INTESA SANPAOLO BANK

INFORMARE SPECIFICĂ PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CADRUL UTILIZĂRII SERVICIILOR DE INTERNET BANKING ȘI MOBILE BANKING (IPAD)

1. CONFIDENŢIALITATE



În cadrul INTESA SANPAOLO BANK S.A. acordăm o importanță deosebită datelor dumneavoastră cu caracter personal și depunem în mod constant eforturi pentru a le prelucra în condiții de confidențialitate și securitate, astfel încât să ni le puteți încredința în condiții de deplină încredere.

Prezenta informare este elaborată în conformitate cu art. 13-14 din *Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal* și conține informații privind categoriile de date pe care le prelucrăm și scopurile pentru care acestea sunt utilizate, sursele din care obținem datele, modul în care le prelucrăm, entitățile cărora le putem transmite, și perioada pentru care le păstrăm.

De asemenea, prezenta informare detaliază drepturile dumneavoastră garantate de *Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal*, oferindu-vă informațiile necesare pentru exercitarea acestora.

Suntem la dispoziția dumneavoastră pentru a asigura o protecție adecvată, promptă și riguroasă a datelor dumneavoastră cu caracter personal.

2. PERSOANELE VIZATE DE PREZENTA INFORMARE

Prezenta Informare se adresează persoanelor fizice care utilizează platformele digitale ale Băncii IPAD pentru accesarea conturilor, efectuarea operațiunilor bancare, gestionarea produselor și serviciilor contractate, precum și pentru utilizarea funcționalităților disponibile prin intermediul aplicațiilor și canalelor electronice ale Băncii.



3. PRELUCRAREA DATELOR. IDENTITATEA OPERATORULUI

În conformitate cu *Legea nr. 195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal:*

- ***date cu caracter personal*** - reprezintă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă (*persoană vizată*).
- **prelucrare** - reprezintă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

INTESA SANPAOLO BANK S.A. (“Banca”), cu sediul în municipiul Chișinău, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 171/1, MD-2004, IDNO 1002600010273, deținătoare a licenței eliberate de Banca Națională a Moldovei pentru desfășurarea activității bancare și participantă la Fondul de garantare a depozitelor bancare, acționează în calitate de operator de date cu caracter personal.



În această calitate, Banca stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal și asigură respectarea principiilor aplicabile protecției datelor, inclusiv legalitatea, echitatea, transparența, limitarea scopului, reducerea la minimum a datelor, exactitatea, limitarea perioadei de păstrare și asigurarea securității datelor.

Public

4. CATEGORII DE DATE PRELUCRATE

Datele cu caracter personal pe care le prelucrăm și le protejăm atunci când utilizați aplicația noastră (Internet Banking și Mobile Banking) se încadrează în următoarele categorii:



a. ***date* de identificare și autentificare**: nume și prenume, IDNP sau alt identificator unic, date aferente contului de utilizator, identificatori ai serviciilor digitale, date privind autentificarea și autorizarea operațiunilor, informații privind metodele de autentificare utilizate;

b. **date privind utilizarea serviciilor digitale**: istoricul accesărilor în Internet Banking și Mobile Banking, data și ora conectării, operațiunile efectuate prin intermediul canalelor digitale, informații privind dispozitivul utilizat pentru accesarea serviciilor, informații privind sesiunea de utilizare, date privind erorile tehnice sau tentativele nereușite de acces;

c. **Informații despre dispozitivul utilizat**, cum ar fi tipul acestuia (de exemplu, smartphone/tabletă), sistemul de operare (de exemplu, iOS/Android), setările de limbă, operatorul de telefonie sau furnizorul de servicii de internet, adresa conexiunii la rețea (adresa IP), data, ora, alte aplicații instalate, împreună cu „detaliile tehnice" ale acestora, precum și așa-numiții identificatori unici (respectiv coduri și numere utilizate pentru identificarea unică a unui dispozitiv în raport cu un alt dispozitiv și furnizate de producătorul dispozitivului). În ceea ce privește „detaliile tehnice" ale altor aplicații instalate pe dispozitivul dumneavoastră, singurele date pe care le prelucrăm sunt cele strict necesare pentru identificarea eventualelor aplicații „rău intenționate", în scopul asigurării securității informatice și prevenirii fraudelor. Nu colectăm statistici sau date privind utilizarea altor aplicații instalate de dumneavoastră și nici nu realizăm activități de profilare pe baza acestor date. Toate acestea sunt realizate în scopul protejării dumneavoastră și a datelor dumneavoastră și pentru a ne permite să respectăm reglementările aplicabile activității bancare.

