

NOTĂ DE INFORMARE

privind condițiile de prelucrare și protecție a datelor cu caracter personal asigurate de către „Banca de Comerț și Finanțe” S.A.

DESPRE NOI

„Banca de Comerț și Finanțe” S.A., IDNO 1002600005347, cu sediul în mun. Chișinău, str. Pușkin 26 (în continuare Banca), este o instituție bancară licențiată, care oferă servicii financiar-bancare în conformitate cu Legea nr. 202/2017 privind activitatea băncilor.

RESPONSABILUL CU PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Banca în scopul de a asigura un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal precum și pentru a realiza un control independent și calitativ asupra nivelului de conformitate atunci când prelucrăm datele cu caracter personal care Vă vizează, dar și având în vedere obligațiile legale prevăzute de legislația națională și legislația Uniunii Europene (a se vedea art. 25 din Legea nr.133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal art. 37 din Regulamentul Parlamentului european și al Consiliului din 27 aprilie 2016 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)), noi am desemnat în calitate de responsabil cu protecția datelor cu caracter personal (Specialist responsabil cu protecția datelor (în continuare -DPO) – dl. Sergiu BOZIANU.

În relația cu clienții, angajații și vizitatorii noștri, aceasta este avocatul dvs. în raport cu noi și are sarcina de a supraveghea și verifica modul în care sunt respectate cerințele din domeniul protecției datelor cu caracter personal și totodată, reprezintă capacitatea noastră de a demonstra un arbitraj independent în ceea ce privește conformitatea operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal realizate în raport cu drepturile de care dispuneți Dvs. precum și cerințele din domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Persoana responsabilă cu protecția datelor poate fi contactat la adresa de email: protectiadatelor@fincombank.com

SCOPURILE PENTRU CARE SUNT PRELUCRATE DATELE CU CARACTER PERSONAL

Prelucrarea datelor cu caracter personal este făcută în scopuri legitime legate în principal de: activități de prestare a serviciilor financiar-bancare sau aferente; administrare personal și remunerare, asigurarea măsurilor de securitate și monitorizare control acces și mijloace video, activități de prospectare comercială și marketing direct, statistică și alte scopuri în legătură cu aceste activități.

· **Prestarea serviciilor financiar-bancare:**

Prestarea serviciilor financiar-bancare solicitate de Dvs., care înglobează servicii precum: credite, leasing, depozite, conturi curente, carduri bancare și servicii la distanță, transferuri internaționale, asigurări, comunicarea cu dumneavoastră cu privire la serviciile date, îndeplinirea cerințelor legale privind combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului și ale actelor regulatorii ale Băncii Național a Moldovei, în legătură cu aceste servicii.

· **Marketing**

Informări periodice cu caracter de prospectarea comercială/marketing direct sau studiilor de marketing cu privire la servicii și bunuri, crearea profilurilor cu utilizarea procesului decizional automatizat (scoring, rating etc.), pentru a informa despre noi servicii, oferte personalizate în dependență de preferințe, comportament, consum etc., inclusiv tombole, promoții. Prelucrarea în acest scop va fi realizată numai în baza consimțământului Dvs. exprimat și numai atât timp cât vă mențineți acest acord cu condiția că nu există un alt temei legal la bază. Puteți retrage oricând acest consimțământ, prin notificarea noastră prin e-mail sau vizitând Banca sau sucursalele noastre.

· **Statistică financiar-bancară**

Prelucrarea în acest scop va fi realizată numai la solicitarea producătorilor de statistici oficiale precum Banca Națională a Moldovei sau Biroul Național de Statistică și/sau alți producători de statistici oficiale. Datele dumneavoastră cu caracter personal rămân în continuare securizate și în deplină confidențialitate, acestea nefiind dezvăluite către terți.

· **Îndeplinirea obligațiilor legale**

Prelucrarea în vederea îndeplinirii diverselor obligații legale ale Băncii (cum ar fi: în domeniul sănătății, securității, păstrarea arhivelor, asigurarea medicală sau socială, ținerea registrelor, combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului ori alte obligații impuse de legile în vigoare).

- **Îmbunătățirea serviciilor**

Identificarea problemelor sau a unor posibile chestiuni relevante referitoare la serviciile existente în scopul de a le îmbunătăți, implementarea noilor servicii sau a îmbunătățirilor aduse celor existente, soluționarea sesizărilor formulate de Dvs.

