

## I. IDENTITATEA ȘI DATELE DE CONTACT ALE OPERATORULUI

**1.1.** BC „MAIB” S.A. (*în continuare Banca/maib*), înregistrată în Registrul de stat al persoanelor juridice la 21 mai 2001, numărul de identificare de stat – 1002600003778, licența seria A MMII nr.004506, eliberată de Banca Națională a Moldovei la 23.02.2018, cu sediul: MD-2012, mun. Chișinău, str. 31 august 1989, nr. 127.

**1.2.** Banca este înregistrată în calitate de operator de date cu caracter personal, în Registrul de evidență al operatorilor de date cu caracter personal, sub numărul 0000144.

## II. PRINCIPIILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

**2.1.** Datele cu caracter personal, prelucrate în cadrul Băncii, sunt tratate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și normelor internaționale aplicabile, care reglementează protecția datelor cu caracter personal.

**2.2.** Prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul Băncii se bazează pe următoarele principii:

- 2.2.1. *legalitate, echitate și transparență* – datele cu caracter personal sunt prelucrate cu bună-credință și în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, în mod echitabil și transparent față de persoana vizată;
- 2.2.2. *limitarea scopului* – datele cu caracter personal sunt colectate în scopuri determinate, explicite și legitime și nu sunt prelucrate ulterior într-un mod incompatibil cu aceste scopuri;
- 2.2.3. *minimizarea datelor* – datele cu caracter personal sunt adecvate, relevante și limitate la ceea ce este necesar în raport cu scopurile în care sunt prelucrate;
- 2.2.4. *exactitate* – datele cu caracter personal sunt exacte și, în cazul în care este necesar, să fie actualizate; se asigură că datele cu caracter personal care sunt inexacte, având în vedere scopurile pentru care sunt prelucrate, sunt șterse sau rectificate fără întârziere;
- 2.2.5. *limitări legate de stocare* – datele cu caracter personal nu trebuie păstrate decât în măsura necesară scopurilor pentru care sunt prelucrate; datele pot fi stocate pe perioade mai lungi în scopuri de arhivare în interes public, în scopuri de cercetare științifică sau istorică ori în scopuri statistice, cu aplicarea măsurilor de ordin tehnic și organizatoric adecvate, în vederea garantării drepturilor și libertăților persoanei vizate;
- 2.2.6. *integritate și confidențialitate* – prelucrarea datelor personale trebuie făcută în condiții de siguranță, care să includă măsuri tehnice sau organizatorice corespunzătoare, care asigură securitatea adecvată a datelor cu caracter personal, inclusiv protecția împotriva prelucrării neautorizate sau ilegale și împotriva pierderii, a distrugerii sau a deteriorării accidentale.

## III. TEMEIURILE LEGALE DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

**3.1.** Datele cu caracter personal, prelucrate în cadrul Băncii, sunt tratate în conformitate cu prevederile legislației în vigoare și normelor internaționale aplicabile, care reglementează protecția datelor cu caracter personal.

**3.2.** Temeiurile legale de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul Băncii sunt:

- 3.2.1. obligațiile legale care îi revin Băncii conform legislației cu privire la activitatea băncilor, precum și conform legislației privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- 3.2.2. executarea unui contract la care subiectul datelor cu caracter personal este parte sau pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea acestuia;
- 3.2.3. interesul legitim al Băncii, cu condiția ca acest interes să nu prejudicieze interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale subiectului datelor cu caracter personal;

3.2.4. consimțământul persoanei vizate (atunci când este cazul).

#### **IV. MODUL DE COLECTARE ȘI DE PRELUCRARE A DATELOR PERSONALE**

**4.1.** Banca prelucrează datele pe care le furnizează în mod direct subiecții datelor cu caracter personal, datele obținute prin consultarea bazelor de date publice și private (Registrul de evidență a populației, Registrul Bunurilor Imobile, Birourile istoriilor de credit etc.) la care Banca are acces, precum și datele care sunt generate ulterior, pe baza acestora.

**4.2.** Banca prelucrează date cu caracter personal făcute publice de către subiecții datelor, în limitele legislației în vigoare.

