

Aprobată
prin hotărârea Comitetului de Conducere al BC „MAIB” S.A.
din 06.08.2026 (proces-verbal nr.101)

INFORMARE
privind prelucrarea de către BC „MAIB” S.A. a datelor cu caracter personal
ale persoanelor vizate – clienți ai Băncii

În scopul desfășurării activităților permise prin licența deținută, BC „MAIB” S.A. prelucrează date cu caracter personal, în conformitate cu prevederile legislației aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal: Legii nr.195/2024 privind protecția datelor cu caracter personal și altor acte normative.

1. Categoriile de persoane fizice vizate

Datele cu caracter personal care sunt prelucrate de către BC „MAIB” S.A. se referă la următoarele categorii de persoane vizate:

- Clientul – persoană fizică (chiar și după încetarea relației de afaceri, pe durata și în condițiile prevăzute de cadrul normativ aplicabil);
- reprezentanții legali sau convenționali ai Clientului, persoanele împuternicite de Client, codebitori, garanți, beneficiarii efectivi, în cazurile stabilite de actele normative membrii familiilor acestora: soțul/soția, părinți, copii ai Clientului, precum și orice alte persoane fizice ale căror date ar putea fi furnizate de Client către BC „MAIB” S.A. sau care ar putea fi prelucrate în contextul relației de afaceri dintre **maib** și Client, inclusiv atunci când aceștia au calitatea de vizitatori ai paginii web, după caz, denumiți în continuare împreună, în mod generic „persoane vizate”.

În contextul îndeplinirii obligațiilor care îi revin BC „MAIB” S.A. în legătură cu desfășurarea activității de intermediere în asigurări în calitate de agent bancassurance, precum și pentru realizarea scopurilor de prelucrare aferente acestei activități, **maib** prelucrează sau poate prelucra date cu caracter personal cu privire la următoarele categorii de persoane vizate: solicitantul asigurării, Clientul, soțul/soția solicitantului/Clientului, reprezentanții legali sau convenționali, copii sau alți membri de familie, coasigurații, codebitorii, garanții (dacă este cazul, inclusiv atunci când aceștia au calitatea de asigurați, proprietari ai imobilului care este sau urmează a fi asigurat, ipotecat sau nu în favoarea Băncii), beneficiarii efectivi, precum și proprietarii imobilelor pentru care Clienții încheie asigurarea în calitate de contractanții asigurării, coasigurații sau orice alte persoane fizice în legătură cu Clientul/potențialul Client, ale căror date cu caracter personal pot fi prelucrate în funcție de tipul asigurării, după caz.

Aceste date cu caracter personal sunt colectate de către BC „MAIB” S.A. la inițierea relației de afaceri cu Clientul sau ulterior, pe parcursul derulării acesteia. Banca poate prelucra datele cu caracter personal ale persoanelor vizate și după încetarea relației de afaceri cu Clientul, pentru a asigura îndeplinirea obligațiilor legale care îi revin Băncii, inclusiv a obligațiilor în domeniul arhivării.

Condițiile Generale Bancare pentru Persoane Fizice în cadrul BC „MAIB” S.A. (CGB-PF), care reglementează prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul Băncii conform legislației aplicabile, sunt disponibile pe pagina web a Băncii la următoarea adresă: <https://www.maib.md/ro/persoane-fizice/tarife-si-conditii-generale/conditii-generale>

În anumite situații, pentru realizarea scopurilor de prelucrare menționate în prezenta Informare, BC „MAIB” S.A. poate prelucra date cu caracter personal care aparțin anumitor categorii de persoane vizate (de exemplu, beneficiarii efectivi, soțul/soția Clientului, alți membri de familie ai Clientului – părinți și/sau copii, proprietarii bunurilor imobile pentru care Clienții încheie asigurarea în calitate de contractanții asigurării, coasigurații sau orice alte persoane fizice în

legătură cu clientul/ potențialul client, ale căror date cu caracter personal pot fi prelucrate în funcție de tipul asigurării încheiate de Client etc.). În măsura în care datele cu caracter personal nu sunt obținute direct de la aceste categorii de persoane vizate, iar furnizarea informațiilor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal se dovedește imposibilă sau ar implica un efort disproporționat, Banca va aplica dispozițiile legale incidente privind informarea persoanelor vizate.

De exemplu, această situație poate apărea atunci când Clientul furnizează Băncii datele persoanelor vizate către BC „MAIB” S.A. în legătură cu solicitarea sau utilizarea unui produs sau serviciu al Băncii.

În aceste situații, **Clientul are responsabilitatea de a se asigura că informează aceste categorii de persoane vizate cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal de către maib**, anterior furnizării datelor persoanelor respective către Bancă, și obligația de a furniza numai date exacte, complete și actualizate. În acest sens, în măsura în care este necesar și permis, Banca poate utiliza datele de contact ale acestor persoane vizate în scopul informării persoanelor respective cu privire la prelucrarea datelor lor cu caracter personal, sau poate asigura informarea acestora prin alte modalități prevăzute de legislația aplicabilă ori prin alte Informări puse la dispoziție de Bancă, după caz.

