

la Ghidul canalelor on-line de informare „MAIBChatbot” și „MAIBusinessbot”

Condiții de utilizare „MAIBChatbot”

1. Dispoziții generale

- 1.1. **MAIBChatbot** – reprezintă un canal on-line de tip Chatbot, disponibil pe platforme de mesagerie instantanee prin intermediul căruia Banca oferă Clienților/Clienților ocazionali (în continuare „Utilizatori”) acces la un set de servicii.
- 1.2. Pe MAIBChatbot sunt disponibile următoarele servicii:
 - 1.2.1. Notificări - oferă posibilitatea Utilizatorului de a primi notificări privind tranzacțiile efectuate cu/prin conturile sale bancare;
 - 1.2.2. Utilizează codul de rest - oferă posibilitate Utilizatorului să folosească codul de rest pentru achitarea serviciilor de telefonie mobile, internet etc, obținut în urma operațiunii FX ATM.
 - 1.2.1. Live chat – ofera posibilitatea Utilizatorului de a lua legătura cu un operator SCC în scop informativ sau de ordin tehnic;
- 1.3. Banca oferă acces la funcționalitățile MAIBChatbot, iar Utilizatorul este responsabil de folosirea corespunzătoare a MAIBChatbot, de asigurare a confidențialității utilizării contului personal din platformele de mesagerie instantanee și a elementelor de identificare (după caz) utilizate în interfața MAIBChatbot.
- 1.4. MAIBChatbot este disponibil Utilizatorilor pe următoarele platforme de mesagerie instantanee: Viber, Telegram, etc.
- 1.5. Pentru utilizarea MAIBChatbot, Banca nu percepe comisioane, accesul la acesta fiind oferit utilizatorilor în mod gratuit.
- 1.6. Accesul la serviciile integrate în MAIBChatbot este oferit utilizatorului 24/7.
- 1.7. Prezentele Condiții de utilizare reprezintă o ofertă publică de utilizare a **MAIBChatbot** și sunt adresate tuturor persoanelor fizice interesate.

2. Noțiuni

- 2.1. **Autentificare** – o procedură care permite Băncii să verifice identitatea unui Utilizator, inclusiv utilizarea de către acesta a elementelor de securitate personalizate ale utilizatorului;
- 2.2. **Autentificare de tip SMS OTP (One Time Password)** – tipul autentificării, care prevede utilizarea pentru autentificare numărul de telefon și OTP, introduse în interfața MAIBChatbot pentru utilizarea serviciului Notificări;
- 2.3. **Bancă/maib** - BC „MAIB” S.A.
- 2.4. **Chatbot** - reprezintă un program de tip robot, integrat și disponibil spre utilizare în platforme de mesagerie instantanee instalate la telefonul mobil tip smartphone, calculator sau tabletă, care în mod automat răspunde la interpelările Utilizatorului și execută funcții solicitate de acesta;
- 2.5. **Client** – persoana fizică, deținător al unui card de plată emis de maib care utilizează ori beneficiază de serviciile oferite prin MAIBChatbot;



- 2.6. **Client ocazional** - (în continuare „Non-client”) orice persoană fizică care nu deține un cont la Bancă și care utilizează ori beneficiază de servicii prestate de Bancă prin intermediul MAIBChatbot;
- 2.7. **Date cu caracter personal** – date cu caracter personal – orice informație referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă (subiect al datelor cu caracter personal). Persoana identificabilă este persoana 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;
- 2.8. **FX ATM** – serviciul de schimb valutar în numerar la bancomat;
- 2.9. **Parolă de unică folosință/OTP (One Time Password)** – cod alfanumeric, generat în mod aleatoriu, transmis Utilizatorului prin intermediul unui mesaj SMS, la numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii și care este utilizat în calitate de cod de autentificare sau efectuare a tranzacțiilor electronice;
- 2.10. **Prelucrarea datelor cu caracter personal** – operațiune sau serie de operațiuni efectuate de Bancă prin mijloace automatizate sau neautomatizate asupra categoriilor de date cu caracter personal ale Utilizatorilor, ce fac obiectul reglementării prezentului act normativ;
- 2.11. **Tranzacție** – operațiune de plată, efectuată inclusiv în formă electronică prin intermediul sistemului automatizat de deservire la distanță, utilizând un mecanism ce permite verificarea autenticității, integrității și nonrepudierii acesteia.

