ПОЛИТИКА ЗА ПРИВАТНОСТ

Грижата за клиентите и почитувањето на нивната приватност, претставува врвен приоритет за **НЛБ БАНКА АД Скопје** (во понатамошниот текст: **НЛБ**). Ние во НЛБ, личните податоци ги обработуваме во целост согласно Законот за заштита на личните податоци и другите законски и подзаконски прописи кои ги применуваме во своето работење. Нашиот однос кон заштитата на личните податоци и општо кон почитувањето на приватноста, секогаш се заснова на законито, правично, транспарентно, фер и отчетно работење. Заштитата на личните податоци и нивната обработка само на начин на кој нашите клиенти очекуваат, а сето тоа согласно закон, е наш врвен приоритет.

Во таа насока, оваа Политика за приватност објаснува кои се информациите кои за Вас ги собираме, за обработката на личните податоци која ја вршиме кога ја посетувате нашата веб-страница или кога користите некоја од нашите услуги и кои се Вашите права согласно Законот за заштита на личните податоци.

Во своето работење, ние едновремено ги почитуваме и применуваме сите начела поврзани со обработката на лични податоци, а со цел да обезбедиме дека Вашите лични податоци се обработуваат согласно прописите за заштита на личните податоци, односно дека тие се:

- обработуваат согласно закон, во доволна мера и на транспарентен начин во однос на Вас („законитост, правичност и транспарентност“);
- собираат само за конкретни, јасни и легитимни цели и дека нема да се обработуваат на начин што не е во согласност со тие цели; („ограничување на целите“),
- соодветни, релевантни и ограничени на она што е неопходно во однос на целите заради кои ги обработуваме („минимален обем на податоци“),
- точни и ажурирани, при што секогаш преземаме мерки за навремено бришење или коригирање на податоците што можеби ќе бидат неточни или нецелосни, водејќи се секогаш притоа од целите заради кои ги обработуваме („точност“),
- чувани во форма која ни овозможува идентификација на субјектите на личните податоци, но не подолго од она што е потребно за целите поради кои се обработуваат личните податоци, или подолго од законски утврдениот рок („ограничување на рокот на чување“),
- обработени на начин кој обезбедува соодветно ниво на безбедност на личните податоци, вклучувајќи заштита од неовластена или незаконска обработка, како и нивно случајно губење, уништување или оштетување, со примена на соодветни технички или организациски мерки („интегритет и доверливост“).

НЛБ како отчетен контролор на личните податоци, секогаш ќе ја демонстрира усогласеноста и применувањето на начелата поврзани со обработката на личните податоци.

➢ Основни податоци за контролорот на личните податоци

Контролор: **НЛБ БАНКА АД Скопје**
Седиште: Бул. Мајка Тереза бр.1, Општина Центар, 1000 Скопје
Даночен број: 4030993191133
ЕМБС: 4664531
e-mail: info@nlb.mk
Телефон: 02 / 15 600
Веб страница: www.nlb.mk

➢ Чии лични податоци обработуваме и за која цел?

Ги собираме и обработуваме податоците поврзани со следниве категории на субјекти на лични податоци:

• Посетители на нашата веб-страница www.nlb.mk и користење на апликации на Банката

Како посетител на нашата веб-страница, за Вас вообичаено собираме податоци за Вашата навигација кои се користат за анализа на посетите и за одржување на информациската безбедност. На нашата веб-страница ќе го сретнете и поимот колачиња (анг.cookies). Интернет колачињата претставуваат мали текстуални датотеки кои се зачувуваат на уредот од кој сте пристапиле, а со цел препознавање на истиот и подобрување на Вашето корисничко искуство. Посетителот, односно корисникот на веб-страницата може да ги сочува, ограничи или оневозможи овие колачиња. Колачињата ги регистрираат интересите на физичкото лице, неговите преференции и искуства и ја подобруваат ефикасноста на пребарувањето на информации, но притоа без можност да се идентификува конкретниот корисник. Повеќе за употребата на интернет колачињата (cookies) можете да прочитате во нашата Политика за колачиња на следниот линк.

