



ALPHA BANK

Informare

privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Având în vedere reglementările cu privire la protecția datelor cu caracter personal, prevăzute de Regulamentul UE 2016/679, ce reprezintă baza legislației privind prelucrarea datelor cu caracter personal și a protecției acestor date pentru statele membre UE, dorim să reconfirmăm angajamentul nostru pentru a procesa datele dumneavoastră personale în mod transparent și cu respectarea tuturor drepturilor de care beneficiați conform legii. În acest scop, regăsiți în continuare elementele principale pe care considerăm că este necesar și util să le cunoașteți pe această temă, în calitatea dumneavoastră de „persoană vizată”.

1. Ce înseamnă prelucrarea datelor

Conform Regulamentului UE 2016/679, prin „prelucrare de date” se înțelege orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

În calitatea sa de operator de date cu caracter personal, Alpha Bank România va avea întotdeauna în vedere ca prelucrările de date să fie caracterizate de legalitate, echitate și transparență, datele solicitate fiind adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile în care sunt prelucrate.

2. Ce date cu caracter personal prelucram?

De la caz la caz, Banca prelucrează date cu caracter personal precum, dar fără a se limita la:

- Date de identificare directă sau indirectă a persoanei fizice (de exemplu: datele din documentele de identitate codurile de identificare, vocea din înregistrările audio precum înregistrarea conversațiilor telefonice efectuate cu personalul Bancii din centrele de servicii-suport clienți, imaginea din înregistrările video captată de camerele video de supraveghere, imaginea din fotografiile din actele de identitate);
- Data și locul nașterii, sexul, cetățenia, starea civilă, semnătura olografă sau electronică;
- Date de contact (numărul de telefon, adresa de domiciliu și reședință, adresa de corespondență, adresa de e-mail, numărul de fax etc.);
- Date economico-financiare și date despre bunurile deținute în diverse forme de posesie (date privind veniturile, soldurile, încasările, plățile, bunurile proprii/închiriate, persoanele aflate în întreținere, numărul dosarului de pensie etc.);
- Date privind studiile și pregătirea profesională (studii, forma de învățământ, unitatea de învățământ, profesii, meserii etc.);
- Date privind locul de muncă (profesia, ocupația, formarea profesională, poziții ocupate, angajatori, etc);
- Date privind situația actuală și istoricul relațiilor de creditare cu instituțiile financiare, bancare și nebancare și informații care derivă din acestea în urma prelucrărilor efectuate de instituțiile financiare (ex. datele înregistrate în sisteme de tipul Biroului de Credit, Centrala Riscului de Credit, informații provenite din baze de date publice etc.);
- Date privind activitatea frauduloasă, date referitoare la suspiciuni și condamnări legate de infracțiuni precum fraudă, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism (ex: date provenite de la autorități, date provenite de la alte instituții financiare sau din baze de date publice precum Down Jones, World Check, portalul instanțelor de judecată etc.);
- Date privind funcția publică deținută și expunerea politică;
- Date privind beneficiarul real și apartenența la un grup de clienți;



ALPHA BANK

- Date privind serviciile și produsele bancare utilizate, accesorii ale acestora și date privind modalitatea de accesare a acestora sau de accesare a paginii web a instituției de credit (produsele bancare achiziționate și tranzacțiile bancare, extrase de cont, date privind istoricul tranzacțiilor, garanțiile oferite instituției de credit, date bancare precum lichiditatea; sistemul de operare al dispozitivului utilizat pentru accesarea serviciilor on-line);
- Adresa IP a dispozitivului/echipamentului (e.g. telefon mobil, computer, tableta etc.) utilizat pentru accesarea serviciilor de Internet Banking precum și a aplicațiilor Bancii, fișierele de acces (log-uri); date privind locația geografică, paginile web vizitate și traficul în aplicațiile Bancii, preferințe personale și cookies);
- Date privind starea de sănătate, în cazul persoanelor care dețin un produs de asigurare sau solicită restructurarea unui produs de credit;
- Date biometrice (de exemplu, recunoașterea facială);
- Date referitoare la interacțiunile persoanei vizate cu Banca pe rețelele de socializare;
- Date referitoare la interesele și nevoile comunicate de către persoana vizată (de ex. în cadrul unui apel către Call Center, în cazul completării un sondaj online sau constatate ca urmare a interacțiunilor cu Banca).