**4.3.** Datele cu caracter personal sunt prelucrate manual, automatizat sau mixt.

#### **V. SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**5.1.** Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în următoarele scopuri, după caz:

- 5.1.1. Încheierea, executarea și încetarea relațiilor contractuale cu clienții în vederea prestării de către Bancă a serviciilor și produselor bancare (ex. cont bancar, card de plată, credit, online/mobile banking, notificări SMS etc.), inclusiv livrarea la domiciliu a cardurilor bancare precum și pentru luarea unor măsuri înaintea încheierii contractului, la cererea Clienților;
- 5.1.2. încheierea, derularea și încetarea relațiilor contractuale cu Banca în scopul achiziției de către Bancă a bunurilor, serviciilor și lucrărilor (ex. vânzare-cumpărare, locațiune, consultanță, mentenanță etc.);
- 5.1.3. încheierea, derularea și încetarea relațiilor de muncă cu Banca, petrecerea stagiilor de practică, acordarea asistenței la angajare, avansarea în serviciu, asigurarea securității salariatului, controlul volumului și calității obligațiilor de serviciu îndeplinite;
- 5.1.4. participarea la instruirile, webinarile organizate de Bancă;
- 5.1.5. oferirea produselor/serviciilor prestate de către Bancă, inclusiv în mediul online, pentru clienții Băncii și alte persoane fizice, care beneficiază ocazional de serviciile prestate;
- 5.1.6. aplicarea măsurilor de identificare, evaluare, monitorizare, gestionare și diminuare a riscurilor privind prevenirea și combaterea fraudelor, spălării banilor și finanțării terorismului, alinierea la sancțiunile internaționale aplicate de instituțiile/organizațiile competente, prin realizarea procedurilor de cunoaștere a clientului, inclusiv identificarea prin mijloace electronice a clienților, efectuarea analizelor de risc, respectiv de raportare a tranzacțiilor suspecte;
- 5.1.7. raportarea către instituțiile de stat (Banca Națională a Moldovei, Serviciul Fiscal de Stat, Serviciul Prevenirea și Combaterea Spălării Banilor ș.a.), entitățile private (Biroul Istoriilor de Credit), precum și autoritățile internaționale de profil (în limitele legislației) și accesarea datelor personale din cadrul bazelor de date gestionate de către aceste instituții;
- 5.1.8. executarea unor obligații legale privind furnizarea informațiilor care conțin inclusiv date cu caracter personal la solicitarea autorităților publice abilitate cu acest drept, entităților de drept privat, persoanelor fizice, reprezentanților acestora, precum și altor solicitanți care prin prisma prevederilor legale au dreptul de a solicita Băncii furnizarea de informații;
- 5.1.9. recuperarea creanțelor, executarea silită a sumelor datorate Băncii, administrarea popririlor și sechestrelor;

- 5.1.10. emiterea documentelor contractuale de asigurare și stabilirea cuantumului obligației de plată în cazul producerii riscurilor asigurate, în cazul în care produsul bancar contractat implică încheierea unei asigurări (viață/bunuri);
- 5.1.11. monitorizarea și verificarea tranzacțiilor în vederea asigurării securității tranzacțiilor dar și investigarea incidentelor/fraudelor, tentativelor de fraudă;
- 5.1.12. furnizarea de informații/răspunsuri și tratarea cererilor/sesizărilor/reclamațiilor de orice natură adresate Băncii de diferite persoane, prin orice canal, inclusiv prin intermediul chat-urilor online;
- 5.1.13. monitorizarea, securitatea și paza persoanelor, spațiilor, bunurilor, prin camerele video amplasate în sediile Băncii;
- 5.1.14. înregistrarea comunicărilor prin canale digitale/analogice (ex. online/mobile banking, e-mail, fax) și a apelurilor și convorbirilor telefonice realizate în scopul eficientizării și a îmbunătățirii serviciilor acordate clientului, al încheierii și executării în condiții optime a contractelor cu clienții, respectiv a realizării tranzacțiilor online;
- 5.1.15. realizarea marketing-ului direct, prin utilizarea mijloacelor de comunicare (e-mail, sms, aplicații de mesagerie instantă, Chatbot-uri), precum și prin intermediul sistemelor automatizate de deservire bancară la distanță prin expedierea de newsletter-uri sau alte comunicări comerciale, pentru promovarea produselor/serviciilor prestate de Bancă, concursurile și promoțiile organizate de Bancă și partenerii săi, având ca temei consimțământul persoanei vizate, precum și alte comunicări în interesul legitim al Băncii;
- 5.1.16. verificarea satisfacției clientului și a calității serviciilor și produselor achiziționate, în temeiul interesului legitim al Băncii de îmbunătățire continuă a produselor și serviciilor prestate de Bancă;
- 5.1.17. în scopuri statistice;
- 5.1.18. alte scopuri aferente afacerii Băncii.

