Principiile Multitude Bank de prelucrare a datelor cu caracter personal ale clienților săi (Politica de confidențialitate)

Ultima actualizare din data de 04.11.2026

Aceste principii de prelucrare a datelor cu caracter personal ale clienților (denumite în continuare principiile) descriu modul în care noi, Multitude Bank (denumită în continuare noi, pe/pentru/despre noi sau al nostru/a noastră), prelucrăm datele cu caracter personal ale clienților noștri și ale oricăror altor Persoane Vizate (în continuare dvs.) în legătură cu serviciile și produsele pe care le oferim. Aceste principii se aplică dacă utilizați, ați utilizat și v-ați exprimat intenția de a utiliza sau aveți în orice alt mod legătură cu produsele sau serviciile noastre sau în cazul în care v-ați exprimat dorința de a primi orice informații despre produsele sau serviciile noastre.

1. Definiții

1.1. **Client –** O persoană fizică ce utilizează, a utilizat sau și-a exprimat intenția de a utiliza produsele sau serviciile oferite de Multitude Bank sau de a încheia un contract de garanție cu Multitude Bank sau și-a exprimat dorința de a primi informații despre produsele sau serviciile Multitude Bank;

1.2. **Contract** – Un contract încheiat între Multitude Bank și Client;

1.3. **Reglementări privind protecția datelor** – Orice legi și reglementări aplicabile care reglementează prelucrarea datelor cu caracter personal, inclusiv, dar fără a se limita la RGPD;

1.4. **Persoana vizată** - o persoană fizică identificabilă, care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un identificator, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online sau prin referire la unul sau mai mulți factori specifici pentru identitatea fizică, fiziologică, genetică, psihică, economică, culturală sau socială a acelei persoane;

1.5. **Multitude Bank** – Multitude Bank p.l.c., Registrul Societăților din Malta, cod C 56251, cu adresa la ST Business Center 120, The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta; telefon (004) 0219090, e-mail clienti@ferratumbank.ro;

1.6. **Multitude Group** – Multitude Bank împreună cu societăți al căror acționar majoritar este, direct sau indirect, întreprinderea-mamă a Multitude Bank, Multitude AG (Număr elvețian de identificare a întreprinderii CHE-445.352.012, adresa Grafenauweg 8, 6300

Zug, Elveția);

1.7. **RGPD** – Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/EC (Regulamentul General privind Protecția Datelor);

1.8. **Date personale –** Orice informații referitoare la Persoana vizată. Datele care sunt protejate de secretul bancar pot include și Date personale;

1.9. **Prelucrare –** Orice operațiune sau serie de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal sau asupra seriilor de date cu caracter personal, fie prin mijloace automate sau nu, cum ar fi colectarea, înregistrarea, stocarea, modificarea, acordarea accesului, efectuarea de cercetări, transferul, vizualizarea etc.

2. Operator de date

2.1. Multitude Bank este responsabilă pentru prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal și, din aceste motive, suntem operator de date conform RGPD.

2.2. Întrucât Multitude Bank este o companie înființată în conformitate cu legile Republicii Malta, atunci Prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal va fi guvernată de legile Maltei.

3. Colectarea datelor dvs. cu caracter personal

3.1. Multitude Bank colectează datele dvs. cu caracter personal în următoarele moduri:

3.1.1. Dacă solicitați un credit sau solicitați alte servicii sau produse de la noi, ne furnizați datele dvs. personale direct și, în plus, noi le colectăm de la Multitude Group (din utilizarea dvs. anterioară a serviciilor sau produselor acesteia) și din surse externe. Astfel de surse externe includ, dar nu se limitează la, registre publice și private pe care Multitude Bank le folosește pentru a vă identifica și pentru a vă verifica identitatea și pentru a efectua evaluări de credit și de risc. Datele personale necesare depind de serviciile sau produsele solicitate de dvs., de ex., dacă solicitați un produs de tip credit, depuneți bani sau acționați ca garant personal;

3.1.2. Prin mijloace automate atunci când utilizați site-ul Multitude Bank. O astfel de prelucrare este explicată în continuare în Declarația noastră privind cookie-urile, disponibilă pe site-ul nostru, care face parte din aceste principii.

4. Date personale prelucrate

4.1. Având în vedere natura financiară a serviciilor și produselor noastre, Multitude Bank Prelucrează Datele cu caracter Personal colectate în următoarele scopuri:

4.1.1. încheierea și executarea Contractului cu Clientul nostru. Aceasta include identificarea corectă a Clientului și efectuarea de verificări și evaluări de credit și risc asupra Clientului pentru a determina dacă și în ce condiții poate fi încheiat Contractul. Temeiul legal pentru o astfel de Prelucrare este fie încheierea și executarea Contractului cu Clientul, fie interesele legitime ale Multitude Bank pentru a se asigura că respectivul Client este de încredere și solvabil, precum și pentru a recupera sumele datorate;

4.1.2. îndeplinirea obligațiilor noastre care decurg din lege (de ex., normele și reglementările împotriva spălării banilor (AML) și finanțării terorismului, pentru a identifica în mod corespunzător Clientul (KYC) și pentru a asigura încrederea și solvabilitatea Clientului);

4.1.3. apărarea drepturilor noastre (stabilirea, exercitarea și apărarea disputelor legale). Temeiul legal pentru o astfel de Prelucrare îl reprezintă interesul legitim al Multitude Bank;

4.1.4. evaluarea și dezvoltarea în continuare a calității serviciilor și produselor noastre, de ex., serviciul de asistență pentru clienți și serviciul de asigurare a calității. Temeiul legal pentru o astfel de prelucrare îl reprezintă interesul legitim al Multitude Bank;

