

1. DISPOZIȚII GENERALE

- 1.1. Politica privind protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A. (în continuare prezenta Politică) a fost elaborată în vederea stabilirii cadrului general aferent prelucrării, gestionării și protecției datelor cu caracter personal în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A. (în continuare Banca).
- 1.2. Scopul prezentei Politici este asigurarea securității, confidențialității și integrității datelor cu caracter personal prelucrate și colectate în cadrul prestării serviciilor financiar bancare conform licenței eliberate de Banca Națională a Moldovei, precum și reglementarea modului în care sunt colectate și utilizate aceste informații, precum și condițiile de utilizare a informației în cadrul Băncii.
- 1.3. Banca este operator de date cu caracter personal având următoarele elemente de identificare:
 - 1.3.1. Înregistrare în Registrul de stat al persoanelor juridice la 25 mai 2001, numărul de identificare de stat – 1002600020056, licența seria A MMII nr.004502, eliberată de Banca Națională a Moldovei la 05.02.2018, cu sediul: mun. Chișinău, str. Ismail, nr. 33.

2. PRINCIPIILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 2.1. DCP, prelucrate în cadrul Băncii, sunt tratate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și normelor internaționale aplicabile, care reglementează protecția DCP.
- 2.2. Prelucrarea DCP în cadrul Băncii este bazată pe următoarele principii: legalitate echitate și transparență, limitări legate de scopul prelucrării, minimizarea datelor, exactitate, limitări legate de stocarea datelor, integritatea și confidențialitatea, responsabilitate.
 - 2.1.1. Principiul legalității echității și transparenței – datele cu caracter personal trebuie să fie prelucrate în mod legal, echitabil și transparent în raport cu subiectul de date;
 - 2.1.2. Principiul limitării privind scopul prelucrării – datele cu caracter personal trebuie să fie colectate în scopuri specificate bine determinate, explicite, legitime și să nu fie ulterior prelucrate într-un mod incompatibil cu scopurile respective;
 - 2.1.3. Principiul minimizării datelor – DCP sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile pentru care sunt prelucrate;
 - 2.1.4. Principiul exactității – DCP sunt exacte și, în cazul în care este necesar, să fie actualizate; se asigură că DCP, care sunt inexacte, având în vedere scopurile pentru care sunt prelucrate, sunt șterse sau rectificate fără întârziere;
 - 2.1.5. Principiul limitării legate de stocarea datelor – DCP nu trebuie păstrate decât în măsura necesară scopurilor pentru care sunt prelucrate. Datele pot fi stocate pe perioade mai lungi în scopuri de arhivare în interes public, în scopuri de cercetare științifică sau istorică ori în scopuri statistice, cu aplicarea măsurilor de ordin tehnic și organizatoric adecvate, în vederea garantării drepturilor și libertăților persoanei vizate;
 - 2.1.6. Principiul integrității și confidențialității – DCP trebuie să fie prelucrate într-un mod care trebuie să asigure securitatea adecvată a DCP, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, distrugerii sau daunelor accidentale, folosind măsuri tehnice sau organizatorice corespunzătoare;
 - 2.1.7. Principiul responsabilității – banca în calitate de operator, va purta răspundere pentru prelucrarea DCP și va fi necesar să fie capabilă să demonstreze respectarea legii în cazul prelucrării DCP.

3. TEMEIUL LEGAL DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 3.1. Banca prelucrează DCP având la bază următoarele temeuri legale:
 - 3.1.1. obligația legală care îi revine Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor;
 - 3.1.2. prestarea serviciilor bancare stabilite conform licenței băncii;
 - 3.1.3. obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte;
 - 3.1.4. interesul legitim al Băncii;

Politica privind protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A.

- 3.1.5. consimțământul subiectului DCP (conform prevederilor stabilite de lege).
- 3.2. Cu excepția cazurilor în care DCP sunt prelucrate în temeiul consimțământului persoanelor vizate, refuzul persoanelor de a fi prelucrate datele de către Bancă va face imposibilă prestarea serviciilor solicitate sau soluționarea cererilor acestora.