- **Supraveghere prin mijloace video**

Banca prelucrează date cu caracter personal prin mijloace de supraveghere video, prelucrarea având ca scop asigurarea securității persoanelor și bunurilor, precum și a pazei și protecției bunurilor, imobilelor, valorilor, fără a fi prejudiciate drepturile și libertățile fundamentale sau interesul Dumneavoastră. Captarea imaginilor video are loc doar pe holuri, căilor de acces, spațiile de deservire a clienților și/sau altor locații care necesită o protecție sporită, cu asigurarea spațiului rezonabil de intimitate.

- **Înregistrarea convorbirilor telefonice prin intermediul mijloacelor audio (Call-center)**

Serviciul de Call-center al Băncii noastre este un serviciu suport aferent furnizării serviciilor financiar-bancare, pentru solicitări/sesizări/furnizări de informații etc.

- **Evidența financiară**

Eliberarea documentelor financiar-contabile către Dvs. (spre exemplu: bonuri sau facturi fiscale), încasarea plăților pentru serviciile de care beneficiați, recuperarea creanțelor (ceea ce poate presupune și implicarea unor terțe părți), restituirea unor sume de bani către Dvs., transmiterea de notificări legate de situația financiară/statutul plăților, elaborarea diverselor rapoarte ori situații legate de evidențele financiare.

- **Soluționarea disputelor**

Formularea diverselor cereri/părerii în situația apariției unor dispute în legătură cu serviciile prestate către Dvs. și/sau referitoare la relația stabilită între Dvs. și noi.

- **Managementul activității de audit intern și extern**

Derularea activității de audit extern și intern pentru verificarea activităților operaționale.

SURSELE DE PROVENIENȚĂ A DATELOR

Sursele datelor pot fi multiple:

- obținute direct de la persoana fizică/client sau reprezentantul persoanei juridice;

- obținute de la Biroul Istoriilor de Credit sau din alte registre de stat prin intermediul serviciului guvernamental Mconnect;
- obținute de la partenerii contractuali ai Băncii;
- obținute de la instituții și autorități publice, sau de la părți terțe atunci când există un interes legitim.

Ne asumăm răspunderea și asigurarea securității numai pentru acele informații, date cu caracter personal și categorii speciale de date cu caracter personal care sunt oferite și prelucrate de personalul nostru exclusiv și prin cumulul următoarelor mijloace:

- a) în perimetrul de securitate al Băncii inclusiv sucursalele sau spațiile gestionate de Bancă;
- b) în sistemele/instrumentele/dispozitivele informatice și/sau electronice, hardware și software, evidențele și formularele Băncii.

TEMEIUL JURIDIC AL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele cu Caracter Personal care nu cuprind categorii speciale de date cu caracter personal (astfel cum sunt acestea definite conform Legii nr. 133/2011) sunt prelucrate în baza următoarelor temeuri juridice, în conformitate cu art. 5 al Legii nr. 133/2011:

- a) pentru a face demersuri, la cererea Dvs., înainte de încheierea unui contract sau pentru a executa un contract încheiat cu Dvs.;
- b) în cadrul comunicărilor de marketing, vom prelucra datele Dvs. cu caracter personal în baza consimțământului Dvs. (acest acord este solicitat fie prin intermediul completării unui formular în cadrul Băncii fie la înregistrarea inițială în baza de date, fie ulterior; la înscrierea în formularele de pe site-ul web al Băncii www.fincombank.com sau aplicațiile mobile - fincompay; fie la participarea la evenimente publice etc.);
- c) convorbirile prin Call-center se înregistrează în baza interesului legitim al Băncii având drept scop prevenirea unor interpretări eronate ale informațiilor transmise de oricare dintre participanții la convorbire, clarificarea unor situații expuse în cadrul comunicării telefonice în cazul în care apar îndoieli sau confuzii, gestionarea situațiilor în care convorbirile conțin indicii privind atingeri care pot fi aduse securității și integrității persoanei și bunurilor;

- d) îndeplinirea obligațiilor legale ale Băncii (inclusiv cu privire la arhivare, sănătate, securitate, ținerea evidențelor, asigurărilor medicale și sociale, solicitări ale autorităților publice și a altor obligații pe care legislația le impune);
- e) în anumite situații, vom prelucra datele cu caracter personal în temeiul unui interes legitim al Băncii sau al unei terțe părți (cum ar fi: supravegherea prin sistemul de camere video pentru asigurarea pazei bunurilor și persoanelor; managementul activității de audit intern și extern conform, administrarea control-acces al vizitatorilor).