2. Categoriile de date cu caracter personal prelucrate de Bancă și sursele din care datele sunt obținute

Pentru realizarea scopurilor de prelucrare menționate *infra*, **maib** prelucrează sau poate prelucra:

- a) datele cu caracter personal care sunt prezentate în mod direct de către persoana vizată, inclusiv:
 - în procesul de contractare a produselor și serviciilor Băncii;
 - în procesul de identificare prin intermediul mijloacelor electronice și de prelucrare a datelor biometrice; sau
 - în proces de utilizare a aplicațiilor și instrumentelor de acces de la distanță puse la dispoziție de către Bancă;
 - în proces de completare a unor formulare plasate pe pagina web a Băncii, pentru contractarea unor produse/servicii, inclusiv datele salvate automat la etapa completării formularului, înainte de transmiterea acestuia apăsând butonul „trimite”/”submit”, în măsură în care această funcționalitate este disponibilă.
- b) datele obținute din surse externe **după caz**, inclusiv din/de la:
 - Registrul de Stat al Populației și alte registre publice conectate la Platforma de Interoperabilitate MConnect – în condițiile legislației și ale contractului încheiat cu Agenția Guvernare Electronică;
 - Registrele deținute de Birourile istoriilor de credit (dacă este cazul);
 - Autorități, instituții publice, agenții și alte persoane abilitate potrivit legii (inclusiv, dacă este cazul Serviciul Fiscal de Stat, Casa Națională de Asigurări Sociale, notarii, executori judecătorești, reprezentanți ai organelor de urmărire penală, Procuratură sau instanțe judecătorești, alte organe de executare și autorități care pot institui măsuri asigurătorii, sechestre și popri pe conturile persoanelor vizate deschise la Bancă);
 - alte bănci licențiate din Republica Moldova și prestatorii serviciilor de plată nebancari, băncile (instituțiile de credit) din alte state;
 - parteneri contractuali ai Băncii (inclusiv, companii de colectare a datoriilor/recuperare a creanțelor, prestatorii de servicii, companii de evaluare independente pentru evaluarea bunurilor propuse în garanție (dacă este cazul), societatea de asigurare sau reasigurare (dacă este cazul);

- angajatorii persoanei vizate (dacă este cazul), inițiatori ai operațiunilor de plată în cazul în care Clientul are calitatea de beneficiar al plății, reprezentantul legal al minorului titular de cont; persoana împuternicită de titularul contului, alte persoane vizate (spre exemplu, în contextul acțiunilor legate de colectarea datoriilor/recuperarea creanțelor);
- Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare, societățile de investiții licențiate, care dețin datele și/sau mențin registrele de evidență a conturilor personale și a drepturilor asupra valorilor mobiliare;
- surse publice de presă (de exemplu, Monitorul Oficial al Republicii Moldova, alte ziare și/sau reviste în care se publică anunțurile /avizele /comunicatele, inclusiv cele referitoare la publicațiile privind procedurile de insolvență, EUR-Lex (website-ul oficial al legislației UE));
- surse publice relevante în contextul administrării măsurilor restrictive internaționale;

În funcție de scopul prelucrării, temeiul juridic aplicabil și sursa din care sunt obținute, din aceste surse externe următoarele categorii de date cu caracter personal sunt sau pot fi colectate de Bancă:

- date de identificare: nume, prenume, IDNP, data nașterii, vârsta, locul nașterii, cetățenie, sex, seria și numărul actului de identitate, alte date rezultând din actele de identitate;
- date de contact: inclusiv număr de telefon, adresa de e-mail, adresa de domiciliu, adresa de reședință;
- date privind activitatea profesională sau economică: domeniu activitate, numărul de acțiuni deținute într-o societate pe acțiuni, participație în cadrul unei societăți comerciale, funcție /poziție;
- date privind situația fiscală, datorii la bugetul public național;
- informații referitoare la produse de asigurare;
- date referitoare la amendă în cazul contravențiilor în domeniul traficului rutier;
- date de identificare și alte informații conținute în solicitările, sesizările sau comunicatele transmise de autorități competente ori alte entități abilitate, inclusiv informații privind suspiciuni de activități potențial ilicite, fraude sau alte fapte investigate de autoritățile /entitățile respective, în condițiile legii;
- date publice privind dosarele în instanțele de judecată la care Clientul sau persoana vizată este parte (numărul dosarului, instanța, părți, obiect, etapa, hotărâri /încheieri /decizii, alte informații publice cu privire la dosarele de judecată);
- numărul de acțiuni deținute într-o societate pe acțiuni, numărul de rate, numărul cardului, data expirării cardului, datele tranzacției efectuate prin intermediul cardului, cod CVV/CVC, date cu privire la plățile efectuate /produsele și/sau serviciile contractate de Client;
- date privind sechestre /popriri și alte date privind procedura de executare, datele colectate direct de la Client sau de la alte persoane vizate /generate și/sau transmise de către furnizorii de servicii în contextul acțiunilor pentru colectarea datoriilor /recuperarea creanțelor, cum ar fi companiile de colectare a datoriilor /recuperare a creanțelor;
- date ce rezultă din înregistrarea apelurilor (după caz, date de identitate, date de contact, situație financiară, motiv de neachitare, voce, tip de relație cu Clientul) și date aferente unei reclamații /solicitări.

În scopul:

- respectării obligațiilor legale ce îi revin Băncii privind aplicarea măsurilor standard de precauție privind clienții, care să permită acesteia identificarea Clientului și verificarea identității acestuia pe baza documentelor, datelor sau informațiilor prezentate și/sau obținute din surse credibile, sigure și independente,

- îndeplinirii de către Banca a procedurilor „Cunoaște-ți clientul” în contextul cerințelor legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, precum și în contextul legislației privind aplicarea măsurilor restrictive internaționale,
- respectării de către Bancă a cerințelor legislației privind exactitatea datelor prelucrate, Banca va putea obține din registrele publice, care se consideră surse sigure, credibile și independente, date cu caracter personal cum ar fi: nume, prenume, IDNP, tipul, seria și numărul actului de identitate, data de emitere și de expirare a actului de identitate, locul nașterii, emitentul actului de identitate, adresa de domiciliu, adresa de reședință, ultima fotografie a titularului actului de identitate etc. Interpelarea datelor din registrele publice se va efectua cu respectarea prevederilor legislației, prin Platforma de Interoperabilitate MConnect, în baza unui contract încheiat de Bancă cu Agenția Guvernare Electronică.