4. MODUL DE COLECTARE ȘI DE PRELUCRARE DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 4.1. Banca prelucrează datele pe care le furnizează în mod direct subiecții DCP, precum și datele care sunt generate ulterior, pe baza acestora, prin completarea cererilor și formularelor, în dependență de serviciul solicitat.
- 4.2. Banca prelucrează DCP făcute publice de către subiecții datelor, în limitele legislației în vigoare.
- 4.3. În vederea asigurării unor servicii financiar-bancare calitative și conformării la prevederile legale, în special din domeniul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului, Banca poate să consulte baze de date publice/private și alte surse sigure și independente, în limitele legislației în vigoare.
- 4.4. DCP sunt prelucrate manual, automatizat sau mixt.

5. SCOPUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 5.1. DCP sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele scopuri, după caz:
- 5.1.1. Identificarea clienților;
 - 5.1.2. încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca în scopul prestării de către Bancă a serviciilor și produselor bancare (ex. cont bancar, card de plată, credit, online/mobile banking, notificări SMS, închiriere case de siguranță, etc.);
 - 5.1.3. încheierea și derularea relațiilor contractuale cu Banca în scopul achiziției de către Bancă a bunurilor, serviciilor și lucrărilor (ex. vânzare-cumpărare, locațiune, consultanță, mentenanță etc.);
 - 5.1.4. încheierea și derularea relațiilor de muncă cu Banca, inclusiv petrecerea stagiilor de practică;
 - 5.1.5. oferirea produselor/serviciilor prestate de către Bancă, inclusiv în mediul online, pentru clienții Băncii și alte persoane fizice, care beneficiază ocazional de serviciile prestate;
 - 5.1.6. prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, a analizelor de risc, respectiv de raportare a tranzacțiilor suspecte;
 - 5.1.7. raportarea către și verificările în cadrul bazelor de date gestionate de către instituțiile de stat (BNM, Serviciul Fiscal de Stat, ș.a.), entitățile private (Biroul de Credit), precum și autoritățile internaționale de profil (în limitele legislației);
 - 5.1.8. colectarea debitelor, recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popririlor și sechestrelor;
 - 5.1.9. apărarea în justiție a drepturilor și intereselor Băncii;
 - 5.1.10. furnizarea de informații / răspunsuri și tratarea cererilor / sesizărilor / reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, pe orice canal;
 - 5.1.11. monitorizarea, securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin camerele video amplasate în sediile Băncii;
 - 5.1.12. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/analogice (ex. online/mobile banking, e-mail, fax) și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, al încheierii și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv a realizării tranzacțiilor online;
 - 5.1.13. externalizarea activităților și operațiunilor Băncii în limitele și în strictă corespundere cu legislația în vigoare;
 - 5.1.14. în scopuri statistice;
 - 5.1.15. alte scopuri aferente afacerii Băncii, în limitele temeiului legal declarat.

Politica privind protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A.

- 5.2. DCP sunt prelucrate în cadrul Băncii doar în scopul menționat și notificat conform legislației în vigoare, fără a se urmări obținerea unor informații pentru alte scopuri decât cele enunțate.