4.1.5. măsurarea, optimizarea și îmbunătățirea serviciilor noastre, inclusiv analizarea performanței campaniilor noastre de marketing pentru a asigura atingerea eficientă a persoanelor fizice interesate de produsele noastre financiare (de exemplu, credite). Temeiul juridic pentru o astfel de prelucrare este interesul legitim al Multitude Bank de a-și îmbunătăți serviciile și eficiența marketingului. Nu utilizăm aceste date pentru publicitate personalizată decât dacă ați consimțit în mod explicit la o astfel de utilizare;

4.1.6. evaluarea calității serviciilor prestatorilor noștri (potențiali) de servicii, ceea ce ne permite să evaluăm și să dezvoltăm și mai mult calitatea serviciilor și produselor pe care le oferim clienților noștri. Temeiul legal pentru o astfel de prelucrare îl reprezintă interesul legitim al Multitude Bank.

4.2. Pentru cele de mai sus, Multitude Bank Prelucrează următoarele Date cu caracter personal:

4.2.1. date de identificare (de exemplu, numele, codul personal de identificare, data nașterii, locul nașterii, naționalitatea, informații despre documentul de identitate și o copie a acestuia, rezultatele recunoașterii feței/a documentului de identitate, voce, imagine, video, semnătură, adresă);

4.2.2. date de contact (de ex., adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, limba de comunicare);

4.2.3. date bancare (de ex., ID-ul băncii, titularul contului, numărul contului, informațiile despre tranzacție din contul dvs. bancar, dacă v-ați dat acordul în acest sens);

4.2.4. date profesionale (de ex., angajatorul actual și anterior și postul ocupat);
4.2.5. date financiare (de ex., salariu, venit, active, pasive, proprietăți, date fiscale);
4.2.6. date privind originea activelor (de ex., date privind angajatorul, partenerii de tranzacție, activitățile comerciale și beneficiarii reali, date care arată sursa venitului și a bunurilor deținute);
4.2.7. date privind solvabilitatea/fiabilitatea (de ex., date referitoare la comportamentul de plată, daune cauzate Multitude Bank sau altor persoane, date care îi permit Multitude Bank să efectueze măsurile de due diligence privind prevenirea spălării banilor și finanțării terorismului și să asigure respectarea sancțiunilor internaționale, inclusiv scopul relației de afaceri și dacă respectivul Client este o persoană expusă politic);
4.2.8. datele obținute cu ocazia îndeplinirii unei obligații care decurge din lege (de ex., informații primite din anchetele depuse de organele de anchetă, notari, organe fiscale, instanțe și executori judecătorești);
4.2.9. date de comunicații (de ex., e-mailuri, înregistrări de apeluri telefonice);
4.2.10. date de interacțiune cu site-ul web (de exemplu, adrese de e-mail hash/criptate și identificatori de clic, colectate atunci când interacționați cu reclamele noastre online, utilizate exclusiv pentru măsurarea, optimizarea și îmbunătățirea performanței reclamelor noastre);
4.2.11. datele dvs. personale de conectare la contul Multitude Bank;
4.2.12. date legate de produsele și serviciile Multitude Bank (de ex., îndeplinirea Contractului sau neîndeplinirea lui, istoricul tranzacțiilor, cererile, solicitările și reclamațiile depuse).

5. Cerința de prelucrarea

5.1. Prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal de către Multitude Bank poate fi necesară în scopuri statutare, așa cum se prevede în Clauza 4.1.2. Multitude Bank poate solicita, de asemenea, Datele dvs. cu caracter personal în scopuri contractuale, așa cum se prevede în Clauza 4.1.1. În cazul în care temeiul legal al Prelucrării datelor dvs. cu caracter personal este fie o cerință legală, fie o cerință contractuală, nefurnizarea datelor dvs. cu caracter personal către Multitude Bank în oricare dintre cazuri ar duce la imposibilitatea Multitude Bank de a stabili o relație cu dvs., iar acest lucru vă poate împiedica să beneficiați de serviciile și produsele noastre.

6. Prelucrare bazată pe consimțământ

6.1. Multitude Bank prelucrează, de asemenea, datele dvs. cu caracter personal pe baza consimțământului dvs. (de exemplu, în scopuri de marketing direct, pregătirea și construirea de grupuri de audiențe asemănătoare etc.).

6.2. Atunci când Prelucrarea se bazează pe consimțământul dvs., vă puteți retrage oricând consimțământul, contactând Multitude Bank la datele de contact furnizate mai jos în Secțiunea 13. Vă rugăm să rețineți că retragerea consimțământului dvs. nu afectează legalitatea Prelucrării bazate pe consimțământul dat înainte de retragerea acestuia.

6.3. Pentru a vă gestiona și modifica preferințele în materie de module cookie, consultați Declarația privind modulele cookie de pe site-ul nostru, care face parte din aceste principii.

6.4. În ceea ce privește mesajele de marketing direct primite prin e-mail, vă puteți, de asemenea, retrage consimțământul și vă puteți dezabona de la primirea oricăror altor e-mailuri dând clic pe linkul „dezabonare" de la sfârșitul fiecărui e-mail.

7. Luarea automată a deciziilor și crearea profilului

7.1. Multitude Bank decide, în funcție de crearea profilului și de luarea automată a unor decizii, dacă cererea transmisă de Client de a primi produsele sau serviciile noastre este acceptată sau respinsă total sau parțial.

