

Politica de confidentialitate
[Ultima actualizare Ianuarie 2024]

Avand in vedere reglementarile cu privire la protectia datelor cu caracter personal, prevazute de Regulamentul UE 2016/679, ce reprezinta baza legislatiei privind prelucrarea datelor cu caracter personal si a protectiei acestor date pentru statele membre UE, dorim sa reconfirmăm angajamentul Alpha Bank Romania ("Alpha Bank Romania" sau "Banca") pentru a procesa datele dumneavoastra personale in mod transparent si cu respectarea tuturor drepturilor de care beneficiati conform legii. In acest scop, regasiti in continuare elementele principale pe care consideram ca este necesar si util sa le cunoasteti pe aceasta tema, in calitatea dumneavoastra de „persoana vizata”.

Acest document descrie modalitatea in care Banca colecteaza, foloseste, protejeaza si transmite Datele cu caracter personal ale persoanelor care viziteaza magazinele Orange Romania, ale distribuitorilor Orange Romania sau ale oricaror altor distribuitori ai Orange Money ("Distribuitorii"), care achizitioneaza/sunt interesati in achizitionarea unui produs sau serviciu Orange Money, care folosesc web site-ul, Aplicatia Orange Money ("Aplicatia") sau orice platforma online care interactioneaza cu produsele/serviciile Orange Money.

A. Banca prelucreaza Datele cu caracter personal ale Clientilor sau ale Altor Persoane care sunt interesate sau interactioneaza in orice mod cu produsele/serviciile Orange Money

Banca prelucreaza Datele cu caracter personal ale persoanelor fizice, respectiv:

- Clientii: (a) Inregistrati: persoana semnatară a Contractului sau a unei cereri privind produsele si serviciile Orange Money. Atunci cand este cazul, in aceasta categorie vor fi inclusi si codebitorii, mostenitorii, utilizatorii cardurilor suplimentare atasate conturilor unor Clienti Inregistrati, reprezentantii legali ai minorilor utilizatori de carduri suplimentare sau reprezentantii/persoanele imputernicite care actioneaza in numele partenerilor Bancii detinatori de conturi de moneda electronica (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comerciantii acceptanti); sau (b) Neinregistrati: persoana care fara a semna Contractul, transfera fonduri in contul de plati in moneda scripturala sau in contul de moneda electronica al unui Client Inregistrat; persoana care, fara a semna Contractul, este beneficiarul real al contului de moneda electronica/scripturala deschis in numele Clientului Inregistrat;
- Alte Persoane: (a) persoane care interactioneaza cu Banca fara a fi Clienti (); (b) persoana care fara a semna contractul privind produsele si serviciile actuale sau viitoare Orange Money adreseaza cereri/sesizari/reclamatii; (c) persoana semnatară,si/sau persoana de contact din partea partenerilor contractuali ai Bancii care nu sunt detinatori de conturi de moneda electronica; (d) persoane care nu detin un cont de moneda scripturala sau un cont de moneda electronica, respectiv care nu au incheiat un Contract si catre care un Client Inregistrat transfera fonduri prin Aplicatia Orange Money; (e) membrii familiei (sot, sotie, copii aflati in intretinere cu varsta de pana la 25 de ani) ai Clientului Inregistrat sau Neinregistrat, detinatorul cardului principal sau utilizatorul cardului suplimentar, pentru contractarea de servicii de asigurare in numele acestora de la Asigurator;{

B. Alpha Bank Romania colecteaza Date cu caracter personal in mod direct, de la Clienti / Alte Persoane, in mod indirect (din surse terte precum terti prestatori de servicii de plata-Tert PSP- contractati de catre clienti, institutii si autoritati publice - Oficiul National al Registrului Comertului sau Portalul Instantelor de Judecata administrat de Ministerul Justitiei, terti abilitati in vederea detinerii unor baze de date ale persoanelor acuzate de fapte de terorism sau expuse public, sistemele Biroului de credit si Ministerului Finantelor Publice/ANAF) sau in mod automat (in cazul utilizarii platformelor online).

b.1. Alpha Bank Romania colecteaza Date cu caracter personal direct sau indirect

Datele cu caracter personal reprezinta informatii care identifica Clientii / Alte Persoane sau cu ajutorul carora aceste categorii de persoane pot fi identificate.

Banca va prelucra, in functie de Clasa de tranzactionare, tipul de produs, modalitatea de inrolare a Clientului (in magazin sau online) si de particularitatile fiecarui caz in parte, urmatoarele Date cu caracter personal ale Clientilor / Altor Persoane:

- date de identificare, precum nume, prenume, cod numeric personal, seria si numarul documentului de identitate (carte de identitate / pasaport/permis de sedere, permis de conducere), data emiterii si emitentul acestuia, locul si data nasterii, cetatenia si nationalitatea, rezidenta etc.;
- date de contact, precum adresa de domiciliu, adresa de corespondenta, e-mail, numar de telefon;
- inregistrarea video a interactiunii cu Agentul Bancii, inclusiv vocea si analiza comparativa a template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) si fotografia din documentul de identitate in cazul solicitarii de furnizare produs/serviciu online
- date privind ocupatia/profesia, precum numele angajatorului, natura si obiectul de activitate, calitatea de persoana expusa public si calitatea de beneficiar real (daca este cazul);
- date de stare civila, date privind membrii familiei;
- detaliile produselor si serviciilor Orange Money, precum codurile IBAN atasate conturilor de moneda scripturala si contului de moneda electronica, specificatiile embosate pe cardul de debit/credit, dupa caz;
- semnatura inclusiv semnatura electronica calificata
- date financiare, precum veniturile, cheltuielile, sursa fondurilor;
- date privind starea de sanatate, in situatia in care prelucrarea unor asemenea date este necesara pentru dovedirea de catre Clienti a situatiei dificile in care se afla acestia sau membrii familiei lor, in contextul gestionarii unor solicitari de restructurare credit sau constatare situatie speciala
- scopul si natura relatiei de afaceri cu Banca;
- date privind operatiunile efectuate prin utilizarea contului de moneda electronica si scripturala;
- date privind operatiunile efectuate prin utilizarea cardurilor sau conturilor, respectiv Date cu caracter personal ale Clientilor aferente tranzactiilor de tip e-commerce efectuate pe Internet sau efectuate pentru plata bunurilor si serviciilor la Comercianti acceptanti prin intermediul POS/ Imprinter, inclusiv referitoare la facturile emise pe numele lor/ platile efectuate de acestia (inclusiv, dar fara a se limita la, cele efectuate la Furnizorii si Comerciantii acceptanti), precum si Date cu caracter personal aferente transferurilor efectuate prin intermediul codurilor IBAN;
- date privind locatia Clientilor, atunci cand utilizeaza Aplicatia / pentru scopuri strict legate de securitatea aplicatiei si prevenirea activitatii frauduloase online sau cand efectueaza operatiuni la ATM-uri sau POS-uri;
- informatii referitoare la activitatea frauduloasa/potential frauduloasa constand in date referitoare la acuzații si condamnari legate de infractiuni precum fraudă, spalarea de bani si finantarea actelor de terorism;
- atunci cand numarul de telefon utilizat pentru obtinerea unui produs sau serviciu Orange Money este provizionat in rețeaua Orange Romania; date financiare specifice relatiei contractuale cu Orange Romania, in baza acordului clientului. Astfel, in situatia in care clientul consimte, vor putea fi obtinute de la Orange Romania informatii legate de: codul numeric personal sau numarul de telefon mobil , natura relatiei contractuale a clientului cu Orange Romaniei (abonament/cartela Prepay), situatiile de neplata a facturii emise de Orange Romania pentru ultimele 12 luni valoarea pentru ultimele 6 luni a facturilor emise de Orange Romania aferente serviciilor utilizate de Client in baza abonamentului sau, dupa caz, valoarea reincarcabila a cartelei Prepay pentru ultimele 6 luni..
- date obtinute din sistemul Biroului de Credit (conform informatiilor de la adresa <https://www.alphabank.ro/Portals/0/PDF/gdpr/informare-prelucrare-date-birou-credit.pdf>) si al Ministerului Finantelor Publice, precum date referitoare la evenimente care pot aparea in perioada de derulare a produsului tip credit (restructurarea / refinantarea, darea in plata, cesiunea contractului), date referitoare la relatiile cu alte conturi (informatii referitoare la produse de tip credit la care Clientii au calitatea de codebitori sau garant), date referitoare la produsele de tip credit solicitate / acordate Clientilor (spre exemplu tipul de produs, frecventa platilor, data scadentei etc.) sau date referitoare la veniturile Clientilor.
- alte date necesare pentru incheierea, derularea serviciilor Orange Money. In anumite cazuri specifice, Banca informeaza Clientii ca va colecta informatii din surse publice (social media, internet, baze de date publice) pentru a evalua eligibilitatea si, dupa caz, solvabilitatea sa, necesara in vederea incheierii si executarii Contractului.

b.2. Banca solicita si retine copii ale unor documente doveditoare (cum ar fi documentul de identitate), in scopul indeplinirii unei obligatii legale, incheierii si executarii Contractului

Banca prelucreaza Date cu caracter personal de mai sus in conformitate cu legislatia aplicabila (cum sunt de exemplu legile privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului) si bunele practici in industrie.

In acest sens, retinerea unei copii a actelor doveditoare solicitate la inceputul relatiei de afaceri este obligatorie pentru incheierea Contractului si este impusa de legislatia aplicabila Bancii.

b.3. In anumite situatii, Datele cu caracter personal sunt colectate automat de catre Banca (de ex. in cazul interactiunilor online)

Banca poate colecta Date cu caracter personal prin mijloace automate (cum ar fi cookie-urile sau tehnologii similare) atunci cand Clientii / Alte persoane interactioneaza cu anunturile si Aplicatia Orange Money/ sau cand viziteaza paginile sau site-urile web sau alte medii digitale. In acest caz, datele cu caracter personal pe care le colecteaza Banca pot include adresa IP, tipul de browser, sistemul de operare, locatia geografica, adrese URL de redirectionare, informatiile despre actiunile intreprinse sau despre interactiunea cu activele digitale ale Bancii, fotografia (pentru situatia in care optezi pentru adaugarea unei fotografii de profil asociate contului de utilizator Orange Money), agenda telefonica a dispozitivului utilizat pentru accesul la Aplicatia Orange Money (pentru situatia in care permiti acest acces si exclusiv pentru a facilita serviciul de transfer fonduri catre alti utilizatori Orange Money in baza numarului de telefon).

