

POLITICA DE CONFIDENȚIALITATE ȘI PROTECȚIA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

*Notă de informare publică pentru clienții și utilizatorii serviciilor „QIWI-M” S.R.L.
(aprobată prin Ordinul Nr. 10/G din data de 07.08.2026)*

Elaborată în conformitate cu Legea nr. 195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal

1. Cine suntem noi?

Această Politică de Confidențialitate explică modul în care „QIWI-M” S.R.L. (în continuare „QIWI-M”, „Societatea” sau „noi”), în calitate de operator de date cu caracter personal, colectează, utilizează, stochează, transmite și protejează datele dumneavoastră cu caracter personal atunci când utilizați portofelul electronic, aplicația mobilă, terminalele de plată, site-ul web www.qiwi.md sau oricare dintre serviciile noastre de plată și emitere de monedă electronică.

Denumire Operator:	„QIWI-M” S.R.L. (Prestator de servicii de plată nebanca și emitent de monedă electronică)
Sediu social & Adresă poștală:	Mun. Chișinău, str. Pan Halippa nr. 9, cod poștal MD-2009, Republica Moldova
Serviciul Suport Clienți:	(+373) 22 844 300 support@qiwi.md
Pagina web oficială & Aplicație:	www.qiwi.md / Aplicația mobilă QMoney
Responsabil Protecția Datelor (DPO):	dcp@qiwi.md

2. Ce date cu caracter personal colectăm despre dumneavoastră?

În dependență de serviciul solicitat (plăți unice la terminale cash-in, deschiderea și utilizarea unui portofel electronic, serviciul suport clienți), colectăm și prelucrăm următoarele categorii detaliate de date:

- a) Date de identificare (KYC):** Nume, prenume, patronimic, pseudonim (după caz), sexul, data și locul nașterii, numărul personal de identificare de stat (IDNP), seria și numărul actului de identitate, copia actului de identitate, data emiterii, data expirării, autoritatea emitentă, adresa de domiciliu și reședință, cetățenia, locul de muncă/ocupația.
- b) Date de contact:** Adresa de corespondență/poștală, numărul de telefon mobil, adresa de e-mail, numărul de fax (dacă este cazul).
- c) Date financiare și tranzacționale:** Numărul portofelului electronic, codul IBAN atașat contului de plată, numărul contractului, istoricul detaliat al tranzacțiilor (sume, dată, oră, beneficiari, detalii plată), datele cardurilor bancare asociate (mascate conform PCI-DSS), date din certificatul de înmatriculare a vehiculului (unde este cazul în fluxul de plată).

- **d) Profil financiar și sursa bunurilor (KYC/AML):** Informații privind scopul și natura relației de afaceri, preferințe/comportament financiar-comercial, sursa fondurilor și a averii, obținute în cadrul aplicării măsurilor legale de precauție privind clientul.
- **e) Apartenența politică / Statut PEP:** Calitatea de Persoană Expusă Politic (PEP), membru al familiei unei PEP sau persoană cunoscută ca asociat apropiat al unei PEP, prelucrate strict în scopul îndeplinirii obligațiilor legale privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului (AML/CFT).
- **f) Date de reprezentare juridică:** Calitatea, deținerile (cotă-parte/acțiuni) și puterile de reprezentare deținute în cadrul persoanelor juridice (în contextul identificării clienților persoane juridice și beneficiarilor efectivi).
- **g) Date audio, foto și video:** Vocea (înregistrările convorbirilor telefonice inițiate de clienți sau de QIWI-M prin Serviciul Suport Clienți), imaginea foto și secvențele video (în cadrul interviurilor video sau identificării la distanță).
- **h) Semnătură:** Semnătura olografă (inclusiv pe specimene de semnătură) și semnătura electronică utilizată la semnarea documentelor de plată sau a acordurilor generale.
- **i) Date tehnice și identificatori online:** Adresa IP, tipul dispozitivului (telefon, tabletă, PC), modelul și sistemul de operare, ID-ul unic al dispozitivului (device ID), tipul de browser, providerul de hosting, identificadorii alocați de QIWI-M sau alte instituții financiare, fișierele de tip cookie și datele de navigare.
- **j) Date de geolocație:** Date privind locația fizică / coordonatele GPS ale dispozitivului utilizat la accesarea aplicației sau efectuarea plăților, prelucrate în scopul sporirii securității tranzacțiilor, detectării anomaliilor și prevenirii fraudelor.
- **k) Date biometrice (situații specifice):** Imagini faciale (selfie) și secvențe video pentru verificarea prezenței fizice/autenticității („liveness check”), prelucrate în cadrul onboardingului digital (KYC la distanță). Aceste date sunt prelucrate ca date biometrice (Art. 9 Lege) EXCLUSIV în baza consimțământului dumneavoastră explicit.