3. Prelucrarea datelor cu caracter personal

- 3.1. Datele cu caracter personal, prelucrate în cadrul MAIBChatbot, sunt tratate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și normelor internaționale aplicabile, care reglementează protecția datelor cu caracter personal. Banca este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal, cu numărul 0000144, la Centrul Național pentru Protecția Datelor cu Caracter Personal.
- 3.2. **Scopul prelucrării datelor cu caracter personal** în cadrul MAIBChatbot constă în conectarea de către Bancă la serviciile prestate prin intermediul platformelor de mesagerie instantanee, indicate în pct. 1.4. din prezentele Condiții de utilizare.
- 3.3. **Temeiul legal** de prelucrare a datelor cu caracter personal de către Bancă îl constituie obligația legală care îi revine Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor (Legea privind activitatea băncilor, nr.202 din 06.10.2017), precum și obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte (contractul de cont curent bancar pentru persoane fizice și contractul privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice).
- 3.4. **Subiect al datelor cu caracter personal** este orice Client, care a parcurs etapa de conectare, în cadrul căreia a indicat următoarele date personale de identificare (nr. telefon), ce va avea acces la MAIBChatbot.
- 3.5. În cadrul MAIBChatbot sunt prelucrate următoarele **categorii de date cu caracter personal**:
- 3.5.1. *date de identificare*: nume, prenume, număr de telefon mobil, precum și numărul contractului cu prestatorul de serviciu (în cazul utilizării codului de rest);
- 3.5.2. *date bancare*: conturi bancare, tranzacții bancare și istoricul acestora, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor;

- 3.5.3. *date tehnice la utilizarea MAIBChatbot*: OTP pentru identificarea Clientului la conectarea serviciului Notificări.
- 3.6. **Sursele de proveniență** a datelor cu caracter personal, prelucrate de către MAIBChatbot, sunt următoarele:
- 3.6.1. cererea de deschidere a contului bancar persoanei fizice, la încheierea cu Banca a contractului de cont curent bancar pentru persoane fizice;
 - 3.6.2. cererea de emitere card pentru persoane fizice, la încheierea cu Banca a contractului privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele fizice;
 - 3.6.3. informațiile obținute nemijlocit prin intermediul MAIBChatbot.
- 3.7. **Termenul de prelucrare a datelor** este stabilit, astfel încât să permită identificarea subiecților datelor cu caracter personal pe o perioadă care nu va depăși durata necesară atingerii scopurilor pentru care sunt colectate și ulterior prelucrate. Banca este obligată legal să păstreze datele de identitate și înregistrările tuturor operațiunilor financiare, ce decurg din derularea relațiilor contractuale sau tranzacțiilor ocazionale, pe o perioadă de minim 5 ani de la închiderea relației contractuale, respectiv de la realizarea tranzacției ocazionale, într-o formă corespunzătoare (5 ani pe suport de hârtie și, ulterior, până la 5 ani – în format electronic). La expirarea termenului de stocare, datele sunt distruse/șterse. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă.
- 3.8. **Transmiterea datelor cu caracter personal în adresa unor persoane terțe** se efectuează numai în cazurile când acest fapt este în mod expres permis sau prescris de legislația în vigoare. Datele prelucrate în cadrul MAIBChatbot pot fi transmise către terțe părți, și anume:
- 3.8.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;
 - 3.8.2. autorităților de supraveghere, fiscale și/sau instanțe judecătorești sau altor organe abilitate prin lege, în cazurile când Banca este obligată să furnizeze astfel de informații în conformitate cu legislația în vigoare.
- 3.9. Utilizând MAIBChatbot, în scop de a beneficia de serviciile solicitate, Utilizatorul își exprimă acordul expres privind **transmiterea datelor prin intermediul platformelor de mesagerie instantanee**. Banca nu își asumă răspunderea pentru asigurarea confidențialității și integrității datelor transmise prin intermediul platformelor de mesagerie. Securitatea datelor transmise prin intermediul platformelor de mesagerie se asigură prin garanțiile și politicile de confidențialitate a datelor, politici acceptate de utilizatori odată cu crearea conturilor de utilizator, dar și în procesul de utilizare a respectivelor platforme de mesagerie. Deținătorii acestor platforme declară că sunt instituite garanții adecvate pentru țările în care informațiile sunt procesate (cum ar fi angajamentele contractuale) în conformitate cu cerințele legale aplicabile pentru a asigura că datele sunt protejate în mod adecvat. Totodată, aceste platforme cad sub incidența Regulamentului UE 2016/679 privind protecția generală a datelor persoanelor fizice (GDPR) și sunt responsabile pentru prejudiciul cauzat de operațiunile sale de prelucrare, care încalcă acest Regulament.
- 3.10. Subiecții datelor cu caracter personal, prelucrate în cadrul MAIBChatbot, **beneficiază de următoarele drepturi**:
- 3.10.1. să dispună de acces liber la datele sale cu caracter personal, inclusiv de dreptul de a efectua copiile datelor respective, cu excepția situațiilor prevăzute în legislația în vigoare;