7.2. Decizia se ia pe baza informațiilor primite prin cererea dvs., a informațiilor primite din surse externe și de la alte terțe părți, precum și pe baza comportamentului anterior de plată al Clientului față de noi, față de compania Multitude Group și față de alți prestatori de servicii financiare. Nu sunt prelucrate categorii speciale de date cu caracter personal (de ex., date privind sănătatea, date genetice).

7.3. Crearea profilului și luarea automată a deciziilor sunt necesare pentru încheierea Contractului, pentru îndeplinirea obligațiilor legale ale Multitude Bank de a identifica în mod corect Clientul, pentru evaluarea solvabilității Clientului, pentru prevenirea fraudei și a spălării de bani. Luarea automată a deciziilor ajută Multitude Bank să vă verifice identitatea și solvabilitatea și fiabilitatea în legătură cu îndeplinirea obligațiilor conform Contractului. Luarea automată a deciziilor ne ajută să luăm decizii corecte și responsabile și să reducem potențialul de eroare umană, discriminare și abuz de putere, dar ne permite și să luăm decizii într-o perioadă mai scurtă, ținând cont de volumul de cereri primite de către Multitude Bank.

7.4. Deoarece luarea deciziilor este automatizată, este posibil ca respectivul Client să nu fie eligibil pentru produsele sau serviciile noastre. Am implementat măsuri adecvate pentru a proteja drepturile și libertățile și interesele legitime ale Clientului și vă putem asigura că testăm în mod regulat metodele noastre automate, cum ar fi metodele de evaluare a creditului, pentru a ne asigura că rămân corecte, eficiente și imparțiale.

7.5. Întrucât evaluarea bonității implică prelucrarea automată a datelor dumneavoastră cu caracter personal, aveți dreptul de a solicita și de a obține intervenție umană din partea

Multitude Bank. De asemenea, aveți dreptul:

- să solicitați și să obțineți o explicație clară și ușor de înțeles privind evaluarea bonității, inclusiv logica și riscurile implicate în prelucrarea automată a datelor dumneavoastră cu caracter personal, precum și importanța și efectele acesteia asupra deciziei;
- să vă exprimați punctul de vedere; și

-să solicitați revizuirea atât a evaluării bonității, cât și a deciziei de creditare.

Dacă doriți să vă exercitați aceste drepturi sau să contestați o decizie automatizată, vă rugăm să ne contactați prin e-mail clienti@ferratumbank.ro.

7.6. Multitude Bank creează și profiluri, în plus față de cele deja descrise anterior, pentru a decide, pe baza solidității financiare a Clientului în utilizarea produselor și serviciilor noastre, dacă să oferim din proprie inițiativă o sumă de credit mai mare sau alte servicii și produse Clientului existent. Ne-am bazat această Prelucrare pe interesul nostru legitim de a ne comercializa serviciile și produsele. Ca urmare a creării acestui profil, conform celor de mai sus, este posibil ca unii Clienți să nu primească astfel de oferte. Cu toate acestea, crearea profilului nu produce direct efecte juridice asupra Clientului și nici nu afectează în mod semnificativ Clientul, deoarece aceasta nu influențează Contractul deja existent și Clientul are șansa de a solicita un nou produs de tip credit din proprie inițiativă.

8. Dezvăluirea datelor cu caracter personal

8.1. Natura financiară a produselor și serviciilor Multitude Bank ne impune să partajăm datele dvs. cu caracter personal pentru a ne desfășura activitatea de zi cu zi pentru a procesa tranzacții, a menține conturile clienților și a raporta instituțiilor publice. Ne vom asigura întotdeauna că respectăm obligațiile relevante privind secretul industriei financiare înainte de a partaja orice Date cu caracter personal.

8.2. Împărtășim datele dvs. cu caracter personal doar acelor parteneri atent selecționați și de încredere cărora Multitude Bank dorește să le încredințeze sau le-a încredințat furnizarea de servicii și terților care îndeplinesc funcții care le sunt delegate prin lege, dacă sunt stipulate în prezenta, cerute în conformitate cu legea aplicabilă (de ex., când Multitude Bank este obligată să partajeze Datele cu Caracter Personal autorităților) sau cu acordul dvs.

8.3. Multitude Bank poate partaja datele dvs. cu caracter personal cu următorii parteneri și terțe părți:

8.3.1. alte entități ale Multitude Group. Baza legală pentru o astfel de partajare o reprezintă

interesele legitime ale Multitude Bank de a asigura executarea Contractului sau obligația legală de a se asigura că serviciile furnizate de Multitude Bank ar fi adecvate și proporționale pentru Client;

8.3.2. Partenerii de cooperare ai Multitude Bank, împreună cu care Multitude Bank oferă produse și servicii în colaborare (co-branding), pentru furnizarea și comercializarea acestor servicii și produse. Baza legală pentru o astfel de partajare o reprezintă fie consimțământul dvs., fie interesul nostru legitim de a vă oferi acele produse și servicii, dacă sunteți Clientul nostru existent sau ați folosit recent produsele sau serviciile noastre;

8.3.3. Procesatorii de date cu caracter personal și subprocesatorii acestora, cum ar fi consilieri juridici și de altă natură, furnizori de stocare a datelor, furnizori de servicii de telemarketing, marketing și sondaje, furnizori de servicii de comunicare, furnizori de servicii de identificare și certificare, furnizori de servicii de gestionare a cardurilor, furnizori de servicii de facturare și plată, furnizori de servicii de credit și instituțiile financiare, furnizori de servicii de colectare a datelor bancare, scoring și verificarea creditului, intermediari online și offline, furnizori de servicii IT etc. Temeiul legal pentru o astfel de partajare îl reprezintă fie consimțământul dvs., fie interesele noastre legitime de a asigura continuitatea afacerii noastre și furnizarea continuă a produselor și serviciilor noastre, inclusiv finanțarea necesară pentru oferirea produselor și serviciilor noastre și returnarea produselor de tip credit acordate de noi;

