Политика конфиденциальности

Действует с 22 October 2026 · редакция 2026-10-22

1. Общие положения

1.1. Настоящая Политика конфиденциальности (далее — Политика) разработана в соответствии с Федеральным законом от 27.07.2006 № 152-ФЗ «О персональных данных» (далее — 152-ФЗ) и определяет порядок обработки персональных данных и меры по обеспечению их безопасности на сайте **shilko.ru** (далее — Сайт).

1.2. Политика является публично доступным документом и размещена в свободном доступе по адресу https://shilko.ru/policy/ (статья 18.1 ч. 2 п. 1 152-ФЗ).

1.3. Использование Сайта означает ознакомление Пользователя с Политикой. Если Пользователь не согласен с условиями Политики, он должен прекратить использование Сайта.

1.4. Оператор оставляет за собой право изменять Политику. Новая редакция вступает в силу через 7 (семь) календарных дней с момента её публикации на Сайте, если иной срок не указан в новой редакции. Настоящая редакция вступает в силу с 22 октября 2026 года.

2. Оператор персональных данных

Оператор (далее — Психолог): **Шилко Никита Сергеевич**, физическое лицо, применяющее специальный налоговый режим «Налог на профессиональный доход» (самозанятый), ИНН **971503840744**.

Контакты для обращений по вопросам обработки персональных данных:

- Электронная почта: **help@shilko.ru**
- Телефон: **+7 (977) 148-03-51**

Все обращения, связанные с обработкой персональных данных (запросы, отзыв согласия, заявления о реализации прав субъекта), направляются по указанным контактам.

3. Термины и определения

В настоящей Политике используются термины в значениях, установленных 152-ФЗ:

- **Персональные данные (ПДн)** — любая информация, относящаяся к прямо или косвенно определённому или определяемому физическому лицу.

- **Обработка ПДн** — любое действие с ПДн (сбор, запись, систематизация, накопление, хранение, уточнение, извлечение, использование, передача, блокирование, удаление, уничтожение).
- **Субъект ПДн** — физическое лицо, к которому относятся ПДн (Пользователь Сайта или Клиент Психолога).
- **Сайт** — интернет-ресурс, расположенный по адресу https://shilko.ru, и его сервисы (включая мессенджер по адресу https://shilko.ru/messenger/).

4. Характер услуг и квалификация обрабатываемых данных

4.1. Психолог оказывает услуги **психологического консультирования**. Указанные услуги **не являются медицинской деятельностью** в смысле Федерального закона от 21.11.2011 № 323-ФЗ «Об основах охраны здоровья граждан» и не требуют медицинской лицензии.

4.2. Психолог **не осуществляет** постановку медицинских диагнозов, назначение лечения, выдачу медицинских заключений, оказание психиатрической или психотерапевтической помощи в значении Закона РФ от 02.07.1992 № 3185-I «О психиатрической помощи».

4.3. В рамках консультирования обрабатываются сведения о **психологическом и эмоциональном состоянии** Клиента, формулируемые им в произвольной форме (запрос, переживания, ощущения). Указанные сведения **не относятся** к информации, составляющей врачебную тайну, и не квалифицируются Оператором как сведения о состоянии здоровья в смысле статьи 10 152-ФЗ.

4.4. Клиент **обязуется не сообщать** в ходе консультаций сведения о медицинских диагнозах, истории лечения, принимаемых лекарственных препаратах, генетических данных и иных специальных категориях персональных данных. В случае самостоятельного сообщения Клиентом таких сведений по собственной инициативе они **не запрашиваются** Оператором, не фиксируются в письменной форме, не используются для принятия каких-либо решений и удаляются при первой возможности.

