

Politica de securitate privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul S.A. „Moldtelecom”

1. Introducere/Dispoziții generale

1.1. În cadrul companiei S.A. „Moldtelecom”, oferirea garanțiilor în ceea ce privește siguranța, protecția și confidențialitatea datelor, inclusiv a datelor cu caracter personal, asigurarea încrederii în calitatea serviciilor oferite și asigurarea unui mediu de afaceri stabil, reprezintă un element fundamental în activitatea companiei.

1.2. De aceea compania S.A. „Moldtelecom”, prin activitățile sale își asumă responsabilități corporativ-sociale față de clienți, bazate pe confidențialitate, protecție și siguranță, asigurate prin aplicarea și respectarea legilor și normelor aplicabile din Republica Moldova și implementarea și aplicarea politicilor proprii de securitate privind protecția datelor cu caracter personal și securitate corporativă.

1.3. Astfel prezenta Politică de Securitate, are ca scop asigurarea nivelului corespunzător privind modul în care sunt colectate, stocate și prelucrate datele cu caracter personal (DCP) și este elaborată în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, inclusiv Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal.

2. Colectarea datelor cu caracter personal

2.1. Abonatul prin semnarea contractului de utilizare a serviciilor companiei S.A. „Moldtelecom”, își exprimă acordul pentru procesarea datelor sale cu caracter personal de către compania S.A. „Moldtelecom” sau să fie transferate și/sau procesate de companii terțe, în scopul indicat la punctul 4 al prezentului document și cu respectarea legislației în vigoare.

2.2. Abonatul prin utilizarea serviciilor companiei S.A. „Moldtelecom”, își exprimă acordul pentru ca datele sale de trafic să fie procesate de către compania S.A. „Moldtelecom”.

2.3. Compania S.A. „Moldtelecom” pentru îndeplinirea condițiilor contractuale colectează, cu acordul clientului, următoarele date:

1. informațiile personale furnizate de către client în formularul de cerere necesare pentru identificarea clientului:
 - date din buletinul de identitate al clientului,
 - date din pașaport (cod țară) în cazul persoanelor nerezidente.
 - informații ce țin de adresa de mail, adresa de corespondență,
 - numere de telefon.
2. Informații necesare pentru acordarea echipament în credit
 - profesie, loc de munca, formare-profesională,
 - situație familială, situație economică și financiară.
3. Informații de trafic:
 - durata, destinația, costul convorbirilor și data efectuării acestora
4. Informații colectate în procesul de acordare suport prin apel telefonic
 - date de voce.

2.4. În anumite circumstanțe, compania S.A. „Moldtelecom” poate să colecteze informații de la bănci relevante și/sau agenții de scoring și/sau din alte surse care să îi permită să elaboreze un profil al cerințelor și preferințelor clientului pentru a-i oferi servicii mai bune.

3. Categoriile speciale de date

3.1. Compania S.A. „Moldtelecom” nu stochează informații cu categorii speciale de date; datele referitoare la situația familială, situație economică și financiară cerute la încheierea unui contract sunt utilizate temporar cu scopul identificării unui profil al cerințelor clientului.

4. Scopul utilizării datelor cu caracter personal:

4.1. Prelucrarea datelor cu caracter personal, colectate de la abonați cu acordul acestora, la semnarea unui contract sau, după caz, prin utilizarea serviciilor oferite de compania S.A. „Moldtelecom”, are ca scop:

- încheierea și executarea obligațiilor contractului de prestare a serviciilor de comunicații electronice (inclusiv a serviciilor aferente domeiului) pe toată perioada contractuală,
- constituirea bazelor de date și utilizarea acestora în legătură cu furnizarea serviciilor de comunicații electronice oferite de Companie,
- gestionarea relațiilor (inclusiv de comunicare) cu clienții,
- gestionarea serviciilor prestate și facturare,
- elaborarea rapoartelor financiare și statistice,

- realizarea studiilor de piață sau marketing direct,
- colectarea/recuperarea creanțelor.

4.2. Datele de voce ale clienților, înregistrate în timpul convorbirilor telefonice cu operatorii serviciilor de suport ale S.A. „Moldtelecom”, sunt utilizate în scopul identificării nevoilor clienților și îmbunătățirii serviciilor oferite de către compania S.A. „Moldtelecom”.

