

Nota de informare vizand prelucrarea datelor cu caracter personal in vederea furnizarii serviciului de consiliere audio-video (VAD)

First Bank S.A. (denumita in continuare "Banca"), persoana juridica romana cu sediul social in sos. Nicolae Titulescu nr. 29-31, sector 1, Bucuresti, cod unic de inregistrare 7025592, inregistrata la Registrul Comertului sub nr. J40/1441/27.02.1995, in calitate de operator de date, prelucreaza datele dumneavoastra cu caracter personal, in conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE ("GDPR"), ale Legii nr.190/2018 privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului General privind protectia datelor, si ale oricaror alte reglementari legale aplicabile, cu buna credinta si in realizarea scopurilor specificate in prezenta Nota de informare.

1. Ce date cu caracter personal prelucram?

In vederea furnizarii serviciului de consiliere video si audio (denumit in continuare „*Serviciul VAD*”), Banca prelucreaza urmatoarele date cu caracter personal:

- numele, prenumele si toate datele din actul de identitate, incluzand codul numeric personal, adresa de domiciliu, data si locul nasterii, cetatenia, copia actului de identitate;
- date de contact (adresa de e-mail si numar de telefon);
- imaginea faciala si vocea dumneavoastra;
- amprenta biometrica faciala;
- date referitoare la produsele solicitate si date referitoare la produsele de care deja beneficiati;
- date referitoare la programarea sesiunii audio video, respectiv data si ora sesiunii si eventualele informatii comunicate de dumneavoastra in campul „Detaliile programarii”;
- corespondenta purtata cu dumneavoastra prin intermediul chat-ului din platforma VAD;
- informatii referitoare la activitatea frauduloasa/potential frauduloasa, constand in date referitoare la acuzatii si condamnari legate de infractiuni precum fraudula, spalarea de bani si finantarea actelor de terorism;
- date privind apartenenta la un grup de clienti;
- expunere politica, daca este cazul, si functia publica detinuta;
- date referitoare la beneficiarul real;
- semnatura electronica;
- orice alte eventuale informatii pe care ni le furnizati in timpul utilizarii Serviciului VAD.

În vederea contractării produsului/serviciului pe care îl solicitați prin intermediul Serviciului VAD, Banca va prelucra datele dumneavoastră cu caracter personal, în conformitate cu prevederile menționate în următoarele Note de informare:

- Nota de informare generală privind prelucrarea datelor cu caracter personal, disponibilă [aici](#); și
- Nota de informare privind prelucrarea datelor în contextul analizării cererilor de creditare înaintate de persoanele fizice, disponibilă [aici](#) (pentru situația în care solicitați și un produs de creditare).

2. Scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

Pentru a vă putea facilita accesul la portofoliul de produse și servicii bancare disponibile prin intermediul Serviciului VAD, Banca prelucrează datele cu caracter personal menționate în secțiunea anterioară pentru îndeplinirea următoarelor scopuri:

- pentru inițierea sesiunii audio video între dumneavoastră și agentul Bancii („Sesiunea VAD”) și pentru programarea Sesiunii VAD, dacă este cazul, în temeiul art. 6 alin. 1 lit. f) din GDPR;
- pentru furnizarea Serviciului VAD, în temeiul art. 6 alin. 1 lit. b) din GDPR;
- pentru identificarea dumneavoastră cu celeritate în sistemele Bancii, dacă este cazul, în temeiul art. 6 alin. 1 lit. f) din GDPR;
- pentru respectarea cerințelor legale de identificare și de cunoaștere a clienței, de prevenire a infracțiunilor de spălare a banilor și a finanțării terorismului, respectiv a cerințelor legale impuse de legislația în domeniul identificării la distanță, în temeiul art. 6 lit. c) GDPR;
- pentru a verifica și valida identitatea dvs., folosind date biometrice, prin compararea imaginii feței dvs. de pe cartea de identitate cu fotografia făcută dvs. în cursul Sesiunii VAD, pe baza consimțământului dvs., în temeiul art. 9 (2) litera a) din GDPR;
- pentru a întreprinde verificări în vederea diminuării riscului de fraudă, inclusiv verificarea validității cărții de identitate, în temeiul art. 6 lit. c) și f) GDPR;
- pentru a verifica dacă sunteți deja client al bancii, pentru a verifica acuratețea datelor de identificare și contact introduse de dumneavoastră/detinate de către Banca și pentru a le corecta, dacă este cazul, în temeiul interesului legitim al Bancii de a deține informații corecte și actualizate în ceea ce vă privește în temeiul art. 6 alin. 1 lit. f) din GDPR, respectiv în considerarea obligației legale de cunoaștere a clienței (art. art. 6 lit. c) GDPR);
- pentru a facilita, completa sau confirma informații despre produsele și serviciile pe care le alegeți, precum și pentru a vă comunica ofertele indicative și documentele necesare contractării produselor financiar-bancare ale First Bank, în temeiul art. 6 lit. b) și art. 6 lit. f) din GDPR;

