

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

Condiții de utilizare „MAIBBusinessbot”

1. Dispoziții generale:

- 1.1. **MAIBBusinessbot** – canal on-line de informare, care oferă posibilitatea de a accesa un șir de servicii informative prin intermediul platformelor de mesagerie instantanee: Viber, Telegram, Facebook Messenger, etc
- 1.2. **MAIBBusinessbot** va oferi acces la informații privind tranzacțiile și soldul conturilor clienților persoane juridice în regim de timp real prin intermediul notificărilor.
- 1.3. Prezentele Condiții reprezintă o ofertă publică de utilizare a **MAIBBusinessbot** și sunt adresate tuturor persoanelor juridice interesate, care sunt utilizatori Internet Banking.

2. Noțiuni:

- 2.1. **Abonat CIB** - persoană juridică, client al băncii, beneficiar al serviciilor bancare ale sistemului Internet Banking, compania care a încheiat cu banca Contract privind utilizarea sistemului automatizat de deservire la distanță;
- 2.2. **Administrator CIB** – angajat al abonatului CIB, cu drepturi de definire (creare) a utilizatorilor, rolurilor, a regulilor de autorizare a documentelor electronice, de menținere a profilurilor utilizatorilor;
- 2.3. **Autentificare** – o procedură care permite băncii să verifice identitatea utilizatorului final al MAIBBusinessbot;
- 2.4. **Autentificare de tip SMS OTP** (One Time Password) – tipul autentificării, care prevede utilizarea pentru autentificare IDNO-ul companiei, ultimele 6 cifre din IDNP-ul persoanei împuternicite pentru primire ulterioară a codului OTP pe telefon mobil pentru autentificare finală;
- 2.5. **Bancă** - BC „Moldova-Agroindbank” S.A.
- 2.6. **MAIBBusinessbot** reprezintă un canal on-line de tip chatbot, disponibil clienților spre conectare și utilizare de pe următoarele platforme de mesagerie: Viber, Telegram, Facebook Messenger etc, prin intermediul căruia Banca oferă clienților săi persoane juridice, acces la un set de informații, inclusiv celor aferente conturilor bancare ale acestora (curs valutar, soldurile conturilor, istoricul tranzacțiilor) etc.;
- 2.7. **CIB** – Sistemul „Internet Banking” destinat persoanelor juridice (Corporate Internet Banking);
- 2.8. **Client** - persoană juridică abonată la sistemul „Internet Banking” (CIB);
- 2.9. **Chatbot** reprezintă un program de tip robot, integrat și disponibil spre utilizare în platforme de mesagerie instantanee (Viber, Telegram, Facebook Messenger, etc.) instalate la telefon mobil tip smartphone, calculator sau tabletă, care în mod automat răspunde la interpelările clientului și execută funcții solicitate de acesta;
- 2.10. **Internet-Banking**- reprezintă totalitatea serviciilor oferite de către bancă titularului de cont bancar, prin intermediul sistemului informatic ”Internet Banking”. Sistemul „Internet Banking” (în

continuare – sistem sau CIB) este sistemul de deservire bancara la distanță care utilizează tehnologia Internet nefiind necesara instalarea aplicației program a băncii (sau stocării a unor date) la calculatorul clientului abonat CIB.

- 2.11. **Parolă de unică folosință („OTP”)** – cod alfanumeric, generat de Program în mod aleatoriu, transmis utilizatorului programului prin intermediul unui mesaj SMS, la numărul de telefon înregistrat în baza de date a Băncii și care este utilizat în cadrul programului în calitate de cod de autentificare sau efectuare a tranzacțiilor electronice;
- 2.12. **Utilizator MAIBusinessbot** – persoană fizică, Abonatul CIB, care a fost definită în calitate de Utilizator CIB, astfel obținând accesul la funcționalitățile canalului MAIBusinessbot .
- 2.13. **Utilizator CIB** – angajat al abonatului CIB, cu drept de acces și utilizare a serviciilor CIB, definit printr-un cod de identificare unic (ID).

3. Cerințele pentru utilizarea MAIBusinessbot

3.1. Pentru a utiliza **MAIBusinessbot**, utilizatorul trebuie să dețină:

- 3.1.1. Acces la Internet Banking, destinat persoanelor juridice de la BC “Moldova Agroindbank” S.A. Persoana împuternicită va avea IDNP înregistrat în Internet Banking;
- 3.1.2. Telefon mobil (numărul de telefon care este înregistrat în baza de date a băncii);
- 3.1.3. Dispozitiv cu acces la internet (telefon tip smartphone, calculator sau tabletă);
- 3.1.4. Cont pe una din platformele de mesagerie instantanee din pct.1.1.

