

## Політика застосування файлів cookie та подібних технологій на веб-сайті <https://raiffeisen.ua/>

Цим АТ «Райффайзен Банк» (далі - Банк) повідомляє про використання на веб-сайті raiffeisen.ua та його піддоменах raiffeisen.ua, promo.raiffeisen.ua, zalog.raiffeisen.ua (далі - Сайт) файлів cookie та подібних технологій та надає інформацію щодо цілей їх використання та можливостей Користувачів щодо зміни налаштувань веб-браузерів та мобільних пристроїв, якщо вони не згодні зі способом використання файлів cookie та подібних технологій.

### Що таке файли cookie та які подібні технології застосовуються на Сайті

**Файл cookie** – це невеликий фрагмент даних, що містить унікальний ідентифікатор, який надсилається сервером веб-порталу до браузера та зберігається в пам'яті Вашого пристрою (комп'ютера, планшета, ноутбука, іншого мобільного пристрою).

**Файли cookie першої сторони** – це файли cookie, що встановлюються сайтом який Ви відвідуєте, в даному випадку це файли cookie, що належать даному Сайту.

Також, Сайт використовує сервіси третіх сторін, які теж встановлюють свої файли cookie. Такі файли cookie іменуються **файли cookie третьої сторони** (партнерів). **Постійні файли cookie** – це файли cookie збережені на Вашому пристрої, які залишаються в пам'яті пристрою коли Ви закриваєте свій браузер.

**Сесійні файли cookie** – це файли cookie, які видаляються автоматично коли браузер припиняє свою роботу або сторінка відвідуваного сайту закривається (завершується сесія).

На Сайті використовуються як сесійні, так і постійні файли cookie.

**Подібні технології** – технології, що відміні від файлів cookie та застосовуються на Сайті для збирання та/або збереження інформації в пам'яті Вашого пристрою. До них відносяться (включаючи, але не обмежуючись): відслідковуючи пікселі, код JavaScript, які збирають інформацію про браузер або пристрій, а також можуть встановлювати файли cookie, а також локальне сховище, що дає змогу зберігати дані в браузері або в пам'яті пристрою та охоплює локальне сховище HTML5 і кеш браузера.

### Цілі використання файлів cookie та подібних технологій на Сайті:

- забезпечення належного рівня безпеки Користувачів (цілі безпеки);
- управління сайтом, з цією метою файли cookie використовуються для збереження ідентифікаційних даних сесії. Наприклад, коли Сайт працює більш ніж на одному веб-сервері, Сайт використовує файли cookie для того, щоб впевнитися, що обмін інформацією здійснюється між браузером Користувача та конкретним веб-сервером (цілі забезпечення продуктивності, в тому числі управління Сайтом і трафіком та розподілення навантаження);
- збір та використання анонімної інформації, яка дозволить Банку краще зрозуміти, яким чином Користувачі використовують Сайт та яким чином можливо покращити структуру та функціонал Сайту (аналітичні цілі);

- збереження в межах сесії даних про дії Користувача, які використовуються на інших сторінках сайту. Наприклад збереження даних про вибраний для замовлення пакет послуг чи ідентифікатор партнера, по чиєму посиланню Користувач потрапив на Сайт;
- доставка та показ рекламних повідомлень Користувачам Сайту через його взаємодію з третіми сторонами (маркетингові цілі).

## Категорії файлів cookie, які застосовуються на Сайті

### 1. Необхідні cookie (Strictly Necessary cookie)

«Необхідні» файли cookie є необхідними для забезпечення коректного переміщення і використання особливостей Сайту та застосовуються для:

- вільної навігації Сайтом;
- запам'ятовування попередніх дій щойно Ви переходите назад на сторінку в рамках одної сесії;
- забезпечення безпеки Користувачів Сайту та попередження шахрайських дій;
- безпечного доступу для Користувача до захищених областей Сайту і використання його повноцінного функціонала;
- взаємодії із додатками Сайту і зручності навігації усіма його сервісами;
- збереження в межах сесії інформації про дії Користувача для використання на інших сторінках сайту.

Ім'я файлу cookie	Домен (сторона)	Опис	Термін зберігання
XSRF-TOKEN	raiffeisen.ua	Токен, що отримується на Сайті, та забезпечує відправку Користувачем форм зворотного зв'язку і не допускає міжсайтового скриптіну (захист від CSRF атак)	Сесійний файл cookie
TSxxxxxxxx* <sup>1</sup>	raiffeisen.ua, zalog.raiffeisen.ua, promo.raiffeisen.ua	Службові файли cookie для застосування політики безпеки Сайту	Сесійний файл cookie
route	raiffeisen.ua, promo.raiffeisen.ua	Службовий файл cookie для застосування політики безпеки Сайту	Сесійний файл cookie

