

**NOTĂ INFORMATIVĂ ÎN CONFORMITATE CU ART. 12 DIN REGULAMENTUL 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 (REGULAMENTUL GENERAL PRIVIND PROTECTIA DATELOR)**

Stimate Client,

Conform articolelor 12, 13 si 14 din Regulamentul general privind protectia datelor persoane (denumit in continuare **Regulament**), RALFI IFN SA, în calitate de Operator de date, vă furnizează următoarele informații.

1. Operatorul datelor si Responsabilul cu Protectia Datelor.

Operatorul datelor dvs. cu caracter personal este RALFI IFN S.A. cu sediul in București Sectorul 2, Șos. Fabrica de Glucoza nr. 5, complexul comercial Novo Park 3, cladirea F, Etaj 4, cu numar de ordine in Registrul Comertului J40/10461/2009 cod de inregistrare fiscala 9530574, inregistrata in Registrul General al Institutiilor Financiare Nebancare la Banca Nationala sub nr. RG-PJR-41-110055/15.12.2009, in Registrul Special al Institutiilor Financiare Nebancare la Banca Nationala sub nr. RS-PJR-41-110010/15.12.2009 care functioneaza sub marca Garanti Credite de Consum (denumita in continuare „**Ralfi**”).

Responsabilul cu Protectia Datelor este d-na Cristina Dragomir (e-mail: DPO.Ralfi@garanti.ro).

Pentru furnizarea anumitor servicii apelam la terti cu care am construit relatii de durata si care prelucreaza datele dvs. personale in calitate de Operatori independenti sau de Imputerniciti cu protectia datelor personale, care desfasoara in principal activitati de natura tehnica sau organizativa.

2. Sursa si natura datelor cu caracter personal

Natura datelor personale pe care le prelucram: numele, prenumele, codul numeric personal, domiciliul, numărul de telefon fix și mobil, adresa de e-mail, datele de venit, informatii referitoare la contractul dumneavoastra de munca, informatii referitoare la eventuale alte datorii pe care le aveti fata de alte institutii financiare/banci, cheltuielile de subzistenta, informatii referitoare la eventuale inadvertente constatate in documentele/declaratiiile pe care dvs. le-ati prezentat catre Ralfi, cetatenia, situatia familiala, obisnuitele/preferintele/comportamentul de plata/economisire/indatorare, date colectate din supravegherea video a spatiilor Ralfi reprezentand zone de acces, atat din exterior, cat si din interior. La momentul depunerii cererii de credit la unul dintre sediile RALFI sau ale brokerilor cu care colaboram, va vom solicita și copia unui document de identitate, pentru a demonstra că v-am legitimat in scopul luptei impotriva spalarii banilor si a finantarii terorismului, in scopuri fiscale si in alte scopuri prevazute de lege.

În legătură cu alte servicii solicitate de dvs. (ex. încheierea unor polițe de asigurare de viață, invaliditate, somaj), Ralfi poate intra în posesia acelor date precum starea de sanatate pe care Regulamentul le definește speciale întrucât privesc starea dvs. de sănătate. Pentru prelucrarea acestor date, conform Regulamentului, solicitam un acord specific din partea dvs..

Sursa datelor dvs. personale: colectam datele dvs. personale direct la sediile noastre si la punctele de lucru de pe teritoriu, la sediile brokerilor cu care colaboram precum si in afara sediilor noastre si ale brokerilor cu care colaboram, cu ocazia intalnirilor cu clientii organizate de agentii nostri de vanzari, de brokerii cu care lucram si de colaboratorii acestora sau on-line prin completarea cererii de credit pe site-ul nostru de Internet, la momentul transmiterii cererii de creditare sau prin telefon cu ocazia convorbirilor efectuate cu operatorii nostri in legatura cu cererea de credit sau în cazul în care obtinem datele dvs. de la alte companii pentru a va trimite oferte directe de produse sau servicii (la momentul actual obtinem datele dvs. de la compania SALES ENGINE ONLINE EASTERN EUROPE S.R.L. cu sediul in Portugalia).