- 3.10.2. dreptul de intervenție asupra datelor cu caracter personal, ce prevede rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor cu caracter personal a căror prelucrare contravine legii, în special datorită caracterului incomplet sau inexact al datelor;
- 3.10.3. de a se opune în orice moment, în mod gratuit, din motive întemeiate și legitime legate de situația sa particulară, ca datele cu caracter personal care îl vizează să facă obiectul unei prelucrări, cu excepția cazurilor în care legea stabilește altfel;
- 3.10.4. alte drepturi menționate în legislația Republicii Moldova, precum și în reglementările internaționale aplicabile.

3.11. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul MAIBChatbot, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/reclamație) scrisă, datată și semnată, la sediul Băncii din mun. Chișinău, str. Constantin Tănase, nr. 9/1, sau prin e-mail: protectiadatelor@maib.md. Orice sesizare, adresată Băncii în scris, va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

4. Cerințele pentru utilizarea MAIBChatbot

- 4.1. Pentru a utiliza serviciul „Notificări”, Utilizatorul trebuie să dețină:
 - 4.1.1. Card de plată activ emis de BC “MAIB” S.A.;
 - 4.1.2. Telefon mobil (numărul de telefon al căruia este înregistrat în baza de date a băncii);
 - 4.1.3. Dispozitiv electronic cu acces la internet (telefon tip smartphone, calculator sau tabletă);
 - 4.1.4. Cont pe una din platformele de mesagerie instantanee, indicate la pct 1.4 din prezentele Condiții de utilizare.
- 4.2. Pentru a utiliza serviciul „Utilizează codul de rest”, Utilizatorul trebuie să dețină „Bonul intermediar” obținut în urma serviciului „FX ATM”.