4. Modalitatea de utilizare MAIBusinessbot

- 4.1. MAIBusinessbot va fi disponibil clienților spre conectare și utilizare de pe următoarele platforme de mesagerie instantanee: Viber, Telegram, Facebook Messenger etc.
- 4.2. **Cerințele minime față de echipamentul tehnic** prin care va fi accesat MAIBusinessbot: clientul trebuie să dispună de un telefon tip smartphone, calculator sau tabletă cu platformele de mesagerie instantanee instalate și acces la rețeaua internet.
- 4.3. Banca oferă acces la funcționalitățile MAIBusinessbot, iar clientul este responsabil de utilizarea corespunzătoare a chatbot-ului, de asigurarea confidențialității utilizării contului său din platformele de mesagerie instantanee și a elementelor de identificare utilizate în chatbot.
- 4.4. **Cerințele minime de securitate informațională a dispozitivului electronic** pentru utilizarea MAIBusinessbot:
 - 4.4.1. Setarea parolei de acces la dispozitivul electronic utilizat (telefon tip smartphone, calculator sau tabletă);
 - 4.4.2. Setarea parolei de acces la platforma de mesagerie instantanee utilizată;
 - 4.4.3. Actualizarea sistemului de operare al dispozitivului electronic utilizat (iOS, Android, Windows etc);
 - 4.4.4. Actualizarea ultimei versiuni ai platformei de mesagerie instantanee utilizată;
 - 4.4.5. Instalarea și utilizarea unei aplicații antivirus.

4.5. În caz de pierdere/furt a dispozitivului electronic sau în caz de suspiciuni de utilizare neautorizată a dispozitivului electronic de către persoanele terțe, reprezentantul clientul va informa Banca despre incident la datele de contact din pct.8.6.

5. Modalitatea de accesare la MAIBusinessbot este următoarea:

5.1. Administratorul CIB al Clientului va înregistra noul utilizator al canalului MAIBusinessbot în sistemul „Internet Banking”, completând în mod obligatoriu câmpurile: „mobil” cu numărul de telefon mobil al noului utilizator și „cod personal” cu IDNP-ul acestuia. Pentru dezabonarea utilizatorului MAIBusinessbot (retragerea dreptului de utilizator) administratorul CIB va selecta utilizatorul din lista în sistemul „Internet Banking” și va fi aplicată opțiunea „ștergere”.

5.2. Utilizatorul MAIBusinessbot va accesa platforma de mesagerie Telegram și din secțiunea „Public” a mesageriei va adăuga în lista de contacte – **MAIBusinessbot**;

5.3. Autentificarea:

5.3.1. După adăugarea MAIBusinessbot în lista de contacte, utilizatorul va accesa opțiunea /START în interfața canalului și va recepționa un mesaj de salut cu instrucțiuni de utilizare;