**5.2.** Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii doar în scopurile menționate și notificate conform legislației în vigoare, fără a se urmări obținerea unor informații pentru alte scopuri decât cele enumerate.

**5.3.** Banca a implementat un sistem automatizat de suport a clienților pe pagina web a Băncii, precum și în aplicațiile de mesagerie instantă – Telegram și Viber, care are la bază utilizarea unei soluții de inteligență artificială, care oferă răspuns clienților la diferite întrebări, în timp instant. Acest sistem nu emite decizii automatizate în privința clienților.

## **VI. SUBIECTII DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**6.1.** Prelucrările de date cu caracter personal din cadrul Băncii vizează următoarele persoane:

- 6.1.1. salariații și acționarii Băncii;
- 6.1.2. persoane fizice care beneficiază ocazional de serviciile/produsele prestate de Bancă;
- 6.1.3. clienți persoane fizice, potențiali clienți ai Băncii;
- 6.1.4. persoane de contact, reprezentanți legali sau convenționali, salariați sau persoane fizice desemnate de un client al Băncii, codebitori, fidejutori, beneficiari reali, precum și membrii familiilor acestora;
- 6.1.5. persoanele fizice care acționează în numele persoanei juridice: administratori sau persoane împuternicite pentru a gestiona contul și/sau fondatori, asociați, beneficiari efectivi, inclusiv întreprinzătorii individuali, membrii/fondatorii gospodăriilor țărănești, persoanele menționate în fișa de specimene pentru semnături;

- 6.1.6. persoane de contact, reprezentanți legali sau convenționali, salariați sau persoane fizice desemnate de un partener contractual al Băncii;
- 6.1.7. persoane care aplică pentru un loc de muncă în cadrul Băncii, petrec stagiul de practică în Bancă sau participă la sesiuni de instruire;
- 6.1.8. vizitatorii sediilor Băncii, în care sunt instalate camere de supraveghere video, fără scop de identificare a persoanei;
- 6.1.9. vizitatorii paginilor web oficiale a Băncii, inclusiv paginile oficiale ale Băncii de pe rețelele de socializare, sistemele automatizate de deservire bancară la distanță informaționale, chatbot-uri;

**6.2.** Informarea subiectului datelor cu caracter personal, despre scopul și condițiile de prelucrare a datelor cu caracter personal, se asigură prin notificările de rigoare în formularele prezentate acestuia în cadrul serviciilor prestate de Bancă (cereri/contracte/chestionare/declarații), prin intermediul paginii web a Băncii și sistemelor automatizate de deservire la distanță, precum și prin alte căi de comunicare stabilite în cadrul Băncii.

## **VII. CATEGORIILE DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE**

**7.1.** În dependență de scopul prelucrării datelor cu caracter personal și/sau derularea relației contractuale cu Banca (salarizat, client, partener), dar și având în vedere specificul activităților desfășurate de către Bancă, pot fi prelucrate următoarele categorii de date cu caracter personal:

- 7.1.1. *date generale de identificare:* nume, prenume, patronimic și pseudonim (după caz), data și locul nașterii, cetățenia;
- 7.1.2. *date de contact:* domiciliul și reședința (dacă este cazul), numărul de telefon/fax, adresa de poștă electronică, inclusiv conturile de pe rețelele de socializare în cadrul serviciilor de suport/chatbot, precum și în cazul participării la concursurile organizate de Bancă de pe rețelele de socializare;
- 7.1.3. *date atribuite de autorități publice:* codul numeric personal, seria și numărul actului de identitate ;
- 7.1.4. *date profesionale:* profesia, meseria, ocupația, numele angajatorului ori natura activității proprii, funcția publică deținută, în cazurile prevăzute de lege;
- 7.1.5. *date privind situația familială:* stare civilă, persoane aflate în întreținere;
- 7.1.6. *date privind situația financiară:* venituri, tranzacții bancare și istoricul acestora, bunurile deținute în proprietate;
- 7.1.7. *date bancare:* coduri de identificare, coduri IBAN atașate conturilor bancare, numerele cardurilor de plată, data expirării cardurilor, precum și alte date de identificare a cardurilor bancare;
- 7.1.8. *date biometrice:* utilizarea unui sistem de recunoaștere facială în aplicația maibank ca modalitate de autentificare și autorizare a tranzacțiilor, precum și ca modalitate de identificare a clienților prin mijloace electronice (serviciul maib biometrie), care contrapune poza preluată din Registrul de stat al populației cu poza efectuată de către Client sau potențialul Client în cadrul aplicației, având ca temei consimțământul clientului. Condițiile de prelucrare a datelor în cadrul serviciul maib biometrie sunt descrise în Termeni și condiții de utilizare "maib biometrie", document disponibil în aplicația maibank;
- 7.1.9. *semnătura electronică, semnătura olografă;*