8.3.4. agențiile de referință de credit care furnizează rapoarte de credit. Baza legală pentru o astfel de partajare o reprezintă interesele noastre legitime de a asigura îndeplinirea Contractului sau obligația legală de a respecta principiile împrumutării responsabile;

8.3.5. persoanele care mențin baze de date referitoare la plățile neefectuate la timp. Baza legală pentru această partajare o reprezintă interesele noastre legitime de a asigura îndeplinirea Contractului sau obligația legală de a ne asigura că serviciile prestate de Multitude Bank ar fi adecvate și proporționale pentru Client;

8.3.6. Banca Centrală a Maltei în vederea înregistrării în Registrul central de credit, în cazul în care aveți o expunere față de Multitude Bank care depășește 5000 de euro, în conformitate cu Directiva nr. 14 a Băncii Centrale a Maltei. Temeiul juridic al acestei prelucrări îl constituie respectarea unei obligații legale la care este supusă Multitude Bank. Informațiile referitoare la o astfel de expunere, inclusiv datele cu caracter personal, după caz, pot fi puse la dispoziție în Registrul central de credit în sensul Directivei nr. 14 și pot fi accesate de instituțiile eligibile în conformitate cu legislația aplicabilă, inclusiv instituții de credit, instituții financiare, societăți de investiții, Banca de Dezvoltare a Maltei, și pot fi, de asemenea, partajate cu agențiile de referință de

credit pentru emiterea scorurilor de credit, în conformitate cu articolul 24A din Legea Băncii Centrale a Maltei și cu Directiva nr. 15 a Băncii Centrale a Maltei;

8.3.7. agențiile de colectare a creanțelor și executorii judecătorești. Temeiul legal pentru o astfel de partajare îl reprezintă interesele noastre legitime de a asigura îndeplinirea Contractului;

8.3.8. Auditorii și autoritățile de reglementare Multitude Bank. Temeiul legal pentru o astfel de partajare îl reprezintă obligațiile noastre legale la care suntem supuși;

8.3.9. alți parteneri și terțe părți cărora le putem atribui, gaja sau transfera drepturile și obligațiile noastre, în măsura cerută sau permisă de legislația aplicabilă Multitude Bank sau conform acordului încheiat cu dvs. Temeiul legal pentru o astfel de partajare îl reprezintă fie consimțământul dvs., fie interesele noastre legitime de a asigura continuitatea afacerii noastre.

9. Transferarea datelor cu caracter personal în afara SEE

9.1. Multitude Bank transferă Date cu caracter personal în afara Spațiului Economic European numai în cazul în care avem o bază legală pentru a face acest lucru, adică de a le transmite unui destinatar care se află: (i) într-o țară care oferă un nivel adecvat de protecție a datelor cu caracter personal; sau (ii) în baza unui instrument care acoperă cerințele Uniunii Europene pentru transferul de date cu caracter personal în afara Spațiului Economic European.

10. Protecția datelor cu caracter personal

10.1. Multitude Bank se străduiește să mențină garanții fizice, tehnice și procedurale adecvate sensibilității Datelor cu caracter personal în cauză. Aceste măsuri de protecție sunt concepute pentru a vă proteja Datele personale împotriva pierderii și accesului, copierii, utilizării, modificării sau dezvăluirii neautorizate. În ciuda acestor garanții, vă rugăm să rețineți că nicio metodă de transmitere prin internet sau de stocare a datelor nu este complet sigură. În cazul în care legea ne cere să vă informăm cu privire la o încălcare a datelor dvs. cu caracter personal, vă putem notifica electronic, în scris sau telefonic.

11. Menținerea la zi a datelor ce au caracter personal

11.1. Ne angajăm să menținem acuratețea, exhaustivitatea și relevanța datelor dumneavoastră cu caracter personal aflate în posesia noastră. Ca atare, este o obligație legală pentru noi să menținem datele dvs. cu caracter personal actualizate în conformitate cu Regulamentul privind protecția datelor.

11.2. Aveți obligația permanentă de a ne informa prompt, în scris, cu privire la orice modificare a datelor dvs. cu caracter personal, inclusiv, dar fără a se limita la modificări ale informațiilor dvs. de contact sau ale oricăror alte informații relevante pe care le deținem despre dvs. Vă încurajăm să ne notificați imediat orice astfel de modificări, astfel încât să ne putem actualiza înregistrările în consecință.

11.3. În cazul în care nu vă putem contacta utilizând informațiile de contact furnizate de dvs. sau dacă suspectăm că datele cu caracter personal furnizate de dvs. sunt inexacte sau neactualizate, vom lua măsuri rezonabile pentru a verifica și actualiza datele dvs. cu caracter personal contactându-vă, dacă este posibil, direct, utilizând surse publice disponibile și/sau serviciile respective ale terților de care dispunem.

12. Reținerea datelor

12.1. Multitude Bank reține datele dvs. cu caracter personal în conformitate cu liniile directoare ale industriei atât timp cât este necesar pentru scopurile pentru care au fost colectate sau atât timp cât este necesar pentru a ne proteja drepturile sau atât timp cât este cerut de actele normative aplicabile. Vă rugăm să rețineți că, dacă aceleași date cu caracter personal sunt prelucrate în mai multe scopuri, vom păstra datele cu caracter personal pentru cea mai lungă perioadă de păstrare aplicabilă. Pentru noi, perioada maximă aplicabilă este perioada de prescripție pentru reclamațiile care decurg din tranzacții, care este de până la 10 ani de la data ultimei tranzacții sau de la închiderea contului, oricare dintre acestea este cea mai recentă.