În orice caz, toate aceste date personale sunt prelucrate cu respectarea Regulamentului menționat și a obligațiilor de confidențialitate pe care s-a bazat dintotdeauna activitatea noastra.

3. Scopul prelucrării datelor (temeiul prelucrării)

Datele dvs. cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul activității zilnice a RALFI, pentru următoarelor scopuri:

- indeplinirea **obligatiilor prevăzute de legi**, regulamente și de norme comunitare precum și de dispoziții date de autoritățile competente și de organele de supraveghere și control (raportari catre Banca Nationala a Romaniei, catre ANAF, colectare și înregistrare a datelor in scopuri de prevenire a spalarii banilor si a finantarii actelor de terorism, pentru ținerea contabilității);
- scopuri strict legate de **luarea unei decizii in legatura cu acordarea creditului solicitat si de administrarea relatiei contractuale cu dumneavoastra** (ex. colectarea de informații legate de venitul dumneavoastra si de situatia la locul de munca in vederea fundamentarii deciziei de acordare a creditului, colectarea de date privind starea dvs. de sanatate in vederea incheierii politei de asigurare de viata, monitorizarea platii ratelor pe parcursul derularii relatiei contractuale pentru transmiterea de

solicitari de plata in caz de intarziere precum si alte scopuri legate de îndeplinirea obligațiilor și exercitarea drepturilor derivate din contractul de credit încheiat cu dvs.);

- c. scopuri legate de **promovarea produselor RALFI** pentru care dvs. aveți posibilitatea de a vă da sau nu consimțământul precum și de a reține consimțământul dat;
- d. scopuri care privesc și sunt strict legate de evaluarea angajaților și a atitudinii/comportamentului acestora în cadrul convorbirilor cu clienții, respectiv terții.

4. Natura obligatorie sau facultativă a furnizării datelor cu caracter personal

Transmiterea datelor primite de la dvs. către autoritățile și în scopurile indicate la litera a. a punctului 3 este obligatorie iar pentru prelucrarea aferentă nu este nevoie de acordul dvs..

Furnizarea datelor dvs. personale în scopurile indicate la litera b. a punctului 3 nu este obligatorie dar un eventual refuz de furnizare a datelor personale în acest scop ne pune în imposibilitatea de a vă oferi creditul solicitat.

Prelucrarea datelor pe care ni le-ați furnizat în scopul obținerii creditului se va face numai pe baza consimțământului dvs. în scopurile comerciale indicate la punctul 3 litera c., ceea ce înseamnă că puteți să vă dați sau nu consimțământul iar un eventual refuz nu prejudiciază în niciun fel încheierea și executarea contractului de credit.

5. Modalitatea de prelucrare a datelor

Profilare și proces decizional automatizat

Pentru atingerea scopurilor indicate mai sus, prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal se va face prin instrumente manuale, informatice și electronice cu o logică strâns legată de aceste finalități.

În mod specific, evaluarea eligibilității persoanei vizate pentru acordarea creditului se va efectua într-o primă fază în **mod automatizat**, inclusiv pe baza creării de profiluri (credit scoring); profilurile utilizate vor fi atât cele create de departamentul nostru intern de analiză cât și cele create de terți (Biroul de Credit SA, Centrala Riscului de Credit, ANAF și alți terți). Procedura de profilare se bazează pe următoarele categorii de date: datele furnizate de dvs. la momentul completării cererii de credit; date referitoare la comportamentul dvs. în legătură cu alte credite acordate de bănci sau societăți financiare (inclusiv în legătură cu comportamentul de plată a unui produs achiziționat în sistem leasing), date legate de fraude și inadvertențe în documentele prezentate. Procesul decizional automatizat constă în acordarea unui punctaj pentru fiecare solicitant de credit, care indică probabilitatea de rambursare sau nerambursare a creditului. Acest punctaj se acordă pe criterii care țin atât de caracteristicile socio-demografice ale solicitantului, cât și de comportamentul de plată al acestuia, având ca finalitate separarea solicitanților cu potențial ridicat de a fi buni platnici de cei cu comportament nepotrivit de plată.