d. **Informații privind locația dumneavoastră (geolocalizare),** preluate direct de pe dispozitivul dumneavoastră sau introduse de dumneavoastră, ca urmare a solicitării de a utiliza anumite servicii, cum ar fi identificarea celor mai apropiate bancomate pentru retrageri rapide de numerar.

e. **Alte informații prelucrate de aplicație**: în funcție de serviciile pe care ni le solicitați, putem prelucra anumite date obținute prin intermediul funcționalităților dispozitivului dumneavoastră la care aplicația poate solicita acces, cum ar fi: contactele din agenda telefonului, datele stocate în memoria dispozitivului, date privind sistemul de apeluri, date privind sistemul de notificări push, datele din calendar, datele din galeria foto.

Funcția de autentificare prin recunoașterea amprentei sau a feței, care poate fi activată pentru utilizarea aplicației fără introducerea codului titularului și a codului PIN, este realizată de software-ul instalat pe dispozitiv de către producătorul acestuia și, prin urmare, nu implică prelucrarea datelor biometrice în cadrul procedurilor gestionate de Bancă.

Banca nu monitorizează și nu colectează informații privind modul de utilizare a altor aplicații instalate pe dispozitivul persoanei vizate și nu realizează activități de profilare în baza utilizării altor aplicații.

5. TEMEIUL JURIDIC ȘI SCOPUL PRELUCRĂRII

Banca prelucrează datele cu caracter personal în cadrul serviciilor IPAD în baza următoarelor temeiuri juridice și pentru următoarele scopuri:

TEMEI JURIDIC	*SCOPUL PRELUCRĂRII*

Public

a) Prelucrarea necesară pentru executarea contractului Art. 6, alin. (1), lit. b) din *Legea 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal*	Banca prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în măsura necesară pentru furnizarea, administrarea și asigurarea funcționării corespunzătoare, eficiente și securizate a serviciilor de Internet Banking și Mobile Banking. Prelucrarea acestor date permite Băncii să vă ofere acces la serviciile și funcționalitățile digitale solicitate, să autentifice și să autorizeze utilizatorii și operațiunile efectuate, să proceseze și să execute instrucțiunile transmise prin intermediul canalelor respective.
b) Interes legitim Art. 6, alin. (1), lit. f) din *Legea 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal*	Banca prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în scopul: • **evaluării riscurilor de fraudă;** • identificării **tranzacțiilor suspectate** ca fiind frauduloase și/sau tentativele de fraudă îndreptate împotriva clienților, prin intermediul unui proces decizional automatizat, inclusiv prin activități de profilare.

6. REFUZUL FURNIZĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Avem nevoie de datele dumneavoastră pentru a asigura funcționarea sigură și corespunzătoare a aplicației și a serviciilor pe care le-ați activat.

În cazul în care decideți să nu ne furnizați toate aceste date sau doar o parte dintre ele, este posibil să nu puteți utiliza aplicația sau anumite funcționalități ale acesteia.

Acest lucru se poate întâmpla din următoarele motive:

- unele permisiuni sunt necesare pentru furnizarea serviciilor și funcționalităților pe care le-ați activat, acestea contribuind la efectuarea operațiunilor într-un mod mai simplu și mai rapid;
- în calitate de instituție bancară, avem obligația de a respecta reglementările privind prevenirea fraudelor și securitatea cibernetică. În aceste situații, prelucrarea anumitor date referitoare la dispozitivul dumneavoastră este obligatorie pentru Bancă.

Dorim să vă asigurăm că prelucrăm numai datele tehnice ale dispozitivului dumneavoastră și ale aplicațiilor instalate, cu respectarea strictă a bunelor practici și a cerințelor stabilite de Google și App Store, prin intermediul cărora distribuim aplicațiile noastre. Aceste date sunt prelucrate numai atunci când utilizați aplicația noastră și exclusiv în scopul protejării dumneavoastră împotriva programelor malițioase (malware) și a fraudelor.