- 7.1.10. *imaginea*: foto (din actul de identitate furnizat, precum și poza efectuată la utilizarea serviciului ”maib biometrie”) și video (înregistrată de camere de supraveghere video instalate în sediile Băncii);
- 7.1.11. *vocea*: înregistrată în cadrul convorbirilor telefonice cu reprezentanții Băncii (de ex. serviciile contact center, suport carduri, precum și alte subunități antrenate în discuții cu clienții Băncii);
- 7.1.12. *apartenența politică*: informații legate de calitatea de persoana expusă politic, în cazurile specifice, care sunt prelucrate doar în cazurile prevăzute de legislația privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului;
- 7.1.13. *date privind starea de sănătate* în cazurile specifice prevăzute de lege;
- 7.1.14. *date necesare pentru prevenirea fraudelor*: informații publice despre acuzații și condamnări legate de infracțiuni precum fraude, spălare de bani și finanțarea actelor de terorism, etc.;
- 7.1.15. *date tehnice la utilizarea serviciilor prestate online sau la vizitarea site-ului Băncii*: parola de unică folosință (One Time Password); adresa IP (Internet Protocol), tipul și versiunea de browser, sistemul și platforma de operare, tipul dispozitivului și marca dispozitivului mobil și alte informații incluse în fișierele de tip cookie;
- 7.1.16. *date de geolocalizare* în timpul utilizării sistemelor automatizate de deservire la distanță (maibank, etc.);
- 7.1.17. *alte date necesare scopurilor de afacere*.

**7.2.** Banca evită să prelucreze date din categoria specială a datelor cu caracter personal (originea rasială sau etnică, convingerile politice, religioase, privind starea de sănătate sau viața intimă, precum și cele privind condamnările penale), cu excepția cazurilor în care:

- 7.2.1. prelucrarea este necesară în scopul îndeplinirii obligațiilor și al exercitării unor drepturi specifice ale Băncii, în măsura în care acest lucru este autorizat de legislația în vigoare;
- 7.2.2. prelucrarea se referă la date cu caracter personal care sunt făcute publice;
- 7.2.3. prelucrarea este necesară pentru constatarea sau exercitarea unui drept în instanță;
- 7.2.4. prelucrarea este necesară pentru acordarea unor facilități clienților/salariaților Băncii.

**7.3.** Înainte de încheierea unui contract (cu salariatul, clientul, partenerul de afaceri, ș.a.), în timpul fazei de inițiere a contractului, datele cu caracter personal pot fi prelucrate pentru a pregăti ofertele sau comenzile de cumpărare sau pentru a îndeplini alte cerințe în vederea încheierii contractului.

**7.4.** Refuzul persoanei vizate de a furniza Băncii datele cu caracter personal, necesare îndeplinirii activității propuse/solicitate, poate determina imposibilitatea prestării serviciilor bancare și/sau îndeplinirea celorlalte scopuri de prelucrare a datelor de către Bancă.

**7.5.** În vederea asigurării unor servicii financiar-bancare calitative și conformării la prevederile legale, în special din domeniul prevenirii și combaterii spălării banilor și finanțării terorismului, Banca are dreptul să consulte baze de date publice/private și alte surse sigure și independente la care are acces în temeiul contractelor de prestări servicii informaționale încheiate cu I.P. ”Agenția Servicii Publice”, I.P. ”Agenția de Guvernare Electronică” și alte entități publice și private (Registrelor de stat, Birourile Istoriilor de Credit etc.), în limitele legislației în vigoare.