При посетата на нашата веб-страница, како и користење на нашите апликации можете доброволно да одлучите дали, кога и на кој начин сакате да стапите во контакт со нас (е-пошта, апликации, онлајн формулар). Исто така, Вие сами одлучувате дали и кои интерактивни алатки ќе ги користите (на пр. информативни пресметки).
НЛБ ги користи податоците поврзани со посетата на нашата веб-страница и користењето на нашите апликации за следните цели:
• олеснување и проследување на Вашите пребарувања и едноставен пристап до потребните информации во врска со Банката и производите и услугите кои ги нудиме;
• рекламација, помош и поддршка при користењето на производите и услугите;
• реализација на наградни игри, натпревари и промотивни понуди;
• пополнување или користење на НЛБ апликации (на пример за цели на вработување, или за производите и услугите кои ги нудиме согласно делокругот на нашето работење;
• следење на навики на користење и искуство со цел подобрување на содржините на веб-страницата;
• за цели на директен маркетинг (доколку сте се согласиле за обработка на Вашите податоци за оваа цел);
• техничко одржување и развој на веб-страницата и услугите на НЛБ.

• **Физички лица – корисници на нашите услуги и производи (клиенти)**

НЛБ обработува лични податоци потребни за целите на воспоставување на деловен однос, за постапување по барања на нашите клиенти, апликации, поплаки, активности во однос на наплата и пренос на побарувања, како и за целите на исполнување на законските обврски, кога обработката е задолжителна или неопходна заради исполнување на овие цели. Без податоци за идентификација, НЛБ не е во можност да ги обезбеди соодветните услуги и производи и да воспостави деловен однос со клиент согласно закон.
Примарен извор на лични податоци се податоците кои субјектите ги доставуваат при пополнување на Апликацијата за регистрација на клиент, а при воспоставување на деловен однос согласно закон.
Физичките лица кои аплицираат, односно поднесуваат барање за одредена услуга или производ на НЛБ како што се, на пример, отворање на депозити, одобрување на кредити, давање на платежни услуги, картички, платен промет, во своите барања доставуваат информации кои содржат податоци за идентитетот на подносителот и лични податоци на други лица вклучени во барањата кои се потребни за нивно процесирање, односно обработка, согласно закон.
НЛБ овие податоци ги користи единствено за цели на банкарското работење, а секогаш во корелација со прописите за заштита на личните податоци и едновремено со применување на сите начела за заштита на личните податоци кои се утврдени во Законот за заштита на личните податоци.

➢ **Категории на податоци кои се обработуваат**

• Податоци во однос на, и во врска со деловниот однос со клиентите, како што се:
• податоци за идентификација (име, презиме, дата и место на раѓање, единствен матичен број, број на важечкиот документ за идентификација (лична карта или пасош);
• контакт податоци (место и адреса на живеалиште или престојувалиште, телефонски број и електронска пошта)
• податоци за Вашата кредитна способност (економска, семејна и имотна состојба, професија, редовни и дополнителни примања, податоци за вашиот работодавач)
• податоци во врска со трансакции
• податоци за каналите на комуникација и во врска со НЛБ апликациите што ги користите
• податоци за контакти со банката (барања, дописи, жалби, пофалби, поплаки, пријави)
• податоци за локација (кога користите НЛБ платежни инструменти за плаќање).

• Податоци за навигација

При посетата на нашата веб-страница за секој посетител се креираат логови со следниве податоци:
- Идентификаторот преку интернет (IP) адреса;
- Уредот од кој пристапувате, неговиот вид и модел, пребарувачот и оперативниот систем на уредот;
- Видот на пребарувачот, plugins и верзија;
- Страните, односно линковите и апликациите кои ги посетувате на нашата веб-страница;
- Времетраењето на посетата на веб-страницата;
- URL на веб-страницата од која сте пристапиле на нашата веб-страна;
- Јазикот на пребарувачот кој го користите; и

- Државата од каде сте пристапиле (се одредува преку IP адресата).
Логовите автоматски се бришат, освен доколку одредени услови бараат истите да бидат зачувани, како што е на пример со цел да се истражи одреден злонамерен код или напад (ang. malicious code).