În conformitate cu specificul activității/serviciilor financiar-bancare prestate de către noi, vom prelucra datele cu caracter personal care intră în categoria datelor speciale, în baza următoarelor temeuri juridice (temeuri ce se vor aplica suplimentar față de temeiurile indicate supra):

- a) pentru îndeplinirea scopurilor legate de sănătatea muncii (în cazul în care funcția pentru care candidați sau pe care o dețineți impune necesitatea efectuării unui control medical), în vederea stabilirii unui diagnostic medical);
- b) în cazul anumitor situații în care Dvs. vă puteți afla (din punct de vedere fizic sau legal) și care vă pot pune în dificultatea de a vă exprima acordul cu privire la prelucrare (spre exemplu: situații de urgență);
- c) prelucrarea este necesară pentru a permite constatarea, exercitarea sau apărarea unui drept în instanță, având în vedere că, pe parcursul relației stabilite cu noi, nu poate fi exclusă apariția unor asemenea situații în contextul serviciilor furnizate (în măsura în care astfel de dispute sunt adresate instanțelor judecătorești);
- d) pentru respectarea cerințelor legislației privind combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului și actele de reglementare emise de către Banca Națională a Moldovei.

CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL VIZATE ȘI CONSECINȚELE REFUZULUI FURNIZĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal care Vă privesc și care vor fi prelucrate de Bancă, sunt:

- date obținute direct de la Dvs., în contextul serviciilor furnizate sau date/rezultate obținute ca urmare a prestării serviciilor financiar-bancare, puse la dispoziție de Bancă.
- Informațiile cu caracter personal pe care le furnizați în cadrul discuțiilor telefonice care sunt înregistrate prin Call-center;
- Banca nu își asumă nicio răspundere pentru informațiile/datele/documentele inexacte, incorecte, pe care ni le furnizați. Dumneavoastră aveți obligația de a ne transmite orice modificări care intervine la datele cu caracter personal astfel încât acestea să fie în permanență exacte și actuale. Totodată Banca informează că datele declarate, ar putea fi supuse actualizării și verificării cu utilizarea Biroului Istoriilor de Credit sau datelor din platforma de interoperabilitate.
- În cazul în care Banca are suspiciuni privind autenticitatea documentelor sau informațiilor puse la dispoziție, este îndreptățită să sesizeze autoritățile/instituțiile publice cu competențe de investigare, supraveghere și control.

Datele cu caracter personal includ următoarele categorii de date:

1. Date de contact, cum ar fi: numele și prenumele, adresa de domiciliu/ reședința, număr de telefon (fix și/sau mobil) și/sau fax, adresa de e-mail, adresa de corespondență;
2. Date de identificare, cum ar fi: nume, prenume, IDNP, adresa de domiciliu, datele bancare, identificatori interni unici atribuiți clienților în legătură cu anumite servicii sau realizare anumitor tranzacții, data luna anul nașterii, sexul, semnătura, profesie/funcție, locul de muncă, proprietăți mobile/imobile, date privind bonitatea clientului (rating, scoring), datele necesare măsurilor de precauție, înregistrări video, foto și audio, date cu privire al documentele oficiale etc.
3. Date referitoare la plăți, cum ar fi: detalii de facturare; numărul contului bancar; detaliile referitoare la cardul bancar (numărul cardului/ codul IBAN, data emiterii, data expirării); sume achitate și/sau de achitat; statutul plăților;
4. Date referitoare la relația cu Banca, cum ar fi: istoricul relației; orice sugestii sau alte asemenea opinii pe care ni le transmiteți, fie în mod direct, fie prin intermediul unor alte mijloace de comunicare (care pot include și rețele de socializare sau alte căi publice de comunicare);
5. Alte categorii de date care rezultă din raportul juridic în derulare sau ce rezultă din actele normative.

Ținem să precizăm că, în principiu, nu există o obligație pentru Dvs. de a ne furniza datele Dumneavoastră cu caracter personal indicate în această Notă de Informare. Cu toate acestea, în măsura în care nu ne oferiți datele Dvs. descrise, nu vom putea să Vă punem la dispoziție serviciile solicitate și/sau nu veți putea beneficia de toate facilitățile pe care Banca le oferă.

DESTINATARI SAU CATEGORIILE DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal vor fi prelucrate de către Bancă având în vedere complexitatea serviciilor puse la dispoziția Dvs. de către Bancă, precum și necesitatea de a apela la anumiți parteneri externi care oferă suport în desfășurarea activității noastre. Dorim să Vă informăm că datele dvs. cu caracter personal pot fi transmise și către alte persoane fizice sau juridice care oferă servicii Băncii, pentru a fi prelucrate în scopurile detaliate în această Notă.