4.3. Transferul și prelucrarea datelor cu caracter personal ale clienților către companii de colectare a datoriilor, se face în scopul efectuării tuturor demersurilor necesare în vederea recuperării creanțelor S.A. „Moldtelecom”, împreună cu penalitățile aferente.

4.4. Refuzul clientului față de prelucrarea acestor date cu caracter personal de către compania S.A. „Moldtelecom”, echivalează cu imposibilitatea furnizării serviciilor de comunicații electronice și cu încetarea contractului în condițiile prevăzute pentru rezilierea acestuia de către client.

5. Securitatea datelor cu caracter personal

5.1. Măsurile de securitate a datelor cu caracter personal adoptate în cadrul companiei S.A. „Moldtelecom” sunt stabilite astfel încât să asigure un nivel adecvat de securitate a datelor cu caracter personal procesate.

5.2. Comapania S.A. „Moldtelecom” utilizeaza metode și tehnologii de securitate, împreună cu politici de securitate aplicate salariaților și proceduri de lucru, inclusiv de control și audit, pentru a proteja sistemele informatice de accesul neautorizat și folosirea, dezvăluirea, întreruperea, modificarea ori distrugerea accidentală sau ilegală a datelor cu caracter personal.

5.3. Compania S.A. „Moldtelecom” garantează că asigură cerințele de securitate referitoare la protecția și procesarea datelor cu caracter personal și respectă drepturile ce revin persoanelor vizate, în conformitate cu legislația Republicii Moldova.

5.4. Compania S.A. „Moldtelecom” nu solicită clienților săi prin email, mesaje scrise, scrisori, apeluri telefonice sau prin oricare alte modalități informații despre conturi bancare, parole personale sau coduri de reîncărcare. Aceste informații sunt strict confidențiale și nu trebuie comunicate niciunui terț. Prin comunicarea lor unor terțe persoane, de către client sau utilizator, acesta își asumă întreaga responsabilitate.

5.5. Toate persoanele cu drept de acces la date cu caracter personal, sunt obligate să respecte procedurile și regulamentele de securitate cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și legislația în vigoare.

6. Principii ale prelucrării datelor cu caracter personal

6.1. **Notificarea:** Operatorul de DCP este notificat la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal cu numărul 0000149;

6.2. **Legalitatea:** Datele cu caracter personal sunt prelucrate cu buna-credință și se face în temeiul și în conformitate cu prevederile legale;

6.3. **Scopul bine-determinat:** Orice prelucrare de date cu caracter personal se face în scopuri bine determinate, explicite și legitime, adecvate, pertinente și neexcesive prin raportare la scopul în care sunt colectate și ulterior prelucrate;

6.4. **Confidențialitatea:** Persoanele care prelucrează, în numele companiei S.A. „Moldtelecom”, date cu caracter personal au prevăzut în contractul de muncă și în fișa postului o clauză de confidențialitate;

6.5. **Consimțământul persoanei vizate:** Orice prelucrare de date cu caracter personal, cu excepția prelucrarilor care vizează date din categoriile menționate în Legea privind protecția datelor cu caracter personal Nr. 133 din 8 iulie și alte date prevăzute de acte normative, pot fi efectuate numai dacă persoana vizată și-a dat consimțământul în mod expres și neechivoc pentru acea prelucrare;

6.6. **Informarea:** Persoana este informată de către S.A. „Moldtelecom” privind prelucrarea datelor personale ale persoanei vizate;

6.7. **Stocarea:** Datele cu caracter personal care fac obiectul prelucrării nu se stochează pentru o perioadă mai lungă decât este necesar pentru realizarea scopurilor în care au fost colectate; Datele cu caracter personal inexacte sau incomplete din punct de vedere al scopului în care sunt colectate și pentru care vor fi prelucrate care fac obiectul prelucrării sunt exacte și, dacă este cazul, actualizate;

6.8. **Protejarea persoanelor vizate:** Persoanele vizate au dreptul de acces la datele care sunt prelucrate, de a interveni asupra acestora, de opoziție și de a nu fi supus unei decizii individuale, precum și dreptul de a se adresa Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sau instanței de judecată pentru apararea oricăror drepturi garantate de lege, care le-au fost încălcate;

6.9. **Securitatea:** Măsurile tehnice și organizatorice de securitate a datelor cu caracter personal sunt stabilite astfel încât să asigure un nivel adecvat de securitate a datelor cu caracter personal procesate, în ceea ce privește distrugerea accidentală sau ilegală, pierderea, modificarea, dezvăluirea sau accesul neautorizat.