## **VIII. TERMENUL DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**8.1.** Datele cu caracter personal sunt prelucrate în cadrul Băncii în termenele stabilite, 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.



**8.2.** Totodată, Banca este obligată legal să păstreze toate documentele și informațiile necesare pentru respectarea măsurilor de precauție privind clienții și beneficiarii efectivi, pe o perioadă de 5 ani de la încetarea relației de afaceri sau, respectiv de la data realizării unei tranzacții ocazionale, într-o formă corespunzătoare, inclusiv pentru a putea fi furnizate, la solicitare, organelor abilitate cu acest drept și/sau folosite ca mijloace de probă în justiție. Ca excepție și doar la solicitarea organelor cu funcție de supraveghere ale Băncii, termenul de păstrare a anumitor tipuri de informații poate fi prelungit pentru o perioadă care nu poate depăși 5 ani suplimentar.

**8.3.** Imaginile video prelucrate prin intermediul mijloacelor de supraveghere video vor fi stocate pe o perioadă de 90 de zile. Ca excepție, perioada de păstrare a datelor poate fi prelungită dacă această acțiune este impusă/permisă de legislația aplicabilă. Banca poate păstra înregistrările video pe un termen extins în având ca temei interesul legitim, și anume: apărarea drepturilor și intereselor băncii/subiectului datelor cu caracter personal în instanța de judecată, interacțiunea cu autoritățile publice, demararea anchetelor/investigațiilor interne.

**8.4.** Înregistrările audio (convorbiri telefonice) pot fi păstrate pentru o perioadă de până la 5 ani. Perioadă de păstrare a înregistrărilor, este impusă/permisă de legislația aplicabilă, precum: Legea 308/2017 cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, art. 9, alin. (2); Codul Civil al Republicii Moldova, art. 391 și 405; Legea nr. 114 din 18.05.2012 cu privire la serviciile de plată și monedă electronică, art. 32.

**8.5.** Prelucrarea (stocarea) datelor cu caracter personal pe o perioadă mai mare, în scopuri statistice și de analiză (după caz, prin depersonalizarea datelor), se va face cu respectarea legislației în vigoare și garanțiilor privind prelucrarea datelor cu caracter personal, prevăzute de normele ce reglementează aceste domenii și numai pentru perioada necesară realizării acestor scopuri.

**8.6.** La expirarea termenului de prelucrare, datele cu caracter personal sunt distruse/șterse în funcție de suportul pe care au fost stocate, cu menținerea înregistrărilor despre acest fapt, în conformitate cu actele normative interne. În cazul obligațiilor expres prevăzute de lege, aceste date pot rămâne la păstrare ca document de arhivă, în corespundere cu normele Serviciului de Stat de Arhivă.

## **IX. TRANSMITEREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**9.1.** Informațiile ce conțin date cu caracter personal sunt tratate în cadrul Băncii ca informații confidențiale. Aceste informații nu vor fi transmise către terțe părți, cu excepția cazurilor în care Banca este obligată legal să furnizeze astfel de informații către autoritățile publice, autoritățile de supraveghere, fiscale și/sau instanțele judecătorești sau alte organe abilitate prin lege în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

**9.2.** Transmiterea datelor cu caracter personal către terți este documentată și supusă unei analize riguroase în prealabil privind scopul și temeiul legal al intențiilor de dezvăluire a unui anumit volum de date cu caracter personal. Datele pot fi transmise către terțe părți în următoarele cazuri:

- 9.2.1. partenerilor contractuali ai Băncii care sunt împuternicite de Bancă, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;
- 9.2.2. sistemelor internaționale de plăți (Visa, Mastercard, American Express) care asigură procesarea și securitatea plăților cu cardurile de plată;
- 9.2.3. 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.

**9.3.** Banca va transmite datele personale entităților prestatoare de servicii de livrare, în cazul în care clientul a solicitat livrarea la domiciliu a unui produs/serviciu bancar.

**9.4.** Banca este în drept să transmită datele cu caracter personal către companii de colectare a datoriilor, companii cărora Banca a externalizat anumite servicii, precum și altor persoane care acționează ca persoane împuternicite ale Băncii, conform instrucțiunilor primite de la Bancă.

**9.5.** Banca a externalizat către compania "MOLDMEDIACARD" SRL, serviciile de procesare a plăților cu cardurile, externalizare aprobată de către Banca Națională a Moldovei.

