

Extras

Politica de Cookies a OTP Bank S.A.

1. ASPECTE GENERALE

- (1) Website-ul www.otpbank.md (în continuare – „Website-ul OTP Bank”) este pagină oficială de internet a OTP Bank S.A. (în continuare – „Bancă”). Website-ul OTP Bank utilizează cookie-uri și este proprietatea Băncii, membră a OTP Group.
- (2) Banca are sediul în mun. Chișinău, MD-2012, bd. Ștefan cel Mare și Sfânt, nr. 81A. Banca este înregistrată la 24.05.2001 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu numărul de identificare de stat – codul fiscal (IDNO) 1002600006089. Banca activează în baza licenței Seria A MMII nr. 000810 emisă la 24.06.2021 pe un termen nedeterminat de Banca Națională a Moldovei.
- (3) Informațiile prezentate în continuare au scopul de a aduce la cunoștință detalii despre ce sunt cookies, precum și despre utilizarea acestora de Website-ul OTP Bank. De asemenea, sunt prezente și linkuri utile care: a) descriu suplimentar cum funcționează cookies; b) setările cookies în cazul celor mai utilizate și populare browsere.
- (4) În cazul în care sunt necesare mai multe informații despre cookies, iar acestea nu se regăsesc în prezenta Politică, reprezentanții Băncii pot fi contactați prin intermediul poștei electronice: info@otpbank.md sau prin apel la numărul de telefon al serviciului Contact Center al Băncii - 022 256 456.
- (5) Detalii suplimentare privind prelucrarea de către Bancă a datelor cu caracter personal sunt expuse în Politica de confidențialitate, disponibilă pe link: <https://www.otpbank.md/data-protection>. În legătură cu prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul utilizării cookies, persoanele vizate au posibilitatea să contacteze Responsabilul cu protecția datelor (DPO) desemnat de Bancă, prin intermediul poștei electronice: datapersonale@otpbank.md

2. CE ESTE UN „COOKIE”?

- (6) Termenul „Cookie” se referă la tehnologiile bazate pe principiul stocării și accesării de informații privind dispozitivul (ex: PC, laptop, tabletă, telefon mobil, etc.) folosit de un utilizator/vizitator al unei pagini de internet (ex: Website-ul OTP Bank). Un cookie este format din 2 părți: numele și conținutul sau valoarea unui modul cookie. Durata de existență a unui modul cookie este determinată tehnic și doar web serverul care a trimis modulul cookie îl poate accesa din nou în momentul în care utilizatorul/vizitatorul se întoarce pe website-ul asociată serverului respectiv.
- (7) Datele cookie reprezintă mici fișiere de text care conțin cantități mici de informații formate din litere și numere, care sunt stocate pe dispozitivul utilizatorului. Un cookie este instalat prin solicitarea emisă de către un web-server unui browser (ex: Internet Explorer, Chrome, etc.). Chiar dacă cookies sunt stocate pe dispozitivul utilizatorului/vizitatorului utilizat pentru accesarea Website-ului OTP Bank, nu au acces la alte informații aflate în respectivul dispozitiv și nu pot conține programe software, viruși sau spyware.
- (8) Cookie-ul stochează informații importante care îmbunătățesc experiență de navigare pe Internet (ex: setările limbii în care se dorește accesarea unui site; păstrarea unui user logat în cont; securitatea online banking; etc.), îmbunătățirea experienței de utilizare, analizarea traficului și, după caz afișarea de publicitate personalizată. Dacă un utilizator/vizitator accesează Website-ului OTP Bank, acesta va citi informația stocată anterior și va recunoaște acel utilizator/vizitator la următoarea vizită.
- (9) Unele cookies (ex: cookie-urile esențiale) sunt necesare pentru buna funcționare a Website-ului OTP Bank, inclusiv sunt utilizate pentru furnizarea răspunsului la unele acțiuni ale utilizatorului/vizitatorului fără să stocheze date cu caracter personal care ar putea conduce la identificarea directă sau indirectă a utilizatorilor/vizitatorilor.
- (10) Cookie-urile nu pot căuta informații în calculatorul/dispozitivul utilizatorului/vizitatorului, însă ele stochează informații de natură personală. Aceste informații nu sunt generate de către cookie-uri, ci de către utilizator/vizitator, în momentul acțiunilor (ex: completează formulare online, se înregistrează pe anumite site-uri web, utilizează sisteme de plăți electronice etc.).