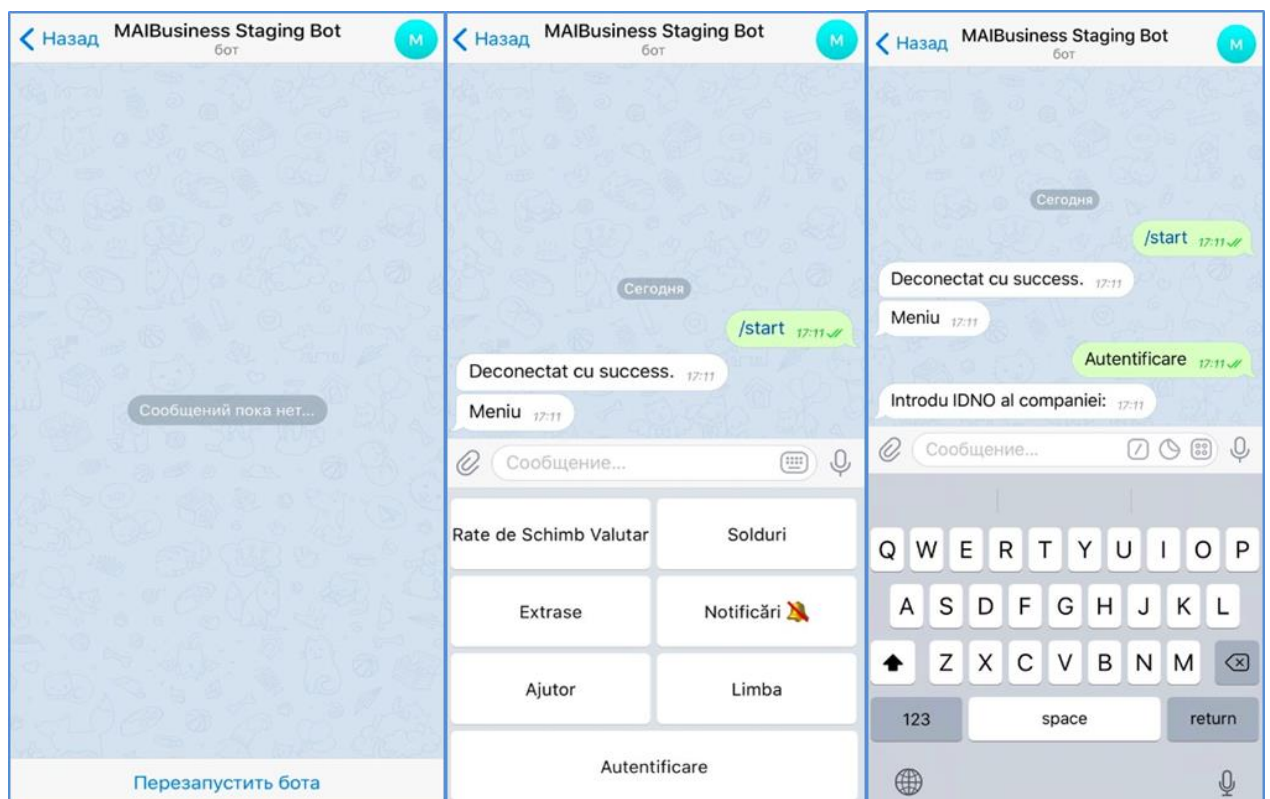
5.3.2. Pentru conectare Utilizatorul va tasta butonul „Autentificare” - etapă obligatorie de parcurs (Autentificare prin OTP);

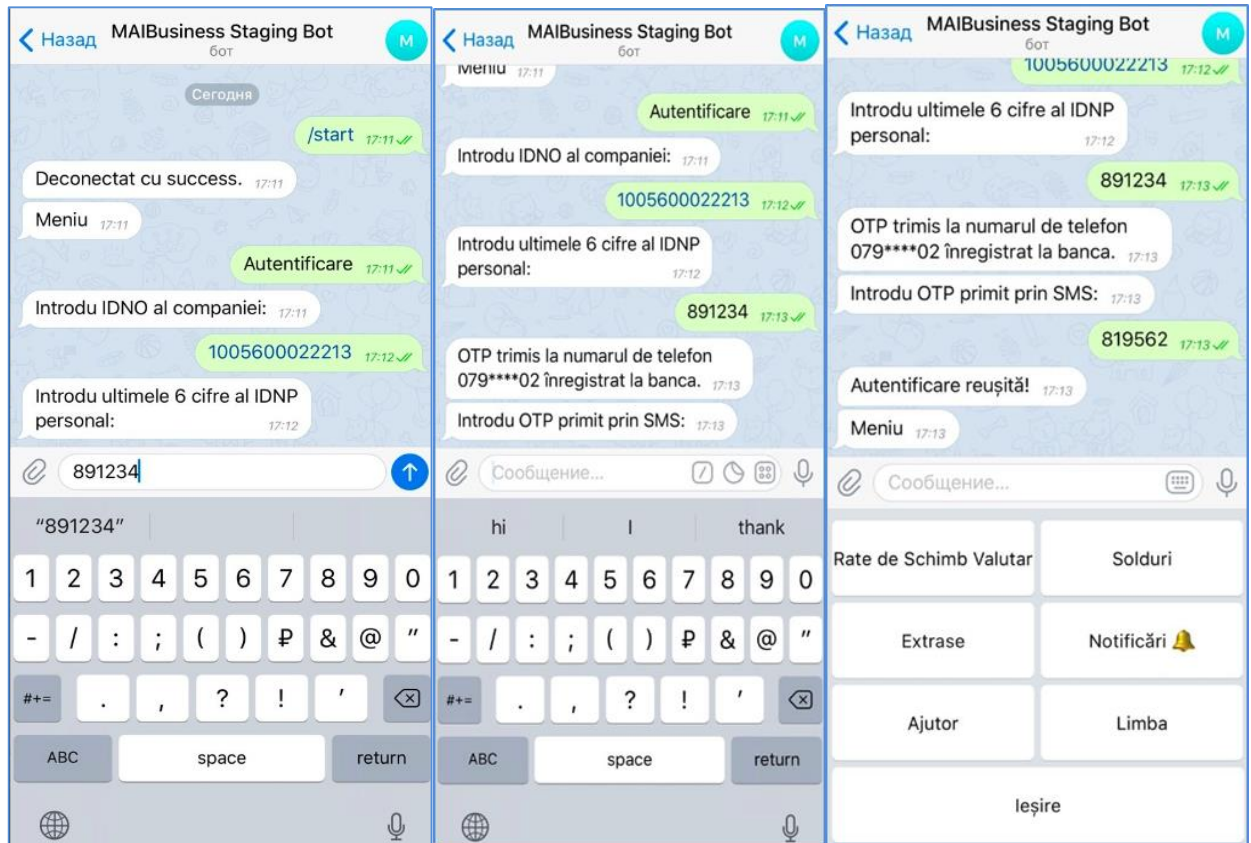
5.3.3. Utilizatorul va fi rugat să introducă 13 cifre ale IDNO companiei (Abonatului CIB) în interfața canalului, iar în următorul mesaj, ultimele 6 cifre ale IDNP-ului personal;

