

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

1. Cine este operatorul datelor și care este scopul prelucrării?

Banca Transilvania S.A. („Banca”, „BT”) are obligația legală de a verifica identitatea clienților care solicită informații personalizate despre produsele/ serviciile contractate de la bancă, inclusiv modificarea unor informații aferente acestora („informații bancare personalizate”), pentru a se asigura că acestea sunt furnizate doar persoanelor autorizate. Cu cât informațiile bancare solicitate sunt mai sensibile, cu atât va trebui să aplicăm un nivel de identificare mai ridicat.

Când primim astfel de solicitări, dorim să le acomodăm cât mai rapid. De aceea, punem la dispoziția clienților informații bancare personalizate prin chatbot-ul Ino (în continuare „Ino”)¹, după parcurgerea cu succes a procesului de identificare.

2. Care sunt datele personale prelucrate pentru verificarea identității în Ino și ce se întâmplă dacă refuzi prelucrarea lor

Pentru a-ți putea furniza informații bancare personalizate va trebui să introduci în Ino 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 Ino (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 Ino, 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 Ino, 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 și consimțământul explicit pentru prelucrarea datelor tale biometrice, conform următorilor pași:

1. prezinți în fața camerei (necesită acces la camera foto a dispozitivului) imaginea cărții de identitate („CI”) - preluăm datele din CI prin recunoaștere optică a caracterelor, ORC-izare, (proces care permite extragerea automată a literelor și cifrelor din CI încărcat) și le comparăm cu cele aflate deja în evidențele băncii, pentru a ne asigura că ele coincid.
2. te miști în fața camerei – înregistrăm imaginea ta în mișcare și o folosim pentru a ne asigura că ești o persoană reală.

¹ Secțiunea de întrebări și răspunsuri cu caracter general (FAQ) din Ino poate fi accesată de orice persoană, fără a fi necesar să o identificăm.

3. pentru a confirma identificarea ta unică, dorim să aplicăm asupra imaginii (feței) tale o tehnologie care folosește așa numitele date biometrice (comparând caracteristicile feței tale din două fotografii).

Nu vom utiliza datele biometrice fără consimțământul tău explicit. Înainte de a hotărî liber dacă dorești să ți-l exprimi, iată cum ar urma să le utilizăm:

- soluția informatică pe care o folosim identifică fața ta din CI și din videoul pe care îl înregistrăm când te miști în fața camerei, o selectează și o compară cu fața din copia CI care este deja înregistrat în evidențele BT
- comparația se realizează biometric, pe baza unor criterii precum: culoarea, mărimea și înclinarea ochilor, poziția și distanța dintre elementele principale ale feței cum ar fi ochii, sprâncenele, buzele și nasul.

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 Ino 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 Ino, 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.

3. Cât timp păstrăm datele din conversațiile purtate prin Ino ?

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

Această notă de informare se completează cu prevederile [Notii 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, 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 ți le exerciți și despre cum poți contacta responsabilul cu protecția datelor desemnat de BT (DPO BT).