3. DE CE SUNT FOLOSITE COOKIES?

- (11) Cookie-urile sunt utilizate în principal pentru a ajuta utilizatorul/vizitatorul să navigheze pe Website-ul OTP Bank în mod eficient, să efectueze anumite funcții și să îi permită Website-ului OTP Bank de a înregistra automat unele informații despre modul în care navighează în cadrul acestuia.
- (12) Sarcina cookies este să rețină acțiunile sau preferințele utilizatorului/vizitatorului de-a lungul timpului (aceste informații putând apoi fi utilizate în diverse scopuri cum ar fi analize, statistici sau activități de publicitate/marketing).
- (13) La fiecare accesare ulterioară a Website-ului OTP Bank, browser-ul poate trimite către server informațiile asociate cookie-urilor salvate anterior. Aceste informații pot permite recunoașterea unui utilizator/vizitator care a revenit pe website și contribuie la oferirea unei experiențe adaptate preferințelor acestuia.
- (14) Banca folosește cookies în următoarele scopuri:
 - a) pentru a permite funcționarea corectă a Website-ului OTP Bank și pentru a facilita navigarea eficientă a unui utilizator/vizitator;
 - b) pentru a analiza modul în care utilizatorii/vizitatorii interacționează cu Website-ul OTP Bank și a îmbunătăți experiența de navigare;
 - c) pentru a furniza conținut personalizat și oferte adaptate, promovare (ex: marketing și publicitate), în baza preferințelor utilizatorului de navigare pe Website-ului OTP Bank.
- (15) Aceasta ajută, în special, la analiza și îmbunătățirea experienței de navigare pe Website-ul OTP Bank, personalizarea conținutului și a caracteristicilor acestuia, precum și la particularizarea ofertelor/produselor pe care Banca le pune ulterior la dispoziție.

4. CE TIPURI DE COOKIES FOLOSIM?

Website-ul OTP Bank în dependență de scop, folosește următoarele tipuri de cookie-uri.

(16) **Cookie-uri strict necesare (esențiale)**

Aceste cookies sunt necesare pentru funcționarea Website-ului OTP Bank și nu pot fi dezactivate. Aceste cookie-uri sunt vitale pentru funcționare Website-ului OTP Bank (ex: autentificare, menținerea sesiunii, etc.) și de obicei, sunt stabilite numai ca răspuns la acțiunile efectuate de utilizatorii/vizitatorii Website-ului OTP Bank, prin care aceștia solicită diverse servicii (ex: setarea preferințelor de confidențialitate, etc.). Modulele cookie strict necesare (esențiale) permit navigarea prin Website-ul OTP Bank și beneficierea de caracteristicile acestuia. Fără aceste module cookie, nu pot fi oferite anumite caracteristici (ex: redirecționarea automată la cel mai puțin ocupat server, etc.) și funcționalitate corespunzătoare. Aceste tipuri de cookies nu sunt condiționate de obținerea consimțământului întru folosirea acestora.

(17) **Cookie-uri funcționale**

Aceste cookie-uri rețin preferințele de interfață sau setările Website-ului OTP Bank (limbă, modul de afișare etc.) și ajută la oferirea funcționalităților îmbunătățite și experienței personalizate pe Website-ul OTP Bank. Modulele cookie funcționale înregistrează informații legate de alegerile pe care utilizatorii/vizitatorii le fac și permit, de asemenea, personalizarea Website-ului OTP Bank conform cerințelor utilizatorului/vizitatorului. Acestea pot fi setate de Bancă sau de furnizorii terți ale căror servicii Banca le-a adăugat în paginile sale.

Dacă utilizatorul nu permite prelucrarea acestui tip de acestor cookies este posibil că anumite funcționalități să devină indisponibile.

