

**ПОЛИТИКА
обработки и обеспечения безопасности персональных данных
Сервиса Qplus**

1. О чём эта Политика?

1.1. Политика обработки и обеспечения безопасности персональных данных Сервиса Qplus (далее – **Политика**) Акционерного общества коммерческого инвестиционного банка «ЕВРОАЛЬЯНС»» (ОГРН 1023700001467, ИНН 3702030072, базовая лицензия на осуществление банковских операций № 1781 от 18 октября 2018 года) (далее - **Банк, Мы, Оператор**), адрес: Российской Федерации, Ивановская область, г. Иваново, ул. Станко, д. 13 определяет, как мы обрабатываем и защищаем Ваши персональные данные в рамках конкретного Ресурса (как он определен ниже).

1.2 Действие Политики распространяется на все наши процессы на Ресурсе, в рамках которого мы обрабатываем Ваши персональные данные. Все наши руководители и работники во всех структурных подразделениях строго исполняют данную Политику.

1.3. Мы обрабатываем Ваши персональные данные и обеспечиваем их безопасность в соответствии с положениями законодательства Федерального закона от 27.07.2006 N 152-ФЗ «О персональных данных» (далее – Закон о персональных данных), иных применимых требований законодательства в области обработки и защиты персональных данных.

1.4. По любым вопросам, связанным с настоящей Политикой, а также с обработкой и защитой Ваших персональных данных, Вы можете обратиться к нам по адресу электронной почты: info@euroalliance.ru.

2. Термины, которые мы используем

- **Оператор** – это государственный или муниципальный орган, организация либо гражданин, которые самостоятельно или совместно с другими лицами организуют и/или выполняют обработку персональных данных, а также определяют, зачем именно обрабатываются данные, какие именно данные подлежат обработке и какие действия совершаются с этими данными. Мы выступаем оператором Ваших персональных данных при использовании Вами Сервиса Qplus.
- **Персональные данные** — это любая информация, которая прямо или косвенно позволяет установить конкретного человека (субъекта персональных данных).
- **Субъект персональных данных** – человек, к которому относятся персональные данные.
- **Обработка персональных данных** – любое действие с Вашиими персональными данными, которое мы совершаляем (например, сбор, запись, хранение, уничтожение).
- **Передача персональных данных** – предоставление третьей стороне законного доступа к Вашим персональным данным.
- **Обработчик** – осуществляет обработку Ваших персональных данных по нашему поручению. В некоторых процессах мы сами можем являться обработчиком.
- **Ресурс** – сайт, расположенные по адресу в сети Интернет: <https://qplus.ru/>, а также приложения Qplus в AppStore (<https://apps.apple.com/ru/app/id350905609>), Google Play (<https://play.google.com/store/apps/details?id=ru.mw>) и RuStore (<https://www.rustore.ru/catalog/app/ru.mw>).
- **Клиент** — физическое лицо, резидент Российской Федерации, достигшее восемнадцатилетнего возраста, осуществившее акцепт Договора (публичная оферта Сервиса Qplus, размещенная на сайте Оператора) в соответствии с его условиями.
- **Сервиса Qplus (далее – Сервис)** – совокупность услуг, оказываемых Оператором Клиентам по переводу денежных средств без открытия банковского счета, предоставлению электронных средств платежа и иных услуг, описание и иная информация о которых размещена на Сайте Оператора.
- **ГК РФ** – Гражданский кодекс Российской Федерации

- **Закон ПОД/ФТ** – Федеральный закон Российской Федерации от 07.08.2001 № 115-ФЗ «О противодействии легализации (отмыванию) доходов, полученных преступным путем, и финансированию терроризма».

3. Как мы обрабатываем Ваши персональные данные?

3.1. Мы осуществляем сбор, запись, систематизацию, накопление, хранение, обновление, изменение, извлечение, использование, передачу, распространение, предоставление доступа, обезличивание, блокирование, удаление, уничтожение Ваших персональных данных. В случае распространения Ваших персональных данных мы попросим у Вас отдельное согласие перед началом такого распространения.

3.2. Мы можем обрабатывать Ваши персональные данные с использованием и без использования средств автоматизации.

3.3. Если мы передаем Ваши персональные данные, мы внедряем все необходимые меры безопасности данных, описанные в разделе 6 Политики. Перечень третьих лиц, кому мы передаем Ваши персональные данные, указан в п. 7.1 Политики.