13. Drepturile dvs.

13.1. În măsura în care acest lucru se cere prin reglementările aplicabile privind protecția datelor, aveți toate drepturile unei persoane vizate în ceea ce privește datele dvs. cu caracter personal. Acest lucru include dreptul de a:

13.1.1. solicita acces la datele dvs. cu caracter personal;

13.1.2. obține o copie a datelor dvs. cu caracter personal;

13.1.3. rectifica datele cu caracter personal inexacte sau incomplete care vă privesc;

13.1.4. șterge datele dvs. cu caracter personal;

13.1.5. restricționa prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal;

13.1.6. face portabile datele dvs. cu caracter personal;

13.1.7. vă opune Prelucrării Datelor dvs. cu caracter personal care se bazează pe situația dvs. particulară primordială și care sunt prelucrate în scopuri de marketing direct sau în baza interesului legitim al Multitude Bank sau al unei terțe părți;

13.1.8. vă retrage consimțământul în cazul în care Prelucrarea datelor dvs. cu caracter

personal de către noi se bazează pe consimțământul dvs.;

13.1.9. fi informat cu privire la sursa din care provin datele dvs. cu caracter personal, acolo unde datele cu caracter personal pe care le deținem despre dvs. nu ne-au fost furnizate direct de dvs.;

13.1.10. în cazul în care considerați că drepturile dvs. au fost încălcate, aveți dreptul de a depune o plângere la:

- responsabilul cu protecția datelor Multitude Bank la dpo.ro@ferratumbank.ro; sau
- Biroul Comisarului pentru Informații și Protecția Datelor, Adresa: Etajul 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, Telefon: 2328 7100, E-mail idpc.info@idpc.org.mt, Website https:/ /idpc.org.mt/; sau
- Autoritatea de Supraveghere a Protecției Datelor din țara dvs.

13.2. Dacă doriți să vă exercitați drepturile în legătură cu evaluarea bonității și procesul decizional automatizat descrise în Secțiunea 7, vă rugăm să ne contactați prin e-mailclienti@ferratumbank.ro.

13.3. Atunci când solicitați accesul la, sau rectificarea sau ștergerea datelor dvs. cu caracter personal, vă rugăm să rețineți că vă vom solicita informații specifice pentru a ne permite să vă confirmăm identitatea și dreptul de a accesa, rectifica sau șterge, precum și să căutăm și să vă oferim Datele personale pe care le deținem despre dvs.

13.4. Vă rugăm să rețineți că dreptul dvs. de a accesa, rectifica sau șterge datele dvs. cu caracter personal, pe care le deținem despre dvs., nu este absolut. Există cazuri în care legislația aplicabilă sau cerințele de reglementare ne permit sau ne impun să refuzăm cererea dvs. Mai mult, este posibil ca Datele cu caracter personal să fi fost deja distruse, șterse sau anonimizate în conformitate cu obligațiile și practicile noastre de păstrare a înregistrărilor, așa cum este descris mai sus în Secțiunea 12.

13.5. Dacă nu vă putem oferi acces la, sau rectificarea sau ștergerea datelor dvs. cu caracter personal, vă vom informa cu privire la motivele pentru aceasta, în baza oricăror restricții legale sau de reglementare. Vă putem asigura că nu vă vom discrimina în legătură cu exercitarea niciunuia dintre drepturile dvs. descrise în aceste Principii.

13.6. Pentru a vă exercita drepturile, vă rugăm să contactați Multitude Bank la datele de contact de mai sus. Vă rugăm să rețineți că vă puteți exercita unele drepturi conectându-vă la contul dvs. personal de utilizator Multitude Bank.

14. Modificarea acestor principii

14.1. În cazul în care practicile noastre de prelucrare a datelor cu caracter personal se schimbă sau va fi nevoie să modificăm aceste principii în conformitate cu legea aplicabilă, jurisprudența sau liniile directoare emise de autoritățile competente, avem

dreptul să modificăm unilateral aceste principii în orice moment. Cele mai recente principii ale noastre vor fi întotdeauna publicate pe site-ul nostru și vă îndemnăm să verificați acest lucru cel puțin o dată pe lună.

15. Contact

15.1. În cazul în care aveți întrebări cu privire la prelucrarea datelor dvs. cu caracter personal de către Multitude Bank sau doriți să vă exercitați drepturile ca persoană vizată, vă rugăm să ne contactați la datele de contact furnizate mai sus în Secțiunea 13.

15.2. Multitude Bank a desemnat un responsabil cu protecția datelor, pe care îl puteți contacta în acest sens, la datele de contact furnizate mai sus în Secțiunea 13.

Multitude Bank's Principles of Processing its Clients Personal Data (Privacy Policy)

Latest updated on November 04, 2026

These principles of Processing the Clients' Personal Data (hereinafter also **principles**) describe how we, Multitude Bank (hereinafter also **we, us** or **our**) process Personal Data of our Clients and any other Data Subjects (hereinafter also **you**) in relation to the services and products we offer. These principles apply if you use, have used, have expressed an intention to use or are in any other way related to our products or services, or in case you have expressed your wish to receive any information about our products or services.

