

Політика Приватності «Raiffeisen Online»

Вступ

Ми, у Райффайзен Банку (далі – «Банк», «ми», «наш», «нам») особливо піклуємось про безпеку та приватність наших клієнтів. Саме тому ми створили цю Політику Приватності (далі – «Політика»). Ця Політика застосовується до обробки персональних даних в контексті користування Вами Інтернет-банкінгом «Raiffeisen Online», як його веб-версією та мобільним додатком (далі – «Raiffeisen Online»).

У цьому документі Ви можете знайти інформацію про наступне:

- Які персональні дані (далі – «дані») обробляються в рамках користування Вами Raiffeisen Online;
- Для яких цілей Банк збирає та/або обробляє ці дані;
- Кому Банк передає Ваші дані.

Сфера дії цього документу

Цей документ охоплює обробку персональних даних в рамках користування Raiffeisen Online. Для отримання більш детальної інформації щодо обробки Ваших даних, будь ласка, зверніться до тексту Повідомлення про порядок обробки персональних даних та права суб'єктів персональних даних (далі – «Повідомлення»), розташованому за посиланням: <https://raiffeisen.ua/data-protection>.

У Повідомленні Ви можете дізнатись інформацію про:

- Ваші права відповідно до законодавства про захист персональних даних;
- Правові підстави для обробки Ваших даних;
- Деталі щодо обробки Ваших даних як клієнта Банку;
- До якого органу Ви можете подати скаргу якщо вважаєте, що Ваші права у сфері законодавства про захист персональних даних порушено.

Які дані обробляє Raiffeisen Online?

В рамках користування Вами Raiffeisen Online, Банк збирає та обробляє різні категорії персональних даних. Нижче ви можете ознайомитись з категоріями даних, які збираються в рамках користування Raiffeisen Online та описом даних, які входять до вказаної категорії.

Ідентифікаційні дані. Коли Ви авторизуєтесь у Raiffeisen Online, Інтернет-банкінг отримує від інформаційних систем Банку дані, які ідентифікують Вас. Серед таких даних:

- Прізвище, ім'я, по батькові (ПІБ);
- Код реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП або «ПН»);
- **Дані Ваших карток та рахунків.** Raiffeisen Online обробляє дані про Ваші картки та рахунки. Серед цих даних:

- Дані карток - номери ваших кредитних та/або дебетних карток, їх актуальний баланс та дати закінчення терміну дії карток;
- Дані рахунків – номери Ваших банківських рахунків, їх актуальний баланс, типи, історія балансу та дати закінчення терміну договорів.

Дані Ваших карток та рахунків отримувачів. Коли Ви робите переказ на картку або виконуєте платіж або іншу транзакцію, Банк збирає дані про отримувачів даних переказів чи транзакцій. Ці дані включають:

- Номер рахунку або картки;
- Код реєстраційного номеру облікової картки платника податків (РНОКПП або «ПН»);
- Суму платежу;
- Призначення платежу;
- Номер Вашого договору або рахунку у сторонній організації (наприклад, якщо ви сплачуєте комунальні послуги через Raiffeisen Online).

Дані номерів телефону. Коли ви поповнюєте рахунок номера мобільного телефону через Raiffeisen Online, ми збираємо інформацію про цей номер мобільного телефону. Також Банк збирає інформацію про номер телефону, який Ви обираєте для інформування про зарахування та списання коштів по рахунках та картках.

Дані чату. Якщо Ви ініціюєте розмову з Банком через чат, Raiffeisen Online збирає історію цих чатів та питання, які було задано або ініційовано Вами.

Дані авторизації. Коли Ви створюєте обліковий запис у Raiffeisen Online, Банк збирає інформацію щодо даних, за якими Ви будете авторизуватись у Вашому обліковому записі. Серед таких даних:

- Дані про геш Вашого паролю. Коли Ви створюєте обліковий запис у Raiffeisen Online, Банк зберігає геш паролю, щоб надати можливість Вам авторизуватись у Raiffeisen Online. Прийміть, будь ласка, до уваги, що Банк не зберігає ваш пароль, а тільки геш (тобто, не може відтворити або дізнатись Ваш пароль);
- Дані про Ваш логін у Raiffeisen online;
- Токен авторизації, коли ви використовуєте біометричні дані для авторизації в Райффайзен Онлайн (Face ID/Touch ID тощо). Зверніть увагу, що в даному випадку банк не обробляє ваші біометричні дані, а лише токен, який містить інформацію, яка дозволяє нам визначити, що саме ви використовували свій мобільний пристрій для авторизації.