Categoriile de date cu caracter personal prelucrate în sistemul Birourilor istoriilor de credit sunt date de identificare ale persoanei vizate, date referitoare la angajator, date referitoare la produsele de credit solicitate/acordate, date referitoare la evenimente care apar în perioada de derulare a contractului de credit (cum ar fi restructurarea/prolongarea/refinanțarea), informații privind deschiderea unei proceduri de insolvență.

În scopul verificării identității persoanei în instrumentul de plată electronic cu acces la distanță, în procesul de stabilire a identității persoanei vizate, Banca utilizează o metodă de identificare cu prelucrarea datelor biometrice, care permite Băncii să-și îndeplinească obligațiile legale privind aplicarea măsurilor de precauție privind clienții și să prevină eventuale tentative de fraudă. Identificarea la distanță, prin mijloace electronice, a persoanelor vizate se realizează de către Bancă în următoarele scopuri: (1) verificarea actului de identitate și citirea și preluarea automată a datelor prin recunoașterea optica a caracterelor (OCR-izare); (2) verificarea biometrică a persoanei vizate prin compararea fotografiei din actul de identitate și a imaginii faciale capturate în procesul de identificare și prelucrarea datelor biometrice, inclusiv prin utilizarea modelelor de învățare automată, avansată; (3) verificarea datelor dispozitivului de pe care sunt efectuate captura originalului actului de identitate și imaginea facială capturată în cadrul procesului de identificare; (4) alte asemenea verificări necesare.

Pentru aceste scopuri, Banca prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal: fotografia actului de identitate, informațiile extrase din actul de identitate și din elementele de securitate încorporate în acesta, imaginea facială a persoanei vizate, date biometrice, metadate în legătură cu imaginile și dispozitivul de pe care s-au efectuat fotografiile, adresa IP, proprietățile dispozitivului, date despre camera de pe dispozitiv. În cadrul instrumentului de plată electronic cu acces la distanță, persoana vizată are posibilitatea de a semna unele documente prin biometrie, utilizând în acest sens instrumentele puse la dispoziție de către Bancă.

c) Datele pe care BC „MAIB” S.A. le generează pe baza datelor furnizate în mod direct de către persoana vizată sau colectate din surse externe, respectiv: date de tranzacționare, numărul cardului, tipul cardului, tipul clientului, număr IBAN card, PIN, data expirării cardului, motivele blocării cardului, cod CVV/CVC, tipurile de conturi deținute la Bancă; perioada pentru care este generat extrasul de cont, unde este cazul, soldul inițial și cel final, rulajul, total rambursări credit, total achitări dobânda aferentă creditului și penalități, suma restantă, date privind gestionarea restanțelor, inclusiv segmentarea efectuată în contextul acțiunilor planificate de colectare a datoriilor/recuperare a creanțelor, date care rezultă din desfășurarea campaniilor de marketing. Refuzul de a furniza Băncii datele cu caracter personal poate determina imposibilitatea prestării serviciilor bancare și/sau a realizării celorlalte scopuri de prelucrare.

3. Scopurile prelucrării datelor cu caracter personal

Banca prelucrează date cu caracter personal pentru următoarele scopuri:

- a) **În scopul îndeplinirii obligațiilor legale, maib** prelucrează datele cu caracter personal pentru: prestarea serviciilor bancare prin preluarea în aplicațiile informatice ale Băncii a datelor din actul de identitate, conform cerințelor legale aplicabile; aplicarea măsurilor de precauție privind clienții în conformitate cu cerințele legislației în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării terorismului și aplicării măsurilor restrictive internaționale, inclusiv prin crearea și utilizarea listelor de monitorizare; identificarea și verificarea identității clienților în procesul inițierii relației de afaceri, inclusiv prin verificarea autenticității actului de identitate prezentat și prin alte verificări necesare pentru identificarea clienților; prevenirea și reducerea riscurilor legate de fraudă și corupție și garantarea secretului bancar; asigurarea conformării cu cerințele legislației aplicabile în domeniul serviciilor de investiții financiare; verificarea modului de conformare cu reglementările interne și cerințele legislației naționale; raportarea tranzacțiilor/activităților clienților și alte raportări prevăzute de legislație; realizarea misiunilor de audit intern, control intern și investigații interne; gestiunea administrativ-financiară; gestionarea conflictelor de interese actuale și/sau potențiale; gestionarea controalelor efectuate de autoritățile abilitate; prevenirea abuzului de piață, îndeplinirea obligațiilor de supraveghere bancară asupra Băncii și de raportare către autoritățile de supraveghere și alte raportări interne; analiza de risc a portofoliului de clienți și/sau de produse /servicii, analiza avansată pentru a îmbunătăți eficacitatea monitorizării și verificării conformității; utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT inclusiv pentru stocarea datelor prelucrate prin intermediul aplicațiilor și sistemelor; gestionarea reclamațiilor, adresărilor și sesizărilor primite, atât cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate, cât și fără o astfel de legătură; conformarea cu cerințele legislației fiscale aplicabile băncilor în legătură cu clienți; aplicarea măsurilor de diligență fiscală și raportare prevăzute de legislația în vigoare către autoritățile fiscale competente, în scopul realizării schimbului automat de informații privind conturile financiare (FATCA, CRS), a procedurilor de conformare prevăzute în Acordul FATCA; gestionarea riscului de credit prin crearea de profiluri; evaluarea eligibilității în scopul oferirii unor produse /prestării unor servicii bancare standard sau personalizate (inclusiv la etapa de acordare /aprobare) din perspectiva de risc, prin analiza și crearea de profiluri în scopul evaluării solvabilității, reducerii riscului de credit și determinării gradului de îndatorare, inclusiv verificarea unor criterii și indicatori de risc, calculul rating-ului de comportament de plată /rating-ului tranzacțional, calculul rulajului, determinarea gradului de risc conform nivelelor aprobate în Bancă; managementul lichidităților și optimizarea bilanțului; prestarea serviciilor bancare de plată /care implică tranzacții bancare: (a) inițiate de către o persoană vizată sau (b) inițiate către o persoană vizată în calitate de beneficiar al plății, inclusiv generarea unui document care atestă efectuarea operațiunii respective sau după caz – a extrasului de cont; procesarea operațiunilor de plată /încasare prin sistemele SWIFT, SEPA, după caz; desfășurarea în bune condiții și facilitarea operațiunilor de procesare a tranzacțiilor bancare; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor persoanelor vizate; furnizarea serviciilor bancare de achitare a facturilor prin Terminalele Self-Service ale Băncii și prin instrumentul de plată electronic cu acces la distanță; prestarea serviciului de debitare directă; înregistrarea instituirii și gestionarea sechestrelor și popririlor, furnizarea de informații privind sumele sechestrate /poprite către organele de executare sau autorități abilitate; asigurarea securității în incintele **maib** și ale sucursalelor sale (inclusiv agenții); păstrarea, depozitarea și arhivarea documentelor; gestionarea calității datelor; implementarea măsurilor de securitate a datelor cu caracter personal; transmiterea și recepționarea informațiilor privind starea de nerambursare; transmiterea informațiilor despre creditul acordat, respectiv riscul individual de credit și situația creditelor restante (inclusiv întâzierile la plată mai mari de 30 de zile calendaristice) către cel puțin unul dintre birourile istoriilor de credit din Republica Moldova; evaluarea cerințelor și necesităților cu privire la contractarea unui produs de asigurare și pentru acordarea consultanței conform legislației privind activitatea de asigurări (bancassurance), aplicarea măsurilor de precauție privind clienții în cadrul îndeplinirii obligațiilor legale ale Băncii în