5.3.4. Va lua cunoștință cu „Condițiile de utilizare MAIBusinessbot”;

5.3.5. Utilizatorul va introduce OTP în interfața chatbotului.

5.4. **Acceptarea “Condiții de utilizare MAIBusinessbot”**: prin introducerea OTP, Clientul confirmă că a luat cunoștință și este de acord cu „Condiții de utilizare MAIBusinessbot”.





5.5. Funcționalitățile MAIBusinessbot pot fi împărțite în 2 grupuri:

5.5.1. Funcționalitățile disponibile fără autentificare în MAIBusinessbot:

- 5.5.1.1. Rate de schimb valutar: BNM, Birouri de schimb valutar, Operațiuni cu cardul și Virament;
- 5.5.1.2. Secțiunea “Ajutor”: conține descrierea funcționalităților actuale în cadrul MAIBusinessbot;
- 5.5.1.3. Alegerea limbii de deservire (RO / RU / EN).

5.5.2. Funcționalitățile disponibile numai după autentificare reușită:

- 5.5.2.1. Solduri: oferă utilizatorului lista conturilor disponibile în cadrul companiei cu soldurile actuale la moment;
- 5.5.2.2. Extrase: valabile pentru orice cont disponibil și pot fi de următoarele tipuri – pentru ziua curentă, Ultimele 10 operațiuni, Ultimele 10 operațiuni în luna curentă.
- 5.5.2.3. Notificări: primirea notificărilor privind tranzacțiile de pe conturi bancare în mod online.

5.6. Acces la funcționalitățile MAIBusinessbot din pct. 5.5.1 este liber pentru oricare persoană interesată fără necesitatea de a trece prin procesul de autentificare.

5.7. Acces la funcționalitățile MAIBusinessbot din pct. 5.5.2 este disponibil numai după trecerea reușită a procesului de autentificare cu specificarea IDNO-ului companiei (Abonat CIB), ultimelor 6 cifre IDNP-ului persoanei împuternicite din partea companiei și introducerea OTP.

5.8. Autentificarea 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.

5.9. Mesajele de informare vor fi livrate după principiul abonării, fără confirmarea cu OTP.

6. Proces de urmat la accesarea notificărilor prin MAIBusinessbot

6.1. Pentru a iniția expedierea de notificări prin MAIBusinessbot privind tranzacțiile acestora, utilizatorul va accesa butonul „*Activare notificări*”.

6.2. Pentru a stopa expedierea de notificări prin MAIBusinessbot privind tranzacțiile acestora, utilizatorul va accesa butonul „*Dezactivare notificări*”.

7. Prelucrarea datelor cu caracter personal

7.1. Datele cu caracter personal, prelucrate în cadrul MAIBusinessbot 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.

7.2. **Scopul prelucrării datelor cu caracter personal** în cadrul MAIBusinessbot constă în informarea Clienților băncii, prin intermediul platformelor de mesagerie instantanee din pct.1.1., precum și asigurarea băncii precum că serviciul prestat de bancă persoanei juridice este accesat de către persoane fizice împuternicite de aceasta.

