

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

aplicabilă clienților persoane fizice și persoanelor fizice asociate clienților persoane juridice

Prezenta Notă are scopul de a explica, într-un mod clar, transparent și unitar, **cum, de ce și în ce condiții OTP Bank S.A. („Banca”) prelucrează datele cu caracter personal** ale persoanelor fizice, în contextul desfășurării activităților sale bancare, indiferent de categoria de client sau de calitatea persoanei vizate, produsul ori categoria de produse/servicii bancare contractate sau canalul de interacțiune utilizat (ghișeu, Call-center, canale digitale, corespondență). Nota este redactată într-o formă unică, având în vedere că, în cazul clienților persoane juridice, Banca prelucrează datele persoanelor fizice asociate acestora (reprezentanți, împuterniciți, administratori, asociați/acționari, beneficiari efectivi, etc.).

1. Cine suntem

OTP Bank S.A. („Banca”/ „Operatorul”), cu sediul în [Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 81A], Telefon: [+373 22 256 456] poșta electronică: [info@otpbank.md], instituție financiară licențiată în Republica Moldova, parte din **Grupul OTP**, având structuri și sisteme operaționale integrate la nivel de grup, inclusiv cu OTP Bank Nyrt. (Ungaria), este operator de date cu caracter personal în conformitate cu **legislația aplicabilă în Republica Moldova (Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 195 din 25.07.2024 – „Legea 195/2024”),** precum și cu **standardele europene în domeniu (GDPR),** aplicate de Grupul OTP ca bună practică de grup.

2. Responsabilul cu protecția datelor al Băncii (DPO)

DPO poate fi contactat: prin poștă, la sediul operatorului, cu mențiunea „în atenția DPO” sau prin poșta electronică: [datepersonale@otpbank.md]. Notificările privind exercitarea drepturilor persoanelor vizate sunt soluționate conform legislației aplicabile, în mod gratuit, cu excepția situațiilor expres prevăzute de legislație.

3. Cui se aplică această Notă

Prezenta Notă se aplică următoarelor categorii de persoane vizate:

- clienți persoane fizice ai Băncii;
- persoane fizice asociate clienților persoane juridice (reprezentanți, împuterniciți, administratori, asociați/acționari, beneficiari efectivi, etc.);
- potențiali clienți;
- garanți, fidejutori, codebitori și alte persoane implicate în relații de afaceri cu Banca;
- persoane care contactează Banca prin Call-center sau alte canale de comunicare;
- vizitatori ai sediilor Băncii și alte persoane surprinse de sistemele de supraveghere video (CCTV).

4. Ce categorii de date cu caracter personal prelucrăm

În funcție de relația cu Banca, pot fi prelucrate următoarele categorii de date:

4.1 Date de identificare și contact

Nume, prenume, număr de identificare național (IDNP)/identificator național echivalent, seria și numărul actului de identitate, copii ale documentelor, data și locul nașterii, cetățenia, starea civilă, rezidența fiscală/valutară, adresa de domiciliu/reședință și corespondență, număr de telefon, adresă de poștă electronică, semnătura (olografă sau electronică), specimen de semnătură, imagine (din acte de identitate sau sisteme de securitate video), voce (din înregistrări ale convorbirilor telefonice sau audio/video).

4.2 Date profesionale și economice

Ocupație, funcție, angajator, date privind veniturile, situația financiară și patrimonială, angajamente financiare existente.

4.3 Date privind produsele și serviciile bancare

Date despre conturi, tranzacții, instrumente de plată, coduri de client, identificatori tranzacționali, date privind produsele de creditare: tip produs, sume, scadențe, garanții, comportament de plată.

C0 – Public

OTP Bank S.A. • Capital Social: 100 000 000 MDL • Număr de înregistrare de stat – 1002600006089

bd. Ștefan cel Mare și Sfânt 81A • MD-2012 Chișinău, Moldova • telefon: +373 22 256 456 • e-mail: info@otpbank.md

• www.otpbank.md

4.4 Date necesare pentru cunoașterea clientelei (KYC) și prevenirea spălării banilor (AML/CFT)

Date privind identificarea și verificarea clientului, administratorii, asociați/acționari, beneficiarul efectiv, sursa/destinația fondurilor, averea, structura acționariatului, statutul de persoană expusă politic (PEP), informații obținute din registre publice și baze de date guvernamentale, autorități publice și autorități de reglementare, raportări întru prevenirea spălării banilor, transmiterea/obținerea informațiilor de la/către entități din Grupul OTP.

