



Aprobat

L.Ș.

**REGULAMENTUL
PRIVIND PRELUCRAREA INFORMAȚIILOR CE CONȚIN DATE
CU CARACTER PERSONAL ÎN SISTEMUL DE EVIDENȚĂ CLIENȚILOR
I. DISPOZIȚII GENERALE**

1.1. Regulamentul privind prelucrarea informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență clienților (în continuare Regulament) este elaborat în vederea implementării în cadrul O.C.N. "OK CREDIT" SRL a prevederilor Legii nr. 133 din 8 iulie 2011 privind protecția datelor cu caracter personal și a Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010.

1.2. Prezentul Regulament reglementează condițiile generale și cerințele față de prelucrarea datelor cu caracter personal în sistemul de evidență clienților O.C.N. "OK CREDIT" SRL.

1.3. Termenii utilizați în prezentul Regulament au următoarea semnificație

- *consumator* - orice persoană fizică ce acționează în alte scopuri decât cele ale activității comerciale;
- *creare de profiluri* - înseamnă orice formă de prelucrare automată a datelor cu caracter personal care constă în utilizarea datelor cu caracter personal pentru a evalua anumite aspecte personale referitoare la o persoană fizică, în special pentru a analiza sau prevedea aspecte privind performanța la locul de muncă, situația economică, sănătatea, preferințele personale, interesele, fiabilitatea, comportamentul, locul în care se află persoana fizică respectivă sau deplasările acesteia;
- *date cu caracter personal* – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă;
- *categorii speciale de date cu caracter personal* – datele care dezvăluie originea rasială sau etnică a persoanei, convingerile ei politice, religioase sau filozofice, apartenența socială, datele privind starea de sănătate sau viața sexuală, precum și cele referitoare la condamnările penale, măsurile procesuale de constrângere sau sancțiunile contravenționale;
- *subiect al datelor cu caracter personal* – este orice persoană fizică care poate fi identificată, direct sau indirect, prin referire la un număr de identificare sau la unul ori mai multe elemente specifice identității sale fizice, fiziologice, psihice, economice, culturale sau sociale;
- *prelucrarea datelor cu caracter personal* – orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal prin mijloace automatizate sau neautomatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, păstrarea, restabilirea, adaptarea ori modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea;
- *sistem de evidență a datelor cu caracter personal* – orice serie structurată de date cu caracter personal accesibile conform unor criterii specifice, fie că este centralizată, descentralizată ori repartizată după criterii funcționale sau geografice;
- *operator* – persoana fizică sau persoana juridică de drept public sau de drept privat, inclusiv autoritatea publică, orice altă instituție ori organizație care, în mod individual sau împreună cu 2 altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal prevăzute în mod expres de legislația în vigoare;
- *persoană împuternicită de către operator* – persoana fizică sau persoana juridică de drept public ori de drept privat, inclusiv autoritatea publică și subdiviziunile ei teritoriale, care prelucrează date cu

caracter personal în numele și pe seama operatorului, pe baza instrucțiunilor primite de la operator; terț – persoană fizică sau persoană juridică de drept public ori de drept privat, alta decât subiectul datelor cu caracter personal, decât operatorul ori persoana împuternicită de către operator și decât persoana care sub autoritatea directă a operatorului sau a persoanei împuternicite este autorizată să prelucrez date cu caracter personal;

- *pseudonimizare* - înseamnă prelucrarea datelor cu caracter personal într-un asemenea mod încât acestea să nu mai poată fi atribuite unei anume persoane vizate fără a se utiliza informații suplimentare, cu condiția ca aceste informații suplimentare să fie stocate separat și să facă obiectul unor măsuri de natură tehnică și organizatorică care să asigure neatribuirea respectivelor date cu caracter personal unei persoane fizice identificate sau identificabile
- *Autoritatea responsabilă* – se are în vedere Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal;

II. SCOPUL

2.1. Scopul prelucrării informațiilor ce conțin date cu caracter personal în sistemul de evidență clienților constă în asigurarea înregistrării informațiilor clienților referitoare la executarea contractelor de credit nebankare încheiate pentru atingerea scopului acestor contract.