5. Цели обработки и правовые основания

№	Цель обработки	Правовое основание
5.1	Оказание услуг психологического консультирования	Согласие субъекта (ст. 6 ч. 1 п. 1 152-ФЗ); договор-оферта (ст. 6 ч. 1 п. 5)
5.2	Идентификация Пользователя при входе в личный кабинет (мессенджер)	Согласие субъекта; договор

№	Цель обработки	Правовое основание
5.3	Запись на консультации и напоминания о записи	Согласие субъекта; договор
5.4	Приём оплаты услуг через платёжного агрегатора и переводом через Систему быстрых платежей (СБП), возврат оплаты	Договор (ст. 6 ч. 1 п. 5); закон (ст. 6 ч. 1 п. 2, учёт расчётов по 422-ФЗ)
5.5	Обеспечение работоспособности Сайта, защита от атак, статистика посещаемости Сайта (Яндекс Метрика, см. раздел 12), оценка того, через какие каналы Пользователи узнают о Сайте	Законный интерес Оператора (ст. 6 ч. 1 п. 7)
5.6	Исполнение требований законодательства, налогового и антифрод-контроля	Закон (ст. 6 ч. 1 п. 2)
5.7	Подготовка к консультированию и оценка его хода по тестам и опросникам, которые Психолог назначает в личном кабинете, а также по результатам открытых тестов Сайта (раздел «Методики», /metodiki/), которые Пользователь сам привязал к своей учётной записи	Отдельное согласие на обработку результатов тестирования (ст. 6 ч. 1 п. 1, ст. 9 152-ФЗ)
5.8	Предоставление открытых тестов Сайта (/metodiki/) без регистрации: подсчёт и показ результата посетителю, ссылка «поделиться» по его выбору, обезличенная статистика по методике; защита формы начала теста от автоматических запросов (Яндекс SmartCaptcha)	Законный интерес Оператора (ст. 6 ч. 1 п. 7); результаты открытых тестов до привязки к учётной записи хранятся без сведений, позволяющих определить посетителя (п. 6.1)

Оператор не осуществляет рассылку рекламных сообщений и не использует ПДн в маркетинговых целях. Если в будущем такая обработка появится, она будет производиться только при наличии **отдельного согласия** субъекта (ст. 18 ФЗ «О рекламе»).

6. Перечень обрабатываемых персональных данных

6.1. Данные, предоставляемые Пользователем:

- фамилия, имя, отчество;
- дата рождения, пол;
- адрес электронной почты;
- номер телефона;

- идентификаторы (никнеймы) в мессенджерах, выбранных Пользователем для связи (например: Telegram, VK, WhatsApp*, WeChat, IMO, Discord);
- часовой пояс;
- фотография профиля (аватар) — по желанию;
- сведения о психологическом и эмоциональном состоянии в формулировках Клиента (текст, голосовые сообщения в мессенджере Сайта);
- комментарии и сообщения, оставляемые в формах обратной связи и в мессенджере, в том числе описание ситуации для письменного разбора;
- по желанию — ответ на вопрос, как Пользователь узнал о Сайте (поиск, нейросеть, рекомендация и т. п.), и сведения об источнике обращения, которые Пользователь сообщает Оператору;
- ответы на вопросы тестов и опросников, которые Психолог назначает Пользователю в личном кабинете, время ответов и результаты их подсчёта — только при наличии отдельного согласия на обработку результатов тестирования;
- ответы на вопросы открытых тестов Сайта (раздел «Методики», /metodiki/), время ответов, результаты подсчёта и дата прохождения. Такой тест проходят без регистрации; запись о прохождении не содержит имени, контактов, IP-адреса и сведений о браузере и связана только со случайным ключом, который хранится в браузере посетителя (п. 12.1), — в базе Сайта сохраняется лишь его необратимое преобразование (хэш). Пользователь может по своему выбору привязать результаты к учётной записи — только при наличии согласия на обработку результатов тестирования; после привязки они обрабатываются наравне с результатами тестов в личном кабинете и становятся доступны Психологу;
- при консультировании несовершеннолетнего (раздел 14) — его имя, возраст и сведения о его психологическом и эмоциональном состоянии, сообщаемые законным представителем и самим несовершеннолетним;
- при оплате переводом через СБП — имя плательщика и банк отправителя в том виде, в котором их показывает банк Оператора, сумма и дата перевода.

6.2. Данные, получаемые автоматически:

- IP-адрес (при начале открытого теста — также для проверки Яндекс SmartCaptcha, раздел 7; ограничения частоты запросов ведутся во временной памяти сервера, IP-адрес в записи о прохождении теста не сохраняется);
- информация о браузере и операционной системе (User-Agent);
- идентификатор сессии (Cookie);
- идентификатор посетителя в cookie Яндекс Метрики, сведения об устройстве, о посещённых страницах и переходах (раздел 12);
- факт и время дачи согласий, для целей доказательства электронной подписи (ст. 6 63-ФЗ «Об электронной подписи»).