C. Banca va prelucra Date cu caracter personal in scopuri specifice, pentru a furniza produse si servicii Clientilor; pentru a duce la indeplinire o obligatie legala; atunci cand exista un interes legitim care nu aduce atingere drepturilor sau libertatilor Clientilor / Altor Persoane sau, dupa caz, in masura in care are acordul Clientilor / Altor Persoane.

Banca prelucreaza Datele cu caracter personal pentru scopuri specifice care permit gestionarea cat mai buna a relatiei cu Clientii / Alte Persoane. Banca va prelucra Date cu caracter personal atunci cand Clientii / Alte Persoane:

- viziteaza magazinele Distribuitorilor. acceseaza web site-ul Orange Money, Aplicatia Orange Money/ sau alte platforme on-line;
- sunt verificati din punct de vedere al eligibilitatii pentru achizitionarea produselor si serviciilor Orange Money inclusiv din perspectiva legislatiei privind prevenirea spalarea banilor si combaterii finantarii terorismului;
- sunt verificati din punct de vedere al solvabilitatii, profilului de risc si capacitatii de rambursare in scopul derularii unei relatii de creditare responsabile;
- realizeaza un transfer de fonduri, incheie un contract cu Banca, achizitioneaza, rascumpara si/sau transfera moneda electronica, platesc facturile catre Furnizori¹ sau fac plati catre Comercianti Acceptanti², ordona transferul catre si incaseaza fonduri din conturi de plati deschise la alte institutii financiare prin sistemul SENT/SWIFT, utilizeaza cardurile de debit/credit pentru efectuarea de tranzactii pe Internet sau la Comerciantii Acceptanti pentru plata bunurilor si serviciilor prin intermediul POS, contracteaza/realizeaza credite de consum si orice alte produse/operatiuni puse la dispozitie de catre Banca, fiind monitorizati in ceea ce priveste operatiunile efectuate conform legislatiei aplicabile in vederea detectarii tranzactiilor neobisnuite si a tranzactiilor suspecte;
- beneficiaza in legatura cu propriile Conturi de plati detinute la Banca si accesibile online de servicii de initiere a platii si/sau servicii de informare cu privire la conturi si/sau servicii de emitere de instrumente de plata bazate pe card in legatura cu a caror utilizare Banca trebuie sa confirme disponibilitatea fondurilor, in cazul in care Clientul a contractat oricare dintre aceste tipuri de servicii indeplinite de catre un Tert PSP;
- participa la campanii promotionale sau de fidelizare organizate de Banca si de catre partenerii comerciali ai acesteia;
- se supun formalitatilor necesare pentru indeplinirea de catre Banca a obligatiilor legale aplicabile unei institutii financiare nebancaire, respectiv unei institutii emitente de moneda electronica (inclusiv raportare).

In cazul in care Clientul achita facturile Furnizorilor sau plateste Comerciantilor acceptanti contravaloarea bunurilor si serviciilor achizitionate prin intermediul Aplicatiei Orange Money, Clientului ii vor fi solicitate Date cu caracter personal suplimentare, necesare identificarii Clientului in sistemul Furnizorului, respectiv al Comerciantilor acceptanti. Pentru detalii cu privire la activitatile de prelucrare efectuate de partenerii comerciali, Clientul va consulta politicile de prelucrare a Datelor cu caracter personal ale acestora.

¹ Furnizorii de utilități / servicii cu care Banca a încheiat convenții în vederea oferirii către Clientii Înregistrați a posibilității de plată a facturilor / documentelor de plată emise de acești furnizori cu monedă electronică emisă de Banca.

² Comercianții acceptanți sunt persoanele fizice sau juridice care comercializează bunuri și / sau servicii și care acceptă ca modalitate de plată moneda electronică emisă de Banca.

c.1. Prelucrarea Datelor cu caracter personal poate avea la baza (i) necesitatea executarii/administrării relațiilor contractuale, (ii) necesitatea îndeplinirii unei obligații legale, (iii) interesul legitim al Bancii sau (iv) acordul Clientului

In baza acordului Clientilor / Altor Persoane, Banca va prelucra Date cu caracter personal in urmatoarele scopuri:

- pentru a verifica si confirma identitatea unica a Clientilor/Altor Persoane in timpul procesului de identificare video la distanta inclusiv prin compararea template-urilor biometrice din fotografia video (fotografia fetei) si fotografia din documentul de identitate
- pentru a consulta baze de date uzuale pentru oferirea de produse de creditare Orange Money respectiv baza de date a Ministerului Finantelor Publice ca parte din analiza de solvabilitate, pentru a evalua nivelul veniturilor Clientilor,
- atunci cand numarul de telefon utilizat pentru obtinerea unui produs sau serviciu Orange Money este provizionat in rețeaua Orange Romania; pentru a putea accesa de la Orange Romania detaliile financiare specifice relației contractuale cu aceasta entitate si utiliza in cadrul procesului de evaluare profil de risc si capacitate de rambursare ca parte din analiza de solvabilitate a Clientului efectuata anterior contractarii unui produs de credit,
- periodic, pentru a transmite informatii personalizate Clientilor / Altor Persoane , conform structurii consimtamantului acordat in acest sens