calitatea sa de intermediar în asigurări; evaluarea eligibilității în scopul oferirii produselor de asigurare.

Pentru realizarea scopurilor menționate *supra*, Banca va prelucra datele cu caracter personal, în măsură în care este necesar, și pe temeiul interesului său legitim.

- b) **În scopul încheierii și executării contractului dintre Client și BC „MAIB” S.A.**, aceasta prelucrează datele cu caracter personal pentru: colectarea documentelor și a informațiilor necesare pentru încheierea contractelor aferente produselor și serviciilor bancare, inclusiv pentru efectuarea evaluării de risc necesare pentru luarea unei decizii privind solicitarea unui produs sau serviciu bancar; încheierea și gestionarea relației contractuale cu Clientul, pentru a-i oferi produsele și presta serviciile bancare (inclusiv prin intermediul mijloacelor electronice și/sau prin instrumente cu acces la distanță), precum și a produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul implicat pot acționa în calitate de operatori asociați, acordarea consultanței necesare Clientului, gestionarea relației contractuale cu Clientul în numele și pentru asigurator și/sau împreună cu asiguratorul, pentru oferirea produselor de asigurare adecvate; colectare de prime de asigurare pentru asigurator; asigurarea suportului tehnic necesar Clientului pe parcursul relației de afaceri; furnizarea informațiilor cu privire la conturi la solicitarea Clientului, sau prin intermediul unui prestator de servicii de informare cu privire la conturi; executarea ordinelor de plată inițiate de către Client prin intermediul unui prestator de servicii de inițiere a plății; optimizarea și îmbunătățirea serviciilor bancare, inclusiv prin asigurarea suportului tehnic și a activităților de mentenanță; gestionarea calității datelor; evaluarea bunurilor propuse în gaj; monitorizarea îndeplinirii obligațiilor contractuale asumate; colectare de debite /recuperare creanțe și activitățile legate cu acestea; constatarea, exercitarea sau apărarea unor drepturi și interese ale Băncii în instanța de judecată; gestionarea reclamațiilor și sesizărilor primite cu privire la produsele și/sau serviciile bancare contractate; verificarea modului de conformare cu politicile și alte reglementări interne.

Pentru realizarea scopurilor listate mai sus, Banca va prelucra date cu caracter personal, în măsura în care este necesar, și în temeiul interesului său legitim.

- c) **În scopul realizării intereselor legitime ale BC „MAIB” S.A.**, în contextul desfășurării obiectului său de activitate, Banca prelucrează datele cu caracter personal pentru: obținerea și transmiterea de informații prin sistemul birourilor istoriilor de credit, înainte de încheierea contractului de credit și pe parcursul termenului contractului de credit, pentru acest scop de prelucrare, Banca și biroul /birourile istoriilor de credit acționează în calitate de operatori asociați; furnizarea informațiilor cu privire la conturi în cazul solicitărilor persoanelor vizate; crearea de profiluri și efectuarea analizei necesare pentru prevenirea și reducerea riscurilor de fraudă, inclusiv crearea și utilizarea unor liste de monitorizare; optimizarea proceselor interne, inclusiv prin detectarea anomaliilor pe conturile curente și în tranzacții; asigurarea posibilității de exercitare a drepturilor Băncii prin efectuarea de cercetări în vederea identificării bunurilor aflate în proprietatea persoanelor vizate care se află în evidența Băncii cu sume restante; activități de selecție, profilare și segmentare în scop de analiză și marketing, inclusiv prin transmiterea de informații către asigurator, în scopul oferirii produselor de asigurare – pentru acest scop de prelucrare Banca și asiguratorul pot acționa în calitate de operatori asociați; indentificarea și evaluarea potențialelor dificultăți de plată a datoriilor prin determinarea și monitorizarea indicatorilor de avertizare timpurie, prin consultarea datelor furnizate în mod direct de către persoanele vizate și/sau a datelor generate de către Bancă cu privire la persoanele vizate și/sau a datelor colectate de Bancă din surse externe (cum ar fi, date colectate din surse publice, din registrele de stat și/sau de la partenerii contractuali ai Băncii); îmbunătățirea produselor și serviciilor bancare prestate și a experienței persoanelor vizate, inclusiv prin optimizarea proceselor și a reglementărilor interne, prin optimizarea costurilor, prin asigurarea suportului tehnic și a activității de mentenanță; segmentarea clienților; creșterea nivelului de digitizare și eficientizare sporită la nivelul Băncii, prin crearea și implementarea unor modele analitice

