ProCredit Bank

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND MODUL DE PRELUCRARE ȘI PROTECȚIE A DATELOR

Versiunea: 2.0, in vigoare din:10.11.2026

IDENTITATEA ȘI DATELE DE CONTACT ALE OPERATORULUI DE DATE

Banca Comercială „ProCredit Bank" S.A. (în continuare ProCredit Bank sau Bancă), înregistrată la 25.10.2007 în Registrul de Stat al persoanelor juridice cu codul fiscal (IDNO) 1007600059183 și activează în baza licenței Seria A MMII nr. 004497, emisă la data de 29.01.2018, pe un termen nedeterminat, de către Banca Națională a Moldovei. În calitate de OPERATOR de date cu caracter personal, în condițiile **Legii nr.195 din 25.07.2024 privind protecția datelor cu caracter personal**, prin prezenta Notă de informare, *dorim să Vă informăm cu privire la modul în care prelucrăm datele Dvs. cu caracter personal.*

SCOPURILE ȘI TEMEIURILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

B.C. "ProCredit Bank" S.A. prelucrează datele cu caracter personal:

- **în scopul inițierii unei relații de afaceri, precum și în perioada de derulare a acesteia**. Dacă doriți să deveniți client al Băncii, Vă informăm că datele Dumneavoastră sunt prelucrate în vederea inițierii relației de afaceri, încheierii și executării contractelor privind produsele și serviciile bancare oferite de Bancă, în temeiul *art.6 alin.(1) lit.b) din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal*, potrivit căruia prelucrarea este necesară pentru executarea unui contract la care persoana vizată este parte sau pentru efectuarea demersurilor necesare înainte de încheierea unui contract, la cererea persoanei vizate.
- **în scopul transmiterii mesajelor legate de prestarea serviciilor și comunicării de tip organizatoric.** Pe durata relației de afaceri, Banca vă poate transmite, prin e-mail și/sau SMS, notificări operaționale referitoare exclusiv la serviciile contractate, programul de lucru, precum și la drepturile și obligațiile aferente, fără caracter comercial sau promoțional, în temeiul *art. 6 alin. (1) lit. b) și lit. c) din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal*.
- **în scopul inițierii unei relații de afaceri la distanță și identificarea** Dvs., prin intermediul mijloacelor electronice, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru îndeplinirea obligațiilor legale de cunoaștere și identificare a clienților. Datele biometrice utilizate pentru identificarea unică sunt prelucrate în condițiile Legii nr. 195/2024, inclusiv, după caz, în baza consimțământului explicit. Banca poate verifica informațiile furnizate prin consultarea bazelor de date interne și externe, inclusiv a Registrului de stat al populației și a Biroului Istoriilor de Credit, în limitele legislației aplicabilă.
- **În scopul realizării intereselor legitime urmărite de Bancă** precum prevenirea fraudelor, asigurarea securității, protejarea drepturilor și patrimoniului Băncii, gestionarea riscurilor, recuperarea creanțelor și îmbunătățirea serviciilor, cu respectarea drepturilor și libertăților fundamentale ale persoanei vizate.
- **în contextul activităților de comunicări comerciale, marketing direct**. Dorim să Vă ținem la curent cu noutățile privind produsele și serviciile Băncii. Vă vom transmite aceste comunicări doar dacă am obținut consimțământul Dvs., în conformitate cu *art. 6 alin. (1) lit. a) din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal*.

CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

ProCredit Bank prelucrează datele cu caracter personal pe care dumnevoastră le furnizați direct (de exemplu datele de identificare și de contact), precum și datele colectate sau generate în cadrul procesului ProDigital. Acestea pot include numărul de identificare al clientului, date biometrice, imaginea, vocea, vârsta, date privind expunerea publică (PEP), date privind interacțiunea cu Banca (ex. data și ora accesării și utilizării procesului ProDigital prin intermediul aplicației Mobile Banking, etapele parcurse, acțiunile

efectuate, reluarea procesului și rezultatul verificărilor realizate în cadrul fluxului), datele despre dispozitivul utilizat (tipul dispozitivului, sistemul de operare, adresa IP, adresa MAC), date din documentele semnate electronic, inclusiv certificatul digital utilizat în semnătura electronică, IBAN, date privind optiunile exprimate pentru prelucrările de date cu caracter personal realizate de ProCredit Bank numai pe bază de consimțământ, date privind tranzacțiile (valoare, date privind destinatarii, data tranzacției etc.), date privind produsele deținute (conturi curente, carduri de credit, credite, depozite, conturi de economii), datele ce țin de tranzacțiile suspecte monitorizate de ProCredit Bank, conform analizelor realizate de ProCredit Bank, scorul și categoria de risc KYC AML.

În anumite situații, Banca poate prelucra și date privind reprezentanții clienților sau persoanele cu care aceștia efectuează tranzacții. Nefurnizarea datelor necesare poate împiedica inițierea ori continuarea relației de afaceri sau prestarea serviciilor bancare solicitate.

În cadrul procesului ProDigital accesat prin aplicația Mobile Banking sunt utilizate cookie-uri tehnice strict necesare pentru funcționarea și securizarea procesului, inclusiv pentru administrarea și menținerea sesiunii. Aceste cookie-uri nu sunt utilizate pentru urmărirea activității clientului în scopuri de marketing sau publicitate.

În scopul prevenirii și detectării fraudelor, sunt prelucrate, de asemenea, informații tehnice privind dispozitivul utilizat și modul de interacțiune cu procesul ProDigital, prin intermediul tehnologiilor de profilare a dispozitivului și a comportamentului. Aceste informații sunt utilizate exclusiv pentru evaluarea riscului de fraudă și protejarea procesului ProDigital.

DESTINATARII SAU CATEGORIILE DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele Dvs. cu caracter personal pot fi transmise următoarelor categorii de destinatari:

- **Împuterniciții Băncii**, alte persoane fizice/ juridice care prelucrează datele personale în numele Băncii (ex.: împuterniciți/avocați, consultanți, contabili, auditori);
- **Parteneri ai Băncii** (ex.: birouri de credit, intermediari, societăți de asigurare-reasigurare etc.), în interiorul şi în afara țării, în baza acordurilor încheiate cu aceștia, legate de furnizarea de produse şi servicii;
- **Autoritățile competente** (ex.: autoritățile judecătorești, poliție, Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, Banca Națională a Moldovei, Centrul National Anticorupție, Serviciul Fiscal de Stat, autoritățile publice centrale/locale etc.);
- **Autoritățile americane** (US Treasury Department) – în cazul în care clienții vor intenționa să efectueze transferuri internaționale prin intermediul SWIFT (Society for Worldwide Interbank Financial Telecommunication), în scopul respectării prevederilor legislației naționale privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- **Inspectoratul Fiscal de Stat al SUA** (Internal Revenue Service, USA) pentru Clienți care cad sub incidența FATCA;
- **Furnizorii de servicii IT și procesare a datelor** (ex.: Quipu GmbH), care asigură servicii de infrastructură IT, dezvoltare, administrare, mentenanță și suport tehnic pentru sistemele informatice ale Băncii, inclusiv aplicația Mobile Banking.
- **Furnizori/parteneri utilizați pentru prevenirea fraudelor online**, verificarea identității (LexisNexis Risk Solutions Inc.;
- **Furnizori implicați în operarea procesului Digital Onboarding**, inclusiv pentru verificarea identității, biometrie, găzduire, suport, securitate și prevenirea fraudelor, care prelucrează datele conform legislației aplicabile;
- **Entități cu care Banca trebuie să interacționeze pentru a facilita plățile**, cum ar fi Visa, emitenți de carduri și bănci comerciale, bănci corespondente, centrele de procesare a plăților cu cardul, beneficiarii Dvs., sistemele SWIFT, SAPI, sistemele naționale CNAM/CNAS;
- **Companii de stocare în cloud**; furnizori de servicii IT și de telecomunicații; contractori de dezvoltare de software.