6. SUBIECȚII DATELOR CU CARACTER PERSONAL ȘI DREPTURILE ACESTORA

- 6.1. Prelucrările de DCP din cadrul Băncii vizează următorii subiecți:
- 6.1.1. angajații și membrii organelor de conducere ale băncii;
 - 6.1.2. persoane fizice care beneficiază de serviciile/produsele prestate de Bancă;
 - 6.1.3. clienți persoane fizice (chiar și după încetarea relației contractuale între client și Bancă), potențiali clienți ai Băncii;
 - 6.1.4. persoane de contact, reprezentanți legali sau convenționali, angajați sau persoane fizice desemnate de un client al Băncii (chiar și după încetarea relației contractuale între client și Bancă), codebitori, garanți, beneficiari efectivi, precum și persoanele afiliate ale acestora conform prevederilor noțiunii de persoană afiliată stabilită de legislația în vigoare;
 - 6.1.5. persoane de contact, reprezentanți legali sau convenționali, angajați sau persoane fizice desemnate de un partener contractual al Băncii;
 - 6.1.6. persoane care aplică pentru un loc de muncă în cadrul Băncii, petrec stagiul de practică în Bancă sau participă la sesiuni de instruire, cu consimțământul acestora;
 - 6.1.7. acționarii băncii și beneficiarii efectivi ai acestora;
 - 6.1.8. vizitatorii sediilor Băncii, în care sunt instalate camere de supraveghere video;
- 6.2. Subiecții de DCP au următoarele drepturi:
- 6.2.1. Să fie informat de către operator despre următoarele:
 - a) identitatea operatorului sau, după caz, a persoanei împuternicite de către operator;
 - b) scopul prelucrării datelor colectate;
 - c) informații suplimentare, precum: destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor cu caracter personal, existența drepturilor de acces la date, de intervenție asupra datelor și de opoziție, precum și condițiile în care acestea pot fi exercitate;
 - 6.2.2. să obțină în mod gratuit informațiile privind datele sale cu caracter personal prelucrate în cadrul Băncii, scopul prelucrării, categoriile de date avute în vedere și destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le sunt dezvăluite aceste date etc;
 - 6.2.3. să dispună de acces liber la datele sale cu caracter personal, inclusiv de dreptul de a efectua copiile datelor respective, cu excepția situațiilor prevăzute în legislația în vigoare;
 - 6.2.4. dreptul de intervenție asupra DCP, ce prevede rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în special datorită caracterului incomplet sau inexact al datelor;
 - 6.2.5. dreptul de a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca DCP care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel;
 - 6.2.6. să se adreseze organului de control al prelucrărilor de date cu caracter personal în cazul încălcării legislației în vigoare ce vizează protecția DCP;
 - 6.2.7. Dreptul la justiție - orice persoană care a suferit un prejudiciu în urma unei prelucrări de date cu caracter personal efectuată ilegal sau căreia i-au fost încălcate drepturile și interesele garantate de prezenta lege are dreptul de a sesiza instanța de judecată pentru repararea prejudiciilor materiale și morale.
 - 6.2.8. Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale - dreptul de a cere anularea, în totalitate sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților sale, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a DCP destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul și altele asemenea.
 - 6.2.9. alte drepturi menționate în legislația Republicii Moldova.
- 6.3. Informarea subiectului DCP, despre scopul și condițiile de prelucrare a DCP, se asigură prin notificările de rigoare în formularele prezentate persoanei vizate în cadrul serviciilor prestate de Bancă (cereri/contracte/chestionare/declarații), prin intermediul paginii web a Băncii și sistemelor automatizate de deservire la distanță, precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul Băncii.

Politica privind protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A.

6.4. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/reclamație) scrisă, datată și semnată, la sediul Băncii din mun. Chișinău, str. Ismail, nr. 33, sau prin e-mail: protectiadatelor@ecb.md. Orice sesizare, adresată Băncii în scris, va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

7. CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

7.1. În dependență de scopul prelucrării datelor și/sau derularea relației contractuale cu Banca (angajat, client, partener), dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, pot fi prelucrate următoarele categorii de DCP:

- 7.1.1. **date generale de identificare:** nume, prenume, patronimic și pseudonim (după caz), data și locul nașterii, cetățenia;
- 7.1.2. **date de contact:** domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poștă electronică;
- 7.1.3. **date atribuite de autorități publice:** codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate (după caz, copia actului de identitate);
- 7.1.4. **date profesionale:** profesia, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută (dacă este cazul);
- 7.1.5. **date privind situația familială:** stare civilă, număr copii, persoane aflate în întreținere;
- 7.1.6. **date privind situația financiară:** venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute;
- 7.1.7. **date bancare:** coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor;
- 7.1.8. **semnătura electronică, semnătura olografă;**
- 7.1.9. **imaginea:** foto (din actul de identitate furnizat) și video (înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii);
- 7.1.10. **vocea:** înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile call center și suport carduri);
- 7.1.11. **apartenența politică:** informații legate de calitatea de persoană expusă politic, în cazurile prevăzute de lege;
- 7.1.12. **date necesare pentru evitarea fraudelor:** informații publice despre acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraude, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism;
- 7.1.13. **date tehnice la utilizarea serviciilor prestate online sau la vizitarea site-ului Băncii:** parola de unică folosință; adresa IP, tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil și alte informații incluse în fișierele de tip cookie;
- 7.1.14. alte date necesare scopurilor de afacere.

