

privind prelucrarea datelor cu caracter personal în contextul Fluxului de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) de la Credit Europe Bank

Credit Europe Bank N.V., o instituție de credit înregistrată în Regatul Țărilor de Jos (Olanda) – țară membră a Uniunii Europene, având sediul în Amsterdam, 6A Karspeldreef, 1101 CJ Amsterdam, Olanda telefon +31 (0)20 35 76 300, e-mail info@crediteurope.nl, înregistrată în Registrul Comerțului de pe lângă Camera de Comerț din Olanda sub nr. 33256675, aflată sub supravegherea De Nederlandsche Bank, banca națională a Olandei, cu adresa poștală Postbus 98 1000 AB Amsterdam, telefon +31 20 524 9111, e-mail info@dnb.nl („DNB”) și înregistrată în registrul instituțiilor de credit ținut de aceasta sub nr. B0546, prin **Credit Europe Bank N.V. Amsterdam Sucursala București**, cu sediul în Municipiul București, Bulevardul Timișoara, nr.26Z, Clădirea Anchor Plaza, sector 6, cod postal 061331, e-mail office@crediteurope.ro, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului sub nr. J2024027422009, cod unic de înregistrare 50637620, cod de înregistrare în scop de TVA RO50637620, identificator unic european (EUID) ROONRC. J2024027422009, înscrisă în Registrul instituțiilor de credit cu numărul RB-PJS-40-079/11.11.2024 (“Banca”/ “Credit Europe Bank”) în calitate de operator, **prelucrează tale în contextul Fluxului de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.)** de la Credit Europe Bank conform prezentei Informări, corelat cu documentele care guvernează prelucrarea datelor tale în contextul relației Banca – client la care se face referire în cadrul acestui document:

Prin prezenta, în calitate de Prospect (viitor client) declarați că ați luat cunoștința de secțiunea Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal din cadrul CGA, prin care ați fost informat cu privire la modul în care datele dvs. sunt prelucrate de către Banca pentru furnizarea serviciilor bancare contractate.

Suplimentar față de prelucrările de date efectuate în conformitate cu Politica de confidențialitate, Banca dorește să informeze Prospectul cu privire la prelucrările de date cu caracter personal efectuate **în mod specific în legătura cu Fluxul de inrolare online a clientilor (Digital OnBoarding) și vânzarea la distanță a produselor prin intermediul Platformei de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) de la Credit Europe Bank**. Activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt desfășurate cu respectarea prevederilor Regulamentului (UE) 2016/679 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu

caracter personal și privind libera circulație a acestor date (Regulamentul general privind protecția datelor - „GDPR”) și a celorlalte reglementări aplicabile în materie. În acest sens:

1) prelucram următoarele informații:

- Datele de identificare care aparțin prospectului, adică numele și prenumele, adresa de domiciliu, data și locul nașterii, codul numeric personal, numărul și seria actului de identitate, naționalitatea și cetățenia, data emiterii și data expirării, imaginea din actul de identitate și orice alte date cuprinse în conținutul acestuia;
- O copie a cărții de identitate și un video realizat de prospect cu actul de identitate;
- Imaginea prospectului prin efectuarea unui selfie și a unui scurt video cu dispozitivul personal utilizat pentru înrolarea online, precum și înregistrările operate prin tehnologia de recunoaștere facială prezentată în termenii și condițiile de înrolare online a clientilor (forma ochilor, a sprâncenelor, a buzelor, a nasului, a maxilarului, trasăturile feței);
- Datele biometrice (imaginea biometrică);
- Adresa IP a dispozitivului folosit;
- OTP (one time password - parola care poate fi folosită o singură dată, pe care banca o transmite în vederea autentificării);
- Datele de contact care vă aparțin - numărul de telefon și adresa de email;
- Datele referitoare la produsele de care sunteți interesat;
- Datele privind anumite declarații privind apartenența la un grup de clienți, date privind expunerea publică, date referitoare la beneficiarul real, informații referitoare la o posibilă activitate frauduloasă;
- Date privind interacțiunea cu banca (precum: data și ora accesării paginii de internet dedicată fluxului de înrolare online a clientilor digital onboarding);
- Documentele semnate electronic, inclusiv certificatul digital utilizat în semnatura electronică.