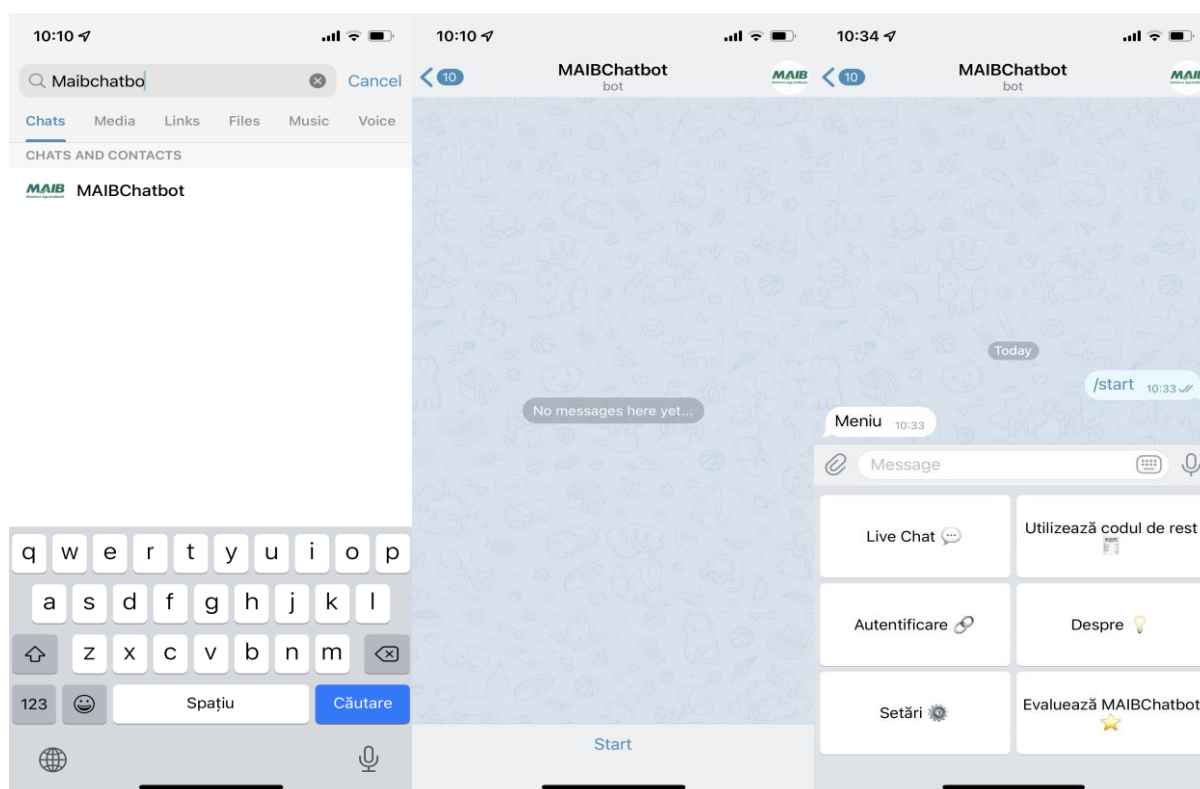
5. Modalitatea de utilizare a MAIBChatbot

- 5.1. **Cerințele minime față de echipamentul tehnic** prin care va fi accesat MAIBChatbot: Clientul trebuie să dispună de un telefon tip smartphone, tabletă sau calculator, pe care să fie instalate platformele de mesagerie instantanee, indicate în pct. 1.4. din prezentele Condiții de utilizare.
- 5.2. Banca oferă acces la serviciile MAIBChatbot, iar Utilizatorul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a Chatbot-ului, de asigurare a confidențialității utilizării contului său din rețelele de socializare și a elementelor de identificare utilizate în Chatbot.
- 5.3. **Cerințele minime de securitate informațională a dispozitivului electronic** pentru utilizarea MAIBChatbot sunt:
 - 5.3.1. Setarea parolei de acces la dispozitivul electronic utilizat (telefon tip smartphone, calculator sau tabletă);
 - 5.3.2. Setarea parolei de acces la platforma de mesageriei instantanee utilizată;
 - 5.3.3. Actualizarea sistemului de operare al dispozitivului electronic utilizat (iOS, Android, Windows etc);
 - 5.3.4. Actualizarea ultimei versiuni ai platformei de mesagerie instantanee utilizată;
 - 5.3.5. Instalarea și utilizarea unei aplicații antivirus.

- 5.4. În caz de pierdere/furt a dispozitivului electronic sau în caz de suspiciuni de utilizare neautorizată a dispozitivului electronic de către persoane terțe, Clientul va informa despre acest incident Banca la datele de contact indicate la pct.10.6. din prezentele Condiții de utilizare.