6.3. Не обрабатываются:

- реквизиты банковских карт и номера счетов плательщиков — оплата проходит на стороне платёжного агрегатора или банков-участников СБП, Оператор не получает и не сохраняет эти данные;
- биометрические персональные данные (ст. 11 152-ФЗ) — Оператор не применяет алгоритмы распознавания голоса или лица, не использует ПДн для биометрической идентификации и не передаёт сведения в Единую биометрическую систему;
- специальные категории ПДн (ст. 10 152-ФЗ) — см. п. 4.4 Политики.

6.4. Запись консультаций не ведётся. Аудио- и видеосессии (онлайн или очно) не записываются Оператором. Видеопоток в платформах Yandex Telemost, Zoom и сторонних мессенджерах передаётся в режиме реального времени и на сервере Оператора не сохраняется.

7. Третьи лица, привлекаемые к обработке

Оператор передаёт ПДн следующим третьим лицам — обработчикам по поручению (ст. 6 ч. 3 152-ФЗ) и самостоятельным операторам — в объёме, необходимом для соответствующей цели:

Сервис	Назначение	Передаваемые данные
ОКНА (сервис okna.one; ИП Якушенко Анна Владимировна, ИНН 770601533769, ОГРНИП 318774600703044; реестр операторов ПДн № 77-25-490951; серверы в РФ)	Запись на консультации и напоминания о записи. На странице записи работает встроенная аналитика сервиса без cookie: обезличенная статистика посещений и выборочная запись действий на странице, поля ввода при этом скрываются	ФИО, email, телефон, выбранное время, сведения о действиях на странице записи. Сведения о психологическом состоянии Оператор в сервис не вносит
ЮKassa (АО «НКО „ЮMoney“», РФ)	Приём платежей	Email, сумма платежа, идентификатор заказа
Yandex.Метрика (ООО «Яндекс», РФ)	Статистика посещаемости Сайта. Запись сеансов (Вебвизор) не ведётся; в личном кабинете счётчик не установлен	Идентификатор посетителя в cookie, IP-адрес, сведения о браузере и устройстве, посещённые страницы и переходы

Сервис	Назначение	Передаваемые данные
Яндекс SmartCaptcha (ООО «Яндекс», РФ; сервис Yandex Cloud)	Защита от автоматических запросов при начале открытого теста (/metodiki/)	IP-адрес и сведения о браузере, токен проверки. Ответы на вопросы теста и его результаты в сервис не передаются
Яндекс ID / VK ID / Telegram	Авторизация через социальные сети и мессенджер — только если Пользователь явно выбрал этот способ входа. Telegram — иностранный сервис	Email, имя, идентификатор аккаунта в соцсети; для Telegram — имя, username и идентификатор аккаунта
Sentry (Functional Software Inc., самохост в РФ)	Технический мониторинг ошибок	Обезличенные технические логи без ПДн
smtp.biz (ООО «Смтп БИЗ», РФ)	Отправка транзакционных и информационных писем	Email, текст письма
Yandex Telemost (ООО «Яндекс», РФ)	Видеосессии (основной канал)	Видеопоток в реальном времени, не сохраняется
Zoom (Zoom Video Communications Inc., США)	Видеосессии — резервный канал, **только по выбору Клиента**	Видеопоток. Передача данных за пределы РФ — см. раздел 9

Оплата через СБП. При оплате переводом через Систему быстрых платежей перевод обрабатывают банк Клиента и банк Оператора как самостоятельные операторы в соответствии с законодательством о национальной платёжной системе. Оператор не передаёт им данных Клиента: перевод инициирует сам Клиент.