<sup>1</sup> Тут і далі за текстом Політики, позначення виду xxxxxxxx\* (маска) в назві файлу cookie означає, що ім'я даного файлу cookie може містити різний набір символів (цифри та букви латинського алфавіту, та інші символи), що позначенні маскою.

laravel_session	raiffeisen.ua	Службовий файл cookie для ідентифікації екземпляру сеансу	24 хв.
card_order_package	raiffeisen.ua	Збереження інформації про обраний пакет послуг при замовленні картки	4 год.
order_card	raiffeisen.ua	Збереження інформації про вибрану для замовлення Користувачем кредитну/платіжну/іншу карту	4 год.
user	raiffeisen.ua	Хеш ідентифікатора Користувача сайту	10000 хв.

## 2. Cookie забезпечення Продуктивності (Performance cookie)

Cookie-файли для забезпечення «Продуктивності» застосовуються для анонімного збору статистичної інформації, аналізу продуктивності функціонування Сайту, якості надання послуг, та застосовуються для:

- Відстеження відвідуваності Сайту в цілях забезпечення стійкого й надійного сервісу (Веб-аналітика);
- Відправлення анонімного повідомлення партнерам про те, що один із Користувачів також відвідав їхній веб-сайт (Партнерське відстеження);
- Обробки помилок, для того, щоб допомогти поліпшити Сайт шляхом визначення будь-яких виникаючих помилок і їх причин;
- Тестування розробок, з метою тестування різних варіантів розробок Сайту;
- Статистику відгуків на маркетингову інформацію. Використовується для того, щоб проаналізувати, наскільки ефективна маркетингова інформація.

Ім'я файлу cookie	Домен (сторона)	Опис	Термін зберігання
ADRUM	raiffeisen.ua	Файл сервісу APPDYNAMICS (управління продуктивністю - використовує цей файли cookie для збору даних щодо веб-продуктивності)	Сесійний файл cookie

_csrf	promo.raiffeisen.ua	Файл cookie, що містить інформацію про лідо-генератора (джерело зовнішнього переходу на Сайт)	Сесійний файл cookie
PHPSESSID	promo.raiffeisen.ua	Контрольний файл cookie для зв'язки з лідо-генераторами	Сесійний файл cookie
symfony	zalog.raiffeisen.ua	Файл cookie для забезпечення функціонування веб-фреймворку (веб-платформи)	Сесійний файл cookie
__utmc	zalog.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics, що використовується для визначення нових сесій/відвідувань	Сесійний файл cookie
__utma	zalog.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics, що застосовується для розрізнення користувачів і сесій	2 роки
__utmb	zalog.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics, що використовується для визначення нових сесій / відвідувань Сайту	30 хв.
__utmt	zalog.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics, що використовується для обмеження частоти (кількості) запитів	10 хв.

_utmz	zalog.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics, що зберігає інформацію про джерело переходу або кампанію, та пояснює, як Користувач потрапив на Сайт	6 місяців
_ga	raiffeisen.ua, promo.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics (для збору та аналізу статистики)	2 роки
_gid	raiffeisen.ua, promo.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics (для підрахунку та відстеження кількості переглядів сторінок)	2 дні
_gat_xx-xxxxxxxx*	raiffeisen.ua, promo.raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics (для фільтрації запитів від ботів)	1 хв.
_dc_gtm_UA-xxxxxxxx*	raiffeisen.ua	Файл сервісу Google Analytics (Містить ідентифікатор Банку - tracking ID)	90 днів
admitad_uid	raiffeisen.ua	Містить ID партнера, за посиланням якого Користувач потрапив на Сайт	90 хв.

stg_returning_visitor	raiffeisen.ua	Файл Tag Manager, для визначення, чи Користувач вже раніше відвідував Сайт. Містить значення щодо часу останньої Взаємодії Користувача з Сайтом	1 рік
stg_traffic_source_priority	raiffeisen.ua	Файл Tag Manager, зберігає тип джерела трафіку, який пояснює, як Користувач потрапив на Сайт (прямі переходи, через пошукову мережу, за зовнішнім посиланням тощо)	30 хв.
stg_session_xxxxxxxx*	raiffeisen.ua	Файл Tag Manager, містить інформацію щодо джерела зовнішнього переходу	30 хв.

### 3. Функціональні cookie (Functionality cookie)

«Функціональні» файли cookie є постійними і дозволяють персоналізувати вміст сторінок Сайту відповідно до встановлених вимог (вибору) Користувача, і тим самим здійснювати можливість запам'ятовувати інформацію щодо дій/налаштувань, які впливають на вміст сторінки та відображення інформаційних вікон.