6. Modalitatea de accesare a MAIBChatbot

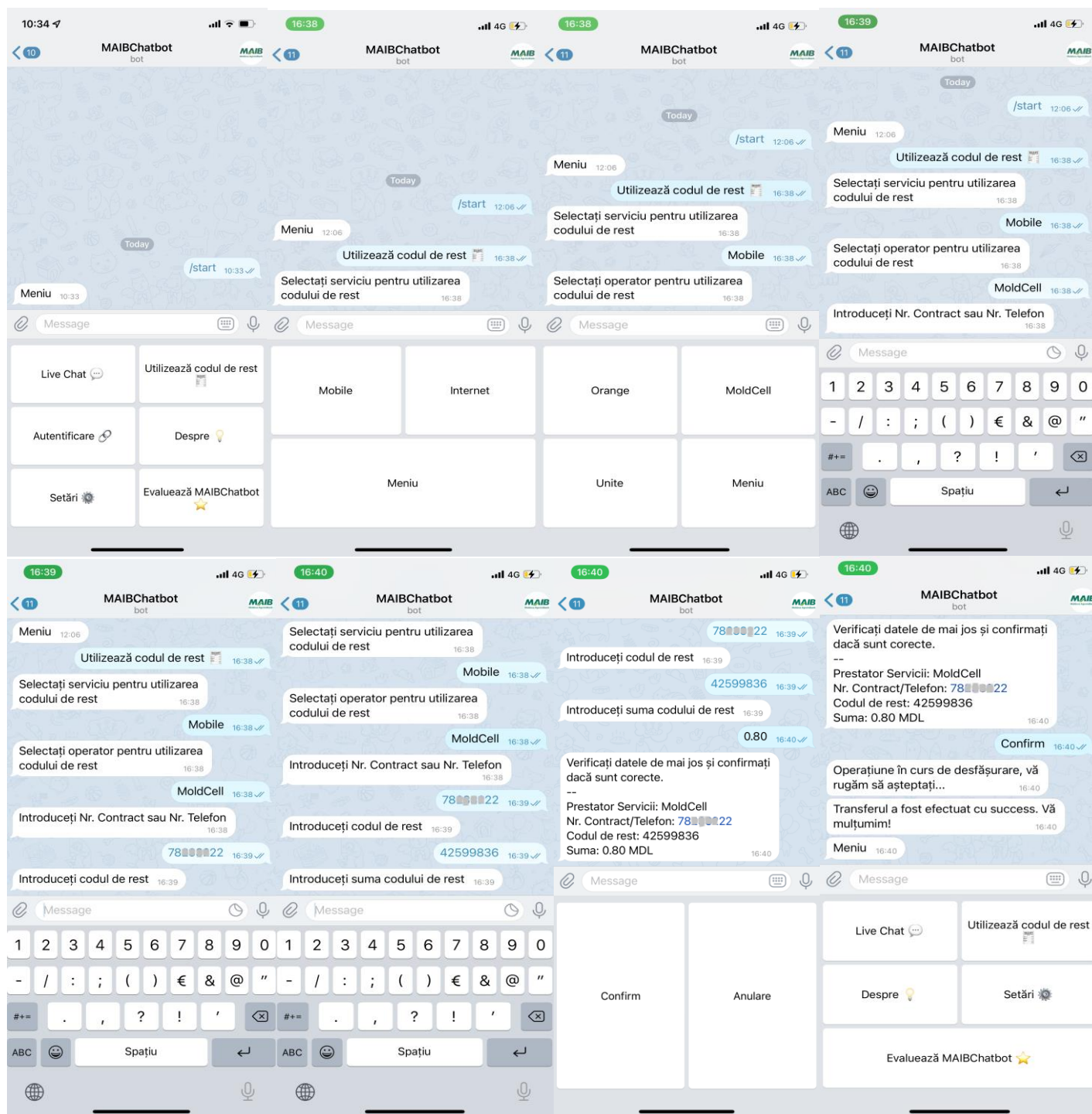
- 6.1. Utilizatorul accesează platforma de mesagerie instantanee, unde căuta „MAIBChatbot” în secțiunea „Public” / „Search” și îl adaugă în lista de contacte.
- 6.2. După adăugarea MAIBChatbot în lista de contacte, Utilizatorul va recepționa în interfața Chatbotului un mesaj de salut cu condițiile de utilizare.
- 6.3. În urma luării cunoștințe cu condițiile de accesare selectează opțiunea /START;
- 6.4. **Acceptarea „Condiții de utilizare MAIBChatbot”:** prin accesarea serviciului „Utilizează codul de rest” sau introducerea OTP, Utilizatorul confirmă că a luat cunoștință și este de acord cu „Condiții de utilizare MAIBChatbot”.