2.2. În cadrul sistemului de evidență clienților sînt prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal:

- numele, prenumele și patronimicul, sexul
 - numărul personal de identificare de stat (IDNP);
 - data nașterii și domiciliul;
 - semnătura
 - situație familială
 - cetățenia
 - situația economică sau financiară
 - date privind bunurile deținute
 - voce
 - loc de muncă
 - adresa
 - telefon/fax
 - CPAS
 - date din permisul de conducere
 - datele membrilor de familie
 - date de geolocalizare
 - imagine
 - date bancare
 - profesie/funcție
 - CPAM
 - Date din certificat de înmatriculare
 - Date din actele de stare civilă
 - Date despre trecerea frontierei de stat
- după caz, alte date necesare îndeplinirii scopului menționat, conform legislației în vigoare.

2.3. Datele cu caracter personal ce fac obiectul reglementării prezentului Regulament vor fi stocate de către astfel încît să permită identificarea persoanelor vizate strict pe durata necesară realizării scopurilor în care datele sînt prelucrate, iar la expirarea termenului respectiv, înregistrările se vor distruge/șterge, în

funcție de suportul pe care au fost efectuate. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege acestea pot rămâne la păstrare primind statut de document de arhivă

2.4. Orice utilizare a datelor cu caracter personal, introduse în sistemul de evidență clienților în alte scopuri decât cele menționate mai sus este interzisă.

III. LOCAȚIA ȘI DESCRIEREA SISTEMULUI DE EVIDENȚĂ CLIENȚILOR

3.1. Datele cu caracter personal conținute în sistemul de evidență clienților în cadrul O.C.N. "OK CREDIT" SRL se prelucrează/stocază:

1. în format electronic:
 - a) Software – Sistemul de evidență clienților, registrul de evidență care este instalat pe serverul central , soft 1C 8.3.
 - b) din sediul mun.Chișinău, str. Mitropolit Varlaam 74/1 ;
 - c) Hardware – calculator nr de inventariere server nr.0023.

3.2. Mentenanța programului contabil este efectuată de către compania O.C.N. "OK CREDIT" SRL, fiind încheiat anual contract de valoare mică privind prestarea serviciilor de deservire între O.C.N. "OK CREDIT" SRL și compania WGD Factory SRL , cu următoarele atribuții stabilite companiei prestatoare:

- Efectuarea ajustărilor în program, în baza modificărilor legislației Republicii Moldova;
- Eliminarea erorilor în funcționarea programului;
- Consultarea în rezolvarea dificultăților apărute în utilizarea programului (Linia fierbinte);
- Examinarea solicitărilor parvenite din partea O.C.N. "OK CREDIT" SRL ;
- Examinarea bazei de date a O.C.N. "OK CREDIT" SRL (la necesitate);
- Vizite la fața locului, la solicitarea O.C.N. "OK CREDIT" SRL ;
- Examinarea și nedivulgarea informației cu accesibilitate limitată ce a devenit cunoscută la prestarea acestor servicii.

IV DURATA DE STOCARE

4.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal în sistemul de evidență clienților se efectuează pe perioada valabilității contractelor de credit, din momentul semnării până la atingerea scopului încheierii acestor contracte.

4.2. Prelucrarea datelor cu caracter personal în sistemul de evidență se efectuează pe perioada valabilității contractelor de achiziție publică și pe perioada activității angajaților (din momentul semnării contractului și până la finalizarea efectuării acțiunilor prevăzute de actele legislative în cazul încetării raporturilor de muncă). La expirarea termenelor susmenționate, datele din sistemul de evidență sunt păstrate în formă arhivată, pe perioada stabilită de Ordinul Serviciului de Stat de Arhivă nr. 57 din 27.07.2016 „Cu privire la aprobarea Indicatorului documentelor-tip și al termenelor de păstrare pentru organele administrației publice, pentru instituțiile, organizațiile și întreprinderile Republicii Moldova și a Instrucțiunii privind aplicarea Indicatorului”

4.3 Operatorul poate dezvălui datele cu caracter personal către:

- a) Subiecților datelor cu caracter personal (la cererea acestora sau în cazul executării prevederilor contractului);
- b) Reprezentanților legali ai subiecților de date cu caracter personal în condițiile lit. a);
- c) Partenerilor contractuali ai operatorului de date cu caracter personal – în calitatea de persoane împuternicite de către operator (în temeiul interesului legitim al operatorului);
- d) Birourilor istoriilor de credit (în condițiile Legii cu privire la birourile istoriilor de credit);

- e) Autorităților de supraveghere și control (în condițiile legislației speciale ce le reglementează activitatea).
- f) Altor entități în condițiile legii.