- pentru a comunica cu dvs., prin e-mail sau telefon, in cursul sesiunii audio video sau ulterior, pentru scopul furnizarii produselor pentru care ati apelat serviciul audio video, in temeiul art. 6 alin.1 lit. f);
- pentru a va putea furniza informatii in cazul unor reclamatii si cereri, in temeiul art.6 lit. f) GDPR;
- pentru a obtine opinia dumneavoastra cu privire la experienta utilizarii Serviciului VAD, in vederea imbunatatirii serviciilor si produselor Bancii, achizitionate prin intermediul acestui serviciu, in temeiul art.6 lit. f) GDPR;
- pentru a va inrola la Certsign S.A, in scopul eliberarii unui certificat digital calificat, in considerarea interesului legitim al Bancii de a internedia obtinerea certificatului calificat necesar semnarii documentelor aferente contractarii serviciului/produsului dorit, in temeiul art. 6 alin. (1) lit. f) din GDPR;
- pentru realizarea interesului legitim al constatarii, exercitarii si apararii drepturilor Bancii, in temeiul art. 6 lit. f) GDPR.

Pentru identificarea dumneavoastra si pentru a lua masurile necesare in vederea diminuarii riscurilor de frauda, agentul desemnat sa preia apelul dumneavoastra va va solicita la inceputul Sesiunii VAD sa prezentati documentul de identitate. Documentul de identitate va fi fotografiat, fie de catre agent, fie de catre dvs.. Totodata, agentul va va solicita permisiunea sa va fotografieze fata. In situatia in care documentul de identitate va fi fotografiat de catre dumneavoastra, veti fi invitati sa il uplodati intr-un formular prezentat de agent pe ecran, astfel incat acesta sa ajunga in posesia bancii.

Pe baza acordului dumneavoastra, fotografia actului de identitate va fi comparata cu fotografia fetei dumneavoastra, prin intermediul unei aplicatii de biometrie faciala furnizate de un contractor extern (Onfido Limited). In vederea realizarii acestei comparatii, aplicatia va realiza doua modele biometrice pe baza caracteristicilor fetei dumneavoastra, asa cum apare acesta in cele doua fotografii. Caracteristicile ce vor fi analizate in vederea realizarii modelelor biometrice includ forma ochilor, a sprancenelor, forma buzelor, a nasului, si a maxilarului, textura pielii, eventualele alunite sau riduri. In urma procesului de comparare automata, instrumentul de identificare faciala va emite un scor de similaritate. Cu cat acest scor este mai mare, cu atat probabilitatea ca fata din cele doua imagini sa apartina aceleiasi persoane este mai mare.

Copia actului dumneavoastra de identitate va fi verificata, prin intermediul aplicatiei Onfido Limited, din perspectiva riscului contrafacerii, in vederea confirmarii validitatii acestuia. In acest sens, Banca va analiza formatul, aspectul si integritatea datelor incluse in actul de identitate, inclusiv integritatea campurilor textuale si numerice si a imaginii scanate a actului de identitate, formatul dimensiunii si distantarii caracterelor, fontul tipografic si, nu in cele din urma, existenta elementelor de securitate.

Banca permite Onfido Limited sa prelucreze datele si in vederea imbunatatirii procesului de invatare automata, pentru scopul prevenirii fraudelor, in temeiul art. 6 alin. 1 lit. f) din GDPR (interes legitim) (a se vedea si sectiunea 2² de mai jos).