Сторонние мессенджеры по выбору Клиента. По прямой просьбе и инициативе Клиента переписка, консультации текстом и видеосвязь могут вестись через сторонние мессенджеры — Telegram, VK, WhatsApp*, WeChat, IMO, Discord. В этом случае:

- передаваемые данные ограничены идентификатором Клиента в выбранной платформе и текстом сообщений, которыми Клиент обменивается с Психологом;
- обработка переписки на стороне платформы регулируется её собственными правилами и политикой конфиденциальности; ответственность за безопасность платформы Оператор не несёт;
- Telegram (Telegram Messenger Inc.), WhatsApp* (Meta Platforms Inc., США), WeChat (Tencent Holdings, КНР), IMO (Page Bites Inc., США) и Discord (Discord

Inc., США) — иностранные сервисы, данные в них обрабатываются за пределами РФ; выбор такого канала Клиентом означает его осознанное согласие на трансграничную передачу (см. раздел 9);

- по умолчанию Оператор предлагает использовать собственный мессенджер Сайта, данные которого хранятся на территории РФ (см. раздел 8).

* WhatsApp — мессенджер компании Meta Platforms Inc., признанной решением Тверского районного суда г. Москвы от 21.03.2022 экстремистской организацией; деятельность Meta Platforms Inc. в части социальных сетей Facebook и Instagram запрещена на территории Российской Федерации. WhatsApp в перечень запрещённых на территории РФ сервисов не включён и доступен Пользователям; настоящее упоминание носит исключительно информационный характер.

8. Места хранения данных

8.1. Базы данных и серверная инфраструктура, обрабатывающие персональные данные граждан Российской Федерации, размещаются в облаке **Yandex Cloud** (ООО «Яндекс.Облако») на серверах, физически расположенных на территории Российской Федерации, что обеспечивает выполнение требований ч. 5 ст. 18 152-ФЗ. Промежуточный сервер, описанный в п. 8.3, данные не хранит и лишь передаёт зашифрованный трафик на эти серверы.

8.2. Резервные копии БД, содержащие ПДн, хранятся в шифрованном виде в том же географическом регионе (РФ).

8.3. Адрес, по которому посетитель обращается к Сайту, выбирается по местоположению DNS-сервера, через который посетитель ищет Сайт. Если этот DNS-сервер находится за пределами Российской Федерации либо его страну определить не удалось (например, при обращении из-за рубежа, через VPN или через иностранный публичный DNS-сервис), соединение проходит через промежуточный сервер Оператора в Нидерландах (Амстердам; сервер арендован у Misaka Network, Inc.). Промежуточный сервер передаёт зашифрованный трафик (HTTPS) на серверы Сайта в Yandex Cloud без расшифровки: содержимое страниц, переписки и форм ему недоступно, данные на нём не записываются и не хранятся, журналы соединений не ведутся.

8.4. Перечень мест хранения предоставляется по запросу субъекта ПДн в рамках реализации права на доступ.

9. Трансграничная передача персональных данных

9.1. Оператор не осуществляет систематическую трансграничную передачу ПДн, за исключением транзита соединений через промежуточный сервер, описанного в п. 9.4.

9.2. Возможна разовая трансграничная передача только в случае, когда Клиент по собственному выбору соглашается на:

- проведение онлайн-консультации в платформе Zoom (Zoom Video Communications Inc., США) — передаётся аудио- и видеопоток в реальном времени;
- ведение переписки, консультаций текстом или видеосвязи через Telegram, WhatsApp*, WeChat, IMO или Discord — передаются идентификатор Клиента в платформе, текст сообщений либо аудио- и видеопоток в реальном времени.

9.3. Альтернатива во всех случаях — использование сервисов, размещённых на территории РФ (Yandex Telemost, собственный мессенджер Сайта). Клиент уведомляется о факте трансграничной передачи до её начала и может в любой момент отказаться, выбрав отечественный канал связи.

9.4. В случаях, указанных в п. 8.3, IP-адрес посетителя и зашифрованный трафик проходят через промежуточный сервер Оператора в Нидерландах. Нидерланды — сторона Конвенции Совета Европы о защите физических лиц при автоматизированной обработке персональных данных и относятся к государствам, обеспечивающим адекватную защиту прав субъектов ПДн. На промежуточном сервере данные не расшифровываются и не сохраняются; хранение и иная обработка ПДн осуществляются на серверах в Российской Федерации (п. 8.1).