2) sunt efectuate următoarele prelucrări suplimentare:

- În scopul verificării identității prospectului, utilizăm o tehnologie bazată pe recunoaștere facială și liveness, care implică un proces automatizat de decizie, bazat pe prelucrarea datelor biometrice. Tehnologia bazată pe recunoaștere facială va compara cele două imagini ale prospectului (cea extrasă din cartea de identitate

si cea din selfie) si va genera un scor de incredere care indica probabilitatea ca acestea sa corespunda aceleiasi persoane;

- Datele din actul de identitate sunt extrase automat prin recunoasterea optica a caracterelor (tehnologia ocr). Totodata, pe langa procesul automat, datele prospectului vor fi prelucrate si prin interventie umana pentru a asigura verificarea datelor de identificare;
- In cazul in care nu sunteti de acord cu prelucrarea datelor dumneavoastra potrivit celor de mai sus, procesul de identificare si autentificare nu poate continua in mediul digital, dar sunteti binevenit in unitatile teritoriale ale bancii pentru a putea continua procesul de inrolare;
- Pentru identificarea si autentificarea dumneavoastra in cadrul platformei care implica procesul de invatare automata (machine learning), deoarece platforma va folosi experienta de autentificare pentru a imbunatati procedura de verificare a cartii de identitate. Banca poate evalua daca exista vreun risc de frauda asociat procesului de identificare si autentificare. In cazul in care identificarea dumneavoastra esueaza sau exista suspiciuni de comportament fraudulos, procesul de identificare si autentificare va fi oprit. In acest caz, sunteti invitat sa vizitati una dintre unitatile teritoriale ale credit europe bank pentru a putea continua procesul de de inrolare;
- Pentru indeplinirea obligatiilor legale referitoare la kyc (cunoasterea clientelei) si a prevenirii spalarii banilor si combaterii finantarii terorismului;
- Pentru prevenirea fraudelor in ceea ce priveste validarea elementelor asociate cartii de identitate;
- Pentru a verifica si valida calitatea dumneavoastra de client;
- Pentru emiterea certificatului pentru semnatura electronica calificata utilizata pentru semnarea documentelor in cadrul fluxului online;
- Accesarea si utilizarea platformei p.I.C.O. Implica plasarea unor cookies pe dispozitivul folosit de prospect, conform politicii de cookies in contextul fluxului de inrolare online a clientilor;
- Pentru captarea prin intermediul platformei a acordului dumneavoastra pentru primirea de comunicari de marketing direct din partea bancii.

1. Temeiul prelucrării datelor cu caracter personal

Banca prelucrează datele cu caracter personal ale clienților săi în vederea încheierii și derulării contractelor încheiate cu

Banca, îndeplinirii obligațiilor legale precum și în scopurile sale legitime.

Fluxul de inrolare online a clienților (Digital OnBoarding) implica prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților întemeiată, după caz, pe unul din următoarele temeuri juridice conform art. 6 și/sau art. 9 din GDPR:

- Consimțământul persoanei vizate (consimțământul pentru prelucrarea datelor biometrice și a recunoașterii faciale în scopul identificării, validării numărului de telefon și adresei de email comunicate în cadrul fluxului online, pentru emiterea certificatului digital pentru semnatura electronică, pentru folosirea de cookies, pentru prelucrări în scop de marketing direct);
- Pentru încheierea contractului dintre client și banca și pentru executarea acestuia;
- Îndeplinirea obligațiilor legale ale bancii în calitate de instituție de credit (cum ar fi cunoașterea clientelei și prevenirea și combaterea spalării banilor și finanțării terorismului);
- Urmarirea intereselor legitime ale bancii (pentru respectarea prevederilor legale privind creditarea responsabilă și administrarea riscului, pentru prevenirea fraudelor; verificarea bonității clienților, îmbunătățirea calității serviciilor oferite, a procedurii de identificare și a experienței online a clienților etc).