**9.6.** La transmiterea datelor cu caracter personal în adresa persoanelor terțe, destinatarul este atenționat despre necesitatea prelucrării acestor date doar în scopuri determinate, prin nota de informare din subsolul oricărui document creat și clasificat în cadrul Băncii ca Confidențial, iar în cazul furnizorilor și partenerilor de afaceri ai Băncii sunt transmise instrucțiuni privind modul de prelucrare a datelor și se solicită garanții privind securitatea datelor transmise (clauze contractuale, acord de confidențialitate, certificări de profil, ș.a.).

**9.7.** Transmiterea transfrontalieră a datelor cu caracter personal se face în temeiul prevederilor legale sau acordurilor internaționale, la care Republica Moldova este parte. Datele pot fi dezvăluite către autoritățile internaționale de profil în limitele legislației în vigoare.

## **X. DREPTURILE SUBIECȚILOR DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**10.1.** Subiecții datelor cu caracter personal, care sunt prelucrate de către Bancă în temeiul legislației în vigoare, beneficiază de următoarele drepturi:

- 10.1.1. să obțină în mod gratuit informațiile privind datele sale cu caracter personal prelucrate în cadrul Băncii, scopul prelucrării, categoriile de date avute în vedere și destinatarii sau categoriile de destinatari cărora le sunt dezvăluite aceste date etc.;
- 10.1.2. 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;
- 10.1.3. 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;
- 10.1.4. dreptul 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;
- 10.1.5. să se adreseze organului de control al prelucrărilor de date cu caracter personal în cazul încălcării legislației în vigoare ce vizează protecția datelor cu caracter personal;
- 10.1.6. dreptul de a retrage în orice moment consimțământul exprimat anterior privind prelucrarea datelor cu caracter personal, fără a afecta legalitatea prelucrărilor efectuate înainte de retragerea acestuia (în cazul în care prelucrarea a avut ca temei legal consimțământul);
- 10.1.7. dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, ceea ce presupune dreptul de a cere anularea, în totalitate sau parțial, a oricărei decizii individuale care produce efecte juridice asupra drepturilor și libertăților sale, fiind întemeiată exclusiv pe prelucrarea automatizată a datelor cu caracter personal destinată să evalueze unele aspecte ale personalității sale;
- 10.1.8. dreptul de a sesiza instanța de judecată pentru a cere repararea prejudiciilor materiale/morale suferite în urma prelucrării de date cu caracter personal efectuate ilegal;
- 10.1.9. alte drepturi menționate în legislația Republicii Moldova, precum și în reglementările internaționale aplicabile.

**10.2.** Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal, persoana vizată poate adresa o sesizare (cerere/reclamație) scrisă și semnată, la orice Sucursală maib sau la sediul Băncii din mun. Chișinău, str. 31 august 1989, nr. 127, sau prin e-mail: [protectiadatelor@maib.md](mailto:protectiadatelor@maib.md). Orice sesizare, adresată Băncii, va fi procesată în modul corespunzător, conform ordinii stabilite în Bancă.

## **XI. MĂSURI DE PROTECȚIE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL**

**11.1.** Banca a implementat un sistem complex de măsuri de securitate a datelor cu caracter personal și continuă să dezvolte măsuri tehnice și organizaționale în vederea asigurării unui nivel adecvat de protecție a datelor, inclusiv un sistem de prevenire a scurgerii de date (Data Loss Prevention).

**11.2.** În cadrul Băncii sunt efectuate controale de securitate conforme cu cerințele legislației în vigoare.

**11.3.** În cazul în care un tip de prelucrare, în special cel bazat pe utilizarea noilor tehnologii, este susceptibil să genereze un risc sporit asupra drepturilor și libertăților persoanelor vizate, Banca efectuează evaluarea impactului operațiunilor de prelucrare asupra protecției datelor cu caracter personal.

**11.4.** Subunitățile Băncii în procesul de implementare în cadrul Băncii a unor soluții automatizate, în procesul de implementare a unor produse și servicii noi, care presupun utilizarea de tehnologii noi, inclusiv prelucrări automatizate de date, vor efectua înaintea implementării acestora, analiza de impact a operațiunilor de prelucrare preconizate asupra protecției datelor cu caracter personal și vor solicita opinia/avizul persoanei responsabile cu protecția datelor cu caracter personal.