avansate; încheierea, derularea și gestionarea executării contractelor încheiate cu alți clienți ai Băncii (persoane juridice) pentru prestarea serviciilor bancare de plată a facturilor la TSS ale Băncii și prin instrumentul de plată electronic cu acces la distanță; prestarea serviciului de debitare directă; încheierea, derularea și gestionarea executării contractelor încheiate cu partenerii contractuali ai Băncii privind desfășurarea activităților de prelucrare, după caz, elaborarea, dezvoltarea, testarea și utilizarea sistemelor informatice și a serviciilor IT (inclusiv stocarea bazelor de date în țară sau în străinătate), marketing și publicitate, precum și întocmirea /personalizarea de oferte; efectuarea de comunicări comerciale prin mijloace de comunicare ce nu intra sub incidența regulilor de marketing direct (de ex., prin scrisoare, apel telefonic efectuat de un operator uman); eficientizarea procesului de creare și derulare de campanii /acțiuni de marketing, prin generarea de date statistice /informații agregate privind eficiența campaniilor de marketing realizate; gestionarea reclamațiilor, adresărilor și sesizărilor care nu sunt legate de produsele și/sau serviciile bancare contractate de către persoana vizată; generarea de extrase de cont pentru expedierea persoanei împuternicite de Client sau reprezentantului legal al minorului titular de cont; informarea cu privire la sechestrele /popririle înregistrate pe conturi (dacă legea nu interzice dezvăluirea acestor informații); păstrarea înregistrărilor convorbirilor audio dacă persoanele vizate au ales să utilizeze astfel de canale de comunicare puse la dispoziție de Bancă; activități de profilare și targetare a clienților vizitatori ai paginii web, utilizând unele informații colectate prin intermediul fișierelor de tip cookies în privința intenției vizitatorilor de a naviga /accesa anumite pagini /compartimente a paginilor, a completa formulare existente în vederea accesării unor produse și/sau servicii ale Băncii, etapa completării acestora și informațiile completate de către vizitator în câmpurile formularelor, chiar și în cazul în care vizitatorul nu finalizează procesul de completare apăsând butonul de tip „trimite” /”submit”.

În scopul realizării intereselor legitime ale Băncii, Banca poate prelucra datele cu caracter personal prin intermediul unor modele de inteligență artificială, inclusiv prin învățare automată, avansată, inclusiv pentru antrenarea și dezvoltarea acestora, pentru prevenirea fraudelor în conturile clienților (persoane fizice sau persoane juridice) care efectuează plăți prin cardurile de plată și/sau plăți electronice, pentru eficientizarea și îmbunătățirea activităților operaționale interne și rapoartelor Băncii, procesarea automatizată a datelor, automatizarea procesării informațiilor specifice unor documente prin extragerea informațiilor și centralizarea acestora, automatizarea redactării și traducerii unor documente, transcrierea apelurilor efectuate prin Call Centru și marcarea corespunzătoare a scopurilor comunicării, crearea unor documente și analize specifice interne, reconcilierea automată a unor tranzacții, sistematizarea unor analize și crearea mecanismelor de extragere automată a unor date și informații, creșterea nivelului de digitalizare și reducerea intervenției umane.

Banca a implementat Schema de plăți denumită MIA, împreună cu alte bănci, prestatori de servicii de plată nebancari și Banca Națională a Moldovei, prin care oferă posibilitatea Clienților de a beneficia de serviciul care permite efectuarea plăților din IPAD maibank, prin utilizarea numărului de telefon al beneficiarului plății în loc de IBAN-ul contului bancar. Pentru utilizarea MIA, numărul de telefon va reprezenta un *alias* al IBAN-ul contului bancar. Pentru funcționarea schemei de plăți MIA, băncile și prestatorii de servicii de plată nebancari participanți la acest sistem realizează un schimb de informații, inclusiv de date cu caracter personal ale clienților Băncii persoane fizice, care au activat serviciul MIA: numărul de telefon, codul IBAN al contului în lei asociat utilizării MIA, numele și prenumele. Pentru efectuarea acestei operațiuni de prelucrare a datelor cu caracter personal, Banca se bazează pe interesul său legitim de a participa la Schema de plăți MIA și de a oferi clienților servicii bancare respective.

- d) **În baza consimțământului exprimat de către persoana vizată** la inițierea relației de afaceri cu Bancă sau în alte situații ulterior, prin oricare alte formulare/modalități puse la dispoziție de Bancă, inclusiv prin intermediul mijloacelor electronice, după caz, pentru:
- prelucrarea datelor de contact pe care persoana vizată le-a furnizat către BC „MAIB” S.A. și le-a actualizat periodic, în scop de marketing adresat persoanelor fizice, prin expedierea de către Bancă a unor informații și/sau oferte personalizate cu privire la produse și servicii, care pot fi de interes pentru persoana vizată în mod personal, a studiilor de marketing cu privire la produsele și serviciile actuale și/sau viitoare ale Băncii;
 - analiza preferințelor, solvabilității, riscului de credit, gradului de îndatorare și a altor aspecte comportamentale necesare pentru generarea de oferte și comunicări personalizate de produse și servicii bancare la cererea persoanei vizate, inclusiv prin consultarea informației din registrele publice și/sau bazelor de date publice sau private, în măsură în care consimțământul persoanei vizate este necesar conform legislației aplicabile;
 - prelucrarea de către Bancă a datelor cu caracter personal, pentru generarea de oferte și comunicări personalizate bazate pe analiza preferințelor și a altor aspecte ce țin de persoana vizată, prin utilizarea unor tehnici informatice (de exemplu, fișiere cookies și/sau alte tehnologii similare) care implică efectuarea unui proces decizional automatizat (inclusiv crearea de profiluri) și care pot produce efecte juridice asupra persoanei vizate sau care o pot afecta în mod similar.