Dacă inițial v-ați exprimat consimțământul pentru anumite prelucrări, dar ulterior ați optat pentru retragerea acestuia, retragerea consimțământului nu va afecta legalitatea prelucrării bazate pe consimțământ înainte de retragerea acestuia.

2. Garanții legate de procesul decizional automatizat

Procesul de identificare automată nu presupune identificarea dumneavoastră exclusiv prin mijloace automate:

- Identificarea se realizează întotdeauna și prin intervenția unui operator uman, cu rol de validare a procesului automat;
- Aveți dreptul de a vă adresa oricând bancii pentru a solicita clarificări cu privire la procesul de identificare;
- Aveți posibilitatea de a veni oricând în unitățile bancii pentru a beneficia de aceleași servicii.

3. Destinatarii sau categoriile de destinatari

Datele dumneavoastră cu caracter personal pot fi dezvaluite către anumite categorii de destinatari de tipul:

- i) parteneri contractuali: persoanele împuternicite de Banca

care prelucreaza date prin intermediul Platformei, in scopul verificarii si validarii identitatii dumneavoastra, respectiv furnizorul platformei integrate FintechOS (Romania) si furnizorul solutiei tehnice de prelucrare a datelor in scopul identificarii IDnow (Uniunea Europeana) (identificare automata si manuala), ii) parteneri contractuali furnizori de servicii (furnizorii de servicii de identificare si prevenire a fraudei, furnizori de servicii IT, furnizori de servicii de arhivare, furnizori de servicii de comunicatii electronice pentru codurile OTP, Biroul de Credit, care sunt obligati sa pastreze confidentialitatea datelor, iii) furnizorul de servicii Cloud (Microsoft Azure, situat in Uniunea Europeana) care gazduieste Platforma, iv) furnizorul de servicii de incredere CertSign pentru emiterea certificatului digital pentru semnatura electronica calificata, v) institutii de supraveghere si control (BNR, ANPC, ANSPDCP, instante de judecata si/ sau organe de cercetare penala, etc.).

4. Transferul datelor cu caracter personal

Pentru prelucrarile privitoare la inrolarea online a clientilor si vanzarea la distanta a produselor prin intermediul Platformei, Banca nu transfera date cu caracter personal in afara Spatiului Economic European.

5. Durata prelucrării datelor

Datele cu caracter personal sunt pastrate cat este necesar pentru indeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate, cu respectarea prevederilor legale aplicabile in materie, precum și a procedurilor interne privind pastrarea datelor.

Banca va prelucra datele cu caracter personal pe durata derularii serviciilor bancare si a realizarii scopurilor de prelucrare a datelor respective, precum si ulterior in vederea conformarii cu obligatiile legale aplicabile, inclusiv dispozitiile referitoare la arhivare.

In conformitate cu prevederile legale aplicabile, exista termene diferite de pastrare, in functie de tipul de date.

De exemplu, conform reglementarilor cu privire la prevenirea spalarii banilor si finantarii terorismului, datele referitoare la cunoasterea clientelei si tranzactii trebuie pastrate pentru o perioada de 5 ani de la terminarea relatiei cu clientul, termen care poate fi prelungit, in conditiile legii, cu o perioada de maxim 5 ani.

Bazele de date administrate in scop de marketing direct vor fi prelucrate pe durata mentinerii acordului persoanei vizate pentru primirea unor astfel de comunicari, precum si ulterior pentru o perioada considerata de Banca necesara demonstrarii conformarii cu cerintele legale (de exemplu, termenul de prescriptie de 3 ani de la retragerea acordului).

Perioada maxima de stocare a datelor in Platforma de Inrolare Clienti Online (P.I.C.O.) ca urmare a parcurgerii fluxului de inrolare este de 6 luni de la momentul colectarii.

Datele pot fi pastrate o perioada mai mare de timp la solicitarea autoritatilor sau pentru protejarea unor interese legitime (ca de exemplu, dispute sau investigatii in curs).