4.5 Date rezultate din utilizarea canalelor digitale

Date de autentificare, identificatori tehnici, log-uri de acces, adrese IP, date privind utilizarea serviciilor de internet banking, mobile banking și a altor canale electronice.

4.6 Date din convorbiri telefonice și comunicări la distanță (Call-center)

În cazul contactării cu Banca prin telefon sau alte mijloace de comunicare la distanță, pot fi prelucrate: numărul de telefon, datele furnizate în cadrul convorbirii; date audio (vocea); informații privind data, ora, durata și obiectul apelului. Convorbirile telefonice pot fi înregistrate, după caz, în scopul: îmbunătățirii calității serviciilor, documentării solicitărilor și instrucțiunilor primite, prevenirii fraudelor, asigurării securității tranzacțiilor, constatării, exercitării sau apărării unor drepturi în instanță. Persoanele vizate sunt informate cu privire la înregistrarea convorbirilor, la începutul apelului sau prin mesaje vocale informative corespunzătoare.

4.7 Date audio-video – sisteme de supraveghere (CCTV)

Banca utilizează sisteme de supraveghere video în și în jurul sediilor sale, inclusiv în zonele de acces și în perimetrele unde se desfășoară activități bancare, exclusiv în scopul asigurării securității persoanelor, bunurilor și valorilor, precum și al prevenirii și investigării incidentelor de securitate. Datele prelucrate prin intermediul CCTV pot include: imaginea, comportamentul, mișcările și prezența persoanelor în perimetrul monitorizat. Sistemele CCTV nu sunt utilizate pentru monitorizarea continuă a persoanelor și nu sunt amplasate în zone care pot aduce atingere vieții private (ex: grupuri sanitare). Informarea persoanelor vizate se realizează prin afișarea formularului tipizat (pictogramă) de informare privind efectuarea supravegherii video la intrarea în zonele supravegheate.

5. Scopurile și temeiurile legale ale prelucrării

Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru următoarele scopuri, în baza temeiurilor legale corespunzătoare:

5.1 Încheierea și executarea contractelor

Scop: prestarea, administrarea și derularea produselor și serviciilor bancare.

Temei legal: executarea unui contract sau luarea unor măsuri la cererea persoanei vizate înaintea de încheierea unui contract.

5.2 Respectarea obligațiilor legale

Scop: conformarea cu legislația bancară, fiscală, contabilă, AML/CFT, sancțiuni internaționale, creditarea responsabilă, cerințe de raportare, audit și arhivare.

Temei legal: obligație legislativă.

5.3 Interese legitime ale Băncii

Scop: asigurarea securității, prevenirea fraudei, gestionarea riscurilor, administrarea relației cu clienții/partenerii, apărarea drepturilor și intereselor Băncii în fața autorităților sau instanțelor.

Temei legal: interes legitim, cu respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanelor vizate.

5.4 Supraveghere video (CCTV)

Scop: protejarea persoanelor, bunurilor și valorilor, prevenirea și investigarea incidentelor de securitate.

Temei legal: interes legitim și obligații legale specifice domeniului bancar.

5.5 Consimțământ (unde este cazul)

Scop: comunicări comerciale și alte prelucrări pentru care legislația impune consimțământul.

Temei legal: consimțământul persoanei vizate, care poate fi retras oricând.

Furnizarea anumitor date este necesară pentru încheierea și derularea relației de afaceri; refuzul furnizării acestora poate conduce la imposibilitatea furnizării produselor sau serviciilor bancare.

6. Sursele datelor

Banca colectează și prelucrează datele cu caracter personal din surse variate, în funcție de natura relației cu persoana vizată, de produsul sau serviciul solicitat și de obligațiile legale aplicabile. Pentru asigurarea transparenței, principalele categorii de surse sunt următoarele:

6.1. Date furnizate direct de persoana vizată

Datele sunt colectate direct de la dumneavoastră în cadrul:

- a) solicitării și contractării produselor și serviciilor bancare;
- b) completării formularelor (în format fizic sau electronic);
- c) interacțiunilor prin ghișeu, Call-center, canale digitale sau corespondență;
- d) transmiterii de notificări, instrucțiuni, reclamații sau alte comunicări.