In scopul incheierii si executarii/administrării relațiilor contractuale , Banca va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a executa si a îndeplini orice alte activitati strans legate de executarea contractului cu Clientul sau pentru realizarea unui transfer de fonduri,
- a evalua solvabilitatea Clientului, necesara in vederea incheierii contractului, Banca va prelucra Datele cu caracter personal ale Clientului, precum si nivelul veniturilor existent la momentul formularii solicitării produsului sau serviciului actual sau viitor, istoricul acestora si evolutia lor in timp, nivelul/situatia cheltuielilor din facilitati de creditare, in scopul de a determina capacitatea de rambursare a Clientului si pentru a stabili profilul de risc,
- a monitoriza Clientul pentru evaluarea performantei de plata si a profilului de Client,
- a determina conditiile aplicabile produsului si serviciului Orange Money actual sau viitor achizitionat de Client,
- a putea transmite extrase de cont, comunicari si notificari legate de Contracte,
- a efectua sau procesa operatiuni de plati/ incasari nationale si internationale denumite in lei si valuta prin sistemul SWIFT/SENT,
- a furniza Clientului informatii despre produsele detinute sau suport pentru utilizarea acestora, inclusiv pentru solicitarile acestuia (cum ar fi spre exemplu informatii despre produse/servicii, blocare card, actualizare date de indentificare, solutionare cereri si reclamatii formulate).

In scopul îndeplinirii obligatiilor legale, Banca va prelucra Date cu caracter personal pentru:

- a evalua eligibilitatea, anterior incheierii Contractului, prin realizarea unui profil al Clientului,
- a evalua solvabilitatea, profilul de risc si capacitatea de rambursare in scopul derularii unei relatii de creditare responsabile,
- a aplica masurile de cunoastere a clientelei, in scopul îndeplinirii obligatiilor legale privind prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului,
- a da curs unei solicitari primite din partea unui Tert PSP, contractat de catre Client,
- a îndeplini orice alte obligatii legale conform prevederilor aplicabile institutiilor financiare nebancare si / sau institutiilor emitente de moneda electronica, precum si a oricaror alte prevederi legale aplicabile Bancii (inclusiv obligatiile de raportare).

Banca va folosi in legatura cu Clientii / Alte Persoane mijloace de comunicare uzuale (e-mail, posta, SMS, casuta de corespondenta Mailbox din aplicatia Orange Money etc.), conform propriei politici de comunicare (de exemplu Banca va comunica si transmite Clientului notificari legate de Contract prin e-mail sau facilitatea Mailbox din aplicatia Orange Money).

c.2. Banca prelucreaza Date cu caracter personal in interes legitim, in conformitate cu prevederile art. 6, litera f) din Regulamentul UE 2016/679

Banca prelucreaza Datele cu caracter personal in vederea satisfacerii unui interes legitim pentru:

- a personaliza experienta cu privire la produsele si serviciile Orange Money si din mediul online,
- a solicita feedback cu privire la experienta Clientilor sau a Altor Persoane sau pentru a evalua eficienta comunicarii cu acestia;
- pentru administrarea oricaror programe de loialitate sau recompensare a consumatorilor asociate contului de Client;
- a transmite datele cu caracter personal solicitate si/sau necesare catre autoritati sau entitati private legal constituite in vederea identificarii, evaluarii si prevenirii riscului de fraudă;
- a imbunatati produsele si serviciile Orange Money actuale sau viitoare, prin evaluarea caracteristicilor produselor si serviciilor Orange Money care prezinta cel mai mult interes pentru Clientii / Alte Persoane, care sunt tipurile de oferte pe care Clientii / Alte Persoane si le doresc si modul in care functioneaza produsele si serviciile online din punct de vedere tehnic, precum si prin inregistrarea convorbirilor telefonice sau a altor interactiuni cu reprezentantii Bancii;
- a efectua analize de risc si strategii de afaceri pe baza Datelor cu caracter personal sau a datelor anonimizate / agregate;
- a consulta baza de date a Biroului de Credit, in vederea evaluarii capacitatii de rambursare a Clientilor.
- a colecta debite si recupera/ cesiona creante ale Clientilor prin/catre prestatorii de servicii de recuperare creante sau colectare a debitelor
- a inregistra convorbirile telefonice purtate cu Clientii/Alte Persoane in vederea realizarii anumitor cereri ori investigatii solicitate de sau in legatura cu Clientii/Alte Persoane, a probării acestora fata de persoana vizata sau in instanta in cazul unui litigiu precum si pentru imbunatatirea calitatii serviciilor si apelurilor.

D. 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.

E. Drepturile Clientilor / Altor Persoane in ceea ce priveste prelucrarea Datelor cu caracter personal

e.1. 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:

- a) Dreptul la informare: dreptul de a fi informat cu privire la datele si caracteristicile prelucrării acestora in relatia dumneavoastra cu Alpha Bank Romania;
- b) Dreptul la rectificare: dreptul de a obtine din partea Bancii, fără întârzieri nejustificate, rectificarea/ completarea datelor cu caracter personal inexacte care va privesc;
- c) 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;
- d) 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 stingerii 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;
- e) 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.

f) 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 prelucrari, 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.

g) 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.

h) Dreptul de a depune o plangere in fata Autoritatii Nationale pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP);

i) Dreptul de a va adresa justitiei;

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, 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.

e.2. Alpha Bank Romania utilizeaza mijloace de prelucrare automata, inclusiv crearea de profiluri. Banca poate lua o decizie ca urmare a unei astfel de prelucrari dupa caz, cu sau fara interventia unui factor uman, si pot produce efecte juridice si/sau pot afecta Clientii in mod similar, intr-o maniera semnificativa

Alpha Bank Romania efectueaza activitati de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal colectate pentru a determina daca persoana este sau nu eligibila pentru un produs sau serviciu al Bancii, anterior incheierii Contractului, inclusiv din perspectiva respectarii legislatiei privind spalarea banilor si finantarii terorismului. Aceasta prelucrare poate avea ca efect luarea unei decizii cu privire la (i) posibilitatea Clientilor de a achizitiona un produs sau serviciu Orange Money, (ii) tipul produsului sau serviciului Orange Money pe care Clientii il pot achizitiona. Atunci cand Clientii vor fi considerati eligibili pe baza algoritmilor utilizati, Banca poate transmite o oferta comerciala personalizata.