3.4. Ниже мы представили информацию об обработке персональных данных для каждой цели обработки и категории субъектов.

3.4.1 Посетители Ресурса

Цель: Использование сторонних сервисов аналитики для анализа Вашего поведения на нашем Ресурсе и улучшения наших сервисов и продуктов на основе этих данных

Перечень: cookie-файлы (маркетинговые, аналитические). В разделе 8 Политики мы детально описали, какие именно cookie-файлы собираем на нашем Ресурсе.

Срок хранения: cookie-файлы хранятся 1-2 года, в зависимости от типа файлов.

Правовое основание: согласие на обработку персональных данных, предоставляемое посетителем Ресурса путем нажатия соответствующей кнопки на cookie-баннере, размещенном на главной странице сайта.

3.4.2. Клиенты Сервиса

Цель: Регистрация клиента в Сервисе для статуса Минимальный

Перечень: идентификаторы: логин (номер электронного кошелька).

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.7 Закона ПОД/ФТ).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Идентификация клиентов и повышение статуса

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька).
- контактная информация: ФИО, номер телефона.
- сведения из документов: паспортные данные (гражданство, дата рождения, номер паспорта, дата рождения), ИНН, СНИЛС, номер полиса ОМС.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.7 Закона ПОД/ФТ).

Правовое основание: требования закона – ч.5.8 ст. 7 Закона ПОД/ФТ, в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Пополнение электронного кошелька

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька).
- контактная информация: номер телефона.

- финансовая информация: сведения о балансе, сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег (сумма платежа, время и дата совершения платежа, назначение платежа, получатели).
- статусы в Сервисе.
- сведения об устройствах: данные о конфигурации и характеристиках программно-аппаратных средств, используемых Вами для доступа к Сервису.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.7 Закона ПОД/ФТ).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Подтверждения платежей (в том числе Flash call, Voicecall, SMS) в целях повышения уровня безопасности использования Сервиса Qplus.

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька).
- контактная информация: номер телефона.
- финансовая информация: сведения о балансе, сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег (сумма платежа, время и дата совершения платежа, назначение платежа, получатели).

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.7 Закона ПОД/ФТ).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Информирование о событиях, относящихся к электронному кошельку (в том числе в push-уведомлениях)

Перечень:

- Идентификаторы: логин (номер электронного кошелька).
- Контактная информация: номер телефона, адрес электронной почты.
- Финансовая информация: сведения о балансе, сведения об операциях, совершенных с использованием электронных денег (сумма платежа, время и дата совершения платежа, назначение платежа, получатели), информация об изменениях состояния электронного кошелька.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 5 лет, затем удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.7 Закона ПОД/ФТ).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Обработка обращений Клиентов

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька);
- контактная информация: ФИО, номер телефона; электронная почта; сведения из документа, удостоверяющего личность.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения договора (ч.1 ст.196 ГК РФ).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Прохождение опроса по качеству оказанных услуг клиентским сервисом

Перечень:

- контактная информация: электронная почта.
- иные данные: сведения, который указал клиент в опросе.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения договора (ч.1 ст.196 ГК РФ).

Правовое основание: согласие на обработку персональных данных, предоставляемое Клиентом перед началом опроса.

Цель. Рекламные и маркетинговые рассылки (в том числе в push-уведомлениях)

Перечень: контактная информация: электронная почта.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения договора (ч.1 ст.196 ГК РФ).

Правовое основание: согласие на обработку персональных данных, предоставляемое Клиентом путем нажатия соответствующей кнопки на Ресурсе.

Цель. Проведение маркетинговых исследований

Перечень:

- контактная информация: ФИО, номер телефона.
- сведения, сообщенные респондентом в ходе интервью.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения договора (ч.1 ст.196 ГК РФ).

Правовое основание: согласие на обработку персональных данных, предоставляемое Клиентом перед проведением исследований.

Цель. Обеспечение исполнения законодательства о противодействии легализации денежных средств, полученных преступным путем и функционирование антифрод-системы.

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька).
- контактная информация: ФИО, номер телефона, адрес электронной почты.
- информация о Вашей деятельности.
- копия / сведения из документа, подтверждающего принадлежность номера телефона: реквизиты документа, оператор связи.
- копия / сведения из документа, удостоверяющего личность.

Критерий удаления: данные хранятся в течение 5 лет с момента совершения транзакции, затем, в случае расторжения договора, удаляются.