Ім'я файлу cookie	Домен (сторона)	Опис	Термін зберігання
-------------------	-----------------	------	-------------------

agreement_cookies	raiffeisen.ua	Для показу повідомлення Користувачеві про використання Cookie на сайті – містить значення щодо ознайомлення Користувача Текстом інформаційного вікна (банеру)	30 днів
-------------------	---------------	---	---------

#### 4. Маркетингові cookie (Targeted Advertising cookie)

«Маркетингові» файли cookie призначені для взаємодії з третіми сторонами за допомогою технологій доставки контенту, розміщуючи від імені Банку таргетовану рекламу, що відповідає Вашим інтересам до нашого Сайту і сайтів третіх сторін, на підставі того, як Ви взаємодієте із додатком, рекламою або контентом. Це дозволяє:

- поліпшити релевантність і персоналізацію маркетингових дій;
- обмежити кількість повторень маркетингової дії або показів рекламних оголошень;
- проводити опитування щодо якості обслуговування Користувачів;
- оцінити ефективність маркетингових/реklamних кампаній.

Ім'я файлу cookie	Домен (сторона)	Опис	Термін зберігання
_fbp	raiffeisen.ua	Facebook використовує для доставки серії рекламних оголошень	100 днів
fr	facebook.com	Використовується Facebook для показу рекламних оголошень, та містить зашифрований ідентифікатор Facebook і ідентифікатор браузера	3 місяці

_gcl_au	raiffeisen.ua	Файл сервісу Google AdSense (для вимірювання та управління ефективністю реклами на веб-сайтах, що використовують їхні послуги)	3 місяці
IDE	doubleclick.net (google.com)	Файл cookie для аналізу рекламних переваг (інтересів)	1,5 роки
NID, ANID	google.com	Використовуються для персоналізації реклами сервісами Google.	6 місяців
1P_JAR	google.com	Використовується для аналізу інформації про те, як Користувач використовує відвідуваний сайт, та про рекламу, яку Користувач бачив перед відвідуванням Сайту	1 місяць

### **Використання файлів cookie третіх сторін**

Сайт використовує файли cookie третіх сторін (партнерів) з метою аналітики, оптимізації досвіду Користувачів Сайту і з метою показу реклами поза цим Сайтом.

**Зверніть увагу**, що інформація, зібрана через файли cookie третьої сторони (партнера), а також застосування подібних технологій третьою стороною, цілі та принципи її обробки, підпорядковуються політикам конфіденційності/політикам використання файлів cookie третьої сторони (партнера), а не даній Політиці, та можуть бути змінені такою стороною (партнером).

### **Перелік третіх сторін (партнерів) та сервіси/послуги, які вони надають:**

**Google Analytics** – безкоштовні інструменти від компанії **Google LLC**, які дозволяють власникам веб-сайтів вивчати поведінку Користувачів на їхніх веб-сторінках та показники веб-трафіку.



Аналізуючи інформацію про Користувачів Сайту, Google Analytics надає Банку неперсоніфіковану (статистичну) інформацію, яка допомагає формувати та оптимізувати стратегію ведення бізнесу Банком та покращення Сайту. Сервіс Google Analytics оперує IP-адресами та інформацією про файли cookie, завдяки чому Банк дізнається, яка кількість Користувачів відвідує Сайт, скільки з їх числа переглядають ті чи інші сторінки, які браузері використовуються (що дозволяє вдосконалювати сумісність Сайту для більшої кількості Користувачів), а також, в деяких випадках, статистику щодо місцезнаходження Користувачів (країна, місто, регіон).

**Google Ads** – сервіс компанії **Google LLC**, що використовує дані, зібрані з великої кількості веб-сторінок, для профілювання інтересів Користувачів Інтернету та продажу рекламного простору організаціям, а також визначення вмісту на веб-сторінках, на яких розміщуються реклама його клієнтів.

Це дозволяє показувати рекламу продуктів та послуг Банку Користувачам, що раніше відвідували наш Сайт, на інших веб-сайтах.

**DoubleClick Digital Marketing** - це інтегрована платформа рекламних технологій від компанії **Google LLC**, що працює спільно з сервісами **Google Ads, Google AdSense**, та дозволяє рекламодавцям ефективніше створювати, управляти та розвивати ефективні цифрові маркетингові кампанії.

Інформацію щодо сервісів компанії **Google LLC** та політик обробки даних Ви можете отримати на офіційних сторінках компанії Google LLC за посиланнями:  
<https://policies.google.com/technologies/partner-sites>  
[https://support.google.com/analytics/topic/2919631?hl=ru&ref\\_topic=1008008](https://support.google.com/analytics/topic/2919631?hl=ru&ref_topic=1008008)

**Сервіси соціальної мережі Facebook** – сервіси, що надаються компаніями Facebook Inc. та Facebook Ireland Limited (далі – **компанія Facebook**), такі як: плагіни кнопок, блоки вподобань та коментарів, а також сервіси показу персоналізованої реклами у продуктах та додатках (Facebook, Messenger, Instagram тощо), що належать компанії Facebook.