1. Definitions

1.1. **Client** – A natural person who uses, has used or has expressed an intention to use the products or services offered by Multitude Bank or to conclude a guarantee or warranty agreement with Multitude Bank or expressed a wish to receive information about Multitude Bank's products or services;

1.2. **Contract** – A contract concluded between Multitude Bank and the Client;

1.3. **Data Protection Regulations** – Any applicable laws and regulations regulating the processing of Personal Data, including but not limited to the GDPR;

1.4. **Data Subject** - an identifiable natural person who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person;

1.5. **Multitude Bank** – Multitude Bank p.l.c., Malta Registry of Companies code C 56251 with address ST Business Centre 120, The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta; phone (004) 0219090, e-mail clienti@ferratumbank.ro;

1.6. **Multitude Group** – Multitude Bank together with companies the majority shareholder of which is directly or indirectly Multitude Bank's parent undertaking Multitude AG (Swiss Business Identification Number CHE-445.352.012, address Grafenauweg 8, 6300 Zug, Switzerland);

1.7. **GDPR –** Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27

April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation);

1.8. **Personal Data** – Any information relating to Data Subject. Data which is protected by banking secrecy may also include Personal Data;

1.9. **Processing** – Any operation or set of operations which is performed on Personal Data or on sets of Personal Data, whether or not by automated means, such as collection, recording, storing, alteration, granting access to, making enquiries, transfer, viewing, etc.

2. Data Controller

2.1. Multitude Bank is responsible for the Processing of your Personal Data and for those reasons we are the data controller under the GDPR.

2.2. As Multitude Bank is a company established under the laws of Republic of Malta, then the Processing of your Personal Data shall be governed by the laws of Malta.

3. Collecting your Personal Data

3.1. Multitude Bank collects your Personal Data in the following ways:

3.1.1. In case you apply for a credit or request other services or products from us, you provide your Personal Data directly to us and additionally we collect it from Multitude Group (from your previous use of its services or products) and from external sources. Such external sources include but are not limited to public and private registers which Multitude Bank uses to identify you and verify your identity and perform credit and risk assessments. The Personal Data required depends on the services or products requested by you, e.g., whether you are applying for a credit product, depositing money, or acting as a personal guarantor;

3.1.2. By automatic means when you use Multitude Bank's website. Such Processing is further explained in our Cookie Declaration available at our website, which forms part of these principles.

4. Personal Data Processed

4.1. Considering the financial nature of our services and products, Multitude Bank Processes Personal Data collected for the following purposes:

4.1.1. concluding and performing the Contract with our Client. This includes properly identifying the Client and performing credit and risk checks and assessments on the Client to determine whether and on which conditions to conclude the Contract. The

legal basis for such Processing is either entering into and performing the Contract with the Client or Multitude Bank's legitimate interests to ensure the Client is trust- and creditworthy as well as to collect amounts due;

4.1.2. performance of our obligations arising from law (e.g., anti-money laundering (AML) and terrorist financing rules and regulations to properly identify the Client (KYC) and ensure the trust- and creditworthiness of the Client);

4.1.3. safeguarding our rights (establishing, exercising, and defending legal claims). The legal basis for such Processing is Multitude Bank's legitimate interest;

4.1.4. assessing and developing further the quality of our services and products, e.g., customer support service and quality assurance service. The legal basis for such processing is the legitimate interest of Multitude Bank;

4.1.5. measuring, optimizing and improving our services, including analysing the performance of our marketing campaigns to ensure efficient reach to individuals interested in our financial products (e.g., loans). The legal basis for such Processing is Multitude Bank's legitimate interest in improving its services and marketing efficiency. We do not use this data for personalized advertising unless you have explicitly consented to such use;

4.1.6. assessing the quality of our (potential) service providers services which enables us to evaluate and develop further the quality of the services and products we offer to our Clients. The legal basis for such processing is the legitimate interest of Multitude Bank.

4.2. For the foregoing, Multitude Bank Processes the following Personal Data:

4.2.1. identification data (e.g., name, personal identification code, date of birth, place of birth, nationality, information about and copy of identification document, results of face/ID recognition, voice, picture, video, signature, address);

4.2.2. contact data (e.g., address, phone number, e-mail address, language of communication);

4.2.3. bank data (e.g., bank ID, account holder, account number, transaction information from your bank account, if you have consented to this);

4.2.4. professional data (e.g., current and former employer and position);

4.2.5. financial data (e.g., salary, income, assets, liabilities, properties, tax data);

4.2.6. data concerning origin of assets (e.g., data concerning employer, transaction partners, business activities and actual beneficiaries, data showing the source of your income and wealth);

4.2.7. data concerning creditworthiness/trustworthiness (e.g., data concerning payment behaviour, damages caused to Multitude Bank or other persons, data that enables

Multitude Bank to perform the due diligence measures regarding money laundering and terrorist financing prevention and to ensure the compliance with international sanctions, including the purpose of the business relationship and whether the Client is a politically exposed person);

4.2.8. data obtained when performing an obligation arising from the law (e.g., information received from enquiries submitted by investigative bodies, notaries, tax authorities, courts and bailiffs);

4.2.9. communications data (e.g., e-mails, phone call recordings);

4.2.10. website interaction data (e.g., hashed email addresses and click identifiers, collected when you interact with our online advertisements, used solely fo measuring, optimizing, and improving the performance of our advertisements);

4.2.11. your personal Multitude Bank's account log-in data;

4.2.12. data related to the products and services of Multitude Bank (e.g., performance of the Contract or the failure thereof, transactions history, submitted applications, requests and complaints).