Totodata, cu acordul dumneavoastra, Sesiunea VAD va fi inregistrata, in temeiul art. 6 alin. 1 lit. a) din GDPR. Inregistrarea Sesiunii VAD va fi utilizata:

- in vederea indeplinirii obligatiilor legale referitoare la identificarea la distanta, a realizarii verificarilor necesare din perspectiva indeplinirii obligatiilor vizand cunoasterea clientelei, prevenirea spalarii banilor, finantarea terorismului si diminuarea riscului de frauda si a dovedirii realizarii acestor verificari, in temeiul art. 6 alin. 1 lit. c) din GDPR; si
- pentru a face dovada realizarii informarilor si obtinerii acordurilor necesare in vederea conformarii cu cerintele legislatiei, inclusiv a celei vizand drepturile consumatorilor, pentru a asigura proba interactiunii cu dumneavoastra, pentru a raspunde eventualelor reclamatii/sesizari si pentru constatarea, exercitarea si apararea drepturilor Bancii, in temeiul art. 6 alin. 1 lit. f) din GDPR.

In situatia in care va veti exprima optiunea de a beneficia de un certificat calificat pentru semnatura digitala prin intermediul CertSign, verificarile mai sus mentionate realizate pentru identificarea dumneavoastra prin prelucrarea imaginii faciale, transpusa in date biometrice, pentru indeplinirea obligatiilor vizand cunoasterea clientelei si prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului, respectiv pentru realizarea verificarilor necesare diminuarii riscului de frauda, inclusiv verificarii validitatii cartii de identitate, vor fi realizate de catre First Bank si in numele CertSign, ca imputernicit CertSign. Aceste date, inclusiv partea din inregistrarea Sesiunii VAD referitoare la aceste verificari, vor fi puse la dispozitia CertSign, care le va prelucra in conditiile mentionate in Nota de informare vizand prelucrarea datelor de catre CertSign ce va va fi pusa la dispozitie in timpul Sesiunii VAD.

2^1 Prelucrarea datelor in vederea profilarii in scopuri de marketing si a marketingului direct

a) Profilare in scop de marketing

In situatia in care va exprimati acordul in acest sens in decursul Sesiunii VAD, datele dvs. cu caracter personal vor fi prelucrate de First Bank S.A., direct sau prin intermediul partenerilor sai contractuali, in vederea evaluarii comportamentului dvs. (ex. tipuri de tranzactii realizate, comportamentul de plata/rambursare a datoriilor) si a altor aspecte personale (ex. varsta, venit, ocupatie educatie,, produse bancare detinute, etc). Pe baza acestor date, Banca va realiza un profil al dvs., in functie de care a) va face previziuni cu privire la preferintele dvs. referitoare la produsele, serviciile si ofertele Bancii, modalitatea de comunicare in relatia cu dvs., comportamentul dvs. in relatia cu Banca; si b) va dezvolta noi produse si servicii. In vederea profilarii, Banca va prelucra date furnizate de dvs. in mod direct, date rezultate din utilizarea serviciilor, produselor si aplicatiilor Bancii si date obtinute de la partenerii Bancii (ex. Biroul de Credit, Centrala Riscului de credit, etc).

Datele vor fi analizate pe baza unor mecanisme de creare de profiluri care includ, in unele cazuri, algoritmi decizionali automatizati in legatura cu produsele/serviciile/evenimentele care ar putea prezenta interes pentru dvs. Ne asiguram intotdeauna ca aceste prelucrari se efectueaza cu

respectarea drepturilor si libertatilor dvs. si ca deciziile luate in baza acestora nu va afecteaza intr-o masura semnificativa.

b) Marketing direct

In situatia in care va exprimati acordul in acest sens in decursul Sesiunii VAD, datele dvs. cu caracter personal vor fi prelucrate pentru scopul comunicarii de informatii si/sau oferte cu privire la produsele, serviciile si activitatile Bancii, prin apeluri telefonice, scrisori, e-mailuri, SMS sau alte mesaje text, mesaje push, prin intermediul aplicatiilor pe care le utilizez in relatia cu Banca (ex. Mobile Banking, Internet Banking sau alte aplicatii ale Bancii), prin intermediul retelelor sociale (ex.: Facebook, LinkedIn etc.).