3. Care sunt sursele de proveniență a datelor?

De regulă, colectăm datele direct de la dumneavoastră (la deschiderea portofelului, completarea formularelor în aplicație/site, interviuri video, apeluri telefonice sau prezentarea actelor). Totuși, putem obține date și din următoarele surse externe:

- Alte bănci, instituții financiare sau de plată (în contextul procesării transferurilor, decontărilor sau prevenirii fraudelor);
- Autorități și instituții publice (Banca Națională a Moldovei, SPCSB, Serviciul Fiscal de Stat, instanțe de judecată, executori judecătorești, notari, avocați);
- Surse publice și registre oficiale (Registrul de Stat al Populației, Registrul de Stat al Persoanelor Juridice, baze de date publice, baze de date privind sancțiunile internaționale, mass-media și internet);
- Parteneri comerciali ai QIWI-M (comercianți, furnizori de utilități/servicii pentru care se efectuează plățile);
- Mijloace tehnice automate (la accesarea site-ului www.qiwi.md sau a aplicației mobile).

4. În ce scopuri și în ce temeiuri juridice prelucrăm datele?

Prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal în conformitate strictă cu Legea nr. 195/2024, Legea nr. 114/2012 și Legea nr. 308/2017, în următoarele scopuri și temeiuri:

- **1. Prestarea serviciilor de plată și emitere de monedă electronică:** Pentru deschiderea și administrarea portofelului electronic, procesarea plăților, reîncărcarea conturilor, alimentarea la terminale cash-in și oferirea suportului clienți. Temei juridic: Executarea contractului de servicii de plată (Art. 6 alin. (1) lit. b) din Legea nr. 195/2024).
- **2. Prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului (KYC/AML/CFT):** Pentru identificarea clientului, verificarea identității, aplicarea măsurilor de precauție privind clientul, evaluarea comportamentului financiar-comercial, detectarea tranzacțiilor neobișnuite/suspecte, raportări către SPCSB/BNM/SFS și menținerea evidențelor contabile/fiscale. Temei juridic: Îndeplinirea obligațiilor legale (Art. 6 alin. (1) lit. c) din Legea nr. 195/2024, Legea nr. 308/2017, Legea nr. 114/2012, Codul Fiscal).
- **3. Verificarea biometrică la distanță (Onboarding Digital):** Pentru identificarea digitală la distanță prin recunoaștere facială și verificare liveness. Temei juridic: Consimțământul dumneavoastră explicit (Art. 9 alin. (2) lit. a) din Legea nr. 195/2024). Consimțământul poate fi retras în orice moment.
- **4. Prevenirea fraudelor, securitatea platformei și gestiunea economică:** Pentru securizarea platformelor, analiza geolocației și adresei IP pentru prevenirea atacurilor sau utilizărilor neautorizate, audit intern, apărarea drepturilor în instanță și monitorizarea calității serviciilor (înregistrările audio ale apelurilor). Temei juridic: Interesul legitim al QIWI-M (Art. 6 alin. (1) lit. f) din Legea nr. 195/2024).
- **5. Solutionarea petițiilor și asistența clienți:** Pentru examinarea cererilor, petițiilor, sesizărilor sau reclamațiilor adresate QIWI-M de către clienți sau autorități. Temei juridic: Obligația legală (Art. 6 alin. (1) lit. c)) și Interesul legitim (Art. 6 alin. (1) lit. f)).
- **6. Comunicări de marketing direct (opțional):** Informarea privind funcționarea serviciilor, oferte noi sau promoții. Temei juridic: Consimțământul dumneavoastră (Art. 6 alin. (1) lit. a)) exprimat la acceptarea Acordului General sau interesul legitim pentru servicii conexe, cu opțiunea necondiționată de dezabonare (opt-out).

Notă importantă privind refuzul furnizării datelor: Refuzul de a furniza sau actualiza datele necesare îndeplinirii obligațiilor legale KYC/AML sau executării contractului face imposibilă deschiderea contului, prestarea serviciilor de plată solicitate sau derularea relației de afaceri, ducând la refuzul tranzacției sau încetarea contractului de către QIWI-M.

5. Utilizarea fișierelor de tip Cookie

Site-ul www.qiwi.md și aplicația mobilă utilizează fișiere de tip cookie (fișiere text de mici dimensiuni stocate pe dispozitivul dumneavoastră) pentru a asigura funcționarea corectă, a menține sesiunea securizată, a reține preferințele și a analiza traficul. Cookie-urile pot salva identificatori unici ai utilizatorului. Puteți gestiona sau bloca cookie-urile neesențiale direct din setările browser-ului sau prin bannerul de preferințe de pe site-ul nostru.

6. Cui transmitem datele dumneavoastră?

Informațiile dumneavoastră sunt tratate ca confidențiale. Datele pot fi transmise doar către următoarele categorii de destinatari, în baza unor temeiuri legale stricte:

- Banca Națională a Moldovei (BNM), Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor (SPCSB), Serviciul Fiscal de Stat (SFS), instanțe de judecată, executori judecătorești, organe de drept sau alte autorități publice competente, conform obligațiilor legale;
- Bănci corespondente, societăți bancare, deținători de sisteme de plată (Visa, Mastercard, M-Pay) implicați în procesarea și decontarea tranzacțiilor dumneavoastră;
- Furnizori de servicii externalizate (persoane împuternicite) care acționează în numele QIWI-M: furnizori de găzduire Cloud, platforme de expediere SMS/OTP, servicii de verificare KYC/liveness, dezvoltatori IT, servicii de audit și consultanță juridică/financiară;
- Companii de colectare a datoriilor / creanțelor (debt collection), în cazul neexecutării obligațiilor financiare rezultate din contract;
- Reprezentanții legali sau împuterniciții dumneavoastră desemnați.