Сервіси соціальної мережі Facebook застосовуються Банком на Сайті з метою показу реклами Банку та його партнерів у продуктах та додатках Facebook, та отримання інформації з Facebook про використання Користувачами соціальних плагінів (таких, як кнопки "Подобається" та "Поділитися"), а також отримання статистики у вигляді неперсоніфікованої інформації.

Facebook застосовує файли cookie та подібні технології на пристрої Користувача, коли він використовує сервіси соціальної мережі Facebook на цьому Сайті або Користувач був раніше в зареєстрований у **соціальній мережі Facebook або інших продуктах компанії Facebook**.

Політики використання даних **компанії Facebook**:

<https://www.facebook.com/about/privacy/your-info-on-other>

<https://www.facebook.com/legal/terms>

Користувач можете зупинити використання файлів cookie для персоналізації, вийшовши з облікового запису у **соціальної мережі** Facebook або скориставшись інструментами, що надаються **компанією Facebook**.

**Сервіси ElasticSearch** – пошуковий сервер, що надає можливість розподіленого, повнотекстового пошуку по сторінках. Пошук буде здійснюватися не лише по заголовках сторінок, а й по їх контексту. Також сайт враховує кількість відвідувань сторінок по пошукових записах і піднімає в верх більш відвідувані для забезпечення комфортного пошуку інформації.

Партнери можуть, в будь-який час, змінити умови роботи сервісів, призначення і використання файлів cookie та подібних технологій. Банк рекомендує Користувачам самостійно ознайомлюватись з політиками конфіденційності/політиками використання файлів cookie третіх сторін та відслідковувати зміни в них.

#### **Управління файлами cookie і технологією відстеження**

В більшості Інтернет-браузерів використання файлів cookie дозволено за замовчуванням. Ви можете змінити цей параметр, заблокувавши файли cookie або обмеживши їх використання, відповідним чином налаштувавши свій веб-браузер. Налаштування Вашого веб-браузеру доступні за наступними посиланнями:

Chrome <https://support.google.com/chrome/answer/95647?co=GENIE.Platform=Desktop&hl=ru>

Firefox <https://support.mozilla.org/ru/kb/uluchshennaya-zashita-ot-otslezhivaniya-vfirefox-?redirectlocale=ru&redirectslug=vklyuchenie-i-otklyuchenie-kukov-ispolzuemyhveb-s>

Opera <https://help.opera.com/ru/latest/web-preferences/#cookies>

Internet Explorer <https://support.microsoft.com/uk-ua/help/17442/windows-internetexplorer-delete-manage-cookies>

Microsoft Edge <https://support.microsoft.com/uk-ua/help/4468242/microsoft-edgebrowsing-data-and-privacy>

Safari <https://support.apple.com/ru-ru/guide/safari/sfri11471/mac>

**Зверніть увагу!** Використання індивідуальних налаштувань веб-браузеру може привести до обмеженого доступу до деяких розділів сайту або неповного його функціонування.

Параметри використання файлів cookie на мобільному пристрої Ви можете змінити у налаштуваннях свого пристрою.

Відмова від використання файлів cookie виконується шляхом установки індивідуальних налаштувань свого веб-браузеру і подальшого видалення файлів cookie з веб-браузеру.

Ви також можете **відмовитися від використання поведінкової онлайн-реклами сторонніх рекламодавців**, які управляють рекламними оголошеннями, що більшою мірою відповідають Вашим інтересам, шляхом установки індивідуальних налаштувань, відвідавши ці веб-сайти:

Google Tag Manager: <https://blog.intlock.com/using-gtm-to-enable-visitors-to-opt-out-ofbeing-tracked/>

Google Analytics: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout>

Google Ads: [https://adssettings.google.com/?utm\\_source=ps-tech&hl=ru](https://adssettings.google.com/?utm_source=ps-tech&hl=ru)

Facebook ADs: <https://www.facebook.com/help/568137493302217>

### **Оновлення даної Політики**

Банк залишає за собою право оновлювати дану Політику, при зміні власних застосованих технологій на Сайті, умов обробки даних Банком, в також при зміні переліку третіх сторін (партнерів), технології яких застосовуються на Сайті. Дана Політика розміщується у відкритому (загальнодоступному) доступі на Сайті та доступна для ознайомлення всім Користувачам.

### **Прикінцеві положення**

Користувачі при виникненні питань з приводу забезпечення Банком конфіденційності їх інформації можуть звернутися за адресою:

АТ «Райффайзен Банк»

вул. Лескова, 9

Київ

01011

Україна

Телефон: 0(800)500500

Веб-сайт: <https://raiffeisen.ua/>