Luând în considerare contextul relațiilor stabilite de Bancă cu partenerii săi, precum și posibilitatea apariției unor diverse modificări în ceea ce privește aceste relații, nu este fezabilă identificarea nominală a tuturor acestor parteneri, aceștia urmând a fi menționați generic, în funcție de relația stabilită/ potențială cu Banca. În acest sens, datele cu caracter personal pot fi transmise către:

- Instituțiile bancare;
- Autoritățile de supraveghere și control cum ar fi: Banca Națională a Moldovei, Comisia Națională a Pieței Financiare, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Serviciu Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor, Serviciul Fiscal de Stat, organele de apărare a normelor de drept, etc;
- Reprezentanții legali ai clienților/sucesorii de drept;
- Altor entități în condițiile legii.

În măsura în care, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, datele/informațiile cu caracter personal sunt solicitate de la Bancă de diverse organe și/sau instituții (spre exemplu: organe din sectorul polițienesc, organisme și instituții de control financiar, fiscal, combaterea spălării banilor și finanțarea terorismului, instanțe de judecată, CNAS, CNAM, și, orice alte instituții și/sau autorități de supraveghere și control), Banca are obligația de a furniza datele/informațiile solicitate, fără a Vă cere acordul prealabil, inclusiv în cazul în care vă opuneți sau nu vă exprimați punctul de vedere.

- Alți destinatari

Banca poate, de asemenea, să prezinte datele cu caracter personal unor alte terțe părți, cum ar fi: furnizori de servicii de suport IT sau servicii tehnice și organizaționale în legătură cu activitățile legate de întreținerea echipamentelor financiar-bancare (hardware și software), furnizori de servicii de marketing, servicii de plată, servicii de arhivare, consultanți legali, auditori sau către alți consultanți, în legătură cu activitățile organizatorice de afaceri, cu care Banca va încheia acorduri de confidențialitate, care în mod corespunzător vor asigura un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal.

De asemenea, datele Dvs. cu caracter personal vor putea fi transmise și către alte persoane fizice sau juridice în contextul necesar pentru constatarea, exercitarea și/sau apărarea unui drept al Băncii în instanță. Ținem să Vă asigurăm că noi vom exercita o diligență adecvată în selectarea furnizorilor terți de servicii și/sau a partenerilor acesteia și va solicita ca acești furnizori/ parteneri să mențină măsurile de securitate tehnice și organizaționale adecvate pentru a Vă proteja datele cu caracter personal la care au acces și pentru a le procesa în conformitate cu dispozițiile legale aplicabile. În situația în care operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal vor fi efectuate de către Bancă prin intermediul unor persoane împuternicite de aceasta, Banca se va asigura de respectarea cerințelor specifice impuse de art. 30 al Legii nr. 133/2011, asigurându-se, printre altele, că operațiunile respective de prelucrare a datelor cu caracter personal sunt efectuate în baza unui contract care să adreseze chestiunile specifice relației operator-împuternicit.

PERIOADA PENTRU CARE VOR FI STOCATE DATELE CU CARACTER PERSONAL

Păstrăm datele Dvs. exacte și actualizate. De asemenea, ne străduim să păstrăm datele cu caracter personal nu mai mult decât este necesar pentru a îndeplini scopurile enumerate în prezenta Notă de Informare sau egală cu durata prevăzută de legislația în vigoare.

În acest sens, Vă informăm că vom stoca datele cu caracter personal pentru întreaga perioadă a relației stabilită cu Dvs. dar și ulterior, pentru o anumită perioadă de timp, în conformitate cu prevederile legale aplicabile. Astfel, datele cu caracter personal vor fi păstrate pentru o perioadă cuprinsă între 30 de zile și 75 de ani - perioada de retenție extinsă fiind aplicabilă anumitor informații gestionate în cadrul sistemului de evidență resurse umane.

Informațiile financiar-bancare, pornind de la ultima tranzacție acțiune/tranzacție financiară, vor fi stocate pe o perioadă de 5 ani de zile pe suport de hârtie și până la 5 ani de zile în format electronic.

În măsura în care anumite date cu caracter personal sunt incluse în sau au legătură și cu anumite documente contabile ale Băncii, pentru care trebuie respectată o perioadă de păstrare specifică - până la 5 ani, respectivele date cu caracter personal vor fi păstrate pentru respectivele perioade aplicabile.