**11.5.** Banca are implementat un Sistem de Management al Securității Informației (SMSI), în conformitate cu cerințele standardului internațional ISO 27001, la care Banca este certificată.

**11.6.** În cadrul Băncii sunt utilizate metode și tehnologii de securitate avansate, împreună cu politici stricte aplicate salariaților și procedurilor de lucru (inclusiv soluții antivirus, firewall, sisteme de criptare a informației). Toate sistemele operaționale și de procesare a datelor rulează în medii securizate, astfel ca informația să fie protejată de acces neautorizat. Accesul la informațiile/sistemele Băncii se acordă doar persoanelor autorizate și în scopuri bine determinate, în conformitate strictă cu politicile interne de securitate. Salariații sunt instruiți la angajare cu privire la importanța păstrării confidențialității informației, precum și ulterior în cadrul instruirilor tematice.

**11.7.** Înainte de acordarea accesului la sistemul de evidență a datelor cu caracter personal, salariații Băncii sunt informați despre faptul că utilizarea sistemului este controlată și că prelucrarea neautorizată a datelor este sancționată în conformitate cu legislația în vigoare.

**11.8.** La angajare, salariații participă la instruire primare, organizate de bancă. În cadrul acestui proces, angajații sunt informați despre modul de prelucrare a datelor cu caracter personal în cadrul Băncii, în conformitate cu cerințele legale din domeniul protecției datelor cu caracter personal. Cunoștințele angajaților la acest capitol, sunt evaluate în baza unui test.

**11.9.** Este efectuată identificarea și autentificarea utilizatorilor ce accesează informațiile din sistemul de evidență a datelor cu caracter personal, precum și generarea înregistrărilor de audit a securității în sistem, care are loc în conformitate cu prevederile actelor normative interne ale Băncii.

**11.10.** Administrarea conturilor de acces a utilizatorilor la sistemele de evidență a datelor cu caracter personal se asigură prin mijloace automatizate de suport, în conformitate cu prevederile actelor normative interne ale Băncii.

**11.11.** În cazul în care raporturile de muncă ale salariatului Băncii au încetat, au fost suspendate sau modificate și, ca urmare, noile sarcini nu necesită accesul la datele cu caracter personal, precum



și în cazul de modificare a drepturilor de acces salariatului, absență a salariatului la postul de muncă pe parcursul unei perioade îndelungate (mai mult de 2 luni), accesul utilizatorului la sistem se revocă sau se suspendă, conform Procedurii privind accesul angajaților Băncii și părților terțe la componentele SIB.

**11.12.** În scopul depistării și evitării cazurilor de acordare a drepturilor de acces neautorizat, persoanele responsabile de sistemele de evidență a datelor cu caracter personal asigură revizuirea cu regularitate, cel puțin o dată pe an, și după oricare schimbare a statutului utilizatorului sau funcției salariatului, drepturile de acces ale utilizatorilor la sistemele respective.

**11.13.** Încăperile unde se efectuează prelucrarea datelor cu caracter personal (unde sunt amplasate componentele sistemelor de evidență a datelor cu caracter personal) sunt dotate cu mijloace tehnice de securitate ce asigură siguranța suporturilor de date, restricționarea accesului persoanelor neautorizate, precum și controlul vizual al persoanelor ce au acces în aceste încăperi. Accesul este restricționat, fiind permis doar persoanelor care au autorizația necesară și doar în timpul orelor de program.

**11.14.** Se asigură identificarea, înregistrarea și înlăturarea deficiențelor de soft-uri destinate prelucrării informațiilor din sistemele de evidență a datelor cu caracter personal, inclusiv instalarea corectărilor și pachetelor de reînnoire a acestora, protecția contra programelor malițioase (viriși).

**11.15.** Se utilizează tehnologii și mijloace de constatare a accesărilor/intrărilor ilegale, ce permit monitorizarea evenimentelor și constatarea atacurilor, inclusiv se asigură identificarea tentativelor folosirii neautorizate a informațiilor din sistemul de evidență a datelor cu caracter personal.

**11.16.** Crearea copiilor de rezervă a datelor cu caracter personal din cadrul componentelor, aferente sistemelor de evidență a datelor cu caracter personal, se asigură în conformitate cu prevederile actelor normative interne.