In linie cu practicile si cu obiectului sau de activitate, , Alpha Bank Romania este subiectul anumitor obligatii legale, inclusiv celor referitoare la evaluarea potentialilor clienti pentru a stabili eligibilitatea si solvabilitatea anterior incheierii Contractului si pe parcursul derularii acestuia. In respectarea acestor obligatii, Banca utilizeaza mijloace de prelucrare automate, inclusiv crearea de profiluri pentru a determina eligibilitatea si solvabilitatea Clientului.

Banca are obligatia legala de a aplica masuri de cunoastere a clientelei in scopul prevenirii si combaterii spalarii banilor si finantarii terorismului atat anterior initierii unei relatii de afaceri cu un Client cat si pe parcursul derularii relatii, indiferente de mediul in care relatia de afaceri este initiata (in magazine sau online). Din perspectiva respectarii legislatiei privind prevenirea spalarea banilor si combaterii finantarii terorismului, Alpha Bank Romania va colecta informatiile minime obligatorii prevazute de lege si va consulta in mod automat bazele de date proprii cu persoanele acuzate de spalare de bani sau finantare a actelor de terorism, persoanele care figureaza cu tranzactii suspecte din punct de vedere al legalitatii sursei fondurilor si care au fost raportate corespunzator autoritatilor competente si daca Clientii se regasesc inscrise in aceste evidente, Banca isi rezerva dreptul de a refuza intrarea in relatie de afaceri cu aceasta categorie de Clienti sau, dupa caz, de a inceta relatia contractuala.

Din perspectiva identificarii si minimizarii riscurilor de fraudă ce pot afecta compania, Alpha Bank Romania a stabilit categorii de Clienti cu care isi doreste sa intre in relatii contractuale si categorii de Clienti pe care ii va

refuza intrucat prezinta un risc ridicat. Astfel, spre exemplu, daca un potential Client/Client a manifestat un comportament fraudulos in relatia cu Banca (precum a falsificat documente sau a prezentat declaratii false pentru a obtine produse Orange Money/realiza operatiuni), Banca isi rezerva dreptul de a refuza initierea/continuarea relatiei de afaceri/ solicitarea de acordare a produsului. Pentru a determina in care dintre cele doua categorii se incadreaza Clientul, Alpha Bank Romania va utiliza mijloace de prelucrare automate inclusiv crearea de profiluri si va putea adopta un proces decizional cu sau fara interventia unui factor uman.

De asemenea, atat din perspectiva respectarii obligatiilor privind cunoasterea clientei dar si a prevenirii riscului de fraudă, in cazul solicitarilor de initiere relatie afaceri exclusiv online, procesul de identificare video la distanta va implica utilizarea de mijloace de prelucrare automata care constau in verificarea similaritatii template-urilor biometrice din fotografia fetei Clientului din documentul de identitate prezentat si fotografia fetei realizata in timpul procesului de identificare video (selfie). Template-ul biometric reprezinta referinta digitala a caracteristicilor distincte care au fost extrase dintr-o proba biometrica. Proba biometrica este in acest caz chiar fotografia. In urma procesului de comparare automata, pe baza unor caracteristici prestabilite (precum zambet, varsta estimata, alte repere ale fetei, emotii) instrumentul utilizat de identificare faciala va emite un scor de incredere. Cu cat acest scor este mai mare, cu atat probabilitatea ca chipul din cele doua fotografii sa apartina aceleiasi persoane este mai mare. Decizia privind posibilitatea deschiderii in mediul online a relatiei de afaceri nu va fi luata de catre Alpha Bank Romania exclusiv pe baza acestei prelucrari automate ci va fi verificata si confirmata si prin intermediul unui agent Alpha Bank Romania care va intra in apelul video-audio cu Clientul.

Pentru a efectua analiza solvabilitatii Potentialului Client si a profilului de risc, Banca efectueaza activitati de prelucrare a Datelor cu caracter personal colectate in mod direct de la Client sau indirect, din surse terte precum Biroul de Credite sau Ministerul Finantelor Publice/ANAF. Inainte de a incheia Contractul, Alpha Bank Romania va evalua capacitatea de rambursare a Clientului, in temeiul obligatiilor legale aplicabile Bancii si luand in considerare politicile interne de risc ale Alpha Bank Romania. In acest scop, Banca va analiza datele completate in solicitarea de credit si, dupa caz, in situatia in care a obtinut in prealabil acordul Clientului in acest sens, informatiile accesate din evidentele Biroului de Credit si ale Agentiei Nationale de Administrare Fiscala (ANAF). Astfel, Banca va determina riscul de credit si probabilitatea de achitare in viitor a ratelor la timp inclusiv pe baza unei analize de tip scoring. Scorul este un punctaj rezultat in urma analizei datelor (scoring) care exprima posibilitatea ca un Client sa-si indeplineasca obligatiile de plata a ratelor de credit pe toata perioada Contractului. Banca a stabilit un scor minim ce reprezinta pragul minim pe care il accepta atunci cand acorda credite. De asemenea, Alpha Bank Romania va determina printr-un proces automat si daca Clientul indeplineste alte criterii minime de creditare precum gradul maxim de indatorare, expunerea totala, alte criterii minime de eligibilitate (varsta, venit minim acceptat, cetatenie, stare civila, etc). Aceasta activitate de prelucrare va ajuta Alpha Bank Romania sa efectueze o decizie responsabila cu privire la produsul sau serviciul oferit si la caracteristicile acestuia.