7. Modalitatea de utilizare a serviciului „Utilizează codul de rest”

- 7.1. Utilizatorul după accesarea MAIBChatbot conform prevederile pct.6. din prezentele Condiții de utilizare, selectează butonul „Utilizează codul de rest” din meniul Chatbot-ului.
- 7.2. Selectează butonul cu tipul serviciului care dorește să-l achite (ex: telefonie mobila, internet etc);
- 7.3. Selectează operatorul de servicii.

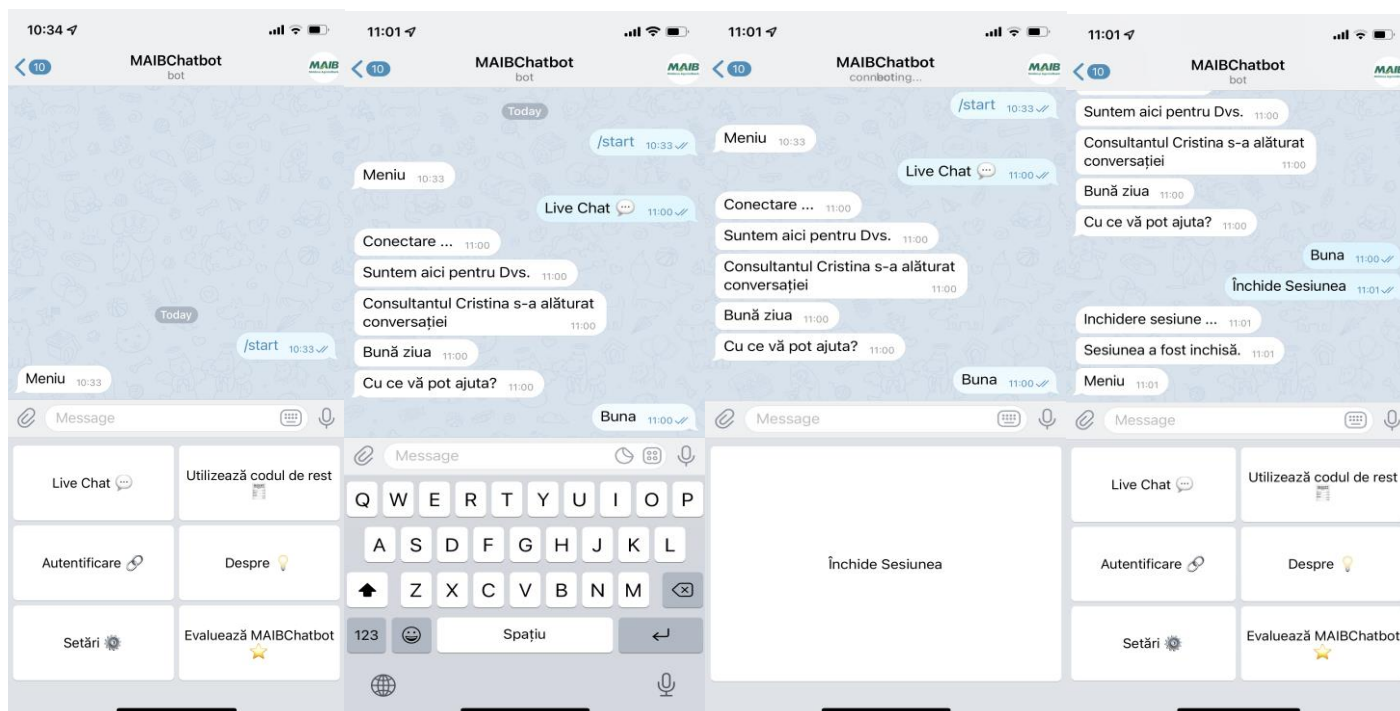
- 7.4. Introduce numărul de telefon mobil sau numărul de contract identificat la operatorul de servicii.
- 7.5. Introduce datele codului de rest și suma restului din „Bonul intermediar”.
- 7.6. Tastează butonul „Confirm” privind datele introduse anterior.
- 7.7. Primește în Chatbot mesaj cu privire la statutul achitării inițiate.