Datele introduse în sistem pot duce la emiterea unei decizii negative într-o primă fază, de respingere a solicitării de credit. În acest caz, vă vom comunica rezultatul solicitării, iar dvs. veți avea posibilitatea să fiți informat despre motivele care au dus la luarea acestei decizii, să vă exprimați punctul de vedere și să o contestați (potrivit dreptului dvs. astfel cum este menționat la punctul 9 din prezenta), oferindu-ne argumente suplimentare pentru acordarea creditului, discutând direct cu operatorul pe care vi-l vom indica la momentul comunicării eventualei respingeri a cererii (de ex. dacă informațiile pe care ne-am bazat decizia nu sunt corecte, complete și actualizate). Această procedură ne ajută să luăm decizii corecte și prudente în legătură cu acordarea creditelor. Metodele de scorare utilizate sunt testate în mod regulat pentru a asigura că acestea rămân corecte, eficiente și imparțiale.

Dacă la finalul primei faze decizionale rezultatul este pozitiv, Ralfi va continua analiza privind posibilitatea acordării creditului, prin intermediul operatorilor noștri de la departamentul analiză.

De asemenea, datele colectate sunt utilizate pentru crearea unui profil de risc de spălare de bani al clientului, în conformitate cu legea împotriva spălării banilor și a prevenirii actelor de terorism (*Legea nr. 656/2002 pentru prevenirea și sancționarea spălării banilor, precum și pentru instituirea unor măsuri de prevenire și combatere a finanțării terorismului*).

În orice caz, instrumentele de prelucrare utilizate garantează securitatea și confidențialitatea acestor date.

Prelucrările de date personale în scopurile comerciale indicate la punctul 3 litera c) vor putea fi efectuate direct de RALFI sau de către societăți terțe care au încheiat cu RALFI un contract de prestări servicii în acest sens, după cum urmează: societatea SALES ENGINE ONLINE EASTERN EUROPE S.R.L., specializată în acest domeniu (sau alte companii care vor putea fi contractate în viitor de Ralfi în acest scop) și care colectează datele personale ale potențialilor clienți prin formulare de colectare de date on-line/Internet; în urma obținerii consimțământului respectivilor clienți potențiali, societatea mai sus indicată va transmite datele de contact ale acestora către RALFI, care va contacta potențialii clienți în mod direct prin departamentul intern de vânzări prin telefon („telesales”), în scopul promovării de produse și servicii oferite de RALFI.

6. **Categoriile de destinatari (persoane fizice sau juridice sau alte organisme cărora le pot fi divulgate datele dumneavoastra personale)**

A. **Fara a fi necesar consimtamantul dvs.** Ralfi poate comunica datele dvs. personale strict in scopurile indicate mai jos, catre urmatoarele categorii de persoane/entitati:

- i. entități cărora datele trebuie sa fie transmise în vederea **îndeplinirii unei obligații prevăzute de lege, de un regulament sau de normele comunitare**. În special, RALFI are obligația de a comunica anumite date personale catre Centrala Riscurilor de Credit (CRC) a Băncii Nationale a Romaniei, instituita prin Regulamentul BNR nr. 2 din 9 ianuarie 2012 si care este un serviciu centralizat de informații privind riscurile de credit; datele personale inregistrate in CRC permit institutiilor financiare să cunoască eventualele datorii ale clienților față de sistemul financiar/bancar, prin colectarea de informații care provin de la banci si de la alte institutii financiare cu privire la evenimentele de neplata si la intarzieri la plata ale propriilor clienți. RALFI are obligația de a informa CRC nu numai în legătură cu restantele la plata (indiferent de sumele neplatite) ci și in legatura cu toate creditele care depășesc o anumită sumă limită (20.000 lei), asigurând astfel stabilitatea sistemului financiar, în interesul tuturor participantilor. Ralfi are, de asemenea, obligatia legala de a transmite anumite date personale instantelor de judecata, parchetelor, executorilor judecatoresti, Oficiului National de Prevenire si Combatere a Spalarii Banilor (O.N.P.C.S.B.), autoritatilor fiscale, notarilor publici, autoritatilor cu rol de supraveghere si control in domeniul bancar;
- ii. datele dvs. cu caracter personal pot fi comunicate de asemenea institutiilor de credit si institutiilor financiare din cadrul Grupului Garanti, conform prevederilor art. 25, alineat 4 litera b din Legea nr. 656/2002, care prevede posibilitatea de a comunica raportarea tranzactiilor suspecte către institutii de credit si financiare din cadrul aceluiași grup, inclusiv către cei cu sediul în alte țări (cu respectarea condițiilor de confidentialitate prevazute de lege); transmiterea datelor catre aceste companii implica prelucrarea datelor dvs. de catre acestea, in scopuri de prevenire si combatere a spalarii banilor si a actelor de terorism;
- iii. companii aparținând Grupului Garanti (este vorba despre companiile controlate exclusiv sau conjugat de societatea-mama precum si despre companiile asupra carora societatea-mama exercita o influenta notabila conform legislatiei aplicabile, inclusiv cele cu sediul în străinătate), în toate cazurile în care transmiterea datelor personale este necesara pentru indeplinirea obligatiilor administrative si contabile prevazute de lege;
- iv. executori judecatoresti si societati de recuperare creante, in vederea recuperarii eventualelor restante aferente contractului de credit;
- v. societăți de rating sau de audit pentru indeplinirea obligatiilor prevazute de lege;
- vi. societăți de servicii de colectare, înregistrare și prelucrare a datelor personale furnizate de clienti catre RALFI, care au ca obiect de activitate prelucrări masive ale datelor personale ale clientilor, inclusiv cele referitoare la efectuarea plăților, pentru indeplinirea obligatiilor de raportare prevazute de lege;
- vii. societăți care desfășoară activități de imprimare, sortare, punere în plic si expediere a notificarilor/comunicărilor către clienți;
- viii. societăți care prestează servicii de arhivare a documentelor aferente relatiilor contractuale cu clienții;
- ix. societăți care prestează servicii de procesare și transmitere de date si, în general, servicii IT, de gestionare a sistemului informatic, de gestionare a securitatii, pazei protectiei si accesului in locatiile Ralfi și a serviciilor administrative centralizate;
- x. societăți specializate în determinarea riscurilor de credit;
- xi. societăți specializate în redactarea și elaborarea datelor de bilanț;
- xii. alte societati de servicii utilizate pentru administrarea relatiilor contractuale cu clienții, inclusiv in caz de neplata (de exemplu consultanți, cabinete de avocatură, etc.);
- xiii. persoanelor care raspund la numerele de telefon indicate de dvs. in Cererea de Credit (precum si la numerele pe care eventual ni le veti comunica dupa semnarea Cererii de Credit), in cazul in care se efectueaza apeluri telefonice de recuperare a eventualelor creante restante, în scopul evaluării comportamentului angajatilor nostri fata de dvs..

B. **Pe baza consimtamantului dvs., care poate fi retras in orice moment fara a fi necesare modalitati specifice,** Ralfi va putea comunica datele dvs. cu caracter personal anumitor societăți comerciale, situate în Romania, inclusiv unor companii din cadrul Grupului Garanti, aparținând următoarelor categorii:

- o companii de asigurare, în legătură cu polițele de viata, invaliditate, somaj etc. legate direct de contractele de credit incheiate cu dvs.;

- companii care desfășoară activități de marketing în numele nostru;
- brokeri.

Persoanele (fizice sau juridice) care aparțin categoriilor de mai sus acționează în calitate de Operatori independenți pentru prelucrarea datelor cu caracter personal sau în calitate de Persoane Imputernicite de Ralfi conform Regulamentului, în funcție de caz.

C. Pe plan intern, Ralfi poate comunica datele dvs. persoanelor fizice indicate la punctul 1 [*Responsabil cu protecția datelor*] precum și următoarelor categorii de persoane fizice care au necesitatea de a prelucra date cu caracter personal pentru desfășurarea sarcinilor de serviciu încredințate (denumite persoane autorizate):

- angajați ai Ralfi (inclusiv agenți de vânzări);
- angajați ai unor firme de prestări servicii detașate la sediul Ralfi.