5. Processing Requirement

5.1. The Processing of your Personal Data by Multitude Bank may be required for statutory purposes as set out in Clause 4.1.2. Multitude Bank may also require your Personal Data for contractual purposes as set out in Clause 4.1.1. Where the lawful basis of Processing your Personal Data is either statutory or a contractual requirement, failure to provide your Personal Data to Multitude Bank in either scenario would result in Multitude Bank being unable to enter into a relationship with you and this may prevent you from availing yourself of our services and products.

6. Processing based on consent

6.1. Multitude Bank also processes your Personal Data based on your consent (e.g., for direct marketing purposes, preparing and building lookalike audience groups, etc.).

6.2. When the Processing is based on your consent, you can withdraw your consent at any time by contacting Multitude Bank on the contact details provided below in Section 13. Please note that withdrawing your consent does not affect the lawfulness of Processing based on consent before its withdrawal.

6.3. To manage and change your cookie-based preferences, see the Cookie Declaration on our website, which forms part of these principles.

6.4. As for direct marketing messages received by e-mail, you can also withdraw consent and unsubscribe from receiving any further e-mails by clicking on the 'unsubscribe' link at

the end of each e-mail.

7. Automated decision-making and profiling

7.1. Multitude Bank decides based on profiling and automated decision-making whether the Client's application to receive our products or services is fully or partially accepted or rejected.

7.2. The decision is made based on information received from your application, information received from external sources and other third parties, as well as the Client's previous payment behaviour with us, Multitude Group company and other financial service providers. No special categories of Personal Data (eg. data concerning health, genetic data) are Processed.

7.3. Profiling and automated decision-making are necessary for entering the Contract, to meet Multitude Bank's legal obligations to properly identify the Client, for assessing the creditworthiness of the Client, fraud prevention and money laundering. Automated decision-making helps Multitude Bank to verify your identity and whether you are trust- and creditworthy to fulfil your obligations under the Contract. Automated decision-making helps us to make fair and responsible decisions and reduce the potential for human error, discrimination, and abuse of power, as well as enables to deliver decision-making within a shorter period, taking into account the volume of applications received by Multitude Bank.

7.4. Because the decision-making is automated, the Client might not be eligible for our products or services. We have implemented suitable measures to safeguard the Client's rights and freedoms and legitimate interests and can assure that we regularly test our automated methods, e.g., credit scoring methods, to ensure they remain fair, effective, and unbiased.

7.5. Since the creditworthiness assessment involves automated Processing of your Personal Data, you have the right to request and obtain human intervention from Multitude Bank. You also have the right to:

- request and obtain a clear and comprehensible explanation of the creditworthiness assessment, including the logic and risks involved in the automated Processing of your Personal Data, as well as its significance and effects on the decision;
- express your own point of view; and
- request a review of both the creditworthiness assessment and the credit decision.

If you wish to exercise these rights or contest an automated decision, please contact us by e-mail at clienti@ferratumbank.ro.

7.6. Multitude Bank uses profiling in addition to above to decide based on the Client's

financial soundness in using our products and services whether to offer on our own initiative a higher credit amount or other services and products to the existing Client. We have based such Processing on our legitimate interest to market our services and products. As a result of described profiling, some Clients may not receive such offers. However, such profiling does not directly produce any legal effects on the Client or otherwise significantly affect the Client, as this does not influence the already existing Contract and the Client has the chance to apply for a new credit product on her/his own initiative.

8. Disclosing the Personal Data

8.1. The financial nature of Multitude Bank's products and services require us to share your Personal Data to run our everyday business to process transactions, maintain customer accounts, and report to public institutions. We will always ensure to respect relevant financial industry secrecy obligations before sharing any Personal Data.

8.2. We only share your Personal Data with those carefully selected and trusted partners to whom Multitude Bank wishes to entrust or has entrusted the provision of services and with the third parties performing functions delegated to them by law, if stipulated herein, required under the applicable law (e.g., when Multitude Bank is obligated to share Personal Data with the authorities) or with your consent.

8.3. Multitude Bank may share your Personal Data with the following partners and third parties:

8.3.1. other Multitude Group entities. The legal basis for such sharing is the legitimate interests of Multitude Bank to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to ensure the services provided by Multitude Bank would be suitable and proportionate for the Client;

8.3.2. Multitude Bank cooperation partners with whom Multitude Bank offers co-branded products and services for providing and marketing those services and products. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interest to offer you those product and services if you are our existing Client or used recently our products or services;

8.3.3. Personal Data processors and their sub-processors, e.g., legal and other advisors, data storage providers, telemarketing, marketing and surveys service providers, communication service providers, identification and certification service providers, card management service providers, invoicing and payment service providers, credit and financial institutions, bank data scraping, scoring and credit check service providers, online and offline intermediaries, IT service providers, etc. The legal basis for

such sharing is either your consent or our legitimate interests to ensure the continuity of our business and the continued provision of our products and services, including the necessary financing for offering our products and services and the return of credit products granted by us;

8.3.4. credit reference agencies who provide credit reports. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to follow the principles of responsible lending;

8.3.5. persons maintaining databases of defaulted payments. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to ensure the services provided by Multitude Bank would be suitable and proportionate for the Client;

8.3.6. the Central Bank of Malta for the purpose of inclusion in the Central Credit Register, where you have an exposure towards Multitude Bank exceeding €5000, in accordance with the Central Bank of Malta Directive No. 14. The legal basis for such processing is compliance with a legal obligation to which Multitude Bank is subject to. Information relating to such exposure, including personal data where applicable, may be made available on the Central Credit Register for the purposes of Directive No. 14 and may be accessed by eligible institutions in accordance with applicable law, including credit institutions, financial institutions, financial vehicle corporations, the Malta Development Bank, and may also be shared with credit reference agencies for the issuance of credit scores in accordance with article 24A of the Central Bank of Malta Act and Central Bank of Malta Directive no. 15;

8.3.7. debt collection agencies and bailiffs. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract;

8.3.8. Multitude Bank's auditors and regulators. The legal basis for such sharing is our legal obligations we are subject to;

8.3.9. other partners and third parties to which we may assign, pledge, or transfer our rights and obligations to the extent required or allowed under the legislation applicable to Multitude Bank or according to the agreement concluded with you. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interests of ensuring the continuity of our business.