Activitatile de prelucrare prin mijloace automate a Datelor cu caracter personal vor fi efectuate cu observarea obligatiilor legale aplicabile Bancii in masura in care:

- este necesara pentru incheierea si executarea Contractului; sau
- este prevazuta de o obligatie legala aplicabila Bancii; sau
- se bazeaza pe acordul Clientilor.

La solicitarea Clientilor , evaluarea eligibilitatii si /sau solvabilitatii va putea fi efectuata cu implicarea unui factor uman.

F. Datele personale ale copiilor sunt prelucrate cu atentie (numai cu masuri de siguranta specifice)

In general produsele si serviciile Bancii nu se adreseaza persoanelor sub 16 ani cu exceptia cardurilor suplimentare, atasate unui card principal, care pot fi emise pentru si de care pot beneficia si persoanele sub 18 ani. Prin urmare, Alpha Bank Romania colecteaza si prelucreaza Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16 ani numai in situatii exceptionale (precum situatia asigurarilor de calatorie oferite in mod gratuit clientilor si membrii familiei sale). In cazul in care vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16, activitatile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimtamantul tutorelui / parintelui (titularul raspunderii parintesti asupra minorului).

G. Prelucrarea Datelor cu caracter personal de catre terti

g.1. In cazul in care este necesar pentru executarea contractului sau cand exista un interes legitim / obligatie legala in ceea ce priveste prelucrarea Datelor cu caracter personal sau, dupa caz, in atunci cand Clientii / Alte Persoane isi exprima acordul in acest sens, Banca va putea comunica aceste date altor persoane/entitati

Banca poate comunica Datele cu caracter personal unor terte parti, in urmatoarele situatii:

- Afiliati: Datele cu caracter personal pot fi comunicate societatilor afiliate Alpha Bank Romania in scopurile activitatilor curente si de afaceri,
- Prestatorii de servicii: Banca poate contracta furnizori de servicii, precum Transfond si SWIFT, agenti sau antreprenori care sa furnizeze servicii in numele sau, inclusiv servicii de administrare a mijloacelor si a serviciilor puse la dispozitia Clientilor / Altor Persoane, precum si furnizori care asigura procesarea si suportul tranzactiilor efectuate prin Aplicatia Orange Money, in limitele prevederilor legale aplicabile institutiilor financiare nebancale si/sau institutiilor emitente de moneda electronica, furnizori de solutii tehnice pentru identificarea video la distanta a Clientilor/Altor Persoane, furnizori de tehnologii pentru prevenirea riscului de frauda in mediul online si autentificarea in siguranta a utilizatorilor de servicii de plata la distanta in aplicatia Orange Money, furnizori de servicii de certificare pentru emiterea de certificate digitale calificate, asiguratorii pentru prestarea serviciilor de asigurare pentru calatorii in strainatate pentru Clienti/Alte Persoane, detinatorii sau utilizatorii de carduri, prestatorii de servicii IT (dezvoltare software, mentenanta), prestatorii de servicii de call center, prestatorii de servicii de recuperare creante si/sau colectare a debitelor, prestatorii de servicii de curierat/livrare carduri, prestatorii de servicii de arhiva fizica/electronica, furnizori de servicii de audit, furnizori de servicii de consierge aferente cardurilor,
- Prestatori de servicii catre care Banca a externalizat furnizarea de servicii de emitere si procesare tranzactii efectuate cu carduri de debit/credit sau procesarea (pretiparire si implicuire) si expedierea documentelor,
- Prestatori de servicii de procesare transferuri/incasari nationale si internationale denumite intr-o alta valuta decat lei
- Terti PSP respectiv prestatori de servicii de initiere a platii (PSIP), prestatori de servicii de informare cu privire la conturi (PSIC) si prestatori de servicii de plata care emit instrumente de plata bazate pe card (Terti PSP emitenti) in cazul in care Clientul a contractat servicii specifice prestate de catre acestia,
- Parteneri comerciali in scopul executarii Contractului cu Clientul (inclusiv dar fara a se limita la Furnizorii sau Comerciantii acceptanti),
- Consultanti sau parteneri externi ai Bancii care ofera consultanta sau asistenta societatii in exercitarea si apararea drepturilor in instanta (de ex. avocati externi, executori judecatoresti, notari publici),
- Institutii financiar-bancare inclusiv din afara Spatiului Economic European in cazul transferurilor internationale de tip SWIFT
- Autoritati/institutii publice: Alpha Bank Romania poate comunica datele Clientilor / Altor Persoane in cazul in care i se impune acest lucru prin lege catre autoritati sau institutii publice, precum Banca Nationala a Romaniei, Ministerul Finantelor Publice, Centrala Riscului de Credit, Biroul de Credit, Oficiul National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor (ONSPCSB), Agentia Nationala de Administrare Fiscala (ANAF), Registrul National de Publicitate Mobiliara (RNPM) sau in cazul in care considera, de buna credinta, ca respectiva divulgare este necesara in mod rezonabil pentru derularea corespunzatoare a proceselor juridice, investigatiilor sau pentru a raspunde la orice reclamatie.