În acest scop, pentru a transmite oferte și comunicări personalizate cât mai apropiate de interesele persoanei vizate, inclusiv prin canale on-line precum rețele de socializare, Banca poate prelucra toate sau numai o parte din datele pe care persoana vizată le furnizează direct în contextul relației de afaceri cu Banca, date care rezultă din utilizarea aplicațiilor puse la dispoziție de către Bancă, inclusiv aplicațiile online prin care Banca furnizează servicii de tip mobile banking, datele pe care le furnizează partenerii contractuali ai Băncii, precum și date care rezultă din operațiunile de plată înregistrate în conturile /cardurile deținute de persoana vizată. Tehnicile informatice /algoritmii utilizați permit Băncii de a identifica preferințele persoanelor vizate privind unele dintre categoriile de produse și servicii ale Băncii și/sau ale partenerilor contractuali ai acesteia. În urma preferințelor identificate și a altor detalii care rezultă din comportamentul avut în contextul relației de afaceri, Banca îi va comunica persoanei vizate oferte axate în special pe categoriile de produse și servicii care pot fi de interes pentru aceasta. Prelucrarea datelor cu caracter personal în acest scop reprezintă beneficiul de a pune la dispoziția persoanei vizate oferte cât mai adaptate nevoilor acesteia.

De asemenea, reieșind din faptul că **maib** își dorește să transmită oferte personalizate, în funcție de preferințele și interesele identificate, persoana vizată este informată că este posibil ca ofertele privind produse și servicii pentru care persoana vizată nu și-a manifestat anterior interesul să nu îi fie aduse la cunoștință.

Consimțământul exprimat cu privire la activitățile de prelucrare menționate *supra* poate fi retras în orice moment, fără a afecta legalitatea activităților de prelucrare efectuate înaintea retragerii, prin transmiterea unei cereri scrise, datate și semnate, prin intermediul oricărei dintre sucursale sau agenții ale Băncii (lista subdiviziunilor teritoriale și adresele acestora sunt disponibile pe pagina web <https://www.maib.md/ro/retea-unitati?type=0>), sau la adresa de email: info@maib.md.

De asemenea, aveți posibilitatea de a expedia cererea direct către Responsabilul cu Protecția Datelor cu Caracter Personal, la adresa de email: protectiadatelor@maib.md.

Este posibil ca, după vânzarea unei polițe de asigurare și executării plății primelor de asigurare, Banca să preia de la persoana vizată și să transmită documente contractuale către societatea de asigurare. În aceste cazuri, persoana vizată poate furniza Băncii

categorii speciale de date cu caracter personal (de ex. date privind starea sănătății), astfel de prelucrare a datelor va fi efectuată de **maib** în numele și conform instrucțiunilor societății de asigurare.

În aceste cazuri, consimțământul persoanei vizate pentru această activitate de prelucrare va fi exprimat prin intermediul documentelor specifice ale Societății de asigurare, care acționează în calitate de Operator de date cu caracter personal.

Datele colectate în scopurile menționate *supra* pot fi prelucrate și în scopuri subsecvente, însă numai în măsură în care aceste scopuri subsecvente sunt compatibile cu scopurile inițiale în care au fost colectate datele. În acest sens, Banca va întreprinde măsurile necesare pentru analiza compatibilității scopurilor, în conformitate cu cerințele legale.

4. Profilare și procese decizionale automatizate

Pentru realizarea scopurilor de prelucrare menționate mai sus, în anumite situații (de exemplu, în contextul aplicării măsurilor de precauție privind clienții în scopul prevenirii spălării banilor și finanțării terorismului), în contextul indentificării și evaluării potențialelor dificultăți de plată conform contractului de credit încheiat, prin determinarea indicatorilor de avertizare timpurie; în contextul evaluării de risc efectuate pentru luarea unei decizii privind solicitarea unui produs de credit, respectiv pentru prestarea serviciilor bancare aferente produselor de credit; în contextul prevenirii și identificării fraudelor etc.), este necesară prelucrarea prin mijloace automate a datelor cu caracter personal.

Astfel de activități de prelucrare pot implica și evaluarea anumitor aspecte referitoare la persoanele vizate pentru scopul de analiză a unor caracteristici cu privire la acestea, precum educația, vârsta, situația financiară sau comportamentul acestora (inclusiv din perspectiva tranzacțiilor, respectiv a activităților vizând jocuri de noroc și/sau pariuri).

În baza acestor prelucrări realizate prin mijloace automate se iau decizii, cu sau fără intervenție umană, care pot avea efecte juridice pentru persoanele vizate (de exemplu, refuzul oferirii unui produs sau serviciu bancar) sau o pot afecta similar într-o măsură semnificativă (de exemplu, afectarea situației financiare a persoanei vizate, cum ar fi eligibilitatea pentru un produs de creditare).

În cazul activităților de prelucrare care implică un astfel de proces decizional automatizat, persoana vizată are, pe lângă drepturile menționate la pct.8. de mai jos și următoarele drepturi:

- de a obține din partea Băncii intervenția umană cu privire la procesul decizional automatizat;
- de a-și exprima punctul de vedere cu privire la procesul decizional automatizat; și
- de a contesta decizia luată exclusiv pe baza unei prelucrări automate care produce efecte juridice sau afectează persoana vizată similar într-o măsură semnificativă.

Drepturile pot fi exercitate prin expedierea unei cereri în acest sens (pe suport de hârtie/în format electronic, prin e-mail) la adresa de email: info@maib.md. De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta și Responsabilul cu Protecția Datelor cu Caracter Personal, la adresa de email: protectiadatelor@maib.md.