In aceasta situatie, fie ca finalizati procesul de inrolare, fie ca nu, mentionam faptul ca vom prelucra datele atat in vederea contactarii direct de catre Banca, cat si indirect, prin intermediul partenerilor nostri, inclusiv prin intermediul retelelor sociale (ex.: Facebook, LinkedIn). In acest din urma caz, va vom putea contacta inclusiv prin intermediul asa numitului serviciului de audiente personalizate, oferit atat de Facebook, cat si de catre LinkedIn. Mai multe detalii cu privire la acest serviciu sunt disponibile [aici](#) (pentru Facebook) si [aici](#) (pentru LinkedIn). Totodata, informatii suplimentare referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal de catre Facebook si LinkedIn sunt disponibile [aici](#) (pentru Facebook) si [aici](#) (pentru LinkedIn).

In situatia in care v-ati exprimat consimtamantul pentru prelucrarea datelor dvs. in scop de marketing/profilarea dvs. in scop de marketing, datele dumneavoastra vor fi prelucrate in acest scop pana la retragerea acestuia sau expirarea unei perioade de un an de la data incetarii relatiei contractuale cu dvs., oricare dintre acestea intervine prima. In cazul in care va exprimati consimtamantul pentru marketing/profilare in scop de marketing, dar nu deveniti clientul nostru, datele dumneavoastra vor fi prelucrate pana la expirarea unei perioade de un an de la data exprimarii consimtamantului sau pana la data retragerii acestuia, oricare dintre acestea intervine prima.

Totodata, mentionam faptul ca, daca va exprimati consimtamantul pentru profilare si/sau marketing, aveti dreptul de a-l retrage in orice moment. Retragerea consimtamantului nu va afecta legalitatea prelucrarii bazate pe consimtamant inainte de retragerea acestuia.

2^2 Invatarea automata (machine learning)

Datele dvs. personale sunt utilizate de catre Onfido Limited (Onfido) (<https://onfido.com>), in calitate de operator independent de date, in scopul imbunatatirii procesului de invatare automata in vederea prevenirii fraudelor, in temeiul art. 6 alin. 1 lit. f) din GDPR (interes legitim). Onfido este o companie infiintata si inregistrata in Anglia si cu numarul de inregistrare companie 07479524, cu sediul central in Finsbury Avenue nr. 3, Londra EC2M 2PA, Regatul Unit.

Onfido limiteaza prelucrarea la elementele tehnice ale cartii de identitate (structura cartii de identitate), datele din actul dumneavoastra de identitate si fotografia dvs. Informatii cu privire la prelucrarea datelor dvs. de catre Onfido sunt disponibile [aici](#).

Responsabilul cu protectia datelor al Onfido poate fi contactat la adresa privacyrequests@onfido.com.

3. Perioada de prelucrare a datelor cu caracter personal

Datele cu caracter personal pe care ni le furnizati vor fi stocate pentru o perioada de timp determinata, intr-o locatie securizata si in conformitate cu termenele si prevederile legale.

Atat inregistrarea Sesiunii VAD, cat si celelalte date cu caracter personal prelucrate pe perioada desfasurarii acesteia vor fi pastrate pentru o perioada de 5 (cinci) ani de la data incetarii relatiei contractuale cu Banca aferente produselor achizitionate prin intermediul Serviciului VAD, exceptand situatia in care exista prevederi legale care obliga Banca sa pastreze datele pentru o perioada mai lunga sau un alt temei justificativ. In situatia in care nu ati achizitionat nici un produs bancar prin intermediul Serviciului VAD, iar intre dumneavoastra si Banca nu este initiata o negociere in intelesul Legii 129/2019 pentru prevenirea si combaterea spalarii banilor si finantarii terorismului, datele dumneavoastra vor fi sterse in termen de 3 luni de la ultima Sesiune VAD.