10. Сроки обработки и хранения

10.1. Срок хранения ПДн Клиента — **3 (три) года** с момента последней консультации либо с даты последнего входа в личный кабинет, в зависимости от того, какое событие наступит позже. Срок установлен исходя из общего срока исковой давности по ст. 196 Гражданского кодекса РФ — основного риска претензий со стороны Клиента.

10.2. По истечении срока хранения ПДн обезличиваются или удаляются, за исключением сведений, обязательных к хранению по требованию законодательства (например, сведения о налоговых расчётах — в сроки, установленные НК РФ и Федеральным законом от 27.11.2018 № 422-ФЗ).

10.3. ПДн пользователей, не являющихся Клиентами (заполнивших формы обратной связи без последующих консультаций), хранятся не более 6 (шести) месяцев с момента последнего обращения.

10.4. Журнал согласий и сами согласия (статья 9 ч. 2 152-ФЗ) хранятся в течение всего срока хранения ПДн соответствующего субъекта и 3 (трёх) лет после их удаления — для подтверждения законности обработки.

10.5. Ответы на вопросы тестов и опросников и результаты их подсчёта хранятся 3 (три) года с даты последней консультации либо до отзыва согласия на обработку результатов тестирования, в зависимости от того, что наступит раньше. После

отзыва согласия они уничтожаются в течение 30 (тридцати) дней. Результаты открытых тестов, привязанные Пользователем к учётной записи, хранятся по тем же правилам. Результаты открытых тестов, не привязанные к учётной записи, хранятся 3 (три) года с даты начала прохождения и затем удаляются вместе со ссылками «поделиться»; посетитель может раньше отключить ссылку «поделиться» на странице результата.

11. Права субъекта персональных данных

В соответствии со статьями 14, 21 152-ФЗ субъект ПДн имеет право:

- получать информацию об обработке его ПДн (цели, перечень, способы, сроки, наличие передач третьим лицам);
- требовать уточнения, блокирования или уничтожения ПДн в случае их неполноты, неточности, неактуальности либо обработки с нарушением закона;
- отозвать согласие на обработку ПДн в любой момент;
- требовать прекращения обработки ПДн, осуществляемой на основании законного интереса Оператора, при наличии возражений;
- обжаловать действия или бездействие Оператора в Роскомнадзоре или в суде.

Заявление направляется в свободной форме на электронный адрес **help@shilko.ru** либо через личный кабинет на Сайте. Оператор отвечает на запросы о доступе к ПДн в течение **10 (десяти) рабочих дней**, на иные требования — в течение **30 (тридцати) календарных дней** с даты получения обращения. Для идентификации заявителя Оператор может запросить дополнительные данные (обращение с email, привязанного к учётной записи, либо подтверждение по телефону).

Отзыв согласия на обработку ПДн влечёт прекращение оказания услуг психологического консультирования, поскольку без обработки ПДн оказание услуг невозможно.

12. Использование Cookie и аналогичных технологий

12.1. Сайт использует две категории Cookie-файлов и аналогичных технологий (localStorage, sessionStorage):

- **Необходимые** — обеспечивают базовую работу Сайта: идентификация сессии авторизованного Пользователя (`csrftoken`, `sessionid`), запоминание выбранного часового пояса и иных настроек интерфейса, а также ключ открытого теста в `localStorage` браузера (`shilko.openTests.v1`): он нужен, чтобы продолжить начатый тест и найти свой результат, и на Сайт передаётся только вместе с запросами к этому тесту. Если очистить данные браузера, ключ удаляется и вернуться к непривязанному результату будет нельзя. Согласие на их использование не требуется в силу прямой технической необходимости.

- **Аналитические** — счётчик **Яндекс.Метрика** для статистики посещаемости: сколько человек открывают страницы Сайта, откуда они приходят и какие разделы используют. Счётчик загружается при открытии публичных страниц Сайта; в личном кабинете (мессенджере) он не установлен. Запись сеансов (Вебвизор) не ведётся, содержимое форм и переписки в Метрику не передаётся. Правовое основание — законный интерес Оператора в улучшении Сайта (п. 5.5). О применении Метрики Пользователь уведомляется баннером при первом посещении Сайта.
- Кроме того, Сайт сам, без сторонних сервисов, считает переходы по ссылкам из ответов нейросетей (ChatGPT и др.): в сессии сохраняется отметка о таком переходе, а в статистику попадает только общее число переходов и обращений по дням, без привязки к Пользователю. Правовое основание — тот же законный интерес (п. 5.5).