Технічні дані пристрою. Банк збирає дані про пристрій, за допомогою якого ви користуєтесь Raiffeisen Online та збирає такі дані:

Для мобільних пристроїв:

- IP адреса;
- MAC адреса;
- IMSI (ідентифікаційний номер SIM-карти);

- IMEI;
- Наявність чи відсутність модифікацій у операційній системі (root права тощо);
- Інформація про пристрій та версію операційної системи пристрою.

При використанні веб-версії:

- IP адреса;
- рядок user-agent: дані про Ваш пристрій, операційну систему тощо.

Історія дій у Raiffeisen Online. Банк збирає інформацію про Ваші дії у Raiffeisen Online, наприклад:

- Історія ваших авторизацій у Raiffeisen Online;
- Будь-які дії, які Ви виконуєте у Raiffeisen Online, в тому числі час їх виконання.

Інформація з файлів cookie (реп'яшків). Веб-версія Raiffeisen Online обробляє інформацію, яка отримана з cookie файлів вашого веб-браузера (реп'яшків) або файлів local storage.

Для чого Банк обробляє Ваші дані?

Банк використовує дані про Вас для різних цілей. У цьому розділі Ви можете знайти цілі, для яких ми обробляємо Ваші дані.

Надання Вам послуг Банку. Ми обробляємо Ваші дані для того, щоб надати Вам сервіси Банку за допомоги Raiffeisen Online. Наприклад:

- Обробка Ваших фінансових транзакцій;
- Відкриття нових рахунків чи депозитів;
- Виконання дій з платіжними картками;
- Інформування про фінансові операції за Вашими рахунками чи картками на обраний номер мобільного телефону.

Надати вам Raiffeisen Online з усім його функціоналом. Ми обробляємо Ваші дані для того, щоб ми могли надати вам Інтернет-банкінг Raiffeisen Online та усі його технічні та функціональні можливості. Наприклад:

- Ваші Технічні дані аналізуються для того, щоб Raiffeisen Online був максимально оптимізований під Ваш пристрій (наприклад, під версію Вашої операційної системи чи під розмір екрану Вашого пристрою);
- Якщо ви використовуєте веб-версію Raiffeisen Online, Ваші cookie файли (реп'яшки) необхідні для авторизації на веб-сайті Raiffeisen Online. Якщо Ви відключите cookie файли в налаштуваннях Вашого веб-браузера, то Ви просто не зможете авторизуватись у Вашому обліковому записі.

Реагування та обробка запитів. У разі необхідності обробки запитів, претензій, скарг, які стосуються використання Вами Raiffeisen Online, Банк може відповісти на них використовуючи Ваші дані.

Захист Банку та Вас (і Ваших коштів) від шахрайства. Банк аналізує Ваші дані та дані інших клієнтів, щоб протидіяти шахрайству та іншій неправомірній діяльності. Наприклад:

- Банк може аналізувати дані про пристрій, за допомогою якого проходить авторизація у ваш обліковий запис Raiffeisen Online для того, щоб переконатись, що авторизуєтесь дійсно Ви;
- Банк може аналізувати транзакції з вашого облікового запису у Raiffeisen Online для виявлення нетипової поведінки - для того, щоб переконатись, що транзакції робите дійсно Ви.

Захист від загроз інформаційної безпеки. Банк обробляє Ваші дані для захисту від загроз інформаційної безпеки. Наприклад:

- Банк обробляє тільки геш паролю (а не сам пароль), щоб ніякі особи, окрім вас, не могли авторизуватись у Вашому обліковому записі Raiffeisen Online;

Банк обробляє дані Вашого веб-трафіку для запобігання кібератакам, наприклад, DDoS атакам.

Аналіз використання та покращення Raiffeisen Online та сервісів Банку загалом. Банк використовує дані про те, як ви користуєтесь Raiffeisen Online, для аналізу того як Ви та інші клієнти Банку користуються Raiffeisen Online та використовують його функціонал. За допомогою цих даних Банк покращує як Raiffeisen Online, так і інші сервіси та продукти Банку. При виконанні таких аналізів, Банк робить все можливе, щоб Ваші дані оброблялись у знеособленому вигляді, окрім ситуацій, коли необхідно дослідити як конкретний клієнт Банку користується Raiffeisen Online або іншими сервісами Банку.