6. Drepturile privind prelucrarea datelor cu caracter personal

In contextul prelucrării datelor cu caracter personal, beneficiati de exercitarea drepturilor mentionate la art. 12-22 din GDPR, respectiv: (i) Dreptul de informare si acces la datele dumneavoastra personale; (ii) Dreptul de a va rectifica datele personale; (iii) Dreptul de a fi uitat/dreptul de stergere a datele dumneavoastra personale; (iv) Dreptul la restrictionarea prelucrării; (v) Dreptul la portabilitatea datelor; (vi) Dreptul de a va opune prelucrării datelor dvs., daca datele dvs. personale sunt prelucrate in conformitate cu articolul 6 alin. (1) litera (e) sau (f), inclusiv profilarea pe baza acestor dispozitii si pentru indeplinirea unei sarcini indeplinite in interesul public sau in exercitarea autoritatii oficiale atribuite Operatorului si in scopul intereselor legitime urmarite de Operator; (vii) Dreptul de a nu fi supus unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automata, inclusiv profilării.

Pentru mai multe detalii cu privire la activitatile de prelucrare de date cu caracter personal efectuate de Banca sau in situatia in care doriti sa va exercitati oricare dintre drepturile legale in legatura cu prelucrarea Datelor in calitate de persoana vizata, ne puteti inainta o cerere scrisa, dataata si semnata olograf, transmisa in format fizic la oricare dintre unitatile noastre teritoriale ale caror adrese le gasiti pe site-ul Credit Europe Bank (aici) sau electronic prin e-mail, la office@crediteurope.ro.

De asemenea, va puteti adresa responsabilului Credit Europe Bank privind protectia datelor prin e-mail la dpo@crediteurope.ro sau prin scrisoare la adresa: Credit Europe Bank N.V. Amsterdam Sucursala București, B-dul Timisoara nr. 26Z, Cladirea Anchor Plaza, sector 6, Bucuresti. Cererea dumneavoastra va fi analizata in maximum o luna de la primirea solicitării.

Aveti oricand dreptul de a depune o plangere in fata unei autoritati sau de a va adresa justitiei, va puteti adresa Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal pentru apararea oricaror drepturi garantate de legislatia aplicabila in domeniul protectiei datelor cu caracter personal, care au fost incalcate, in masura in care considerati necesar.

7. Siguranța datelor dumneavoastră cu caracter personal

Credit Europe Bank, în calitate de Operator de date cu caracter personal, prelucrează datele dumneavoastră cu respectarea art. 25 și art. 32 din GDPR și implementează măsuri tehnice și organizatorice adecvate pentru a asigura integritatea și confidențialitatea datelor.

Banca asigură standarde de securitate adecvate pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, în vederea protejării drepturilor și libertăților persoanei vizate în relația cu Banca, conform legislației aplicabile, prin luarea și aplicarea măsurilor tehnice și operaționale adecvate în vederea protejării datelor personale împotriva oricăror distrugerii accidentale sau ilegale, pierderi, modificări, dezvăluiri sau acces neautorizat și împotriva procesării ilegale.

Mai multe detalii legate de prelucrarea datelor cu caracter personal de către Banca puteți găsi în Politica Credit Europe Bank privind Confidențialitatea care completează acest document și pe care Banca o pune la dispoziția

* * *

Informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul serviciului afișare nume beneficiar (SANB)

Prezentarea Serviciului Afișare Nume Beneficiar (SANB)

SANB reprezintă o facilitate oferită, în mod gratuit, clienților care efectuează plăți electronice (prin Internet sau Mobile Banking), de verificare a identității beneficiarului în scopul prevenirii fraudelor și reducerii numărului plăților nedatorate sau a tranzacțiilor eronate generate prin introducerea greșită a codului IBAN al beneficiarului.