6.2. Date furnizate de persoane care acționează în numele dumneavoastră

Datele pot fi furnizate de:

- a) reprezentanți;
- b) persoane împuternicite;
- c) administratori, asociați/acționari sau beneficiari efectivi ai clienților/potențiali clienți persoane juridice;
- d) garanți, fidejutori, codebitori sau alte persoane implicate într-o relație de afaceri cu Banca.

6.3. Date obținute din surse publice și registre guvernamentale

În limitele permise de legislația aplicabilă, Banca poate obține date din:

- a) registre publice (ex: MConnect, registre ale persoanelor juridice, cadastru, birourile istoriilor de credit sau alte baze de date);
- b) surse publice disponibile în mod legitim;
- c) informații publicate de autorități sau instituții competente.

6.4. Date obținute de la autorități și instituții competente

Banca poate primi date de la:

- a) autorități publice;
- b) instituții de supraveghere și reglementare;
- c) organe de urmărire penală sau alte autorități abilitate, în temeiul obligațiilor legale sau al solicitărilor formulate conform legislației.

6.5. Date obținute de la entități din Grupul OTP și de la parteneri contractuali

Datele pot fi obținute, după caz, de la:

- a) alte entități din cadrul Grupului OTP;
- b) instituții financiare sau de plată;
- c) furnizori de servicii contractați de Bancă (ex: servicii IT, prevenirea fraudelor, scoring, arhivare, Call-center), în condițiile legii și cu aplicarea garanțiilor contractuale adecvate.

6.6. Date generate în urma utilizării produselor și serviciilor Băncii

Anumite date sunt generate ca urmare a utilizării produselor și serviciilor bancare, inclusiv:

- a) date tranzacționale;
- b) date tehnice și de securitate;
- c) date rezultate din monitorizarea tranzacțiilor, în scopuri de prevenire a fraudelor și gestionare a riscurilor.

7. Perioadele de stocare a datelor

Banca păstrează datele cu caracter personal **strict pe durata necesară îndeplinirii scopurilor pentru care au fost colectate**, cu respectarea principiului limitării stocării, precum și a obligațiilor legale aplicabile domeniului financiar-bancar. După expirarea perioadelor de stocare aplicabile, datele sunt **șterse, distruse sau pseudonimizate**, conform procedurilor interne ale Băncii.

7.1. Date aferente relației contractuale persoanelor fizice și juridice

Datele prelucrate în contextul relației contractuale sunt păstrate:

- a) pe durata existenței relației de afaceri;

- b) ulterior, pe perioadele prevăzute de legislația aplicabilă domeniului bancar, financiar-contabil și de prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, **5 ani de la încetarea relației de afaceri sau de la data efectuării unei tranzacții ocazionale, termen care poate fi extins până la 10 ani.**

Temeiuri legale pentru stocare: îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii; interesul legitim al Băncii de a constata, exercita sau apăra drepturi în eventuale litigii.

7.2. Date financiar-contabile

Documentele financiar-contabile sunt păstrate pe perioadele stabilite de legislația contabilă, fiscală și arhivistică aplicabilă, **care pot ajunge până la 5 sau 10 ani**, în funcție de natura documentului.

Temei legal: obligație legală.

7.3. Date KYC / AML

Datele colectate în scopuri de cunoaștere a clientelei și prevenire a spălării banilor sunt păstrate:

- a) pe durata relației de afaceri;
- b) ulterior, pentru o perioadă de **5 ani**, termen care poate fi **extins până la 10 ani**, în condițiile și cazurile prevăzute de legislația aplicabilă privind prevenirea spălării banilor.

Temei legal: obligație legală.

7.4. Înregistrări ale convorbirilor telefonice și comunicărilor la distanță

Datele provenite din convorbiri telefonice și comunicări la distanță (Call center) sunt păstrate **pentru o perioadă limitată**, necesară:

- a) asigurării calității serviciilor;
- b) soluționării reclamațiilor;
- c) îndeplinirii obligațiilor legale;
- d) apărării drepturilor și intereselor legitime ale Băncii.

Durata concretă de stocare este stabilită prin politici interne, în funcție de scopul prelucrării.