5. Transmiterea datelor cu caracter personal

Pentru realizarea scopurilor de prelucrare, BC „MAIB” S.A. va transmite sau poate transmite datele cu caracter personal, în măsura în care acest lucru este necesar, către următoarele categorii de destinatari: persoana vizată, debitorii creanțelor ipotecate (dacă este cazul), reprezentanții Băncii, evaluatorul independent – pentru evaluarea bunurilor propuse în garanție (dacă este cazul), notari publici (dacă este cazul), Instituția Publică „Organizația pentru Dezvoltarea Antreprenoriatului” (dacă este cazul), reprezentanții legali sau convenționali ai persoanei vizate, alte persoane fizice sau juridice care prelucrează datele cu caracter personal în numele Băncii, parteneri contractuali ai Băncii, operatori asociați ai Băncii în operațiunile de prelucrare a datelor cu caracter personal; instanțele de judecată, autorități

publice centrale, inclusiv Serviciul Fiscal de Stat pentru raportările CRS făcute de SFS către autoritățile fiscale din jurisdicțiile partenere, Banca Națională a Moldovei, autorități cu atribuții în domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor, finanțării terorismului și aplicării măsurilor restrictive internaționale, autorități publice locale, organe de urmărire penală, instituții bancare în contextul plăților inițiate de Clientul Băncii, beneficiarul plății inițiate de Clientul Băncii, prestatori de servicii de plată nebankari, organizații internaționale, furnizorii de bunuri și servicii, birouri istoriilor de credit, societăți de asigurare și reasigurare, Depozitarul Central Unic al Valorilor Mobiliare, societățile de investiții licențiate, care dețin datele și/sau mențin registrele de evidență a conturilor personale și a drepturilor asupra valorilor mobiliare; organizații profesionale, organizații de cercetare a pieței, prestatori de servicii de încredere calificați, companii de colectare a debitelor /recuperare a creanțelor, executori judecătorești, alte organe de executare și autorități care pot institui măsuri asigurătorii, sechestre și popriri pe conturile persoanelor vizate deschise la Bancă; Î.S. „Poșta Moldovei” și alți prestatori ai serviciilor poștale, după caz; furnizori /operatori ai rețelelor de socializare și care pot avea calitatea de operatori, operatori asociați împreună cu Bancă sau persoane împuternicite ale Băncii, societăți de asigurare pentru care Banca poate acționa ca intermediar /agent bancassurance.

6. Transferul datelor cu caracter personal

Pentru realizarea scopurilor descrise în prezenta Informare, este posibil ca BC „MAIB” S.A. să transfere anumite categorii de date cu caracter personal în afara Republicii Moldova, în state membre ale Uniunii Europene (UE) și cele din Spațiul Economic European (SEE) și în alte state care asigură sau, eventual, care nu asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal.

În cazul transferurilor în state care nu asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal, Banca își va întemeia transferul datelor cu caracter personal pe baza clauzelor contractuale standard aprobate prin Ordinul Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal sau alte garanții recunoscute de lege. Este posibil ca pe parcursul desfășurării activității, statele de transfer menționate supra să se modifice.

Lista statelor care asigură un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal este aprobată prin Decizia Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal, disponibilă pe pagina web: <https://datepersonale.md/wp-content/uploads/2022/04/decizia-nr.23-din-17-martie-2022.pdf>.

7. Durata prelucrării datelor cu caracter personal

Pentru realizarea scopurilor de prelucrare, **maib** va prelucra datele cu caracter personal pe durata necesară îndeplinirii scopurilor respective, cum ar fi, de exemplu, pe durata prestării serviciilor, cât și ulterior, atunci când există o obligație legală din domeniul activității băncilor, fiscal sau din alt domeniu, ori un interes legitim pentru a proceda astfel (de exemplu, pentru a vă furniza informațiile solicitate etc.). Este posibil ca, după expirarea termenelor de arhivare și păstrare, stabilite conform legii, Banca să efectueze anonimizarea datelor, astfel lipsindu-le de caracterul personal, și să continue prelucrarea datelor anonime în scopuri statistice.

8. Drepturile persoanelor fizice vizate

Persoanele vizate beneficiază de următoarele drepturi în contextul prelucrării datelor cu caracter personal ale acestora:

Dreptul la informare este dreptul persoanei vizate de a fi informată cu privire la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, inclusiv cu privire la scopurile și temeiurile prelucrării datelor, categoriile de date cu caracter personal vizate, destinatarii sau categoriile de destinatari ai datelor, existența drepturilor prevăzute de legislația privind protecția datelor cu caracter personal pentru persoana vizată și condițiile în care acestea pot fi exercitate, identitatea și datele de contact ale Băncii și ale Responsabilului cu Protecția Datelor cu Caracter Personal.

Dreptul de acces la date este dreptul persoanei vizate de a obține de la Bancă, la cerere și în mod gratuit, confirmarea faptului că datele cu caracter personal care o vizează, sunt sau nu prelucrate de către aceasta și, în caz afirmativ, acces la datele respective și la informații relevante cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal.

Dreptul la rectificare este dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere, în mod gratuit și fără întârzieri nejustificate, rectificarea datelor inexacte sau incomplete care o privesc.

Dreptul la ștergerea datelor („dreptul de a fi uitat”) este dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsură în care sunt îndeplinite expres condițiile prevăzute de lege, ștergerea datelor cu caracter personal care privesc acea persoană. Este posibil ca, în urma solicitării de ștergere a datelor cu caracter personal, Banca să efectueze anonimizarea datelor, astfel lipsindu-le de caracterul personal, și să continue prelucrarea datelor anonime în scopuri statistice. Banca poate refuza ștergerea datelor în cazul în care nu sunt întrunite condițiile expres prevăzute de lege.