7. DESTINATARII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal prelucrate în cadrul serviciilor IPAD (Internet Banking și Mobile Banking) pot fi accesate de:

- persoanele autorizate din cadrul Băncii, în limita atribuțiilor de serviciu;
- furnizorii de servicii IT, securitate informatică, mentenanță și suport tehnic, care acționează conform instrucțiunilor Băncii;
- furnizorii implicați în dezvoltarea și operarea soluțiilor digitale utilizate de Bancă;
- autoritățile competente, atunci când există o obligație legală sau un temei permis de lege.

8. PREVENIREA FRAUDELOR ȘI PROCESE DECIZIONALE AUTOMATIZATE

Acordăm o atenție deosebită datelor dumneavoastră cu caracter personal și le prelucrăm prin intermediul unor instrumente informatice, utilizând metode corespunzătoare scopurilor prelucrării descrise mai sus, asigurând securitatea și confidențialitatea acestora. În scopul prevenirii riscului de fraudă, Banca utilizează mecanisme

Public

informatice de analiză care prelucrează anumite date colectate de aplicație prin utilizarea unor algoritmi statistici, care permit evaluarea predictivă a eventualelor anomalii în funcționarea aplicației.
Datele sunt analizate și prelucrate prin aplicarea unei tehnici de profilare, care permite prevenirea eficientă a fraudelor.

Această profilare, bazată pe datele colectate de pe dispozitivul dumneavoastră și, numai în cazul în care v-ați dat acordul pentru prelucrarea acestora, pe informațiile referitoare la locația dumneavoastră, este realizată prin intermediul unui proces decizional complet automatizat, respectiv prin utilizarea unor mijloace tehnologice care permit luarea deciziilor fără intervenție umană.
În anumite situații, de exemplu, atunci când sistemul de operare sau dispozitivul pe care este instalată aplicația este compromis, procesul decizional complet automatizat utilizat pentru prevenirea fraudelor poate conduce inclusiv la restricționarea temporară a utilizării aplicației.

De asemenea, în anumite situații, Banca poate utiliza procese automatizate de evaluare a riscului pentru identificarea tranzacțiilor sau accesărilor suspecte.

În cazul aplicării unor măsuri automate care produc efecte semnificative asupra persoanei vizate, aceasta beneficiază de drepturile prevăzute de legislația aplicabilă privind protecția datelor cu caracter personal, inclusiv dreptul de a solicita intervenție umană și de a contesta decizia.

9. PERIOADA DE PĂSTRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL



Datele tehnice colectate în cadrul utilizării serviciilor IPAD (Internet Banking și Mobile Banking) sunt păstrate pentru perioada necesară realizării scopurilor pentru care au fost colectate, inclusiv pentru asigurarea securității informatice, investigarea incidentelor și prevenirea fraudelor.

Datele privind utilizarea serviciilor digitale sunt păstrate conform termenelor stabilite de legislația aplicabilă, politicilor interne ale Băncii și termenelor generale de păstrare aferente relației contractuale cu clientul.

La expirarea perioadelor de păstrare aplicabile, Banca va proceda la:

- ștergerea datelor;
- distrugerea securizată a documentelor;
- anonimizarea datelor, atunci când acestea pot fi utilizate în scopuri statistice sau de analiză, fără a mai permite identificarea persoanei vizate.

10. EXERCITAREA DREPTURILOR DE CĂTRE PERSOANA VIZATĂ



După cum s-a specificat și în Informarea generală, persoanele vizate își pot exercita drepturile prin transmiterea unei solicitări către Responsabilul cu Protecția Datelor al Băncii:

- **E-mail:** dpo@intesasanpaolobank.md
- **Adresă:** INTESA SANPAOLO BANK S.A., bd. Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 171/1, MD-2004, Chișinău, Republica Moldova.

De asemenea, puteți vizita sucursalele Băncii.

Banca va furniza informații privind acțiunile întreprinse ca urmare a exercitării drepturilor menționate mai sus, fără întârzieri nejustificate si, in orice caz, în cel mult o luna de la primirea cererii. În cazul solicitărilor deosebit de complexe, persoana vizată este informată în scris, că termenul de soluționare a cererii se prelungește cu încă două luni.

Informațiile furnizate, precum și orice comunicare și orice măsuri întreprinse de Bancă vor fi oferite persoanei vizate gratuit. În cazul în care cererile din partea persoane vizate sunt în mod vădit nefondate sau excesive, în special din cauza caracterului lor repetitiv, Banca poate percepe o taxă rezonabilă, ținând cont de costurile administrative suportate, sau poate refuza să dea curs cererii.

Versiunea Noiembrie 2026

Public