Temeiuri legale: interes legitim și/sau obligație legală, după caz.

7.5 Date obținute prin supraveghere video (CCTV)

Imaginile video obținute prin sistemele de supraveghere sunt stocate, de regulă, de la **60 zile și 24 luni**, în funcție de zona monitorizată și de scopul supravegherii, cu excepția situațiilor în care:

- a) sunt necesare pentru investigarea unor incidente de securitate;
- b) sunt solicitate de autoritățile competente;
- c) sunt necesare pentru apărarea drepturilor și intereselor legitime ale Băncii.

În aceste cazuri, imaginile pot fi păstrate până la finalizarea investigațiilor sau a procedurilor legale.

Temeiuri legale pentru stocarea imaginilor CCTV: interesul legitim al Băncii de a asigura securitatea persoanelor, bunurilor și valorilor; obligații legale specifice instituțiilor financiare; necesitatea apărării drepturilor în instanță.

8. Profilarea – ce înseamnă și cum o aplicăm

8.1 Ce este profilarea

Conform Legii 195/2024, **crearea de profiluri** reprezintă orice formă de prelucrare automată a datelor cu caracter personal care constă în utilizarea acestora pentru a evalua anumite aspecte personale ale unei persoane fizice, în special pentru a analiza sau a prevedea elemente precum situația economică, interesele, comportamentul financiar sau preferințele.

8.2 Profilare simplă (fără decizie automată)

În cadrul activității bancare, utilizăm **profilări simple**, cu rol de analiză și suport decizional, spre exemplu: evaluarea eligibilității pentru produse (scoring preliminar); clasificarea tranzacțiilor în scop AML; analiza comportamentului de utilizare a conturilor pentru prevenirea fraudelor; segmentarea clienților în scop operațional și de îmbunătățire a serviciilor.

Caracteristicile acestor prelucrări sunt: implică prelucrări automatizate; **nu produc efecte juridice directe; decizia finală este luată de personalul băncii, nefiind bazată pe o prelucrare automatizată.**

Temei: executarea contractului, obligație legală sau interes legitim.

8.3 Decizii individuale automate

C0 – Public

OTP Bank S.A. • Capital Social: 100 000 000 MDL • Număr de înregistrare de stat – 1002600006089

bd. Ștefan cel Mare și Sfinți 81A • MD-2012 Chișinău, Moldova • telefon: +373 22 256 456 • e-mail: info@otpbank.md

• www.otpbank.md

Banca **poate utiliza procese decizionale automatizate**, inclusiv crearea de profiluri, care să producă efecte juridice semnificative asupra persoanei (ex.: acceptarea/respingerea automată a unui credit), fără intervenție umană.

În aceste cazuri Banca va asigura: informarea prealabilă clară; dreptul de a solicita intervenție umană; posibilitatea de a contesta decizia; aplicarea garanțiilor prevăzute de art. 22 Legea 195/2024. Detalii suplimentare privind astfel de procese, atunci când sunt aplicabile, sunt puse la dispoziție în documentația specifică produsului.

8.4 Este necesar consimțământul?

- a) **Nu** este necesar consimțământ pentru profilarea simplă utilizată în scop contractual, legal sau de interes legitim;
- b) **Poate fi necesar** consimțământul doar în situația deciziilor automate bazate exclusiv pe profilare, în afara excepțiilor legale.

9. Cui transmitem datele

Datele cu caracter personal pot fi comunicate, cu respectarea principiului confidențialității și numai în măsura necesară îndeplinirii scopurilor pentru care au fost colectate, următoarelor categorii de destinatari:

- a) **autorități publice, fiscale, de reglementare și organe de supraveghere**, în temeiul obligațiilor legale aplicabile domeniului financiar-bancar;
- b) **autorități judiciare sau de investigație** (ex: organe de resort, poliție, procuratură, instanțe judecătorești, tribunale arbitrale, organizații de mediere), la solicitarea expresă și legal formulată a acestora;
- c) **consilieri profesionali** ai Băncii sau ai părților implicate (avocați, notari, executori judecătorești, administratori autorizați, auditori, etc.), în măsura în care este necesar pentru încheierea, executarea unui contract sau apărarea unor drepturi sau interese legitime;
- d) **entități din cadrul Grupului OTP**, inclusiv OTP Bank Nyrt. (Ungaria), în scopuri de administrare internă, raportare, gestionare a riscurilor și conformitate;
- e) **instituții financiare și de plată**, inclusiv bănci corespondente, sau ați parteneri pentru derularea tranzacțiilor bancare;
- f) **parteneri implicați în furnizarea produselor și serviciilor**, cum ar fi societăți de asigurare sau alți parteneri contractuali;
- g) **furnizori de servicii care acționează ca persoane împuternicite ale Băncii** (ex: servicii IT, Call-center, prevenirea fraudelor, arhivare, securitate, audit), în baza unor obligații contractuale care asigură confidențialitatea și protecția datelor cu caracter personal;
- h) **alte persoane sau entități**, atunci când transmiterea este impusă de dispoziții legale aplicabile sau este necesară pentru constatarea, exercitarea ori apărarea unor drepturi ale Băncii.

Datele nu sunt transmise către terți în scopuri incompatibile cu cele declarate în prezenta Notă.

10. Transferuri internaționale

În cadrul activității sale, Banca poate transfera date cu caracter personal către destinatari situați în afara Republicii Moldova, inclusiv în cadrul **Grupului OTP**, în special către OTP Bank Nyrt. (Ungaria) sau alte entități ale Grupului OTP. Astfel de transferuri sunt realizate: i) către state membre ale Spațiului Economic European sau către state care asigură un nivel adecvat de protecție a datelor; sau ii) în baza unor **garanții adecvate**, precum clauze contractuale standard, reguli corporatiste obligatorii, reguli interne de grup sau alte mecanisme prevăzute de legislația aplicabilă.

11. Drepturile persoanelor vizate

În condițiile legislației aplicabile, beneficiați de următoarele drepturi:

- a) dreptul de acces la date;
- b) dreptul la rectificarea datelor inexacte sau incomplete;
- c) dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat"), în cazurile prevăzute de lege;
- d) dreptul la restricționarea prelucrării;
- e) dreptul la portabilitatea datelor;
- f) dreptul de opoziție la prelucrare;

- g) dreptul de a vă retrage consimțământul, atunci când prelucrarea se bazează pe acesta;
- h) dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale automatizate, inclusiv profilării, în condițiile legii;

Exercitarea acestor drepturi se poate face prin contactarea Băncii sau a Responsabilului cu protecția datelor (DPO). În situația în care considerați că drepturile dumneavoastră privind protecția datelor cu caracter personal au fost încălcate și că răspunsul Băncii nu este satisfăcător, aveți dreptul de a depune o plângere la autoritatea publică competentă în materie de protecția datelor cu caracter personal:

Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDCP)

Adresa: mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, nr. 48

Poșta electronică: centrul@datepersonale.md

Telefon: (+373) 22 820 801

De asemenea, aveți dreptul de a vă adresa **instanțelor judecătorești competente** din Republica Moldova pentru apărarea drepturilor și intereselor dumneavoastră legitime, în condițiile legii. Informații privind instanțele competente și procedurile aplicabile sunt disponibile pe **portalul instanțelor de judecată din Republica Moldova**: www.instante.justice.md

12. Securitatea datelor

Banca aplică **măsuri tehnice și organizatorice adecvate** pentru a asigura un nivel corespunzător de securitate a datelor cu caracter personal, ținând cont de natura datelor, scopurile prelucrării și riscurile asociate.

Aceste măsuri pot include, fără a se limita la: controale de acces fizic și logic; mecanisme de securitate IT, criptare și protecție împotriva accesului neautorizat; proceduri de backup și recuperare a datelor; audit și monitorizare a sistemelor.

13. Nota de informare în cazul persoanelor juridice

În cazul relațiilor cu clienți persoane juridice, informarea persoanelor fizice ale căror date sunt furnizate Băncii (ex: reprezentanți, persoane împuternicite, administratori, asociați/acționari, beneficiari efectivi) revine clientului persoană juridică, prin reprezentanții sau persoanele care transmit aceste date, anterior sau cel târziu la momentul furnizării lor către Bancă, conform legislației aplicabile.

14. Actualizări

Prezenta Notă poate fi actualizată periodic. Versiunea actuală (precum și modificările ulterioare) este disponibilă pe website-ul Băncii și în sucursalele sale.