Notă: Modalitatea de autentificare este identică în toate platformele de mesagerie instantanee indicate la pct. 1.4. din prezentele Condiții de utilizare.

8. Modalitatea de utilizare a serviciului „Live chat”

- 8.1. Accesează platforma de mesagerie și din secțiunea „Public” a mesageriei adaugă în lista de contacte – MAIBChatbot;
- 8.2. Recepționează în interfața MAIBChatbot un mesaj de salut și accesează opțiunea /START;
- 8.3. Tastează butonul „Live chat”;
- 8.4. După discuția cu operatorul SCC, tastează butonul „Închide sesiunea” sau sesiunea va fi închisă de către operator;

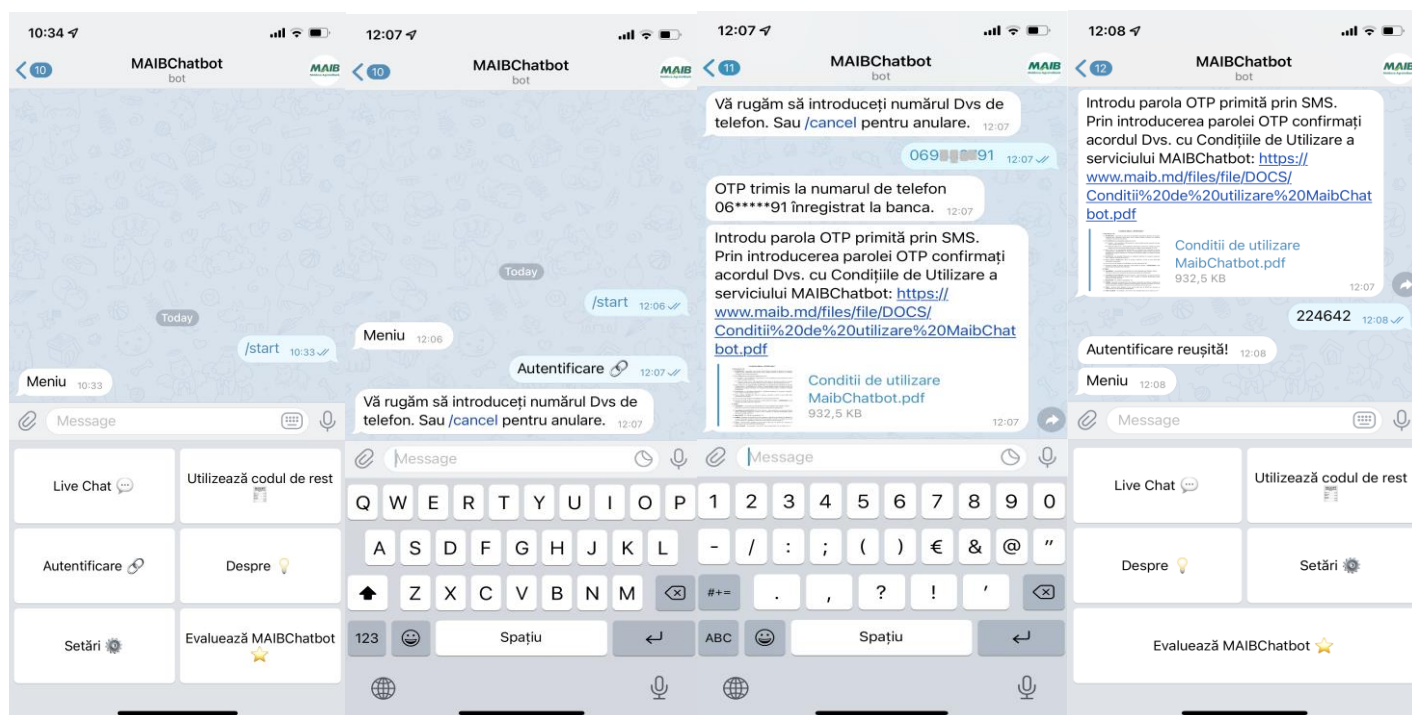


9. Modalitatea de utilizare a serviciului „Notificări”

- 9.1. Accesul la serviciul „Notificări” este acordat Utilizatorului doar după ce parcurge procedura de autentificare.
- 9.2. Pentru autentificare utilizatorul tastează butonul „Autentificare” (Autentificare de tip SMS OTP), etapă obligatorie de parcurs pentru conectare și utilizarea mai departe a serviciului „Notificare”.
- 9.3. Introduce numărul de telefon mobil și ulterior introduce în Chatbot OTP-ul atribuit de Bancă prin SMS, valabil în decurs de 30 minute.
- 9.4. Prin introducerea OTP, Utilizatorul confirmă, că a luat cunoștință și este de acord cu „Condiții de utilizare MAIBChatbot”.
- 9.5. Autentificare concomitentă pe mai multe platforme de mesagerie, nu este posibilă. La accesarea unei alte platforme de mesagerie, Utilizatorul va fi deconectat în mod automat de la platforma utilizată precedent.
- 9.6. După autentificare cu succes, MAIBChatbot va propune Utilizatorului activare/dezactivare notificărilor prin intermediul MAIBChatbot-ului.
 - 9.6.1. Pentru a iniția recepționarea de notificări prin MAIBChatbot privind tranzacțiile cu carduri și soldurile acestora, Utilizatorul va accesa butonul “Activare notificări”.