Dreptul la restricționarea prelucrării este dreptul persoanei vizate de a obține, la cerere și în mod gratuit, în măsură în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, limitarea prelucrării datelor cu caracter personal, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora. Pe durata restricționării, datele vor fi păstrate de Bancă, însă vor fi prelucrate numai în cazurile și în condițiile prevăzute de lege.

Dreptul la opoziție este dreptul persoanei vizate de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care o vizează să facă obiectul unei prelucrări, în măsură în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege. Atunci când prelucrarea datelor cu caracter personal care o privesc este efectuată în scop de marketing direct, persoana vizată are dreptul de a se opune în orice moment unei astfel de prelucrări.

Dreptul de a nu fi supus unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automatizată este dreptul persoanei vizate de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrări efectuate prin mijloace automatizate (inclusiv crearea de profiluri) care produce efecte juridice în privința persoanei vizate sau o afectează în mod similar într-o măsură semnificativă, precum și dreptul de a solicita, în condițiile prevăzute de lege, intervenție umană, exprimarea punctului său de vedere și contestarea deciziei.

Dreptul la portabilitatea datelor este dreptul persoanei vizate de a primi, la cerere și în mod gratuit, datele cu caracter personal care o privesc și pe care le-a furnizat către Bancă, într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către **maib** către alt operator de date, în măsura în care acest lucru este posibil din punct de vedere tehnic și doar în măsură în care sunt îndeplinite condițiile prevăzute de lege, fără a aduce atingere drepturilor și libertăților altora.

Dreptul de a se adresa în justiție sau Centrului Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal (informațiile relevante sunt disponibile pe pagina web: <https://datepersonale.md/>), în cazul în care persoana vizată consideră că prelucrarea datelor sale cu caracter personal încalcă prevederile legale, pentru apărarea oricăror drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal.

Pentru detalii suplimentare cu privire la drepturile de care beneficiați în contextul activităților de prelucrare a datelor cu caracter personal efectuate de BC „MAIB” S.A., puteți să ne transmiteți solicitarea prin intermediul oricărei dintre sucursale sau agenții ale Băncii (lista subdiviziunilor teritoriale și adresele acestora sunt disponibile pe pagina web <https://www.maib.md/ro/retea-unitati?type=0>), sau ne puteți contacta la adresa de email: info@maib.md.

De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta direct Responsabilul cu Protecția Datelor cu Caracter Personal, la adresa de email: protectiadatelor@maib.md.

9. Confidențialitatea datelor cu caracter personal

Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul **maib** se efectuează în conformitate cu prevederile legislației aplicabile, iar monitorizarea conformării cu aceste cerințe este asigurată inclusiv de către Responsabilul cu Protecția Datelor cu Caracter Personal, care poate fi contactat la adresa de email: protectiadatelor@maib.md.

Cursurile de instruire a salariaților sunt obligatorii în Bancă, și se desfășoară atât la etapa de angajare, cât și anual, prin îmbinarea informației privind cerințele legislației (după caz – privind modificările care au avut loc), precum și practicile aplicabile. Acestea vizează aspecte privind activitățile de prelucrare, inclusiv cele susceptibile să genereze riscuri pentru persoanele vizate, regulile stabilite în Bancă pentru asigurarea protecției adecvate și a confidențialității datelor cu caracter personal etc.

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către Bancă are loc și cu respectarea prevederilor Legii privind activitatea băncilor nr.202/2017, care impune obligativitatea păstrării confidențialității și a secretului bancar.

În cazul în care datele cu caracter personal sunt prelucrate de partenerii contractuali ai Băncii (furnizori de bunuri sau servicii), în vederea executării unui contract încheiat cu **maib**, aceștia sunt obligați să respecte cerințele aplicabile ale legislației privind protecția datelor cu caracter personal și să asigure, la rândul lor, respectarea de către salariații săi și personalul implicat a acestor cerințe în activitatea de prelucrare a datelor.

Partenerii contractuali ai Băncii au obligația să ia toate măsurile tehnice și organizatorice necesare pentru asigurarea protecției datelor cu caracter personal colectate, stocate sau prelucrate de acesta prin orice altă modalitate. De asemenea, partenerii contractuali garantează că salariații și /sau alte persoane terțe antrenate în prestarea Băncii a serviciilor au fost informați și instruiți în măsură suficientă cu privire la prevederile legislației în domeniul protecției datelor cu caracter personal, inclusiv dar fără a se limita la prevederile Legii nr.195/2024, la cerințele minime de securitate a operațiunilor de prelucrare a datelor cu caracter personal, la cerințele de prelucrare a datelor cu caracter personal numai în scopuri și volum limitat, doar pentru prestarea serviciilor care fac obiectul contractului; precum și cu privire la caracterul confidențial al informațiilor furnizate de către Client sau care au devenit cunoscute pe parcursul desfășurării relațiilor contractuale cu Bancă, și că acești salariați și /sau persoane terțe și-au asumat obligația de confidențialitate a datelor cu caracter personal și la păstrarea secretului profesional.

Obligația de a asigura confidențialitatea și securitatea datelor cu caracter personal subzistă atât pentru Bancă, cât și pentru furnizor și după încetarea termenului contractului și/sau desfășurării activității care constituie obiectul contractului.

10. Date de contact

În cazul în care, pe lângă informația prezentată în această Informare, aveți nevoie de anumite clarificări suplimentare, ne puteți transmite solicitarea prin intermediul oricărei dintre sucursale sau agenții ale Băncii (lista subdiviziunilor teritoriale și adresele acestora sunt disponibile pe pagina web <https://www.maib.md/ro/retea-unitati?type=0>), sau ne puteți contacta la adresa de email: info@maib.md.

De asemenea, aveți posibilitatea de a contacta direct Responsabilul cu Protecția Datelor cu Caracter Personal, la adresa de email: protectiadatelor@maib.md.