7. Transferul internațional de date

De regulă, datele dumneavoastră sunt stocate și prelucrate pe servere securizate din Republica Moldova și/sau Spațiul Economic European (SEE). În cazul în care furnizorii noștri tehnici se află în afara SEE, QIWI-M garantează că transferul are loc strict în condițiile Capitolului V din Legea nr. 195/2024 (țări cu nivel adecvat de protecție sau în baza unor Clauze Contractuale Standard aprobate).

8. Cât timp păstrăm datele dumneavoastră?

Datele cu caracter personal sunt stocate pe durata necesară realizării scopurilor pentru care au fost colectate, cu respectarea termenelor de stocare stabilite direct în Registrul Activităților de Prelucrare (ROPA) al QIWI-M și de legislația în vigoare:

- **Date tranzacționale și KYC/AML:** Conform cerințelor imperative ale Legii nr. 308/2017 privind prevenirea spălării banilor, datele de identificare KYC, documentele de verificare și istoricul tuturor tranzacțiilor financiare se păstrează timp de 5 (cinci) ani de la data încetării relației de afaceri sau închiderii portofelului electronic.
- **Date de profil și cont:** Se păstrează pe întreaga durată de utilizare a serviciilor / existență a contului activ.
- **Înregistrări audio și asistență clienți:** Înregistrările audio ale apelurilor în Call Center se păstrează 6 luni, iar corespondența/petițiile scrise timp de 3 ani.
- **Date biometrice (selfie/liveness):** Șterse imediat după finalizarea verificării identității, cu excepția cazului în care contul devine activ (caz în care se aplică termenul KYC de 5 ani).

La expirarea termenului legal, datele sunt șterse definitiv, distruse securizat sau anonimizate ireversibil.

9. Care sunt drepturile dumneavoastră și cum le puteți exercita?

Conform Legii nr. 195/2024, beneficiați de următoarele drepturi pe care le puteți exercita gratuit:

- **1. Dreptul la informare și acces (Art. 15):** Dreptul de a primi o confirmare privind prelucrarea datelor și o copie a acestora.
- **2. Dreptul la rectificare și intervenție (Art. 16):** Dreptul de a obține rectificarea, actualizarea sau completarea datelor inexacte/incomplete.
- **3. Dreptul la ștergere (Art. 17):** Dreptul de a solicita ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”), în măsura în care nu există o obligație legală contrară (ex: păstrarea de 5 ani AML).
- **4. Dreptul la restricționarea prelucrării (Art. 18):** Dreptul de a obține blocarea/restricționarea temporară a prelucrării în cazurile prevăzute de lege.
- **5. Dreptul la portabilitatea datelor (Art. 20):** Dreptul de a primi datele într-un format structurat și de a le transmite altui operator.
- **6. Dreptul de opoziție (Art. 21):** Dreptul de a vă opune din motive legitime prelucrărilor bazate pe interes legitim sau, necondiționat, prelucrării în scop de marketing direct.
- **7. Dreptul privind deciziile individuale automatizate (Art. 22):** În cazul utilizării filtrelor automatizate antifraudă sau scoring, aveți dreptul de a solicita intervenție umană, de a vă exprima punctul de vedere și de a contesta decizia.
- **8. Dreptul la justiție (Art. 72):** Dreptul de a depune o plângere la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (CNPDPCP) sau de a vă adresa instanței de judecată.

Cum vă exercitați drepturile? Pentru exercitarea oricăruia dintre aceste drepturi, ne puteți transmite o cerere scrisă prin e-mail la: dcp@qiwi.md prin poștă la adresa: Mun. Chișinău, str. Pan Halippa nr. 9, MD-2009, sau telefonic la (+373) 22 844 300. QIWI-M va răspunde solicitării dumneavoastră în termen de cel mult 1 (o) lună.

10. Măsuri de protecție și securitate a datelor

QIWI-M adoptă și aplică măsuri tehnice și organizatorice avansate pentru a asigura confidențialitatea, integritatea și securitatea datelor dumneavoastră, protejându-le împotriva distrugerii, pierderii, modificării, divulgării neautorizate sau accesului ilicit. Acestea includ: soluții antivirus și firewall-uri de ultimă generație, criptarea datelor în tranzit (TLS) și în stocare (AES-256), alinierea cu standardele internaționale PCI-DSS, medii de procesare securizate, audituri periodice de securitate și controlul strict al accesului angajaților.

11. Modificarea Politicii de Confidențialitate

Prezenta Politică de protecție a datelor cu caracter personal poate fi actualizată periodic pentru a reflecta modificările legislative sau operaționale. Cea mai recentă versiune va fi publicată în mod permanent în aplicația mobilă și pe pagina web www.qiwi.md.