Menționam că toți destinatarii enumerați mai sus, procesează datele dumneavoastră exclusiv în vederea îndeplinirii scopului pentru care au fost colectate.

TRANSMITEREA TRANSFRONTALIERĂ A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

În prezent, în vederea îndeplinirii scopurilor sus-menționate, ProCredit Bank poate transfera anumite categorii de date cu caracter personal în afara Republicii Moldova, în statele din cadrul Uniunii Europene (UE)/ Spațiul Economic European (SEE), precum: Republica Federală Germania, România, Republica Irlanda și Țările de Jos, Islanda, cât și în afara SEE către Statele Unite ale Americii în scopul aplicării legislației FATCA, în cazurile în care aceasta va fi necesar. Concomitent, datele cu caracter personal prelucrate, constituie secret bancar și se furnizează terților doar în conformitate cu prevederile art. 96 și 97 din Legea nr. 202 din 06.10.2017 (în vigoare din 01.01.2018) privind activitatea băncilor.
Pentru transferurile în afara UE/SEE, ProCredit Bank își va întemeia transmiterea transfrontalieră a datelor cu caracter personal, pe baza clauzelor contractuale standard, elaborate și aprobate de către Centru sau cu consimțământul subiectului datelor cu caracter personal, cu informarea asupra posibilelor riscuri pe care astfel de transferuri le pot implica pentru subiectul de date ca urmare, a lipsei unei decizii privind caracterul adecvat al nivelului de protecție și a unor garanții adecvate. Înainte de a efectua transferul de date, Banca se va asigura că există garanții adecvate pentru protecția datelor cu caracter personal.
Pentru transferurile de date cu caracter personal către SUA sau alte țări terțe fără un nivel adecvat de protecție, Banca aplică garanțiile legale corespunzătoare, inclusiv clauze contractuale standard și, după caz, măsuri suplimentare de protecție.
Prin excepție, transferurile necesare executării tranzacțiilor solicitate de Client se efectuează în condițiile Legii nr. 195/2024, dacă sunt necesare pentru executarea contractului cu Clientul, pentru aplicarea măsurilor precontractuale solicitate de acesta ori pentru încheierea sau executarea unui contract în interesul persoanei vizate.

MĂSURI ORGANIZATORICE ȘI TEHNICE PRIVIND PROTECȚIA DATELOR

ProCredit Bank aplică măsuri organizatorice și tehnice adecvate pentru protejarea datelor cu caracter personal prelucrate în cadrul procesului ProDigital împotriva accesului neautorizat sau accidental, pierderii, distrugerii, modificării, copierii ori divulgării neautorizate.

Măsurile organizatorice includ limitarea accesului la date numai la persoanele autorizate, instruirea personalului privind protecția datelor și securitatea informației, păstrarea evidenței activităților de prelucrare, precum și aplicarea procedurilor interne privind gestionarea incidentelor de securitate și a încălcărilor securității datelor.

Măsurile tehnice includ, după caz, criptarea datelor, mecanisme de autentificare și control al accesului, înregistrarea și monitorizarea accesului și a operațiunilor relevante, precum și măsuri de protecție împotriva accesului neautorizat, pierderii, alterării sau divulgării datelor.

Măsurile sunt revizuite și actualizate periodic, în funcție de evoluția riscurilor, tehnologiilor utilizate și cerințelor legale aplicabile.

PERIOADA DE STOCARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele cu caracter personal sunt prelucrate și păstrate numai pe durata necesară realizării scopurilor pentru care au fost colectate, executării obligațiilor contractuale, respectării obligațiilor legale și de reglementare aplicabile Băncii, precum și, după caz, constatării, exercitării sau apărării unui drept în justiție. Termenele concrete de păstrare se stabilesc în funcție de natura datelor, scopul prelucrării și cerințele legale aplicabile. Această abordare corespunde principiului limitării legate de stocare prevăzut de art. 5 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal.