7. Transferul datelor în străinătate

Lista eventualelor litigii care va privesc (care conține următoarele date personale: nume, prenume precum și instanța competentă, stadiul procesului) va fi comunicată către Garanti Bank și, în urma centralizării datelor, Garanti Bank o va transmite către Turkeye Garanti Bankasi A.Ş., cu sediul în Turcia, în scopuri administrative interne (în scopul și interesul legitim al realizării supravegherii consolidate la nivel de grup, spre exemplu analiza situației financiare a entităților din grup, identificarea riscurilor aferente activității grupului, etc.), cu garanții adecvate prevăzute de lege în vederea protejării datelor personale.

Datele dvs. personale pot fi transmise și către acționarii noștri GARANTI HOLDING BV și G N ETHERLANDS B.V., amândouă cu sediul în Olanda, BANCO BILBAO VIZCAYA ARGENTARIA SA cu sediul în Spania, în scopurile indicate mai sus la punctele 6A (ii) și 6A (iii).

8. Perioada de stocare a datelor personale

Ralfi va stoca datele dvs. personale (inclusiv pe cele obținute din înregistrările convorbirilor telefonice cu dvs. pentru care v-ați dat acordul) pe întreaga durată a contractului de credit dar și după încetarea acestuia, pentru o perioadă de maxim 10 ani, având în vedere prevederile legislației împotriva spălării banilor și legea contabilității.

Pentru scopuri statistice și pentru scopul arhivării datelor conform Legii arhivelor naționale, datele pot fi stocate pentru perioade ce pot depăși 10 ani de la încetarea contractului dvs. de credit, conform legii aplicabile în funcție de cazul specific.

Datele dvs. personale vor fi conservate în arhive pe suport de hârtie la sediul central al Ralfi și la sediul punctelor de lucru de pe teritoriul României unde au fost semnate contractele de credit și/sau în arhive informatice interne și nu vor fi divulgate publicului dar vor putea fi comunicate Autorităților de supraveghere și control precum și celorlalte entități indicate mai sus la punctul 6.

9. Drepturile dumneavoastră în legătură cu datele personale

Aveți următoarele drepturi cu privire la datele personale prelucrate de Ralfi:

- **dreptul de acces** la datele dvs. cu caracter personal, adică dreptul dvs. ca Ralfi să vă informeze dacă prelucraza sau nu datele dumneavoastră cu caracter personal și, în caz afirmativ, să vă asigure accesul la datele respective; în acest scop, Ralfi va furniza, gratuit, o copie a datelor prelucrate și va vă oferi toate informațiile prevăzute de art. 15 din Regulament;
- **dreptul la rectificarea și completarea datelor**, adică dreptul dvs. ca Ralfi să corecteze datele dvs. inexacte și/sau să completeze datele lipsă (art. 16 din Regulament);
- **dreptul la ștergerea datelor (“dreptul de a fi uitat”)**, adică dreptul dvs. ca Ralfi să elimine datele dvs. personale în următoarele cazuri, prevăzute de art. 17 din Regulament:
 - (i) datele respective nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
 - (ii) vă retrageți consimțământul pe baza căruia are loc prelucrarea și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare;
 - (iii) vă opuneți la prelucrarea datelor cu caracter personal și Ralfi nu are motive legitime care să prevaleze asupra drepturilor dvs. în ceea ce privește prelucrarea datelor respective;
 - (iv) vă opuneți la prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal pentru scopuri comerciale/reclama (marketing direct);
 - (v) dacă datele dvs. au fost prelucrate ilegal;
 - (vi) datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale a Ralfi.

Vor fi situații în care Ralfi nu va putea da curs solicitării de ștergere a datelor, în conformitate cu prevederile art. 17 din Regulament.