12.2. Пользователь вправе возразить против обработки данных Яндекс Метрикой: нажать «Отказаться» в баннере о Cookie (баннер можно открыть снова по ссылке «Cookie» внизу меню Сайта) — после этого счётчик в этом браузере на Сайте больше не загружается, а его идентификаторы удаляются; запретить Cookie для Сайта или включить блокировку счётчиков в настройках браузера либо направить требование по адресу **help@shilko.ru** (раздел 11). Работа Сайта при этом не ограничивается.

12.3. Пользователь может полностью отключить Cookie в настройках браузера. В этом случае часть функций Сайта (включая авторизацию в личном кабинете) будет недоступна.

12.4. Срок хранения Cookie указывается в самом Cookie-файле и составляет от длительности сессии до 1 (одного) года в зависимости от назначения.

13. Меры обеспечения безопасности

Оператор применяет правовые, организационные и технические меры защиты ПДн, в том числе:

- шифрование передачи данных по протоколу HTTPS (TLS);
- шифрование пользовательских паролей в БД (Django PBKDF2);
- разграничение прав доступа: ПДн Клиентов доступны исключительно Психологу через защищённый личный кабинет;
- защиту от автоматизированных атак (rate limit, CSP, защита CSRF);
- ведение журналов доступа к ПДн Клиентов (audit log);
- регулярное резервное копирование БД с шифрованием;
- хранение и обработку ПДн на серверах в облаке Yandex Cloud (РФ), сертифицированном по 152-ФЗ; промежуточный сервер (п. 8.3) передаёт трафик без расшифровки.

14. Несовершеннолетние

14.1. Договор на оказание услуг психологического консультирования заключается только с лицами, достигшими 18 лет. Консультирование несовершеннолетнего в возрасте от 10 до 18 лет возможно по договору, который заключает его законный представитель, с согласия законного представителя и в его присутствии (п. 1.4 Договора-оферты). Лицам младше 10 лет услуги не оказываются.

14.2. ПДн несовершеннолетнего, консультирование которого заказал законный представитель, обрабатываются на основании согласия законного представителя и в объёме, необходимом для оказания услуг (п. 6.1). Законный представитель предоставляет эти данные и участвует в переписке с Оператором.

14.3. Регистрация учётной записи на Сайте возможна для лиц, достигших 14 лет (возраст частичной дееспособности по ст. 26 ГК РФ). Регистрация лиц младше 14 лет не предполагается; в случае выявления Оператор удаляет такую учётную запись и связанные с ней ПДн в течение 30 календарных дней.

14.4. ПДн несовершеннолетнего Пользователя (14–17 лет), зарегистрировавшегося самостоятельно, обрабатываются только в объёме, необходимом для функционирования личного кабинета (email, имя, базовые настройки). Обработка осуществляется на основании согласия несовершеннолетнего; для оказания услуг или иной расширенной обработки требуется согласие законного представителя в письменной или электронной форме.

14.5. Законный представитель вправе в любой момент обратиться по адресу **help@shilko.ru** для получения сведений об обработке ПДн несовершеннолетнего, отзыва согласия или удаления учётной записи.

15. Ответственность и контактная информация

15.1. По всем вопросам, связанным с обработкой персональных данных, Пользователь обращается по электронной почте **help@shilko.ru** или по телефону **+7 (977) 148-03-51**.

15.2. Оператор не несёт ответственности за действия третьих лиц, получивших доступ к ПДн Пользователя в результате нарушения Пользователем правил безопасности (передача пароля третьим лицам, использование Сайта в небезопасной сети и т. п.).

15.3. Надзорный орган: **Федеральная служба по надзору в сфере связи, информационных технологий и массовых коммуникаций (Роскомнадзор)**.

- Сайт: https://rkn.gov.ru
- Адрес центрального аппарата: 109074, г. Москва, Китайгородский пр., д. 7, стр. 2
- Телефон справочной службы: +7 (495) 198-71-32