Astfel, la introducerea codului IBAN în ecranul de plăți în lei, se vor afișa trunchiat datele beneficiarului plății, respectiv prenumele și inițiala numelui persoanei fizice sau o parte din denumirea persoanei juridice. Dacă plătitorul observă discrepanțe între informațiile afișate de Bancă și cele deținute, poate decide să nu autorizeze plata. Afișarea informațiilor nu modifică în niciun fel modul de ordonare a operațiunii de plată și de executare a acesteia de către Bancă. Executarea ordinului de plată se va realiza pe baza IBAN-ului beneficiarului furnizat de clientul plătitor, fără ca Banca să verifice concordanța dintre numele/denumirea beneficiarului plății completat de client și informațiile afișate prin serviciul SANB.

SANB este oferit în parteneriat cu TRANSFOND (administratorul și operatorul Casei de Compensare Automată de Plăți Interbancare) și alte bănci participante și este administrat de

dumneavoastră în oricare din unitățile sale teritoriale sau care poate fi accesată pe site-ul său web: www.crediteurope.ro, în secțiunea Politica de Confidențialitate.

Banca va revizui și va actualiza periodic această Nota de Informare ori de câte ori va fi necesar. Varianta actualizată va fi pusă la dispoziția clientului prin canalele de comunicare prevăzute în Condițiile Generale de Afaceri.

Orice informare de tipul celor exemplificate anterior va fi complementară sau suplimentară și nu va restrânge aria categoriilor de date, a scopurilor, a destinatarilor sau a temeiurilor de prelucrare de date cu caracter personal astfel cum sunt acestea detaliate prin Politica de confidențialitate, prin Condițiile Generale de Afaceri și/sau prin orice alt document, indiferent de denumirea sau tipul acestuia (cerere, formular, convenție, contract, acord, anexa, angajament, termeni și condiții, informare, notificare, somatie etc.) aplicabil în relația dintre Banca și client sau beneficiarul suplimentar cu privire la produse și/sau servicii specifice oferite de către Banca.

Asociația Română a Băncilor. Acesta este disponibil 24/7 în rândul băncilor participante la SANB, a căror listă poate fi consultată aici.

Furnizarea SANB presupune transmiterea de către instituțiile de plată participante a unor date cu caracter personal ale clienților lor (prenumele complet, inițiala numelui și codul IBAN) către o bază de date comună administrată de către TRANSFOND, care va fi interogată de către ceilalți participanți la SANB la momentul efectuării plăților online de către clienții acestora.

Datele cu caracter personal transmise de Bancă către TRANSFOND sunt stocate și actualizate de acesta periodic, până la încetarea relației de afaceri cu Banca. Temeiul prelucrării este interesul legitim al Credit Europe Bank și TRANSFOND, în calitate de operatori asociați, de prevenire a fraudelor și plăților nedatorate.

Banca a dezvoltat un serviciu similar pentru plățile intrabancare (către alți clienți ai Credit Europe Bank). Pentru furnizarea acestui serviciu, Banca prelucrează, ca operator independent, aceleași categorii de date personale care se folosesc și în cadrul SANB. Temeiul prelucrării este interesul legitim al Credit Europe Bank de prevenire a fraudelor și plăților nedatorate.

Operatorii datelor cu caracter personal

Băncile participante și TRANSFOND prelucrează datele persoanelor vizate, în calitate de operatori asociați, așa cum acest termen este definit în Regulamentul UE 679/2016 privind protecția datelor (GDPR). Rolul și responsabilitățile lor privind îndeplinirea obligațiilor impuse prin GDPR, în special a celor referitoare la confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal, sunt stabilite pe bază de acord scris încheiat de fiecare bancă participantă cu TRANSFOND SA.

Scopul prelucrării, categoriile de date prelucrate și destinatarii acestora

Scopul prelucrării este de a preveni fraudele și a diminua numărul de plăți nedatorate prin schimbul de date cu caracter personal care se realizează de către operatorii asociați, pentru verificarea identității beneficiarului în cazul plăților inițiate în mediul online de către clienții băncilor participante.

Categoriile de date personale prelucrate sunt:

- prenumele complet și inițiala numelui clientului;
- codul IBAN al contului/conturilor deschis/e la Credit Europe Bank.