- **dreptul la restrictionarea prelucrării datelor**, în următoarele condiții (art. 18 din Regulament):
 - (i) dacă contestați exactitatea datelor dvs. personale care sunt în posesia Ralfi (restrictionarea va avea efect pentru o perioadă care ne va permite să verificăm exactitatea datelor respective);
 - (ii) dacă prelucrarea este ilegală dar dvs. nu doriți stergerea datelor cu caracter personal, solicitând doar restrictionarea utilizării acestora;
 - (iii) Ralfi nu mai are nevoie de datele respective în scopul prelucrării acestora, dar dvs. ni le solicitați pentru valorificarea unui drept în instanță;
 - (iv) dacă va opuneți prelucrării datelor, restrictionarea va avea efect pe durata necesară să verificăm dacă drepturile Ralfi prevalează asupra drepturilor dvs.
- **dreptul la portabilitatea datelor** – (art. 20 din Regulament), adică dreptul dvs. de a primi datele cu caracter personal pe care ni le-ați furnizat, pe care le prelucram în baza consimțământului primit de la dvs. sau pentru executarea contractului de credit și pe care le conservăm într-un format electronic; prin urmare, nu puteți (nu aveți dreptul) de a primi datele stocate de noi pe suport de hârtie; aveți dreptul de a primi aceste date într-un format structurat, utilizat în mod obișnuit și care poate fi citit în mod automat, conform Regulamentului; datele astfel primite pot fi conservate de dvs., pot fi transmise altui prestator de servicii sau, în urma solicitării dvs., le putem transmite noi către prestatorul de servicii pe care ni-l veți indica, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.
- **dreptul de opoziție** - (art. 21 din Regulament), adică dreptul dvs. de a va opune în orice moment prelucrării datelor dvs. personale, din motive legate de situația dvs. particulară; Ralfi nu va mai prelucra datele dvs., cu excepția cazului în care demonstrează că are motive legitime și imperioase care justifică prelucrarea și care prevalează asupra intereselor, drepturilor și libertăților dvs. sau că scopul prelucrării este valorificarea unui drept în instanță.
În orice caz, aveți dreptul de a va opune în orice moment prelucrării datelor dvs. personale în scopuri de promovare a produselor Ralfi.
- **dreptul de retragere a consimțământului acordat în vederea prelucrării datelor (art. 7 alin. 3 din Regulament)** - puteți să vă retrageți în orice moment consimțământul pentru prelucrarea datelor personale care se prelucra în baza acordului dvs., fără costuri; dacă vă retrageți consimțământul, prelucrarea datelor dvs. efectuată înainte de retragerea consimțământului va rămâne legală;
- **dreptul de a obține intervenție umană din partea Ralfi, de a vă exprima punctul de vedere și de a contesta decizia luată de Ralfi exclusiv în mod automat cu privire la eligibilitatea dvs. pentru acordarea creditului** (art. 22 din Regulament- pentru detalii consultați punctul 5 de mai sus).

Plângeri în legătură cu prelucrarea datelor personale

Ralfi are obligația de a vă furniza informații privind acțiunile întreprinse ca urmare a exercitării drepturilor indicate mai sus, fără întârzieri nejustificate și, în orice caz, **în cel mult o lună** de la primirea cererii. În cazul în care este vorba de cereri complexe sau foarte numeroase, acest termen se poate prelunge cu două luni (art. 12 (3) din Regulament). În acest caz, avem oricum obligația de a vă informa cu privire la o astfel de prelungire, în termen de o lună de la primirea cererii, prezentând și motivele întârzierii.

În cazul în care Ralfi va comunica decizia de a nu lua măsuri în legătură cu cererea dvs. sau dacă răspunsul primit de la Ralfi nu este satisfăcător, aveți dreptul de a depune o plângere:

- fie la **Autoritatea de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.)**, cu sediul în B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, Sector 1, cod postal 010336, București, sub forma unei adrese scrise, la sediul instituției sau prin e-mail la adresa anspdcp@dataprotection.ro;
- fie la instanța competentă.

Cu considerație,

S.C. RALFI IFN S.A.
Director General
Bogdan Dobre