După încetarea relației de afaceri cu Clientul, Banca păstrează datele cu caracter personal și documentele aferente pentru o perioadă de 5 ani, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului. Legea nr. 308/2017 reglementează distinct obligația entităților raportoare de păstrare a datelor.

La solicitarea Serviciului Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor sau a organului competent cu funcții de supraveghere și control, termenul de păstrare poate fi prelungit pentru perioada indicată în solicitare, fără a depăși 5 ani suplimentari, în condițiile legislației aplicabile.

La expirarea termenelor de păstrare aplicabile și în absența unui alt temei juridic care să justifice păstrarea în continuare, datele cu caracter personal vor fi șterse, distruse sau anonimizate, după caz, în conformitate cu procedurile interne ale Băncii și cu legislația aplicabilă. Datele anonimizate în mod ireversibil pot fi utilizate ulterior în scopuri statistice sau analitice, atât timp cât nu permit identificarea directă sau indirectă a persoanei vizate.

DREPTURILE PERSOANEI VIZATE DE ACTIVITATEA DE PRELUCRARE DATE CU CARACTER PERSONAL

În cazul în care, Banca va solicita prin intermediul oricărui canal de comunicare (online/pe suport hârtie/pe suport durabil), informații ce conțin date cu caracter personal, Vă informăm că, Dvs. în calitate de Subiect al Datelor cu Caracter Personal, aveți următoarele DREPTURI:

a) **dreptul de informare** – dreptul de a fi informat despre identitatea operatorului de date cu caracter personal, despre scopul prelucrării acestor date şi destinatarii datelor cu caracter personal colectate;

b) **dreptul de acces** – dreptul de acces la datele cu caracter personal prelucrate de către Bancă, inclusiv prin solicitarea şi obținerea gratuită a informațiilor prevăzute la art. 15 alin. (1) din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal;

c) **dreptul de rectificare** – dreptul de a obține din partea Băncii, fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care vă privesc. Ținând cont de scopurile în care au fost prelucrate datele Dvs., aveți dreptul de a obține completarea datelor cu caracter personal incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declarații suplimentare, în sensul art. 16 din Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal;

d) **dreptul de opoziție**:
   - dreptul de a vă opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate şi legitime legate de situaţia Dvs. particulară, ca datele Dvs. cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care aceasta nu contravine încheierii, modificării, executării şi încetării Contractului;
   - dreptul de a vă opune în orice moment, în mod gratuit şi fără nici o justificare ca datele cu caracter personal să fie prelucrate de către Bancă pentru prospectare comercială;

e) **dreptul de a nu fi supus unei decizii automate individuale** – dreptul de a cere anularea, în totalitate sau parțială, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor şi libertăților Dvs., fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal destinată să evalueze unele aspecte ale personalității Dvs., precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul şi altele asemenea;

f) **dreptul de acces la justiție** – dreptul de a sesiza instanța de judecată pentru repararea prejudiciilor materiale şi morale, în cazul în care au fost încălcate drepturile Dumneavoastră privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

g) **dreptul la ștergerea datelor (”dreptul de a fi uitat”) –** dreptul de a obține din partea Băncii ștergerea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal care o privesc, iar Banca are obligația de a șterge datele cu caracter personal fără întârzieri nejustificate în unul dintre următoarele cazuri:

i. datele cu caracter personal nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate;
ii. retragerea consimțământului acordat pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri specifice ori, după caz, consimțământul explicit acordat pentru prelucrarea categoriilor speciale de date cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri determinate, iar pentru continuarea prelucrării nu există niciun alt temei juridic aplicabil;;
iii. Dvs., vă opuneți prelucrării datelor sale în condițiile legii, iar Banca nu dispune de motive legitime care să justifice continuarea prelucrării sau, după caz, opoziția vizează prelucrarea în scop de marketing direct, inclusiv profilarea aferentă;
iv. datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal;
v. datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale care revine operatorului în temeiul actelor normative;
vi. datele cu caracter personal au fost colectate în legătură cu oferirea de servicii ale societății informaționale menționate la art. 8 alin. (1) din Legea nr. 195/2024;

h) **dreptul la restricționarea prelucrării** - dreptul Dvs., de a solicita Băncii să limiteze temporar utilizarea datelor Dvs., cu caracter personal, fără ca acestea să fie șterse.

Dvs., aveți dreptul de a obține din partea Băncii restricționarea prelucrării în unul din următoarele cazuri:

i. ați contestat exactitatea datelor cu caracter personal – pentru o perioadă care îi permiteți operatorului să verifice exactitatea datelor;
ii. prelucrarea este ilegală, iar Dvs., vă opuneți ștergerii datelor cu caracter personal, solicitând, în schimb, restricționarea utilizării lor;
iii. Banca nu mai are nevoie de datele cu caracter personal în scopul prelucrării, dar Dvs., solicitați pentru stabilirea, exercitarea sau apărarea unui drept într-o procedură administrativă, judiciară sau extrajudiciară;

i) Dvs., vă opuneți prelucrării datelor, iar prelucrarea este restricționată pentru perioada necesară verificării dacă motivele legitime ale Băncii prevalează asupra drepturilor și intereselor persoanei vizate.

RETRAGEREA CONSIMȚĂMÂNTULUI

De asemenea, Vă comunicăm că, în cazul în care Banca a procesat date cu caracter personal în baza consimțământului Dvs. exprimat, aveți dreptul de a retrage respectivul consimțământ în orice moment, printr-o modalitate la fel de simplă precum cea utilizată pentru acordarea acestuia. Retragerea consimțământului nu afectează legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii. Persoana vizată este informată cu privire la acest drept înainte de acordarea consimțământului.

În cazul în care prelucrarea datelor biometrice în scopul identificării sau autentificării biometrice se întemeiază pe consimțământul explicit, neacordarea sau retragerea acestuia poate determina imposibilitatea continuării procesului de Digital Onboarding și a încheierii Acordului de colaborare prin acest canal. Retragerea consimțământului produce efecte pentru viitor, fără a afecta legalitatea prelucrării efectuate anterior retragerii și nici prelucrările realizate în baza unei obligații legale sau a unui alt temei juridic aplicabil în mod independent.

CONTACTE

- Vă informăm că, aveți dreptul de a vă adresa **Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova,** în măsura în care considerați necesar, la următoarea adresă:

  Pagină oficială web: www.datepersonale.md
  Email: **centru@datepersonale.md**

Tel: +373-022-820-801

- Dacă aveți întrebări, sugestii, necesitate de suport informațional sau doriți să vă exercitați drepturile Dvs. în calitate de persoană vizată, puteți contacta ProCredit Bank folosind următoarele date de contact:

  Către: Persoana responsabilă de protecția datelor cu caracter personal din cadrul Băncii
  Email: mda.Datepersonale@procredit-group.com
  Tel.: +373-22-782-477

- Banca pune la dispoziția Dumnevoastră, prin intermediul paginii web oficiale *Politica de confidențialitate a datelor cu caracter personal în cadrul B.C. „ProCredit Bank" S.A.,* accesând link-ul Confidențialitatea datelor cu caracter personal | ProCredit Bank

Banca va răspunde fără întârziere și în termen de 14 zile de la data recepționării solicitării persoanei vizate, iar în cazul în care acest termen nu este suficient, Banca își rezervă dreptul de a prelungi oferirea răspunsului cu încă 14 zile, cu notificarea prealabilă a persoanei vizate, în cazul în care decideți să exercitați oricare dintre drepturile menționate mai sus.