9.6.2. Pentru a stopa recepționarea de notificări prin MAIBChatbot privind tranzacțiile cu carduri și soldurile acestora, Utilizatorul va accesa butonul “Dezactivare notificări”.

9.7. Mesajele de informare sunt livrate după principiul abonării, fără confirmarea cu OTP.



Notă: Modalitatea de autentificare este identică în toate platformele de mesagerie instantanee indicate la pct. 1.4. din prezentele Condiții de utilizare.

10. Alte comenzi care pot fi tastate de Utilizatorul MAIBChatbot

- 10.1. /Ajutor (sau selectând din meniul principal butonul Ajutor) – robotul va oferi informație despre serviciile MAIBChatbot.
- 10.2. Schimbarea limbii robotului: /ro –se modifică în limba română, /ru – se modifică în limba rusă.
- 10.3. Întreruperea unui proces: /cancel.
- 10.4. Părăsirea aplicației: /logout.
- 10.5. Utilizatorul va primi informații privind utilizarea serviciilor Chatbot-ului prin comenzile: “/?”.

11. Dispoziții finale

- 11.1. Utilizatorul confirmă că prezentele Condiții sunt clare pentru el și le acceptă în totalitate.
- 11.2. Utilizatorul vor fi informați despre încetarea/modificarea prezentelor Condiții sau despre intrarea în vigoare a noilor Condiții de utilizare a MAIBChatbot, conform Actelor normative interne și a legislației în vigoare, prin intermediul publicării informației respective/plasării versiunii noilor Condiții de utilizare pe site-ul www.maib.md. Condițiile se consideră modificate din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul www.maib.md.
- 11.3. Orice neînțelegeri și revendicări ce rezultă din utilizarea MAIBChatbot urmează a fi soluționate de către părți pe cale amiabilă. În lipsa unui consens, litigiile părților urmează a fi soluționate în modul stabilit de legislația în vigoare a Republicii Moldova.



11.4. Banca va oferi Utilizatorului suport în utilizarea serviciului MAIBChatbot, prin intermediul Serviciului Contact Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: info@maib.md.