

## Nota de informare privind prelucrarea datelor personale pentru identificarea în Chatbot în vederea furnizării de informații bancare personalizate

### **Operatorul datelor, scopul și temeiul prelucrării datelor personale**

**Banca Transilvania S.A.** („Banca”, „BT”) pune la dispoziția clienților un chatbot (“Chatbot”) prin care aceștia pot solicita și obține informații personalizate despre produsele/ serviciile contractate de la bancă, inclusiv pot modifica unele informații aferente acestora (în continuare denumite „informații bancare personalizate”).

Pentru a ne asigura că furnizăm asemenea informații doar persoanelor autorizate, avem obligația legală și interesul legitim de a verifica identitatea celor care le solicită.

Cu cât informațiile bancare solicitate sunt mai sensibile, cu atât vom aplica un nivel de identificare mai strict, astfel cum te informăm în continuare.

### **Datele personale prelucrate și ce se întâmplă dacă refuzi prelucrarea lor**

Pentru a-ți putea furniza informații bancare personalizate va trebui să introduci în Chatbot **codul numeric personal (CNP), numărul de telefon** declarat în relația cu banca și codul unic de identificare (SMS-OTP) pe care ți-l vom trimite prin SMS. Prelucrăm aceste informații, atât pentru a verifica dacă întrunești condițiile pentru a obține informații bancare personalizate prin Chatbot (ești client BT, major și rezident), cât și pentru a ne asigura că ești cine susții că ești, așa încât să nu îți furnizăm informațiile solicitate dacă nu ai dreptul să le primești.

Suplimentar, dacă ești utilizator BT Pay și întrunești condițiile de eligibilitate (ex. ai cel puțin un card înrolat în această aplicație și ai parcurs procesul de identificare conform legislației serviciilor de plată, fie direct în BT Pay, fie într-o unitate BT) în timpul conversației de tip live chat cu un angajat BT, în care vei intra prin accesarea secțiunilor „discută cu un coleg” din Chatbot, pentru unele tipuri de informații bancare vei putea să finalizezi procesul de identificare în BT Pay, prin accesarea unei notificări de tip push pe care ți-o vom trimite.

Dacă nu ai BT Pay, nu întrunești condițiile de eligibilitate sau nu dorești să fii identificat prin aplicație, pentru unele tipuri de informații bancare personalizate pe care le soliciți prin Chatbot vei putea, fie să fii identificat prin adresarea unor întrebări suplimentare, fie parcurgând un flux de identificare la distanță prin mijloace video, fără operator uman, dacă îți vei exprima acceptul în acest sens.

În acest caz, pentru identificare, ar urma să prelucrăm următoarele tipuri de date personale, în funcție de situație: (i) **datele din actul de identitate**, pe care va fi necesar să îl fotografiezi în anumite situații (acest lucru implică acces la camera foto). Vom compara aceste informații cu cele existente în evidențele băncii; (ii) **imaginea feței în mișcare**, din video selfie-ul pe care îți vom solicita să îl realizezi în anumite cazuri (necesită acces la camera foto), (iii) **datele biometrice ale feței**, obținute prin compararea biometrică a imaginii din selfie cu cea din actul de identitate fotografiat în Chatbot și/sau cu imaginea deja existentă în evidențele băncii. Îți vom prelucra date biometrice **doar dacă îți exprimi consimțământul explicit**, pe care ți-l vom solicita în Chatbot înainte să realizăm o asemenea prelucrare. Compararea biometrică se realizează prin analizarea unor caracteristici faciale relevante, utilizând metode informatice specifice, pentru a confirma unic că aceeași persoană apare în imagini. În urma comparației biometrice, soluția

informatică indică probabilitatea ca fața din cele două imagini să aparțină aceleiași persoane. Pentru a-ți exprima consimțământul pentru prelucrarea datelor biometrice (recunoașterea facială), va trebui să selectezi în Chatbot butonul „**Consimt explicit să îmi fie prelucrate datele biometrice**” iar dacă refuzi să îți fie prelucrate datele biometrice, vei selecta butonul „**Nu doresc să îmi fie utilizate datele biometrice**”.

Dacă vei refuza să îți prelucrăm datele prin mijloacele indicate mai sus sau nu vom reuși să te identificăm în Chatbot, nu îți vom putea furniza informațiile bancare personalizate în cadrul acestui chatbot, dar poți să le obții în orice unitate BT, după identificarea în baza actului de identitate.

#### **Perioada păstrării datelor personale în conversațiile purtate prin Chatbot**

Vom păstra datele tale prelucrate pentru identificarea în Chatbot, după caz, împreună cu discuția cu agentul, pentru o perioadă de 3 ani.

#### **Alte informații despre prelucrarea datelor tale personale**

Această notă de informare se completează cu prevederile [Notei de informare generale privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal aparținând Clienților BT](#), pe care îți recomandăm să o consulți. Ea este parte integrantă a [Politicii de confidențialitate BT](#), pe care o regăsești pe site-ul bancii [www.bancatransilvania.ro](http://www.bancatransilvania.ro), inclusiv în secțiunea [Privacy Hub](#) de pe site. În cadrul notei de informare generale găsești inclusiv definiția Clientului BT, precum și detalii despre datele de identificare ale băncii, despre destinatarii datelor Clienților BT, despre drepturile de care beneficiezi în legătură cu prelucrarea datelor tale, despre modalitățile în care poți să îți le exerciți și despre cum poți contacta responsabilul cu protecția datelor desemnat de BT (DPO BT).