In activitatea desfasurata de Banca, Orange Romania furnizeaza atat in nume propriu cat si prin Sub-distribuitoari servicii de distributie/intermediere a produselor Bancii urmand a presta in numele si pe seama Alpha Bank Romania, servicii suport aferente deschiderii si administrarii Conturilor si derularii operatiunilor de plata prin acestea, servicii de intermediere credite de consum precum si servicii de asistenta si suport externalizate de catre Banca pentru care este necesar transferul Datelor cu caracter personal al Clientilor / Altor persoane.

Prin urmare, Banca va transfera, punctual, Datele cu caracter personal ale Clientilor/ Altor persoane atunci cand, spre exemplu, Orange Romania ofera servicii de asistenta si suport clienti, pentru solutiionarea acelor cereri. .

De asemenea, datele cu caracter personal ale Clientilor vor fi transferate catre Orange Romania in scopul recompensarii acestora cu beneficii suplimentare in cadrul programelor de loialitate Orange Thank You si Orange Phone Credit derulate de Orange Romania S..A si de care acestia pot beneficia in situatia in care efectueaza tranzactii eligibile pentru recompensare prin intermediul Bancii, conform conditiilor descrise pe website-ul Orange in pagina dedicata acestor programe, precum si in cadrul unor programe/campanii viitoare ce vor fi desfasurate de Orange Romania in parteneriat cu Alpha Bank Romania sau proprii Orange Romania.

Banca va transfera in afara Uniunii Europene / Spatiului Economic European datele cu caracter personal atunci cand efectueaza o operatiune de plata externa la instructiunea Clientului sau in cazul altor operatiuni necesare incheierii sau executarii Contractului. Masuri de protectie adecvate vor fi implementate in situatia unui astfel de transfer, iar drepturile Clientului cu privire la protectia Datelor cu caracter personal vor fi respectate. Pentru transferurile in afara UE/SEE in state care nu prezinta un nivel de protectie adecvat, Banca isi va intemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard adoptate la nivelul Comisiei Europene sau alte garantii recunoscute de lege.

H. Masuri de siguranta adecvate

h.1. Alpha Bank Romania aplica masuri tehnice adecvate pentru a garanta siguranta Datelor cu caracter personal ale Clientilor / Altor Persoane si are implementate durate specifice pentru ca Datele cu caracter personal sa fie pastrate atat cat este necesar pentru indeplinirea scopului declarat

Securitatea datelor: pentru a garanta siguranta Datelor cu caracter personal, Banca are implementate o serie de masuri de securitate care sunt in conformitate cu standardele industriale general acceptate in acest sens. Aceste mijloace de protectie nu acopera Datele cu caracter personal pe care Clientii / Alte Persoane aleg sa le comunice in spatii publice online sau offline.

Pastrarea datelor: Alpha Bank Romania va pastra Datele cu caracter personal atata timp cat este necesar pentru scopul declarat, luand in considerare nevoia de a raspunde la intrebari sau de a rezolva probleme si de a respecta cerintele legale aplicabile, in calitatea de institutie financiara nebancara si/sau institutie emitenta de moneda electronica.

Atunci cand datele personale ale Clientilor / Altor Persoane nu mai sunt necesare scopului pentru care au fost colectate sau care a fost agreat si nici nu exista vreo obligatie legala de pastrare, Banca le va distruge, anonimiza sau sterge intr-un mod sigur.

NOTĂ DE INFORMARE ALPHA BANK PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Respectăm legea când prelucrăm date cu caracter personal:

Alpha Bank prelucrează datele cu caracter personal într-un mod confidențial, sigur și transparent.

Pentru orice solicitări sau informații suplimentare cu privire la modalitatea în care Alpha Bank prelucrează date cu caracter personal, precum și pentru a-ti putea exercita drepturile privind protecția datelor, poti contacta Responsabilul cu protecția datelor Alpha Bank, prin următoarele modalități de contact: (a) adresa de e-mail: DPO@alphabank.ro (b) poștă la sediul central al Bancii, situat in Cladirea Platinum Business & Convention Center, Sos. Bucuresti-Ploiesti, nr. 172-176, etaj 4, Sectorul 1, Bucuresti, Romania; (c) pe site-ul www.alphabank.ro, sectiunea „Contact”.

Ce fel de date prelucrăm: Pentru prelucrarea Cererii și furnizarea Serviciilor, Alpha Bank iti prelucrează datele tale cu caracter personal, și anume:

- date de identificare
- date de contact
- inregistrarea video
- vocea
- detaliile produselor si serviciilor Orange Money
- date privind locatia
- date privind istoricul de client Orange România si statusul contului (activ / inactiv/suspendat)

- date privind ocupația/profesia
- calitatea de persoana expusa public si cea de beneficiar real
- scopul si natura relatiei de afaceri cu Alpha Bank
- date de stare civila, date privind membrii familiei
- date financiare
- semnatura
- date privind tranzactiile
- detalii financiare specifice relatiei contractuale cu Orange Romania
- date obtinute din sistemul Biroului de Credit si al Ministerului Finantelor Publice
- alte date necesare pentru încheierea, derularea serviciilor Orange Money.