Срок хранения: 5 лет после расторжения договора (ч.4 ст.7 Закона ПОД/ФТ).

Правовое основание: требования закона – ч.5.8 ст. 7 Закона ПОД/ФТ, в соответствии с п. 2 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Настройка и удаление профиля Клиента в Сервисе

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька), данные документа, удостоверяющего личность.
- контактная информация: номер телефона, адрес электронной почты.
- финансовая информация: сведения о балансе.
- статусы в Сервисе.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения договора (ч.1 ст.196 ГК РФ).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

Цель. Взаимодействие с клиентом через чат-бот

Перечень:

- идентификаторы: логин (номер электронного кошелька), данные документа, удостоверяющего личность.
- контактная информация: номер телефона, адрес электронной почты.

- финансовая информация: сведения о балансе, транзакции кошелька.
- Иная информация: IP-адрес; иная информация, предоставляемая Вами в зависимости от специфики запроса.

Критерий удаления: после расторжения договора данные хранятся 3 года, затем удаляются.

Срок хранения: 3 года после расторжения (ч.1 ст.178 ГК РК).

Правовое основание: публичная оферта Сервиса Qplus, заключенная с Вами в момент регистрации, в соответствии с п. 5 ч. 1 ст. 6 Закона о персональных данных.

4. Про хранение и уничтожение Ваших персональных данных

4.1. Мы храним Ваши данные столько, сколько это нужно для предоставления Сервиса, выполнения требований закона и для других наших целей, описанных в Разделе 3. После этого мы их безопасно удаляем.

4.2. При определении срока хранения мы учитываем объем и характер персональных данных, насколько они чувствительны, а также возможные риски для Вас в случае их утечки или неправомерного использования.

4.3. Если применимое законодательство не требует иного и у нас нет других оснований для обработки персональных данных, мы уничтожаем персональные данные в следующих случаях:

- **Достигнута цель обработки.** Например, если Ваши данные использовались для улучшения качества нашего сервиса и анализа Вашего опыта использования Ресурса, и такой анализ был завершен.
- **Расторгнут договор (публичная оферта)** и истек срок хранения документов по законодательству. Например, если Вы больше не хотите пользоваться Сервисом Qplus и удаляете его.
- **Вы отозвали согласие**, если правовым основанием было согласие. Например, Вы больше не хотите получать маркетинговую рассылку и отписались от неё.
- **Данные обрабатывались неправомерно.** Например, кто-то зарегистрировал Вас без Вашего ведома.

4.4. Мы внедрили процедуру уничтожения персональных данных и утвердили форму акта такого уничтожения.

5. Про порядок исполнения Ваших прав

5.1. По любым вопросам, связанным с реализацией Ваших прав, Вы можете обратиться к нам:

- По адресу электронной почты: info@euroalliance.ru.
- Либо направив письмо по адресу: Российская Федерация, Ивановская область, г. Иваново, ул. Станко, д. 13

5.2. Мы обязуемся исполнять Ваши права в объеме, определенном положениями законодательства Российской Федерации о персональных данных:

Ваши права	Порядок исполнения ваших прав
<p>Получать информацию и разъяснения по вопросам обработки Ваших персональных данных, включая сведения о том:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Как обрабатываются персональные данные; • Кто имеет доступ к персональным данным; 	<p>Основная информация представлена в данной Политике.</p> <p>Дополнительные сведения можно получить, отправив запрос по каналам связи, указанным выше.</p>

<ul style="list-style-type: none"> • Сколько обрабатываются и хранятся персональные данные; • Как Вы можете защитить свои права; • Осуществляем ли мы трансграничную передачу Ваших персональных данных; • Какие лица осуществляют обработку персональных данных по нашему поручению. 	
Запрашивать изменения и дополнения своих персональных данных.	Вы можете самостоятельно связаться с нами по каналам связи, указанным выше.
Отозвать согласие на обработку персональных данных.	<p>Вы можете отправить запрос на отзыв согласия на обработку персональных данных по каналам связи, указанным выше.</p> <p>Право на отзыв согласия на обработку персональных данных относится ко всем целям обработки и ко всем персональных данным, где правовым основанием для обработки является согласие на обработку персональных данных.</p> <p>После получения такого заявления мы своевременно прекращаем обработку и выполняем уничтожение персональных данных.</p>
Запрашивать блокирования своих персональных данных.	<p>В случае, если сбор и обработка Ваших персональных данных произведены с нарушением законодательства РФ, а также в случае выявления неточных персональных данных, мы заблокируем Ваши персональные данные.</p> <p>Вы можете оставить запрос на блокирование персональных данных по каналам связи, указанным выше.</p>
Запрашивать уничтожения своих персональных данных.	<p>В случае, если мы достигли целей обработки данных, либо если сбор и обработка ваших персональных данных произведены с нарушением законодательства РФ, либо если Вы отозвали согласие на обработку персональных данных, либо если истек срок хранения таких данных, мы уничтожим Ваши персональные данные.</p> <p>Вы можете оставить запрос на уничтожение персональных данных по каналам связи, указанным выше.</p>
Защищать свои права и законные интересы в судебном или внесудебном порядке.	Мы внедрили необходимые меры защиты Ваших прав и законных интересов с учетом результатов анализа рисков, требований законодательства и лучших практик.