7.3. **Temeiul legal de prelucrare a datelor cu caracter personal** de către Bancă îl constituie obligația legală care îi revine Băncii conform Legii privind activitatea băncilor, nr. 202 din 06.10.2017, Legii cu privire la prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului, nr. 308 din 22.12.2017, precum și obligația de executare a prevederilor contractuale la care Banca este parte (contractul de cont curent bancar pentru persoane juridice și contractul privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele juridice).

7.4. În temeiul Regulamentului cu privire la cerințele privind prevenirea și combaterea spălării banilor și finanțării terorismului în activitatea băncilor, aprobat prin Hotărârea Comitetului Executiv al Băncii Naționale a Moldovei nr. 200 din 9 august 2018, Banca este obligată să identifice persoana fizică împuternicită de a gestiona contul persoanei juridice printr-un act de identitate cu prezentarea împuternicirilor eliberate de companie persoanei fizice. Împuternicirea persoanei de a gestiona contul persoanei juridice rămâne valabilă până la data primirii de către bancă a unei notificări în scris privind revocarea sau modificarea împuternicirilor acordate persoanei responsabile de gestionarea contului.

7.5. În cadrul MAIBusinessbot sunt prelucrate următoarele **categorii de date cu caracter personal**:

7.5.1. *date de identificare*: nume, prenume, codul numeric personal (IDNP), număr de telefon mobil, numele utilizatorului înregistrat în Internet Banking;

7.5.2. *date tehnice la utilizarea MAIBusinessbot*: parola de unică folosință (OTP) pentru identificarea clientului Băncii la operațiunile efectuate prin intermediul MAIBusinessbot, date de localizare.

7.6. **Sursele de proveniență** a datelor cu caracter personal, prelucrate în MAIBusinessbot, sunt următoarele:

- 7.6.1. cererea de deschidere a contului bancar persoanei juridice, la încheierea cu Banca a contractului de cont curent bancar pentru persoane juridice;
 - 7.6.2. cererea de emitere card pentru persoane juridice, la încheierea cu Banca a contractului privind emiterea și utilizarea cardurilor de către persoanele juridice;
 - 7.6.3. informațiile obținute nemijlocit prin intermediul MAIBusinessbot.
- 7.7. **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.
- 7.8. **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 MAIBusinessbot pot fi transmise către terțe părți, și anume:
- 7.8.1. partenerilor contractuali ai Băncii, în volumul și limitele necesare realizării scopurilor pentru care datele respective sunt prelucrate;
 - 7.8.2. 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.
- 7.9. Autenticându-se pentru serviciul MAIBusinessBot, 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.
- 7.10. Subiecții datelor cu caracter personal, prelucrate în cadrul MAIBusinessbot, **beneficiază de următoarele drepturi**:
- 7.10.1. 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;
 - 7.10.2. 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;
 - 7.10.3. 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;

7.10.4. alte drepturi menționate în legislația Republicii Moldova, precum și în reglementările internaționale aplicabile.

7.9. Pentru a exercita unul sau mai multe drepturi privind prelucrarea datelor cu caracter personal în cadrul MAIBusinessbot, 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.

8. Dispoziții finale

- 8.1. Pentru utilizarea notificărilor MAIBusinessbot, Banca nu va percepe comisioane, acest serviciu fiind oferit clienților gratuit;
- 8.2. Clientul confirmă că toate condițiile din prezentele Condiții sunt clare pentru el și le acceptă în totalitate.
- 8.3. Clienții vor fi informați despre încetarea/modificarea prezentelor Condiții sau despre intrarea în vigoare a noilor Condiții de utilizare MAIBusinessbot, conform Actelor Normative Interne și a legislației în vigoare prin intermediul publicării informației respective/plasării versiunii noilor Condiții pe site-ul www.maib.md. Condițiile se consideră modificate din momentul publicării/plasării noii versiuni pe site-ul www.maib.md.
- 8.4. Relațiile dintre Bancă și Client care apar în rezultatul utilizării MAIBusinessbot și care nu sunt specificate în prezentele Condiții, vor fi reglementate în conformitate cu legislația în vigoare a Republicii Moldova.
- 8.5. Orice neînțelegeri și revendicări ce rezultă din utilizarea MAIBusinessbot 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.
- 8.6. Banca va oferi clienților suport în utilizarea MAIBusinessbot, prin intermediul Serviciului Call Center la numărul de telefon: 1313 sau e-mail: inform@maib.md.