Lista acestor date poate varia în funcție de caracteristicile serviciilor și produselor contractate de dumneavoastră sau în legătură cu care va manifestați interesul, de prevederile legale aplicabile activităților întreprinse de către Alpha Bank România precum și de politica de prudențialitate ale Bancii.

Datele cu caracter personal pot fi obținute direct de la dumneavoastră sau de la terți prin intermedierea informațiilor (de exemplu, prin brokeri de credite/furnizorii de lead-uri sau prin interogarea de baze de date/platforme sau site-uri de informații publice, în condițiile legii (de exemplu, prin interogarea bazei de date a Direcției Pentru Evidența Persoanelor și Administrarea Bazelor De Date, a bazei de date ANAF sau prin interogarea informațiilor publice de pe site-uri/platforme precum portal.just.ro sau RECOM).

3. Care sunt categoriile de persoane vizate ale caror date personale sunt/pot fi prelucrate de Banca?

Funcție de relația de afaceri și stadiul de desfășurare al acesteia, Banca prelucrează date cu caracter personal ale următoarelor categorii de persoane vizate precum, dar fără a se limita la:

- potențiali clienți/clienți persoane fizice
- potențiali clienți/clienți persoane fizice autorizate (PFA),
- potențiali clienți/clienți întreprinzători persoane fizice titulare ale întreprinderii individuale;
- potențiali clienți/clienți persoane fizice care desfășoară în mod independent, în condițiile legii, o profesie reglementată;
- foști clienți, din oricare din categoriile anterior menționate;
- reprezentanți legali, inclusiv tutorii sau curatorii sau reprezentanți convenționali ai clienților din categoriile anterior menționate;
- reprezentanți legali sau convenționali ai garanților persoane juridice, ai fideiusorilor persoane juridice, ai codebitorilor persoane juridice;
- garanți ai persoanelor fizice, fideiusorii persoane fizice, codebitorii persoane fizice, beneficiarii reali persoane fizice;
- mandatar;
- acționari, asociați și/sau alte categorii de persoane fizice relevante în contextul relației contractuale dintre un client și Banca, ale caror date cu caracter personal sunt divulgate Bancii direct de acestia/acestea sau de către clienți, pentru acestia/acestea;
- parteneri contractuali persoane fizice ai Bancii sau reprezentanți sau angajați ai partenerilor contractuali persoane juridice ai Bancii, etc;
- terți persoane fizice și/sau persoane juridice/autorități și, inclusiv reprezentanții legali sau convenționali ai acestora, în măsura în care au calitatea de parti litigante în acțiunile judiciare în care Banca este parte.



ALPHA BANK

4. In baza caror temeiuri legale de prelucrare si in ce scopuri prelucram datele personale?

Datele cu caracter personal sunt prelucrate de Banca, dupa cum urmeaza:

- a) In vederea **indeplinirii obligatiilor legale** ce-i revin Bancii, datele cu caracter personal vor fi prelucrate in urmatoarele scopuri, dar fara a se limita la acestea: aplicarea masurilor de cunoastere a clientelei; aplicarea măsurilor de prevenire și combatere a spălării banilor și finanțării terorismului, inclusiv prin monitorizarea relatiei de afaceri atat in ceea ce priveste verificarea identitatii, inclusiv prin interogarea bazelor de date ale DEPABD (Directia pentru Evidenta Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date), derularea tranzactiilor, dar si raportarea tranzacțiilor suspecte; consultarea bazelor de date relevante, cum ar fi cele gestionate de Agenția Națională de Administrare Fiscală și Centrala Riscului de Credit, RECOM, World Check, Dow Jones, sau alti prestatori de servicii similare (Keysfin, ICAP, etc), portalul instanțelor de judecată, adrese și informații de la autorități și instituții publice etc.; efectuarea demersurilor de prevenire și combatere a fraudelor; derularea de actiuni de audit sau obligatii de raportare catre institutii/organisme de stat, precum BNR, Ministerul Finantelor, ANAF, ASF, CRC, etc; prelucrarea datelor din contractele de prestari servicii sau in alte situatii, care nu sunt direct legate de serviciile si produsele bancare, in care persoanele vizate au calitatea de reprezentanti legali ai partenerilor Bancii; prelucrarea datelor unor terti, din documentele justificative (precum contracte de chirii, contracte de utilitati) necesare indeplinirii cerintelor de cunoastere a clientelei; verificarea si consemnarea identității vizitatorilor unităților financiar bancare si prelucrarea imaginilor video, in conformitate cu Legea nr. 333/2003 si Hotararea Guvernului 301/2012; soluționarea cererilor autorităților/instituțiilor de stat competente (precum solicitările de informații din partea instanțelor, parchetelor, Ministerului de Interne și a altor structuri cu atribuții în acest sens, precum DNA, DIICOT etc); gestionarea reclamațiilor și sesizărilor ce vizează produsele și/sau serviciile bancare contractate de către persoana vizată precum și a exercitării de către persoanele vizate a drepturilor reglementate de GDPR; transmiterea de notificări și informări privind produsele și serviciile deținute și relația de afaceri sau a altor informari expres reglementate de lege (precum prezenta Informare); evaluarea solvabilitatii, bonitatii si eligibilității unui client/garant/codebitor in vederea acordarii unui credit;
- b) In vederea **executarii unui contract** la care adera persoana vizata sau pentru actiunile premergatoare incheierii unui contract, Banca prelucreaza datele cu caracter personal astfel, dar fara a se limita la: colectarea datelor potentialilor clienti in vederea initierii relatiei de afaceri; prelucrarea datelor clientilor, necesare pentru demersuri in vederea incheierii si executarii contractului, respectiv pentru prestarea anumitor servicii bancare sau realizarea de tranzactii dupa initierea relatiei de afaceri; realizarea unor operațiuni de tranzacționare, depunere/retragere sume, transfer interbancar și intrabancar; colectarea ratelor prin/pentru Banci partenere; realizarea scoring-urilor în vederea contractării unui credit; prelucrarea datelor pentru analize de risc in scopul deciderii initierii si, dupa caz, a administrarii relatiei de client; consultarea bazelor de date ale ANAF in vederea analizei solvabilitatii clientilor pentru achizitia produselor de creditare; operatiuni si tranzactii privind activele si pasivele Bancii (precum, dar fara a se limita la cesiuni de creante sau emisiuni de obligatiuni garantate); colectarea debite/recuperarea creante si toate activitatile conexe, inclusiv actiunile de contactare, notificare, executare silita; prelucrarea datelor reprezentand credentiale de logare in aplicatiile utilizate de persoanele vizate in relatie cu Banca; prelucrari in vederea furnizarii produselor de asigurare asociate produselor de creditare specifice; prelucrarea datelor in vederea derularii contractelor de asigurare incheiate de Banca sau contractate de client pentru acoperirea diferitelor riscuri; transmiterea de comunicari si notificari cu privire la derularea contractului de prestare servicii bancare; operatiuni de inscriere a ipotecilor mobiliare si publicitate a operatiunilor juridice aferente;
- c) In vederea **indeplinirii intereselor legitime** ale Bancii, datele cu caracter personal vor fi prelucrate in urmatoarele scopuri, dar fara a se limita la acestea: prelucrarea datelor prin actiuni de tip studii de piata sau Second-Day Call efectuate in vederea imbunatatirii produselor si serviciilor Bancii si optimizarea fluxurilor, politicilor și a procedurilor interne; prelucrari in instrumente de securitate informatica (precum DLP, firewall); prelucrarea date in medii de test ("paralel run") in procesul de proiectare, dezvoltare si utilizare a sistemelor



ALPHA BANK

informatice, in cazurile in care obiectivele testarii sunt calitatea si/sau acuratetea datelor; prelucrari de date efectuate in vederea optimizarii fluxurilor si aplicatiilor dedicate, prin asigurarea suportului tehnic si a activitatilor de mentenanta; consultarea unor surse publice, inclusiv a bazelor de date cu informatii de risc, in vederea asigurarii unui nivel optim de cunoastere a clientelei in vederea prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului; prelucrari privind gestionarea reclamatilor si sesizarilor, dar si pentru exercitarea și apărarea drepturilor Bancii in instanță; operatiuni de reducere a riscului de fraudă prin monitorizarea tranzacțiilor, inclusiv contactarea persoanelor vizate implicate; prelucrari de date in scopuri statistice sau efectuarea de analize pe baza de informatii agregate; prelucrarea in sistemele de tipul Biroului de Credit (in relatie cu care Banca are calitatea de Operator Asociat); activitatile realizate in vederea recuperarii debitelor inclusiv prin apelarea la serviciile unei entitati terte; consultarea in evidentele Registrului Comertului in vederea administrarii dosarelor de insolventa pentru persoanele fizice; inregistrarea audio a convorbirilor telefonice realizate de catre personalul din cadrul Contact Center in vederea soluționarii anumitor cereri, realizarii unor investigatii, probarii unui litigiu, precum si pentru imbunatatirea calitatii serviciilor; transmiterea de comunicari in scop educativ si informativ pentru a asigura utilizarea corecta a produselor detinute, reamintirea facilitatilor asociate produselor detinute sau cresterea nivelului de intelegere asupra masurilor de siguranta pentru prevenirea fraudelor (de ex. mesaje awareness card skimming, e-mail phishing etc); prelucrari automate, fara insa a exclude interventia umana, in activitati de segmentare si profilare de marketing in vederea oferirii unor produse personalizate sau configurarii unor oferte dedicate (oferte pentru studenti, salariați, pensionari etc.); efectuarea raportarilor la nivelul Grupului Alpha Bank;