9. Transferring Personal Data outside the EEA

9.1. Multitude Bank transfers Personal Data outside of the European Economic Area only where we have a lawful basis to do so, i.e., to a recipient who is: (i) in a country which provides an adequate level of protection for Personal Data; or (ii) under an instrument

which covers the European Union requirements for the transfer of Personal Data outside the European Economic Area.

10. Protection of Personal Data

10.1. Multitude Bank endeavours to maintain physical, technical, and procedural safeguards appropriate to the sensitivity of the Personal Data in question. These safeguards are designed to protect your Personal Data from loss and unauthorized access, copying, use, modification, or disclosure. Despite these safeguards, please note that no method of transmission over the internet or data storage is fully secure. Should we be required by law to inform you of a breach to your Personal Data we may notify you electronically, in writing, or by phone.

11. Keeping Personal Data Up to Date

11.1. We are committed to maintaining the accuracy, completeness, and relevance of your Personal Data in our possession. As such, it is a legal obligation for us to keep your Personal Data up to date in accordance with the Data Protection Regulations.

11.2. You have an ongoing obligation to promptly inform us in writing of any changes to your Personal Data, including but not limited to changes in your contact information or any other relevant information we hold about you. We encourage you to notify us immediately of any such changes so that we can update our records accordingly.

11.3. In the event that we are unable to contact you using the contact information provided by you, or if we suspect that the personal data provided by you is inaccurate or outdated, we will take reasonable steps to verify and update your personal data by contacting, if possible, you directly, by using publicly available sources and/or respective third-party services available to us.

12. Data retention

12.1. Multitude Bank retains your Personal Data in accordance with industry guidelines for as long as necessary for the purposes for which they were collected, or for as long as necessary to safeguard our rights, or for as long as required by applicable legal acts. Kindly note that if the same Personal Data is Processed for several purposes, we will retain the Personal Data for the longest retention period applicable. For us, the maximum period applicable is the limitation period for claims arising from transactions, which is up to 10 years from the date of your last transaction or closure of the account, whichever is the latest.

13. Your rights

13.1. To the extent required by applicable Data Protection Regulations, you have all the rights of a Data Subject as regards your Personal Data. This includes the right to:

13.1.1. request access to your Personal Data;

13.1.2. obtain a copy of your Personal Data;

13.1.3. rectify inaccurate or incomplete Personal Data relating to you;

13.1.4. erase your Personal Data;

13.1.5. restrict the Processing of your Personal Data;

13.1.6. portability of your Personal Data;

13.1.7. object to Processing of your Personal Data which is based on your overriding particular situation and which is Processed for direct marketing purposes or in reliance on Multitude Bank's, or a third party's, legitimate interest;

13.1.8. withdraw your consent where our Processing of your Personal Data is based on your consent;

13.1.9. be informed of the source from which your Personal Data originates where the Personal Data we hold about you was not provided to us directly by you;

13.1.10. should you believe that your rights have been violated, you have the right to lodge a complaint with:

- Multitude Bank data protection officer at dpo.ro@ferratumbank.ro; or
- The Office of the Information and Data Protection Commissioner, Address: Floor 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, Phone: 2328 7100, Email idpc.info@idpc.org.mt, Website https://idpc.org.mt/; or
- Data Protection Supervisory Authority of your country.

13.2. If you wish to exercise your rights in relation to the creditworthiness assessment and automated decision-making described in Section 7, please contact us by e-mail at clienti@ferratumbank.ro.

13.3. When requesting access to, or rectification or deletion of your Personal Data, please note that we shall request specific information from you to enable us to confirm your identity and right to access, rectify or delete, as well as to search for and provide you with the Personal Data that we hold about you.

13.4. Kindly note that your right to access, rectify, or delete your Personal Data we hold about you is not absolute. There are instances where applicable law or regulatory requirements allow or require us to refuse your request. In addition, the Personal Data may have already been destroyed, erased, or made anonymous in accordance with our record retention obligations and practices as described above in Section 12.

13.5. If we cannot provide you with access to, or rectification or deletion of your Personal

Data, we will inform you of the reasons why, subject to any legal or regulatory restrictions. We can assure you we will not discriminate you for exercising any of your rights described in these Principles.

13.6. To exercise your rights, please contact Multitude Bank on the contact details above. Please note that you can exercise some rights by logging into your Multitude Bank personal user account.

14. Amending these principles

14.1. Should our Personal Data Processing practices change or there shall be a need to amend these principles under the applicable law, case-law or guidelines issued by competent authorities, we are entitled to unilaterally amend these principles at any time. Our most recent principles will always be published on our website, and we urge you to check this at least once a month.

15. Contact

15.1. In case you have any question regarding the Processing of your Personal Data by Multitude Bank, or you would like to exercise your rights as a Data Subject, please contact us on contact details provided above in Section 13.

15.2. Multitude Bank has appointed a data protection officer whom you also may contact regarding the same on the contact details provided above in Section 13.