. те, без которых наш сайт не будет работать корректно:

Наименование	Провайдер	Срок хранения	Описание
_ym_uid	.vtbmobile.ru	1 год	Позволяет идентифицировать пользователя.
_ym_d			Сохраняет сведения о первом посещении сайта.

Эксплуатационные файлы cookie сообщают нам сведения о том, какие страницы пользуются популярностью, контролируют входящий трафик и предоставляют сводную анонимную аналитическую информацию:

Наименование	Провайдер	Срок хранения	Описание
yandexuid	.yandex.com	1 год и 1 месяц	Регистрирует данные о поведении посетителей сайта

ymex		1 год	Хранит вспомогательную информацию для работы Яндекс.Метрики: время создания идентификаторов и их альтернативные значения.
_ym_isad	.vtbmobile.ru	20 часов	Этот файл cookie определяет, есть ли у Пользователя блокировщики рекламы.

Целевые файлы cookie: эти файлы cookie записывают посещенные вами страницы и ссылки, которые вы нажимали во время посещения нашего сайта, и используются для связи с социальными сетями или для показа рекламы, соответствующей вашим интересам:

Наименование	Провайдер	Срок хранения	Описание
yuidss	.yandex.com	1 год	Собирает информацию о поведении посетителей на нескольких веб-сайтах. Эта информация используется на сайте для оптимизации актуальности рекламы.

Наш сайт использует функциональные cookie для того, чтобы запомнить выбранную Вами информацию о языке, стране или других настройках поисковой системы и предоставить персонализированные или усовершенствованные выбранные Вами функции:

Наименование	Провайдер	Срок хранения	Описание
yabs-sid	.yandex.com	В течение визита	Позволяет идентифицировать пользователя.

Прочие файлы cookie:

Наименование	Провайдер	Срок хранения	Описание
i	.yandex.com	1 год и 1 месяц	Позволяет различать посетителей.
VID	.mail.ru	1 год	Содержит идентификатор для просмотра статистики
sync_cookie_csrf	.mc.yandex.com	10 минут	

sync_cookie_csrf			Позволяют предотвратить атаки на сайт.
bh	.yandex.com	1 год	Собирает информацию о поведении посетителей на нескольких веб-сайтах. Эта информация используется на сайте для оптимизации актуальности рекламы.
_ym_visorc	.vtbmobile.ru	30 минут	Используется для корректной работы Вебвизора.
tmr_detect	vtbmobile.ru	1 день	Этот файл cookie устанавливается Mail.ru. Он используется для отслеживания взаимодействия пользователя с веб-сайтом.
django_language	vtbmobile.ru	1 год	Позволяет перевести содержание страницы
sync_cookie_ok	vtbmobile.ru	1 день	Этот файл cookie используется в маркетинговых целях.
remixstlid	.vk.com	1 год	Позволяет настроить скрипт для корректной работы перехода на страницу Вконтакте
qrator_msid	.vtbmobile.ru	5 часов 33 минуты	Показывает наличие сбоев и ошибок при работе сайта
remixlang	.vk.com	1 год	Позволяет настроить скрипт для корректной работы перехода на страницу Вконтакте
tmr_lvid	.vtbmobile.ru	11 месяцев и 3 дня	Используется для отслеживания взаимодействия пользователя с веб-сайтом.

tmr_lvidTS	.vtbmobile.ru	11 месяцев и 3 дня	Используется для отслеживания взаимодействия пользователя с веб-сайтом.
------------	---------------	--------------------	---

## Передача данных третьим лицам

В целях оказания услуг и повышения их качества мы передаем информацию о вас следующим третьим лицам:

Цель обработки	Третьи лица, их местоположение и ссылка на политику конфиденциальности / веб-сайт, если это применимо	Цель передачи	Адрес третьего лица
Веб-аналитика и cookie	ООО «Яндекс» (Россия), <a href="#">Политика конфиденциальности</a>	Провайдер услуг веб-аналитики (Яндекс.Метрика)	119021, г. Москва, ул. Льва Толстого, д. 16
	ООО «ВК» (Россия), <a href="#">Политика конфиденциальности</a>	Провайдер услуг веб-аналитики	125167, г. Москва, Ленинградский пр-кт, д.39 стр.79
Поддержка работы сайта	Банк ВТБ (ПАО) (Россия), <a href="#">Политика конфиденциальности</a>	Хранение данных и предоставление сервисов	191144, Санкт-Петербург, Дегтярный переулок, д. 11, лит. А

Обработка персональных данных также может быть поручена партнерам. Актуальный перечень партнеров, размещен на сайте <https://vtbmobile.ru/#/docs/>.

## Сбор персональных данных несовершеннолетних

Наш сайт не предназначен для обработки персональных данных несовершеннолетних. Если у вас есть основания полагать, что ребенок предоставил нам свои персональные данные, то просим вас сообщить нам об этом, написав на почту [zapros@vtbmobile.ru](mailto:zapros@vtbmobile.ru).

## Безопасность данных

Персональные данные, которые мы собираем и храним, считаются конфиденциальной информацией. Они защищены от потери, изменения или несанкционированного доступа согласно законодательству Российской Федерации, в области персональных данных. Для этого мы применяем технические средства и организационные меры. Мы постоянно совершенствуем наши системы защиты данных.

## **Изменение политики**

Мы оставляем за собой право вносить изменения в нашу Политику в любое время. Мы просим вас регулярно просматривать все обновления нашей Политики. Мы будем направлять уведомления об изменениях Политики в случае, если такие изменения являются существенными, доступными нам способами.