(18) **Cookie-uri de performanță, analiză și statistice**

Aceste cookies permit contorizarea vizitelor pe Website-ul OTP Bank și sursele de trafic, astfel încât să fie posibilă măsurarea și îmbunătățirea performanței acestuia. În acest fel Banca poate să afle care sunt cele mai populare pagini pentru a descoperi care sunt produsele și serviciile de care utilizatorii/vizitatorii Website-ului OTP Bank sunt interesați. Toate informațiile pe care le colectează aceste cookies sunt agregate. Informațiile furnizate de aceste cookie ne ajută să înțelegem cum folosesc utilizatorii/vizitatorii Website-ului OTP Bank prin urmărirea activităților realizate (ex: numărul de pagini vizitate, timpul de așteptare de încărcare a paginilor, erorile de încărcare a paginilor, căutările efectuate, intervalul dintre vizități succesive, etc.) care facilitează înțelegerea necesităților utilizatorilor/vizitatorilor pe Website-ul OTP Bank, pentru ca apoi această informație să fie utilizată pentru a îmbunătăți modul în care este prezentat conținutul oferit utilizatorilor/vizitatorilor.

(19) **Cookie-uri de marketing/publicitate**

Aceste cookie-uri sunt folosite pentru a arăta oferte și marketing personalizat, în funcție de interesele utilizatorului și comportamentul pe site. Aceste cookie-uri pot oferi posibilitatea de a

monitoriza activitățile online ale utilizatorilor/vizitatorilor și de a stabili profiluri de utilizatori, care pot fi apoi folosite în scopuri de marketing/publicitate. Spre exemplu, pe baza cookie-urilor pot fi identificate produsele și serviciile agreate de către un utilizator/vizitator, aceste informații servind ulterior la transmiterea de mesaje publicitare adecvate către respectivul utilizator/vizitator, inclusiv prin intermediul furnizorilor de platforme de comunicare. Aceste cookie-uri au și funcții precum prevenirea repetării în mod continuu a aceleiași anunț, asigurând afișarea corectă a materialelor de marketing și selectarea anunțurilor în funcție de interesele utilizatorului/vizitatorului.

5. COOKIES FOLOSITE (LISTA)

(20) Pentru a oferi utilizatorilor o experiență mai bună online, Banca folosește serviciile prezentate în lista de mai jos.

Notă: Lista este actualizată periodic în funcție de scripturile efectiv încărcate pe site și furnizorii contractați.

Nume cookie	Furnizor	Scop	Durată	Categoria
{APP_NAME}_session (ex. APP_SESSION)	otpbank.md	Mentține sesiunea utilizatorului	120 minute inactivitate (configurabil SESSION_LIFETIME)	strict necesare
XSRF-TOKEN	otpbank.md	Protecție CSRF pentru formulare si request-uri AJAX	Sesiune / conform setărilor Laravel	strict necesare
remember_web_*	otpbank.md	Autentificare persistentă (Remember Me)	Persistent	strict necesare
_GRECAPTCHA*	Google (reCAPTCHA)	Protecție anti-bot	Setată de Google (de regula până la ~6 luni)	strict necesare
currency	otpbank.md	Reține moneda selectată de utilizator	525601 minute (~1 an)	funcționale
AEC	Google	Securitate și validare request-uri	Setată de Google	funcționale
NID	Google	Preferințe Google si funcționalități servicii Google	Setată de Google	funcționale
1P_JAR	Google	Semnale pentru servicii Google	Setată de Google	funcționale
CONSENT	Google	Stochează starea de consimțământ Google	Setată de Google	funcționale
_ga	Google Analytics	Distinge utilizatori pentru analytics	Setată de Google (uzual 2 ani)	performanță, analiză și statistice
ga*	Google Analytics	Păstrează starea sesiunii /proprietăților Analytics	Setată de Google	performanță, analiză și statistice
_gid	Google Analytics	Distinge utilizatori pe termen scurt	Setată de Google (uzual 24 ore)	performanță, analiză și statistice
_gat	Google Analytics	Throttle pentru rata request-urilor	Setată de Google (uzual 1 minut)	performanță, analiză și statistice
_gat_gtag_UA_*	Google Analytics	Throttle pe proprietăți UA	Setată de Google (uzual 1 minut)	performanță, analiză și statistice
_gaexp	Google Analytics / Optimize	Experimente A/B și măsurare	Setată de Google	performanță, analiză și statistice