7.2. Banca prelucrează date din categoria specială a DCP, în strictă conformitate cu legislația în vigoare, inclusiv în cazuri în care:

- 7.2.1. prelucrarea este necesară în scopul îndeplinirii obligațiilor și al exercitării unor drepturi specifice ale Băncii, în măsura în care acest lucru este autorizat de legislația în vigoare;
- 7.2.2. prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea obligațiilor sau drepturilor specifice ale operatorului în domeniul dreptului muncii, cu respectarea garanțiilor prevăzute de lege și ținându-se cont de faptul că o eventuală dezvăluire către un terț a datelor cu caracter personal prelucrate în acest scop poate fi efectuată numai dacă există o obligație legală a operatorului în acest sens;
- 7.2.3. prelucrarea este necesară pentru protecția vieții, integrității fizice sau a sănătății subiectului datelor cu caracter personal ori a altei persoane, în cazul în care subiectul datelor cu caracter personal se află în incapacitate fizică sau juridică de a-și da consimțământul;
- 7.2.4. subiectul DCP și-a dat consimțământul explicit, în mod separat. În cazul subiectului datelor cu caracter personal în privința căruia a fost instituită măsura de ocrotire judiciară sub forma tutelei,

Politica privind protecția datelor cu caracter personal în cadrul BC "EuroCreditBank" S.A.

prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal se efectuează numai cu obținerea consimțământului în formă scrisă al tutorelui;

- 7.2.5. prelucrarea se referă la DCP care sunt făcute publice;
 - 7.2.6. prelucrarea este efectuată în contextul activităților legitime de către syndicate, cu condiția ca prelucrarea să se refere numai la membrii acestora sau la persoanele cu care acestea au contacte permanente în legătură cu scopurile lor și cu condiția ca datele să nu fie dezvăluite terților fără consimțământul subiecților datelor cu caracter personal;
 - 7.2.7. prelucrarea este necesară pentru constatarea sau exercitarea unui drept în justiție.
- 7.3. Refuzul persoanei de a furniza Băncii DCP, necesare îndeplinirii activității propuse/solicitate, poate determina imposibilitatea prestării serviciilor bancare și/sau îndeplinirea celorlalte scopuri de prelucrare a datelor de către Bancă.

8. TERMENUL DE PRELUCRARE DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 8.1. DCP sunt prelucrate în cadrul Băncii în termenele stabilite, astfel încât să permită identificarea subiecților DCP pe o perioadă care nu va depăși durata necesară atingerii scopurilor pentru care sunt colectate și ulterior prelucrate.
- 8.2. Banca este obligată legal să păstreze datele de identitate și evidențele secundare sau operative și înregistrările tuturor operațiunilor financiare, ce decurg din derularea relațiilor contractuale sau tranzacțiilor ocazionale, pe o perioadă de minim 5 ani de la terminarea relațiilor de afaceri, respectiv de la realizarea tranzacției ocazionale, într-o formă corespunzătoare (5 ani pe suport de hârtie și, ulterior, pînă la 5 ani – în format electronic), inclusiv pentru a putea fi folosite ca mijloace de probă în justiție.
- 8.3. Prelucrarea (stocarea) DCP pe o perioadă mai mare, în scopuri statistice și de analiză (după caz, prin depersonificarea datelor), se va face cu respectarea legislației în vigoare și garanțiilor privind prelucrarea DCP, prevăzute de normele ce reglementează aceste domenii, și numai pentru perioada necesară realizării acestor scopuri.
- 8.4. La expirarea termenului de prelucrare, DCP sunt distruse/șterse în funcție de suportul pe care au fost stocate. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă, în corespundere cu normele Agenției Naționale a Arhivelor (autoritate administrativă în subordinea Ministerului Justiției).

9. TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

- 9.1. Informațiile ce conțin DCP sunt clasificate în cadrul Băncii ca informații confidențiale.
- 9.2. Transmiterea DCP în adresa unor persoane terțe se efectuează numai în cazurile cînd acest fapt este în mod expres permis sau prescris de legislația în vigoare. Datele pot fi transmise către terțe părți în următoarele cazuri:
 - 9.1.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;
 - 9.1.2. autorităților de supraveghere, fiscale și/sau instanțe judecătorești sau altor organe abilitate prin lege, în cazurile cînd Banca este obligată să furnizeze astfel de informații în conformitate cu legislația în vigoare;
 - 9.1.3. entității de audit extern.
- 9.2. Transmiterea DCP către terți este documentată și supusă unei analize riguroase în prealabil privind scopul și temeiul legal al intențiilor de dezvăluire a unui anumit volum de DCP.
- 9.3. La transmiterea DCP în adresa persoanelor terțe, destinatarul este atenționat despre necesitatea prelucrării acestor date doar în scopuri determinate, iar în cazul furnizorilor și partenerilor de afaceri ai băncii se solicită garanții privind securitatea datelor transmise (clauze contractuale, acord de confidențialitate, certificări de profil, ș.a.).
- 9.4. Transmiterea transfrontalieră a DCP se efectuează în strictă conformitate cu prevederile legislației în vigoare a Republicii Moldova.

10. MĂSURI DE PROTECȚIE ȘI RESPONSABILITĂȚI ÎN CADRUL BĂNCII

- 10.1. Banca permanent întreprinde acțiuni de implementare și îmbunătățire a măsurilor de protecție a DCP, prin:
 - 10.1.1. ajustarea controalelor de securitate în cadrul băncii la cerințele legislației în vigoare;
 - 10.1.2. menținerea și îmbunătățirea continuă a Sistemului de Management al Securității Informației (SMSI), implementat în Bancă și conformarea cu cerințele standardului internațional.
- 10.2. În cadrul Băncii sunt utilizate metode și tehnologii de securitate avansate, împreună cu politici stricte aplicate angajaților și procedurilor de lucru. Toate sistemele operaționale și de procesare a datelor rulează în medii securizate, astfel ca informația să fie protejată de acces neautorizat.
- 10.3. Angajații Băncii asigură confidențialitatea și securitatea prelucrării DCP, respectarea și executarea prevederilor actelor normative în domeniul prelucrării și asigurării securității DCP, inclusiv a procedurilor aprobate în ordinea stabilită în Bancă.
- 10.4. Politica de securitate a DCP se revizuieste cel puțin o dată pe an, ca rezultat al modificărilor sau reevaluării componentelor acestuia și se aprobă de CA.
- 10.5. Președintele CC desemnează prin ordin persoana responsabilă cu protecția datelor cu caracter personal. Desemnarea persoanei responsabile cu protecția datelor în cadrul băncii este obligatorie.
- 10.6. Persoana responsabilă cu protecția datelor are cel puțin următoarele sarcini:
 - 10.6.1. informarea și consilierea Băncii și a angajaților care se ocupă de prelucrarea datelor cu privire la obligațiile care le revin în temeiul prezentei legi și al altor acte normative;
 - 10.6.2. monitorizarea respectării prezentei politici și acte normative referitoare la protecția datelor în ceea ce privește protecția datelor cu caracter personal, precum și atribuirea responsabilităților, inclusiv privind acțiunile de sensibilizare și de formare a personalului implicat în operațiunile de prelucrare și privind auditurile aferente;
 - 10.6.3. oferirea consilierii la cerere în ceea ce privește evaluarea impactului asupra protecției datelor și monitorizarea funcționării acesteia;
 - 10.6.4. cooperarea cu Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (Centru);
 - 10.6.5. asumarea rolului de punct de contact pentru Centru privind aspectele legate de prelucrarea datelor, inclusiv consultarea prealabilă, precum și, după caz, consultarea cu privire la alte chestiuni.
- 10.7. În scopul îndeplinirii sarcinilor, persoana responsabilă cu protecția datelor ține cont, în mod corespunzător, de riscul asociat operațiunilor de prelucrare, luând în considerare natura, domeniul de aplicare, contextul și scopurile prelucrării.