- d) **In baza consimtamantului** exprimat al persoanelor vizate, datele vor fi prelucrate in urmatoarele scopuri: marketing direct, precum dar fara a se limita la: participare in campanii si acordare de premii, programe de loializare si oferte speciale lansate pentru clienti, inclusiv pentru promovarea oricaror produse si servicii ale Bancii si ale partenerilor sai, reclama/publicitate; prelucrarea datelor din cadrul convorbirilor telefonice efectuate prin serviciul de Contact Center; prelucrarea datelor candidatilor din procesele de recrutare, pe perioade determinate, in scopul contactarii in cazul aparitiei unor pozitii compatibile.

5. Ce se intampla daca nu doriti ca datele cu caracter personal sa fie prelucrate de catre Banca?

Initierea si derularea relatiei de afaceri si indeplinirea obligatiilor prevazute de reglementarile in vigoare pot fi efectuate doar in baza prelucrării datelor cu caracter personal. In cazul in care nu doriti sa ne furnizati informatiile necesare sau va opuneti prelucrării ulterioare a acestora, vom fi in imposibilitatea initierii, respectiv continuării relatiei de afaceri.

Prelucrarea datelor in scop de marketing face posibila informarea dumneavoastra in legatura cu noutatile si ofertele Alpha Bank Romania. Se poate solicita oricand intreruperea prelucrării în acest scop, fara ca relatia de client sa fie afectata.

6. Catre cine pot fi transmise datele cu caracter personal?

Categoriile potentialilor destinatari ai transferurilor de date pot fi:

- parteneri (ex: societati de asigurare contractate de Banca in calitate de agent de asigurare subordonat, companii de tehnologii si plati precum VISA ori MASTERCARD, companii specializate pentru administrarea investitiilor, companii de brokeraj, banci si instituții financiare nationale si internationale (ex: conform Conventiei privind decontarea interbancara a instrumentelor de debit sau altor Conventii interbancare);
- terti subcontractanti (ex: prestatori servicii postale, agentii de media/ cercetari de marketing);
- birouri de organizare a bazelor de date (de tipul Biroul de Credit si Centrala Riscului de Credit - in cazul in care ati contractat produse de creditare) sau diverse agentii de servicii (SWIFT/ Transfond / BNR - pentru plati in lei/ valuta, Depozitarul Central/ Bursa de Valori Bucuresti ;
- ANAF, in vederea respectării legislației FATCA („Foreign Account Tax Compliance Act”) și CRS (Common Reporting Standard), în cazul în care datele cu caracter personal sau operațiunile efectuate de catre dumneavoastra se încadrează în criteriile de raportare stabilite de FATCA și/sau CRS;
- actionari;



ALPHA BANK

- membri ai Grupului Alpha Bank;
- angajatori;
- alte autoritati competente (pentru indeplinirea obligatiilor legale, precum ASF, Depozitarul Central, BNR);
- mandatar/imputerniciti in scopul realizarii intereselor legitime ale Bancii (firme de avocatura, societati de recuperare creante etc);
- terti in cazul cesionarii/transferului drepturilor Bancii;
- Casa Nationala de Pensii Publice, Ministerul Apararii Nationale, Ministerul Afacerilor Interne, Agentiile Judetene pentru Plati si Inspectie Sociala (pentru livrarea pensiilor, alocatiilor si/sau altor indemnizatii).

7. Se pot transmite datele in afara tarii?

Prelucrarea datelor cu caracter personal poate sa implice transferarea lor in strainatate, in scopurile mai sus mentionate. Datele pot fi transferate in state in/din afara Uniunii Europene, inclusiv Statele Unite ale Americii. In toate cazurile, orice transfer va fi efectuat cu instituirea garantiilor necesare care sa asigure protejarea datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

8. Care sunt drepturile dumneavoastra privind protectia datelor personale?

Incepand din data de 25 mai 2018, Regulamentul UE 2016/679 a revizuit si a extins sfera drepturilor persoanelor fizice cu privire la datele lor cu caracter personal.