Nume cookie	Furnizor	Scop	Durată	Categoria
gcl*	Google Ads / Tag	Atribuire campanii și conversii	Setată de Google (uzual ~90 zile)	performanță, analiză și statistice
_dc_gtm_*	Google Tag Manager	Stare / identificare container GTM	Setată de Google	performanță, analiză și statistice
_fb*	Meta/Facebook	Tracking și atribuire marketing	Setată de Meta	marketing
_fbp	Meta / Facebook	Identificare browser pentru Facebook Ads	Setată de Meta (uzual ~90 zile)	marketing
_fbc	Meta / Facebook	Atribuire click-uri din Facebook	Setată de Meta (uzual ~90 zile)	marketing
fr	Meta / Facebook	Delivery / measurement reclame	Setată de Meta	marketing
datr	Meta / Facebook	Securitate și integritate platformă	Setată de Meta	marketing
sb	Meta / Facebook	Securitate sesiune / platformă	Setată de Meta	marketing
__Secure-ROLLOUT_TOKEN*	Meta / Facebook	Control rollout / experimente produs	Setată de Meta	marketing

6. CUM POT FI GESTIONATE COOKIES?

- (21) Utilizatorul poate schimba setările de cookies de pe Website-ului OTP Bank (cu excepția cookies necesare), accesând meniul de Preferințe cookies, aflat în partea de jos a fiecărei pagini de pe Website-ul OTP Bank.
- (22) Totodată, utilizatorul poate seta și browserul pe care îl utilizează să blocheze orice tipuri de cookies cu excepția celor esențiale. Într-o asemenea situație, Website-ului OTP Bank pe care acesta îl vizitează ar putea să nu funcționeze în mod corespunzător.
- (23) Website-ul OTP Bank folosește cookie-uri în temeiul consimțământului utilizatorului, manifestat prin setarea preferințelor, cu excepția celor esențiale.
- (24) Cum poate fi gestionat consimțământul?
- la prima vizită pe site va apărea un banner în care utilizatorul poate: "Accepta toate cookie-urile", "Refuza toate" sau "Personaliza".
 - utilizatorul poate modifica oricând preferințele privind cookie-urile prin link-ul „Preferințe cookies” din footer-ul Website-ului OTP Bank.
 - utilizatorul poate ajusta setările cookie-urilor direct din browser (ștergere, blocare, etc.).
- (25) Utilizatorul are posibilitatea oricând să schimbe preferințele setate pe Website-ului OTP Bank. În același timp, dezactivarea și a altor tipuri de cookies (decât cele necesare) ar putea să afecteze funcționarea sau experiența la utilizarea Website-ului OTP Bank.

7. TEMEIUL LEGAL

- (26) Temeiul legal al folosirii cookie-uri diferă în dependență de categoria de cookie-uri și scopul folosirii acestora, după cum urmează:

Cookie-uri strict necesare (esențiale)	Exceptate de la consimțământ
Cookie-uri funcționale	Consimțământ
Cookie-uri de performanță, analiză și statistice	Consimțământ
Cookie-uri marketing/publicitate	Consimțământ

- (27) Prelucrarea datelor cu caracter personal este efectuată în conformitate cu legislația în domeniul protecției datelor cu caracter personal.
- (28) Cookie-urile folosite în temeiul consimțământului, vor înceta a fi folosite la retragerea consimțământului utilizatorului. Consimțământul poate fi retras pentru cookie-uri non-esențiale în orice moment, fără însă ca aceasta să afecteze prelucrările realizate anterior retragerii. Website-ului OTP Bank va respecta noile preferințe ale utilizatorului din momentul retragerii consimțământului