De unde colectăm date: Aceste date sunt colectate: (a) fie direct de la tine, (b) de la Orange Romania și de alți parteneri sau din alte surse legitime, pentru scopurile menționate în prezenta Cerere (c) din baza de date a Biroului de Credite și a Ministerului Finanțelor Publice.

Prelucrăm datele tale pentru că:

- este necesar furnizării Produselor/Serviciilor sau este impus de o obligație legală: (a) verificare eligibilitate pentru furnizarea Produselor/Serviciilor sau pentru respectarea legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și a finanțării actelor de terorism b) evaluare solvabilitate, profil de risc și capacitate de rambursare în scopul derularii unei relații de creditare responsabile c) derularea și monitorizarea operațiunilor de achiziție, răscumpărare și/sau transfer monedă electronică, a operațiunilor efectuate prin utilizarea cardurilor (tranzacții efectuate Internet sau efectuate la Comercianți Acceptanți prin intermediul POS), plată facturi către Furnizori/Comercianți Acceptanți, plăți și încasări naționale și internaționale denumite în Lei și valută ; (d) contractarea oricăror altor produse/servicii și/sau realizarea oricăror altor operațiuni puse la dispoziție de către Alpha Bank, (e) îndeplinirea obligațiilor legale aplicabile unei instituții financiare nebancale, respectiv unei instituții emitente de monedă electronică
- există un interes legitim al Alpha Bank în a: (a) îți solicita opinia cu privire la produsele și serviciile Alpha Bank, (b) crea și menține conturile de client, (c) face verificări în scop anti-fraudă, (d) îmbunătăți produsele și serviciile Alpha Bank (e) consulta baza de date a Biroului de Credite,
- avem acordul tău, atunci când a) îți transmitem comunicări în scop de marketing ale Alpha Bank sau ale partenerilor noștri comerciali sau b) consultăm baza de date ANAF sau c) accesăm detalii financiare specifice relației tale contractuale cu Orange Romania pentru a analiza solvabilitatea ta pentru un produs de credit sau d) evaluăm posibilitatea recomandării tale către Orange Romania pentru vânzarea în rate a unui bun comercializat în magazinele Orange Romania dorit a fi achiziționat de tine e) verificăm și confirmăm identitatea ta în timpul procesului de identificare video la distanță inclusiv prin compararea template-urilor biometrice din fotografia ta video (fotografia fetei) și fotografia din documentul tău de identitate).

În îndeplinirea scopurilor de mai sus, realizăm operațiuni de prelucrare prin mijloace automate, care pot afecta semnificativ decizia pe care o vom lua în legătură cu eligibilitatea și solvabilitatea ta pentru produsele/ serviciile furnizate de noi.

Alpha Bank colectează și prelucrează și date ale persoanelor sub vârsta de 18 ani. În situația în care vor fi prelucrate Date cu caracter personal ale persoanelor sub 16 ani, activitățile de prelucrare vor fi efectuate numai cu consimțământul tutorelui/parintelui.

Ai oricând posibilitatea să îți exerciți drepturile:

- de a fi informat cu privire la modalitatea de prelucrare a datelor cu caracter personal și de a obține acces la acestea
- de a solicita rectificarea datelor, dacă este cazul
- de a solicita restricționarea prelucrării sau de a te opune prelucrării când aceasta are la bază interesul legitim
- de a solicita ștergerea datelor
- de a retrage oricând acordul dat pentru prelucrarea datelor pe bază de acord
- de a nu fi supus exclusiv unei decizii automate
- de a depune o reclamație la autoritatea de supraveghere competentă (în România, este competentă Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal).

Destinatarii datelor: Comunicăm datele tale către colaboratorii, partenerii noștri comerciali, prestatorii de servicii (de tipul celor de emiterie și procesare tranzacții carduri, identificare video la distanță, certificare pentru emiterea de certificate digitale calificate, curierat/livrare carduri, arhiva fizică/electronică, recuperare de creanțe, asiguratorii, servicii IT), Orange Romania, birouri de organizare a bazelor de date (de tipul Biroului de Credit și Centrala Riscului de Credit-in cazul în care ai contractat produse de creditare) sau diverse agenții de servicii (SWIFT/Transfond-pentru plăți în lei/valută), ANAF și/sau către autorități competente (BNR, ONPCSB, etc) atunci când este necesar pentru prelucrarea prezentei cereri, furnizarea produselor/serviciilor noastre sau când există un alt temei legitim. În cazul în care vom transfera date în afara Uniunii Europene/Spațiului Economic European, ne vom asigura că acesta respectă nivelul adecvat de protecție impus de lege.

Păstrarea datelor: Alpha Bank va păstra datele tale cât este necesar pentru scopul declarat, cu respectarea prevederilor legale aplicabile, inclusiv (dar fără a se limita la) cele privind termenele de arhivare a documentelor utilizate în activitatea instituțiilor financiare nebancaare și/sau instituțiilor emitentă de monedă electronică.

Această secțiune este o sinteză a activității de prelucrare a datelor tale personale în cadrul Alpha Bank. Te rugăm ca pentru orice detalii suplimentare să citești integral Politica de confidențialitate care reprezintă și Anexa nr. 2 la Condițiile Generale privind conturile de plăți, serviciile de emiterie moneda electronică, serviciile de plată și produsele accesorii, conturilor de plăți (disponibilă spre consultare pe www.orange.ro/money).