În ceea ce privește imaginile obținute prin mijloace de supraveghere video, acestea vor fi stocate pe o durată de maximum 30 de zile calendaristice de la data efectuării înregistrării, cu excepția cazurilor când o durată mai extinsă este permisă sau impusă de legislația aplicabilă sau există un interes legitim pentru păstrarea pe un termen mai mare în cazul unor anchete, litigii sau interacțiuni cu autoritățile publice.

Înregistrările audio efectuate de Call-center vor fi păstrate pe o perioadă de 90 de zile de la data efectuării înregistrării, cu excepția cazurilor când o durată mai extinsă este permisă sau impusă conform legislației aplicabile.

DREPTURILE SUBIECȚILOR DE DATE

În conformitate cu dispozițiile aplicabile în ceea ce privește datele cu caracter personal, Vă informăm că aveți următoarele drepturi:

Dreptul de a fi informat

Dreptul Dvs. de a fi informat este exercitat prin furnizarea și publicarea acestei Note Informativă și a unor informații similare atunci când comunicăm direct cu Dvs. Nota de informare va fi afișată la sediile Băncii și în cadrul sucursalelor, pagina web dar și alte mijloace disponibile și utilizate de Bancă.

Dreptul de acces la datele personale

Dvs. sau reprezentantul legal în baza unei cereri, aveți dreptul de a avea acces nelimitat la informațiile privind propriile date păstrate în sistemele de evidență ale Băncii: resurse umane, contabilitate, clienți, supraveghere video, control acces etc. Suplimentar, sunteți în drept de a obține confirmarea/infirmarea faptului dacă datele cu caracter personal care Vă vizează au fost sau nu prelucrate, informații referitoare la scopurile și categoriile de date prelucrate, destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le sânt dezvăluite datele, modul în care se efectuează prelucrarea datelor, consecințele juridice

generate de prelucrarea datelor pentru subiectul de date și modul de exercitare a dreptului de intervenție asupra datelor cu caracter personal.

Dreptul de intervenție

Aveți dreptul să ne cereți să rectificăm orice date inexacte pe care le avem despre Dvs.

Dreptul la opoziție

Aveți dreptul să solicitați ștergerea datelor personale despre Dvs. pe care le deținem. Acest lucru nu este un drept absolut și, în funcție de temeiul juridic care se aplică, este posibil să avem motive legitime imperative de a continua prelucrarea datelor.

Drepturi legate de luarea automată a deciziilor individuale, inclusiv profilarea

Aveți dreptul să Vă opuneți asupra unei decizii luate exclusiv pe prelucrarea automatizată (electronică prin intermediul softurilor sau aplicațiilor). Acest fapt presupune că Dvs. sunteți în drept ca înainte de a fi luată o decizie în privința unui rezultat, sau a unei constatări de fapt, de a oferi explicații sau informații suplimentare care ar duce la posibilitatea confirmării sau infirmării rezultatelor finale.

Dreptul la justiție

Acest drept constă în posibilitatea adresării unei plângeri către Autoritatea de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal sau instanței de judecată, pentru apărarea sau repunerea în drepturile lezate. Așadar, dreptul să depuneți o plângere Centrului Național pentru Protecția datelor cu Caracter Personal dacă nu sunteți mulțumit de orice aspect al prelucrării datelor personale de către Bancă sau credeți că nu ne îndeplinim responsabilitățile noastre de operator de date. Detaliile de contact ale Autorității sunt: MD-2004, Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Serghei Lazo, 48, tel: +373-22-820801, fax: +373-22-820807, e-mail: centru@datepersonale.md

NOTIFICAREA CU PRIVIRE LA MODULELE COOKIE

Utilizarea modulelor cookie ne permite să vă oferim anumite funcții și ne furnizează informații cu privire la vizitele pe site-ul web sau utilizarea aplicațiilor noastre. Majoritatea browser-elor sunt setate în mod automat pentru a oferi modulele cookie, dar dvs. nu sunteți obligați să le acceptați. În cazul în care doriți să ștergeți cookie care se află deja pe computerul dvs. sau să vă opuneți colectării și dezvăluirii acestor informații ați putea să accesați ghidurile producătorilor browser-ului la următoarele adrese:

- [Chrome](#)

<https://support.google.com/accounts/answer/61416?co=GENIE.Platform=Desktop&hl=en>)

- [Mozilla](#)

<https://support.mozilla.org/en-US/kb/enable-and-disable-cookies-website-preferences>)

- [Internet Explorer](#)

<https://support.microsoft.com/en-us/help/17442/windows-internet-explorer-delete-manage-cookies>)