	<p>В случае, если Вы считаете, что своими действиями мы нарушаем ваши права и свободы, Вы вправе:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Обратиться в суд, в том числе за возмещением убытков и/или компенсацией морального вреда; • Обжаловать наши действия или бездействие в Федеральную службу по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор): rkn.gov.ru
--	---

5.3. Мы не принимаем решения исключительно по результатам автоматизированной обработки Ваших персональных данных.

5.4. Мы не обрабатываем персональные данные несовершеннолетних лиц.

6. Как мы обеспечиваем безопасность персональных данных?

6.1. Мы защищаем Ваши персональные данные от постороннего вмешательства, несанкционированных попыток доступа к информации, раскрытия или уничтожения персональных данных. В частности, мы:

- определили ответственных за организацию обработки персональных данных;
- ознакомили наших сотрудников с правилами и принципами обработки и защиты персональных данных и провели обучения;
- внедрили необходимые организационные и технические меры согласно требованиям законодательства.

6.2. Мы принимаем иные меры для защиты Ваших персональных данных в объеме, предусмотренном применимым законодательством, обеспечивающие, в частности:

- предотвращение несанкционированного доступа к персональным данным;
- своевременное обнаружение фактов несанкционированного доступа к персональным данным (если несанкционированный доступ не удалось предотвратить);
- минимизацию неблагоприятных последствий несанкционированного доступа к персональным данным;
- предоставление доступа государственной технической службе к объектам информатизации, использующим, хранящим, обрабатывающим и распространяющим персональные данные ограниченного доступа;
- регистрацию и учет действий с персональными данными, предусмотренных применимым законодательством.

7. Передача данных

7.1. Мы можем привлекать к обработке Ваших персональных данных трети лица и передавать им Ваши персональные данные в соответствии с законодательством Российской Федерации:

Кому мы передаем Ваши данные?	Цель передачи данных	Условия передачи данных	Перечень действий по обработке, который выполняет получатель Ваших данных	Наличие трансграничной передачи
Наши контрагенты,	Прием платежей от клиентов Сервиса в пользу провайдера	Договор	Сбор, запись, хранение, уточнение	Нет

Кому мы передаем Ваши данные?	Цель передачи данных	Условия передачи данных	Перечень действий по обработке, который выполняет получатель Ваших данных	Наличие трансграничной передачи
банки, партнеры (операторы)			(обновление, изменение), использование, передача, систематизация, накопление, извлечение, блокирование, уничтожение	
АО КИВИ (обработчик)	<ul style="list-style-type: none"> Использование инфраструктуры и техническая поддержка Сервиса Анализ Вашего поведения на нашем Ресурсе и улучшение наших сервисов и продуктов на основе этих данных Подготовка аналитических исследований и отчетности 	Договор		Нет
ПАО «МТС»	<ul style="list-style-type: none"> Идентификация Клиентов в Сервисе 	Договор		Нет
Наши партнеры	Проведение маркетинговых исследований	Договор		Нет
Уполномоченные государственные органы (операторы)	<ul style="list-style-type: none"> Ответы на запросы государственных органов Исполнение требований применимого законодательства 	Исполнение требований применимого законодательства		Нет
Сервисы Яндекс	Прохождение опроса по качеству оказанных услуг клиентским сервисом	Публичная оферта		Нет

7.2. Мы передаем Ваши персональные данные третьим лицам при условии того, что они обеспечивают конфиденциальность и безопасность Ваших персональных данных.