Regasiti mai jos o detaliere a acestor drepturi, pentru o mai buna intelegere a continutului juridic al acestora:

- Dreptul la informare:** dreptul de a fi informat cu privire la datele si caracteristicile prelucrării acestora in relatia dumneavoastra cu Alpha Bank Romania;
- Dreptul la rectificare:** dreptul de a obține din partea Bancii, fără întârzieri nejustificate, rectificarea/completarea datelor cu caracter personal inexacte care va privesc;
- Dreptul la stergere:** va puteti exprima dreptul la stergerea datelor din evidentele Alpha Bank Romania, in conformitate cu prevederile legale aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal;
- Dreptul la restrictionarea prelucrării:** poate fi exercitat atunci cand se aplica unul din urmatoarele cazuri: persoana vizata contesta exactitatea datelor sau legalitatea prelucrării, persoana vizata se opune stergerii datelor, atunci cand Banca nu mai are nevoie de datele personale in scopul prelucrării, dar persoana vizata le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta sau atunci persoana vizata se opune prelucrării, pentru intervalul de timp in care se verifica daca interesele legitime ale Bancii prevaleaza asupra celor ale persoanei vizate;
- Dreptul la portabilitatea datelor:** consta in posibilitatea de a solicita Bancii transmiterea datelor personale furnizate de dumneavoastra, intr-un format structurat utilizat in mod curent si care poate fi citit automat; transmiterea datelor se poate face direct catre un alt operator doar acolo unde aceasta operatiune este fezabila din punct de vedere al capacitatilor tehnice folosite de Alpha Bank Romania.
- Dreptul de opozitie:** dreptul de a va opune în orice moment, din motive intemeiate si legitime legate de situatia dumneavoastra particulara, ca datele care va vizeaza sa faca obiectul unei prelucrării, cu exceptia cazurilor in care exista dispozitii legale contrare. Acest drept poate fi exercitat în urmatoarele conditii: se adreseaza o cerere scrisa catre Alpha Bank Romania, in care se vor mentiona datele asupra carora se solicita opozitia si motivul intemeiat si legitim legat de situatia dumneavoastra particulara.
- Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale:** reprezinta posibilitatea dumneavoastra de a solicita Bancii de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automata, inclusiv crearea de profiluri, si care produce efecte juridice care sa priveasca persoana vizata sau care sa o afecteze intr-o masura semnificativa. Cu privire la adoptarea unei decizii bazate exclusiv pe o prelucrare automata, aveti posibilitatea de a va exprima punctul de vedere, de a solicita interventia unui operator uman, precum si posibilitatea de a contesta o astfel de decizie, prin modalitatile descrise in prezenta informare.
- Dreptul de a depune o plangere in fata Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP);**



ALPHA BANK

i) Dreptul de a va adresa justitiei;

9. Cat timp sunt prelucrate datele personale de catre Alpha Bank Romania?

Datele cu caracter personal ale persoanelor vizate mentionate la Sectiune 3 vor fi prelucrate pe perioada necesara indeplinirii scopurilor mentionate la Sectiunea 4, precum si ulterior acestei perioade, in conformitate cu dispozitiile legale in baza carora sunt reglementate termene de prelucrare a unor astfel de date (de exemplu, dispozitiile legale ce reglementeaza arhivarea documentelor).

Pentru orice cerere, solicitare de informare sau sesizare cu privire la exercitarea drepturilor dumneavoastra, inclusiv in eventualitatea in care doriti sa va retrageti acordul cu privire la prelucrarea datelor in scop de marketing sau cu privire la interogarea bazei de date a Directiei de Evidenta a Persoanelor si Administrarea Bazelor de Date, puteti sa ne contactati folosind urmatoarele metode de comunicare:

- pe site-ul www.alphabank.ro, sectiunea „Contact”;
- prin e-mail, la adresa: DPO@alphabank.ro;
- la ghiseele unitatilor Alpha Bank Romania prin completarea formularului dedicat sau a unei cereri in scris;
- in scris, la sediul central al Bancii, situat in Cladirea Platinum Business & Convention Center, Sos. Bucuresti-Ploiesti, nr. 172-176, etaj 4, Sectorul 1, Bucuresti, Romania.

Mentionam ca informatiile prezentate mai sus, vor fi permanent la dispozitia dumneavoastra, in format actualizat, pe site-ul www.alphabank.ro.