Надання технічної підтримки та аналіз помилок в роботі Raiffeisen Online. Ми використовуємо Ваші дані для надання вам технічної підтримки та аналізу помилок в роботі Raiffeisen Online. Наприклад:

- Якщо ви звернетесь до нас з проблемою, що виникла у наслідок користування Raiffeisen Online, для розв'язання Вашої проблеми можуть бути використані ваші дані (тією мірою, в якій це необхідно для розв'язання проблеми);
- Якщо Raiffeisen Online не спрацював або некоректно спрацював саме у Вас, нам будуть необхідні ваші дані, щоб зрозуміти чому проблема сталась конкретно у Вашому випадку або навіть відтворимо Ваш випадок (запустимо Raiffeisen Online на пристрої зі схожими характеристиками та геолокацією).

Зв'язок з вами та відповіді на Ваші запити. Якщо ви звернетесь до нас за допомогою чату Raiffeisen Online, Банк використає Ваші контактні дані для того, щоб відповісти на Ваше питання або обробити Ваш запит.

Виконання вимог застосовного до Банку законодавства. Банк обробляє Ваші дані для виконання вимог законодавства, серед якого: законодавство про протидію легалізації (відмивання) коштів та фінансування тероризму, постанови Національного банку України та інші нормативні акти.

Кому Банк передає Ваші дані?

Наші співробітники, підрядники, консультанти тощо. Для надання Вам Інтернет-банкінгу Raiffeisen Online та інших послуг та сервісів Банку, ми можемо залучати різних

осіб на підставі трудових договорів або у якості незалежних підрядників. Відповідно, у процесі своєї діяльності вони можуть мати доступ до Ваших персональних даних. Однак, ми хочемо запевнити Вас, що всі ці особи будуть обробляти Ваші дані згідно з цією Політикою та чинним законодавством та мають договірні та/або законодавчі зобов'язання щодо безпеки та конфіденційності Ваших персональних даних.

Google. Банк використовує служби Google, надані компанією Google LLC., 1600 Amphitheatre Parkway, Mountain View, CA 94043 USA, а також Google Ireland Limited, Gordon House Barrow Street Dublin 4, D04E5W5 Ireland, які включають Google Analytics та Менеджер тегів Google (не обробляє персональні дані). Існує додаток браузера Google Analytics, що дозволяє відмовитися від збору і використання даних Google Analytics. Щоб встановити додаток для браузера, який буде блокувати Google Analytics, перейдіть за цим посиланням: <https://tools.google.com/dlpage/gaoptout?hl=en>. Якщо ви хочете дізнатись як Google обробляє Ваші персональні дані, зверніться до [Політики Конфіденційності Google](#) або до розділу довідки «[Безпека та конфіденційність в Universal Analytics](#)».

Cloudflare. Банк використовує послуги компанії Cloudflare (Cloudflare, Inc. 101 Townsend St, San Francisco, CA 94107 USA) для захисту веб-версії Raiffeisen Online від загроз інформаційної безпеки. Cloudflare збирає інформацію з запитів веб-браузерів (user-agent та IP адресу). Щоб дізнатися більше про обробку даних компанією Cloudflare, будь ласка, зверніться до [Політики Конфіденційності Cloudflare](#) (англ. мовою).

Amazon. Банк використовує хмарне сховище Amazon AWS для розміщення цифрової інфраструктури Банку. Дані юридичної особи: Amazon Web Services EMEA SARL, 38 Avenue John F. Kennedy, L-1855, Luxembourg. Регіон розміщення: Німеччина, Франкфурт-на-Майні. Щоб дізнатись більше про обробку персональних даних AWS, зверніться до [Додатку про обробку персональних даних AWS](#) (англ. мовою).

Контактні дані

У разі будь-яких питань щодо обробки Ваших даних, будь ласка, звертайтеся за наступними контактними даними до нас як [володільця персональних даних](#):

АТ «Райффайзен Банк»

01011, м.Київ, вул. Генерала Алмазова, 4а

Телефони: 0 800 400 504, 0 800 500 500

Веб-сайт: <https://raiffeisen.ua/>

E-mail: info@raiffeisen.ua