8. Использование cookie-файлов и иных средств веб-аналитики

8.1. Cookie — это небольшие файлы, которые создаются и сохраняются браузером при посещении сайта, cookie-файлы хранятся на устройстве пользователя сайта не более 1 года и позволяют отслеживать качество работы сайта и характеристики его использования, а также оптимизировать маркетинговые активности в Интернете.

8.2. Мы уведомляем пользователей сайта, что посещение и использование сайта по умолчанию предусматривает генерацию и сохранение cookie-файлов. В случае технической возможности, пользователю сайта может быть предложена альтернатива в виде использования сайта без сохранения cookie-файлов, при этом не гарантирована работа всех функций сайтов.

8.3. Мы используем следующие виды cookie-файлов:

Строго необходимые файлы cookie

Эти файлы cookie необходимы для функционирования веб-сайта и не могут быть отключены в наших системах. Обычно они устанавливаются только в ответ на действия посетителей, которые равнозначны запросу на услуги, такие как установка настроек конфиденциальности, вход в систему или заполнение форм.

Функциональные файлы cookie

Эти файлы cookie позволяют Ресурсу запоминать предпочтения пользователя на веб-сайте и выбор, который он делает на веб-сайте, включая географическое местоположение, язык и расширенный контент. Эти файлы cookie также позволяют отображать встроенный контент на веб-сайте.

Аналитические файлы cookie

Эти файлы cookie позволяют Ресурсу подсчитывать посещения и источники трафика, чтобы мы могли измерять и улучшать производительность нашего сайта. Они помогают нам узнать, какие страницы наиболее и наименее популярны, и увидеть, как посетители перемещаются по сайту. Мы используем аналитические файлы cookie для сбора анонимных данных, что позволяет нам просматривать только обобщенную информацию, например тенденции активности пользователей, без идентификации отдельных посетителей. Это помогает нам улучшить наш веб-сайт и удобство его использования, сохраняя при этом Вашу конфиденциальность. Если эти файлы cookie отключены, мы не будем знать, когда такой пользователь, как вы, посещал наш сайт, и не сможем отслеживать его работу.

Маркетинговые файлы cookie

Эти файлы cookie используются для доставки Вам рекламных объявлений, отвечающим Вашим интересам. Они также используются для ограничения количества Ваших просмотров рекламы, а также для оценки эффективности рекламной кампании. Эта информация может быть передана другим организациям, например, рекламным партнерам. Это означает, что после того, как Вы побываете на нашем сайте, Вы можете увидеть некоторые рекламные объявления о наших услугах в другом месте сети Интернет.

Основные файлы cookie и сторонние файлы cookie

Оба типа файлов cookie представляют собой фрагменты информации, которые собирают данные пользователя нашего сайта. Оба этих типа используются для хранения данных, таких как информация отслеживания для анализа производительности Ресурса (аналитические файлы cookie).

Основные файлы cookie

Основные файлы cookie создаются Ресурсом и используются в домене сайта, мы не передаем информацию другим партнерам. Они часто используются для улучшения пользовательского опыта (UX) путем запоминания предпочтений и настроек пользователя веб-сайта.

Сторонние файлы cookie

Сторонний файл cookie размещается на Ресурсе кем-то, кроме владельца Ресурса (третьей стороной), и собирает пользовательские данные для третьей стороны. Сторонние файлы cookie также размещаются для того, чтобы сайт мог запомнить что-то о пользователе позже.

8.4. Как управлять файлами cookie?

Основные файлы cookie

Вы можете управлять файлами cookie, которые размещаются на ваших устройствах (планшет, смартфон, ПК и т. д.): удалять файлы cookie, устанавливать для них разрешения и отзывать свое согласие на использование нами файлов cookie.

Сторонние файлы cookie

Инструкции по удалению или блокировке сторонних файлов cookie в различных браузерах доступны по ссылкам ([Google Chrome](#), [Microsoft Edge](#), [Opera](#), [Mozilla Firefox](#), [Safari](#)).

9. Заключительные положения

9.1. Во всем ином, что не урегулировано настоящей Политикой, мы руководствуемся положениями законодательства Российской Федерации, в том числе положениями Закона о персональных данных и нашими локальными актами в области обработки персональных данных.

9.2. Мы вправе менять данную Политику. При внесении изменений Политика в актуальной редакции размещается на нашем сайте по адресу: <https://qplus.ru/>.

9.3. Дата размещения Политики: 17 декабря 2025, версия Политики: 1.0