8. STOCAREA DATELOR (PERIOADELE DE PĂSTRARE)

- (29) Informațiile generate prin cookie-uri și înregistrările referitoare la consimțământul utilizatorului sunt păstrate doar pentru perioada necesară îndeplinirii scopurilor pentru care au fost colectate:
- a) **Cookie-uri strict necesare (esențiale)** – sunt de regulă sesiuni temporare (se șterg la încheierea sesiunii) sau persistă pe o perioadă scurtă necesară funcționalității (ex.: până la 24 ore);
 - b) **Cookie-uri funcționale** – preferințele se păstrează de regulă până la 12 luni, pentru a reține setările între vizite;
 - c) **Cookie-uri de performanță, analiză și statistice** – aceste date sunt stocate, în mod tipic, până la 24 de luni, conform practicii de grup și furnizorilor (de ex. Google Analytics). Datele sunt agregate/pseudonimizate acolo unde este posibil;
 - d) **Cookie-uri marketing/publicitate** – aceste cookie-uri sunt setate de furnizori terți; durata tipică variază (ex: 3 luni — 12 luni sau 2 ani) — durata specifică pentru fiecare cookie poate fi consultată în tabelul de cookie-uri.

9. SECURITATE ȘI ASPECTE LEGATE DE CONFIDENȚIALITATE

- (30) În general browserele au integrate setări de confidențialitate care furnizează diferite nivele de acceptare a cookie-urilor, perioada de valabilitate și ștergere automată după ce utilizatorul/vizitatorul a vizitat un anumit site (ex: Website-ul OTP Bank).
- (31) Utilizatorul/vizitatorul trebuie să se asigure că browserul este mereu actualizat la cea mai recentă versiune. Multe dintre atacurile informatice bazate pe cookies se realizează exploatând vulnerabilitățile versiunilor vechi ale browserelor.
- (32) Cu o înțelegere clară a modului de operare a cookie și a beneficiilor pe care acestea le aduc, utilizatorul poate lua măsurile necesare de securitate astfel să poată naviga cu încredere pe Internet.
- (33) Browserele utilizate la accesarea internetului au integrate facilități de setare a nivelului de securitate a informațiilor, oferind inclusiv posibilitatea de acceptare a cookie-urilor. Pentru a afla cum se setează în cazul celor mai populare browsere, a se accesa: [Google Chrome](#); [Microsoft Edge](#); [Mozilla Firefox](#); [Microsoft; Internet Explorer](#); [Opera](#); [Apple Safari](#).

10. DETALII SUPLIMENTARE

- (34) Banca poate modifica prezenta Politică de Cookie-uri a OTP Bank S.A. ori de câte ori este necesar, în funcție de actualizările tehnologice, operaționale sau legislative. Modificările sunt determinate inclusiv de evoluțiile cadrului normativ național privind protecția datelor cu caracter personal.
- (35) În cazurile în care cookies prelucrează date cu caracter personal, utilizatorul beneficiază de drepturile prevăzute în Politica de confidențialitate a Băncii, care poate fi găsită pe următorul link: <https://www.otpbank.md/data-protection>.
- (36) Pentru orice întrebări privind prezenta Politică de Cookie-uri a OTP Bank S.A. sau drepturile utilizatorilor, a se contacta reprezentanții Băncii prin intermediul datelor de contact indicate în Capitolul 1 (ASPECTE GENERALE) din prezenta Politică.
- (37) Pentru detalii suplimentare despre cum funcționează cookies pot fi consultate următoarele documente și surse de informare publică:
- a) https://en.wikipedia.org/wiki/HTTP_cookie
 - b) <https://www.w3.org/TR/tracking-dnt/>
 - c) <https://www.eff.org/encrypt-the-web>
 - d) <https://experienceleague.adobe.com/en/docs/core-services/interface/data-collection/cookies/analytics>;
 - e) <https://www.youronlinechoices.com>;
 - f) <https://policies.google.com/technologies/cookies?hl=ro>;
 - g) <https://business.safety.google/privacy/>