V. AUDITUL SECURITĂȚII ÎN SISTEMELE DE EVIDENȚĂ CLIENȚILOR

5.1 Se organizează generarea înregistrărilor de audit a securității în sistemul de evidență clienților pentru evenimentele, indicate în lista corespunzătoare, supuse auditului.

5.2 Se efectuează înregistrarea tentativelor de intrare/ieșire a utilizatorului în sistem, conform următorilor parametri:

- a) data și timpul tentativei intrării/ieșirii;
- b) ID-ul utilizatorului;
- c) rezultatul tentativei de intrare/ieșire – pozitivă sau negativă.

5.3 Se efectuează înregistrarea tentativelor de pornire/terminare a sesiunii de lucru a programelor aplicative și proceselor, destinate prelucrării informațiilor din sistemele de evidență clienților, înregistrarea modificărilor drepturilor de acces ale utilizatorilor și statutul obiectelor de acces conform următorilor parametri:

- a) data și timpul tentativei de pornire;
- b) denumirea/identificatorul programului aplicativ sau al procesului;
- c) ID-ul utilizatorului;
- d) rezultatul tentativei de pornire – pozitivă sau negativă.

5.4 Se efectuează înregistrarea tentativelor de obținere a accesului (de executare a operațiunilor) pentru aplicații și procese destinate prelucrării informațiilor din sistemul de evidență clienților conform următorilor parametri:

- a) data și timpul tentativei de obținere a accesului (executare a operațiunii);
- b) denumirea (identificatorul) aplicației sau a procesului;
- c) ID-ul utilizatorului;
- d) specificațiile resursei protejate (identificator, nume logic, nume fișier, număr etc.);
- e) tipul operațiunii solicitate (citire, înregistrare, ștergere etc.);
- f) rezultatul tentativei de obținere a accesului (executare a operațiunii) – pozitivă sau negativă.

5.5 Se efectuează înregistrarea modificărilor drepturilor de acces (competențelor) utilizatorului și statutului obiectelor de acces, conform următorilor parametri:

- a) data și timpul modificării competențelor;
- b) ID-ul administratorului care a efectuat modificările;
- c) ID-ul utilizatorului și competențele acestuia sau specificarea obiectelor de acces și statutul nou al acestora.

5.6 Se efectuează înregistrarea ieșirii din sistemul de evidență clienților înregistrarea modificărilor drepturilor de acces ale subiecților și statutul obiectelor de acces, conform următorilor parametri:

- a) data și timpul eliberării;
- b) denumirea informației și căile de acces la aceasta;
- c) specificarea echipamentului (dispozitivului) care a eliberat informația (numele logic);
- d) ID-ul utilizatorului care a solicitat informația;
- e) volumul documentului eliberat (numărul paginilor, filelor, copiilor) și rezultatul eliberării – pozitiv sau negativ.

5.7 Cazurile de deranjament al auditului securității în sistemul de evidență clienților sau completării întregului volum de memorie repartizat pentru păstrarea rezultatelor auditului, sînt aduse la cunoștința persoanei responsabile de politica de securitate a datelor cu caracter personal, care întreprinde măsuri în vederea restabilirii capacității de lucru a sistemului de audit.

5.8 Rezultatele auditului securității în sistemul de evidență clienților (operațiunile de prelucrare a informațiilor și mijloacele de efectuare a auditului), se protejează contra accesului neautorizat prin aplicarea măsurilor de securitate adecvate și asigurarea confidențialității și integrității acestora.

5.9 Durata minimă a stocării rezultatelor auditului securității în sistemul de evidență clienților constituie 2 /doi/ ani, în scopul asigurării posibilității de folosire a acestora în calitate de probe în cazul incidentelor de securitate, unor eventuale investigații sau procese judiciare. În cazul în care investigările sau procesele judiciare se prelungesc, rezultatele auditului se păstrează pe toată durata acestora.