6.10. **Arhivarea:** Datele cu caracter personal, vor fi arhivate în conformitate cu prevederile legislației privind arhivarea datelor.

7. Dezvăluirea datelor cu caracter personal

7.1. Abonatul prin semnarea contractului de utilizare a serviciilor companiei S.A. „Moldtelecom”, își exprimă acordul pentru procesarea datelor sale cu caracter personal de către compania S.A. „Moldtelecom” sau să fie transferate și/sau procesate de companii terțe, în scopul indicat la punctul 4 al prezentului document și cu respectarea legislației în vigoare.

7.2. S.A. „Moldtelecom” nu va face publice numele, adresa și numărul de telefon ale clientului și ale utilizatorilor, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către client. S.A. „Moldtelecom” asigură confidențialitatea datelor furnizate de către client, în condițiile de contract și lege.

7.3. S.A. „Moldtelecom” nu transmite date cu caracter personal ale clientului și/sau ale angajaților înafara țării, cu excepția cazurilor prevăzute de lege sau expres acceptate de către client.

7.4. Doar la solicitarea expresă a clientului, S.A. „Moldtelecom” va transmite furnizorilor autorizați numele, adresa, codul numeric personal sau codul unic de înregistrare și numărul de telefon ale acestuia în vederea includerii lor în Serviciul de informații abonați și Registrul abonaților.

7.5. S.A. „Moldtelecom” sau persoanele juridice de parteneriat (dealeri, companii de outsourcing), înainte de a transfera date personale ale persoanelor fizice, către terți, respectiv către S.A. „Moldtelecom” se obligă să obțină consimțământul acestora, pentru prelucrările de date cu caracter personal efectuate de către acestea.

7.6. S.A. „Moldtelecom” transferând date personale ale persoanelor fizice către terți, confirmă că a fost obținut consimțământul acestora pentru prelucrarea datelor lor personale de către terț și își asumă întreaga responsabilitate în legătură cu aceasta.

7.7. S.A. „Moldtelecom” poate transmite informații despre identitatea abonaților și suma creanței companiilor de colectare a datoriilor, în scopul recuperării creanțelor de la abonați și asigurarea executării obligațiilor stabilite prin contract de către abonat.

7.8. S.A. „Moldtelecom” poate transmite informații despre identitatea abonaților săi către persoane împuternicite de aceasta în scopul realizării studiilor de piață sau promovării serviciilor și facilităților oferite de Companie.

7.9. Clientul poate renunța oricând la acordul său cu privire la prelucrarea datelor personale în scopul efectuării studiilor de piață, promovare sau marketing direct, având posibilitatea de a comunica expres despre acest refuz persoanei care l-a contactat.

8. Drepturile persoanelor vizate

8.1. Activitățile de prelucrare a datelor cu caracter personal vor fi efectuate de S.A. „Moldtelecom” sau de către persoanele împuternicite de S.A. „Moldtelecom”, notificate în condițiile legii. În cazul în care clientul nu este de acord cu prelucrarea datelor sale cu caracter personal în unul sau mai multe scopuri din cele precizate în prezentul aliniat, are dreptul de a-și manifesta dreptul la opoziție în scris, în acest caz contractul va înceta conform condițiilor privind rezilierea acestuia de către client.

8.2. Persoana vizată dispune de drepturile prevăzute de articolul 12-16 din Legea nr. 133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal, respectiv dreptul la informare, dreptul la acces la date, dreptul de intervenție asupra datelor de opoziție, pe care le poate exercita printr-o cerere scrisă adresată către S.A. „Moldtelecom” bd. Ștefan cel Mare 10.

9. Alte dispoziții

9.1. Această Politică este o declarație a principiilor privind manipularea datelor cu caracter personal, care completează legislația relevantă și este obligatorie pentru toate subdiviziunile companiei S.A. „Moldtelecom”, indiferent unde operează acestea.