Banca, în calitate de operator de date participant la SANB, transmite către TRANSFOND informațiile menționate mai sus. TRANSFOND stochează aceste date și le pune la dispoziția celorlalte bănci participante, pe bază de interogare, în cazul în care un client al unei bănci participante inițiază o plată către un beneficiar cu cont deschis la altă bancă participantă.

Temeiul prelucrării datelor personale

Temeiul prelucrării datelor dumneavoastră personale este interesul legitim al băncilor participante la SANB de a asigura un instrument de prevenire a fraudelor/ diminuare a numărului de erori în cazul plăților interbancare inițiate prin intermediul aplicațiilor electronice de plată.

Perioada stocării datelor cu caracter personal în contextul SANB

Datele dumneavoastră cu caracter personal aferente SANB vor fi stocate în baza de date TRANSFOND și vor fi disponibile celorlalte bănci participante și, implicit, clienților acestora, inițiatori ai plăților prin mijloace electronice, până la încetarea relației de afaceri cu Banca, atâta timp cât Credit Europe Bank este participantă la SANB.

Drepturile care vă sunt garantate

În conformitate cu Regulamentul UE 679/2016 privind protecția datelor, drepturile care vă sunt garantate în legătură cu prelucrarea datelor dumneavoastră personale în cadrul SANB, sunt:

- Dreptul la informare - dreptul de a fi informat cu privire la identitatea și datele de contact ale Băncii și ale responsabilului cu protecția datelor, scopurile prelucrării, categoriile de date prelucrate, destinatarii datelor, existența drepturilor prevăzute de legea aplicabilă și condițiile în care pot fi exercitate;
- Dreptul de acces la date - dreptul de a obține confirmarea faptului că datele cu caracter personal sunt sau nu prelucrate de către Bancă;
- Dreptul la rectificare - dreptul de a solicita și a obține rectificarea datelor inexacte, precum și completarea datelor incomplete;
- Dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”) - dreptul de a obține ștergerea datelor cu caracter personal;
- Dreptul la restricționarea prelucrării - dreptul de a obține marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora;
- Dreptul la portabilitatea datelor - dreptul de a primi datele cu caracter personal într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către Bancă către alt operator de date;
- Dreptul la opoziție - dreptul de a se opune în orice moment, din motive legate de situația particulară, ca datele cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări întemeiate pe interesul public sau pe interesul legitim, inclusiv prelucrarea în scop de marketing direct sau prin crearea de profiluri;
- Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale - dreptul de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii bazate exclusiv pe prelucrări efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice sau afectează în mod similar, într-o măsură semnificativă, persoanele vizate;
- Dreptul de a depune o plângere în fața unei autorități sau de a se adresa justiției - Clientul are dreptul de a se adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (website www.dataprotection.ro), respectiv de a se adresa justiției pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate, în măsura în care persoana vizată consideră necesar.

Pentru mai multe detalii cu privire la activitățile de prelucrare efectuate de Bancă sau în situația în care dorește să facă uz

de drepturile sale, Clientul poate solicita aceasta în scris, pe suport hârtie, prin depunere la oricare dintre unitățile Credit Europe Bank, prin e-mail la office@crediteurope.ro ori prin contactarea responsabilului cu protecția datelor (DPO) la adresa de e-mail: dpo@crediteurope.ro.

Vă puteți exercita aceste drepturi, cu excepția dreptului de a vă adresa autorității de supraveghere sau de a vă adresa justiției, la oricare dintre operatorii asociați, la datele de contact

ale responsabililor acestora cu protecția datelor (DPO), pe care le puteți găsi pe website-urile fiecăruia. De regulă, fiecare operator va răspunde cererilor prin care persoanele vizate își exercită drepturile legate de prelucrarea pentru care respectivul operator este răspunzător, dar, dacă este cazul, operatorii asociați, prin intermediul TRANSFOND, se vor informa reciproc și își vor furniza informațiile necesare pentru a putea răspunde oricăror cereri ale persoanelor vizate.