VI ASIGURAREA INTEGRITĂȚII INFORMAȚIILOR DIN SISTEMUL DE EVIDENȚĂ CLIENȚILOR

6.1 Se asigură identificarea, protocolarea și înlăturarea deficiențelor de soft-uri destinate prelucrării informațiilor din sistemul de evidență clienților, inclusiv instalarea corecțiilor și pachetelor de reînnoire a acestora, protecția contra infiltrării programelor dăunătoare în soft-uri, măsuri care asigură posibilitatea reînnoirii automate și la timp a mijloacelor de asigurare a protecției contra programelor dăunătoare și signaturilor de virus.

6.2 Se utilizează tehnologii și mijloace de constatare a intrărilor ilegale, ce permit monitorizarea evenimentelor și constatarea atacurilor, inclusiv asigură identificarea tentativelor folosirii neautorizate a informațiilor din sistemul de evidență clienților.

6.3 Se asigură testarea funcționării corecte a componentelor de securitate a sistemului de evidență clienților (automat – la pornirea sistemului, și după caz – la solicitarea persoanei responsabile de politica de securitate a prelucrării datelor cu caracter personal).

6.4 Copiile de siguranță: reieșind din volumul prelucrărilor efectuate, individual, se stabilește de către operator intervalul de timp în care se execută copiile de siguranță a informațiilor din sistemul de evidență clienților și soft-urilor folosite pentru prelucrările automatizate a acestora. Copiile de siguranță se testează în scopul verificării siguranței purtătorilor de informații și integrității informației indicate. Procedurile de restabilire a copiilor de siguranță se actualizează și se testează cu regularitate, în scopul asigurării eficacității acestora.

7 GESTIONAREA INCIDENTELOR DE SECURITATE A SISTEMULUI DE EVIDENȚĂ CLIENȚILOR

7.1 Persoanele care asigură exploatarea sistemului de evidență clienților trec, minimum o dată în an, instruirea cu privire la responsabilitățile și obligațiile în cazul executării acțiunilor de gestionare și reacționare la incidentele de securitate.

7.2 Prelucrarea incidentelor de securitate include depistarea, analiza, preîntîmpinarea dezvoltării, înlăturarea lor și restabilirea securității. Se monitorizează și documentează, în mod permanent, incidentele de securitate în sistemul de evidență clienților

7.3 „În cazul producerii incidentelor de securitate persoanele responsabile va întreprinde măsurile necesare pentru depistarea sursei de producere a incidentului, va efectua analiza acestuia și va înlătura cauzele incidentului de securitate cu informarea în termen de 72 ore din momentul producerii incidentului de securitate a Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal al Republicii Moldova. Totodată, în cadrul controalelor efectuate de Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter

Personal, persoanele responsabile sînt obligate să ofere suportul necesar și să asigure accesul la informațiile necesare relevante obiectului controlului.”

7.4 Persoanele care se fac vinovate de încălcarea normelor privind obținerea, păstrarea, prelucrarea și protecția informațiilor din sistemul de evidență clienților poartă răspundere civilă, contravențională și penală.

VIII DREPTURILE SUBIECȚILOR DE DATE CU CARACTER PERSONAL

8. Drepturile subiecților de date cu caracter personal

8.1 Dreptul la informare - constă în dreptul de a fi informat înainte de a fi colectate și prelucrate datele cu caracter personal cu privire la identitatea operatorului, scopul în care se face prelucrarea datelor, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existența drepturilor prevăzute de Legea privind protecția datelor cu caracter personal, precum și condițiile în care pot fi exercitate.

8.2 Dreptul de acces la date - constă în dreptul de a obține de la operator în temeiul unei cereri, confirmarea/infirmarea faptului dacă datele cu caracter personal care-l vizează au fost sau nu prelucrate, informații referitoare la scopurile și categoriile de date prelucrate, destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le sînt dezvăluite datele, modul în care se efectuează prelucrarea automatizată a datelor, consecințele juridice generate de prelucrarea datelor pentru subiectul de date și modul de exercitare a dreptului de intervenție asupra datelor cu caracter personal.

8.3 Dreptul de intervenție - constă în obținerea în baza unei cereri, rectificarea, actualizarea, blocarea, ștergerea sau transformarea în date anonime a informațiilor a căror prelucrare nu este conformă cu cerințele Legii privind protecția datelor cu caracter personal, în special a datelor incomplete sau inexacte.