Datele cu caracter personal ce vor fi puse la dispozitia CertSign in situatia in care veti opta pentru obtinerea unui certificat calificat pentru semnatura digitala prin intermediul CertSign vor fi stocate 5 ani de la data incetarii furnizarii serviciului bancar achizitionat prin intermediul VAD sau 10 ani de la data Sesiunii VAD, oricare dintre aceste doua temen intervine ultimul.

Datele vor putea fi prelucrate si dupa aceasta data, atunci cand exista o obligatie legala sau un interes legitim in acest sens (ex. in situatia aparitiei unui litigiu).

Dupa expirarea perioadei de stocare, datele cu caracter personal vor fi sterse din evidentele Bancii sau anonimizate.

4. Necesitatea prelucrării datelor cu caracter personal

Prelucrarea datelor dumneavoastra este necesara pentru scopurile enumerate la punctul 2 de mai sus.

Refuzul dumneavoastra de a va fi prelucrate datele cu caracter personal, atunci cand vi se solicita acordul in acest sens, consemnat prin bifarea casutelor „*nu sunt de acord*” sau „*nu accept*” ori exprimat verbal in timpul Sesiunii VAD, va avea drept consecinta intreruperea Sesiunii VAD si a procesului de achizitionare a produselor prin Serviciul VAD. In cazul in care sunteti interesat/a de produsele First Bank, aveti posibilitatea de a va prezenta la cea mai apropiata sucursala a First Bank, pentru a discuta cu un reprezentant al Bancii, beneficiind astfel de consiliere financiar – bancara corespunzatoare situatiei dumneavoastra.

Ca exceptie, refuzul prelucrării datelor pentru scopul marketingului si al profilării nu va avea drept consecinta intreruperea Sesiunii VAD.

5. Destinatarul datelor si transferul datelor

a) Destinatarul datelor

Orice operatiune de transfer a datelor cu caracter personal se va face numai cu respectarea cerintelor impuse de legislatia din Romania si GDPR.

In vederea realizarii scopurilor prelucrarii, o parte sau toate datele cu caracter personal mai sus mentionate vor putea fi dezvaluite unor parteneri contractuali, cum ar fi Onfido Limited, furnizorii aplicatiilor si sistemelor IT ale Bancii, CertSign, furnizorii de servicii de validare a identitatii, avocati, consultanti, contabili, cenzori, auditori, etc. Acesti parteneri sunt obligati contractual si legal sa respecte cerintele legale si masurile de securitate si confidentialitate a datelor prevazute de Regulamentul General privind protectia datelor.

De asemenea, datele cu caracter personal vor putea fi dezvaluite catre autoritatile de stat conform competentelor acestora si legislatiei aplicabile, cum ar fi Banca Nationala a Romaniei, Oficiului National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor, organelor de cercetare, instantelor de judecata, etc.

Datele transmise tertilor vor fi adecvate, pertinente si neexcesive prin raportare la scopul in care au fost colectate si care permite transmiterea catre un anumit tert.

b) Transferul international

In cazul in care datele dvs. cu caracter personal vor fi transferate catre destinatari din tari terte UE/CEE care nu asigura un nivel adecvat de protectie a datelor, stabilit de Comisia Europeana, transferul se va face pe baza Clauzelor contractuale standard aprobate de Comisia Europeana sau in baza unor altor garantii privind protectia datelor in conformitate cu prevederile art. 46-49 din GDPR.

Pentru scopul validarii identitatii, datele dvs. vor putea fi accesate din India, de catre un subcontractant Onfido Limited (WNS Global Services), in calitate de persoana imputernicita, daca va fi necesara asigurarea interventiei umane pentru validarea identitatii dvs. Ca o garantie a protectiei datelor dumneavoastra, Onfido a incheiat cu WNS Global Services clauzele contractuale standard adoptate de Comisia Europeana.

6. Securitatea prelucrarii datelor

Banca garanteaza faptul ca prelucreaza datele dumneavoastra in conditii de legitimitate, implementand totodata masuri tehnice si organizatorice adecvate pentru asigurarea integritatii si confidentialitatii datelor conform art. 25 si 32 din GDPR.