8.4 Dreptul de opoziție - constă în dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, că datele care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care există dispoziții legale care prevăd altfel.

8.5 Dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale - constă în posibilitatea de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii care produce efecte juridice în privința subiectului de date care a fost adoptată exclusiv pe baza unei prelucrări automatizate destinate să evalueze unele aspecte ale personalității sale, precum competența profesională, credibilitatea, comportamentul ori alte asemenea aspecte.

8.6 Dreptul la justiție - constă în dreptul de a se adresa Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sau instanței de judecată, pentru apărarea sau repunerea în drepturile lezate. Așadar, aveți 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 noi 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 10.7

8.7 De asemenea, puteți refuza furnizarea datelor cu caracter personal către Companie. Refuzul de a furniza astfel de date nu exclude temeiul legal de prelucrare stabilit de art. 5 alin. (5) al Legii nr. 133/2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

IX.FIȘIERE COOKIE

9.1 Operatorul de date prelucrează două tipuri de cookie-uri: pe sesiune și fixe. Cele din urmă sunt fișiere temporare ce rămân în terminalul utilizatorului până la terminarea sesiunii sau la închiderea aplicației (browserului web).

9.2 Cookie-urile în sine nu solicită și nu sunt alăturate altor informații adiționale care ar putea duce la identificarea vizitatorilor neînregistrați.

9.3 La terminarea sesiunii de internet, modulele cookie de sesiune sunt șterse automat.

9.4 Cadrul juridic aplicabil și jurisdicția

9.5 Operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal efectuate sunt efectuate sub supravegherea operatorului din Republica Moldova.

9.6 Indiferent de sediul juridic al persoanelor împuternicite de către operator, la prelucrarea datelor cu caracter personal aceștia vor asigura conformitatea și securitatea prelucrării datelor cu caracter personal cel puțin la nivelul următoarelor acte naționale și internaționale:

a) Convenția nr. 108 pentru protecția persoanelor referitor la prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal (<http://datepersonale.md/md/international003/>);

b) Reguamentul General privind Protecția Datelor nr. 679/2016, <https://eur-lex.europa.eu/legalcontent/RO/TXT/?uri=CELEX%3A32016R0679> c) Legea Republicii Moldova, nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal (<http://lex.justice.md/md/340495/>); d) Legea Republicii Moldova, nr. 284 din 22.07.2004 privind comerțul electronic (<http://lex.justice.md/md/328081/>); e) Hotărârea Guvernului Republicii Moldova nr. 1123 din 14.12.2010 privind aprobarea Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în 6 cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal (<http://lex.justice.md/md/337094/>) precum și alte acte normative relevante.

9.7 Politica de confidențialitate Compania va depune diligențe maxime astfel încât nicio informație confidențială cu/despre/și în legătură cu orice cont deschis pe www.ok-credit.md să rămână confidențială. Informațiile transmise vor fi tratate ca informații confidențiale și trebuie folosite doar în scopul pentru care au fost transmise și nu trebuie să fie folosite pentru alte scopuri, în afara cazului în care:

a) au fost cunoscute de către partea care a primit informațiile, înainte de a-i fi aduse la cunoștință de către partea care dezvăluie informațiile printr-un canal public, astfel ele devenind informații publice; sau

b) se cere a fi dezvăluită de către legea aplicabilă, decizia judecătorească sau a autorităților competente.

X FRAUDĂ

10 Compania va lua în orice moment toate măsurile prevăzute de Lege în vederea sesizării organelor abilitate cu privire la posibile acțiuni frauduloase, inclusiv cele de spălare a banilor.

10.1 Compania poate modifica oricând Termenii și Condițiile site-ului www.ok-credit.md, iar noile prevederi devenind publice și opozabile clienților de la data încărcării lor pe site.

XI DISPOZIȚII FINALE

11 Prezentul Regulament este revizuit și ulterior aprobat de către conducerea O.C.N. "OK CREDIT" SRL periodic, însă cel puțin o dată în an, precum și la necesitate.

11.2 Prezentul Regulament se completează cu prevederile legislației în vigoare.

11.3 Regulamentul este adus la cunoștința angajaților contra semnăturii.

11.4 Modificarea și completarea prezentului Regulament se face în modul stabilit pentru aprobarea lui.