7. Prelucrarea automata a datelor

Asa cum am mentionat anterior, in procesul de identificare si validare a identitatii, Banca compara printr-un proces automat fotografiile dumneavoastra si stabileste un scor de similaritate, respectiv verifica in mod automat copia actului dumneavoastra de identitate din perspectiva riscului contrafacerii.

In situatia in care, in urma acestor verificari, aplicatia utilizata in acest sens stabileste un scor mic de similaritate, respectiv un risc de contrafacere a actului de identitate, agentul din platforma VAD va va informa cu privire la faptul ca aveti posibilitatea de a va prezenta la cea mai apropiata sucursala a First Bank pentru a continua procesul de contractare a produsului solicitat, iar Sesiunea VAD va fi incheiata.

Intr-o astfel de situatie, aveti urmatoarele drepturi:

- dreptul de a solicita reanalizare documentelor prezentate; si
- dreptul de a va exprima punctul de vedere;
- dreptul de a contesta decizia.

Drepturile de mai sus pot fi exercitate fie in cadrul Sesiunii VAD, fie separat, prin contactarea Bancii potrivit sectiunii 8 de mai jos.

Prelucrarea datelor prin mijloacele automate mai sus mentionate se realizeaza in temeiul art. 22 (2) lit. a) din GDPR, fiind necesara in vederea incheierii unui contract intre Banca si dumneavoastra.

8. Drepturile dumneavoastra privind protectia datelor

Potrivit legislatiei aplicabile in domeniul protectiei datelor cu caracter personal beneficiati de urmatoarele drepturi prevazute de articolele 12-22 din GDPR:

- dreptul de informare cu privire la datele prelucrate, scopul prelucrarii datelor, categoriile de destinatari carora le sunt dezvaluite datele precum si la celelalte informatii prevazute de art. 12 si 13 din GDPR,
- dreptul de acces la datele cu caracter personal, conform art. 15 din GDPR,
- dreptul de rectificare a datelor conform art. 16 din GDPR,
- dreptul de stergere a datelor, conform art. 17 din GDPR,
- dreptul de a obtine restrictionarea prelucrarii datelor, conform art. 18 din GDPR,
- dreptul de a solicita notificarea tertilor carora le-au fost dezvaluite datele, in cazul in care au intervenit rectificari sau stingeri ale datelor dumneavoastra, conform art. 19 din GDPR;
- dreptul la portabilitatea datelor, conform art. 20 din GDPR,
- dreptul de a obiecta ca datele cu caracter personal sa faca obiectului unei prelucrari, conform art. art. 21 din GDPR,
- dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, efectuata exclusiv prin mijloace automate, conform art. 22 din GDPR.

Totodata, in calitate de persoana vizata, aveti dreptul de a va retrage consimtamantul pentru prelucrarea datelor dumneavoastra, atunci cand prelucrarea se intemeiaza pe acesta (art. 7 lit. a) din GDPR). Intr-un asemenea caz, retragerea consimtamantului nu va afecta legalitatea prelucrarilor efectuate pe baza acordului dumneavoastra inainte de retragerea acestuia.

Pentru exercitarea acestor drepturi, va puteti adresa cu o cerere scrisa, datata si semnata la First Bank pe care o puteti comunica la sediul nostru din Bucuresti, Sos. Nicolae Titulescu, nr. 29-31, sector 1 sau pe e-mail la adresa office@firstbank.ro sau dpo@firstbank.ro. Resonsabilul cu protectia datelor poate fi contactat la adresa dpo@firstbank.ro.

De asemenea, potrivit prevederilor GDPR, aveti dreptul de a va adresa justitiei si Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal.

Pentru prelucrarile realizat de First Bank pentru CertSign, dumneavoastra beneficiati de asemenea de depturile mai sus mentionate, cu mentiunea ca exercitarea acestora se va putea face potrivit Notei de informare vizand prelucrarea datelor dumneavoastra de catre CertSing, nota de informare ce va va fi aduse la cunostinta in timpul Sesiunii VAD, daca veti opta pentru obtinerea unui certificat digital calificat.

Prezenta Nota de informare generala privind prelucrarea datelor cu caracter personal este actualizata periodic si este disponibila oricand la adresa www.firstbank.ro si in orice unitate teritoriala a Bancii.