• **Податоци кои корисниците доброволно ги доставуваат независно од деловниот однос**

Личните податоци кои ги прибираме со Вашата посета на нашата веб-страница, или кога ќе ни испратите електронска пошта (e-mail), или телефонски ќе не контактирате, се оние кои доброволно ќе одлучите да ни ги доставите, а за цели утврдени со закон, како би ни овозможиле да ја реализираме и исполниме услугата или производот кои Ви ги нудиме (на пример: име и презиме, адреса на живеење, контакт телефон, електронска пошта (e-mail), податоци за вашите социјални мрежи, доколку сте пристапиле до информациите на банката преку социјална мрежа (Facebook, LinkedIn), податоци за потенцијалните кандидати за вработување.

• **Податоци во врска со претставки, пофалби, пријави за казниво, неетичко или друго незаконито или недозволиво постапување**

Лични податоци кои што ќе ги споделите со нас тогаш кога се обраќате кон нас со цел да не пофалите, да се пожалите или да пријавите дејствие кое според Вас е казниво, неетичко, незаконито или недозволиво, а во врска со Вашиот и/или идентитетот на тој на кого се однесува обраќањето (на пример: име и презиме, контакт податоци, содржина на барањето/дописот/пријавата која може да содржи и лични податоци за лицето за кое се однесува обраќањето, со докази и прилози и слично).
➢ Како ги собираме Вашите личните податоци?

Личните податоци ги собираме преку различни канали и начини на комуникација и тоа:
• преку Ваша посета на веб-страницата www.nlb.mk,
• преку нашите апликации, вклучувајќи ги и формите за онлајн аплицирање (на пример: НЛБ клик, НЛБ мКлик, NLB Pay);
• преку нашата електронска пошта (e-mail): info@nlb.mk
• преку пошта,
• непосредно во експозитурите на НЛБ.

➢ **Кога ги собираме Вашите лични податоци?**

Вашите лични податоци ги собираме и обработуваме кога:
• воспоставувате деловен однос со НЛБ заради користење на нашите производи и услуги во рамки на банкарските активности;
• ја посетувате и користите нашата веб-страница;
• ги користите нашите онлајн или мобилни апликации;
• барате понуда за производите и услугите кои ги нуди НЛБ;
• барате информации од нас за Вас;
• ќе не пофалите или кога ќе се пожалите;
• пријавувате одредено сомневање за штетно однесување;
• пополнувате анкети или други форми на обезбедување на Ваше мислење;
• сте учесник во наградни игри организирани од НЛБ;
• сте се согласиле да Ве контактираме за цели на директен маркетинг;
• барате совет при користењето на наш производ или услуга;
• аплицирате за вработување или практикантска работа;
• согласно законските и подзаконските прописи, ќе имаме обврска за тоа.

➢ **Категории на корисници на лични податоци**

Обработката на личните податоци во процесите на НЛБ поврзани со услугите и производите, вклучувајќи и оние податоци кои се достапни преку веб-страницата на НЛБ се извршуваат од страна на вработени лица во НЛБ кои се одговорни и овластени за вршење на овие услуги и производи.
Ние во НЛБ не споделуваме податоци за Вас или за Вашата посета на нашата веб-страница, на трети лица, освен во случај на:
- ангажирање на даватели на услуги, кои НЛБ ги ангажира како обработувачи во согласност со Законот за заштита на личните податоци единствено само доколку обезбедуваат гаранција за примена на соодветни технички и организациски мерки на таков начин на кој обработката на личните податоци ќе се одвива во согласност со овој закон и дека обезбедуваат заштита на

Вашите права (на пример: услуги од информатичка технологија, услуги за архивирање, услуги за обработка на трансакции со картички, правни лица кои имаат дозвола за приватно обезбедување);
- Информации во НЛБ Групација поради цели за известување на групациско ниво заради носење на стратегиски одлуки во рамки на Групацијата;
- барање на правосудните или други надлежни државни органи, институции и други субјекти и тела за вршење на нивните надлежности и тоа само во случај ако постои законски основ (на пример: Народна Банка на Република Северна Македонија; Агенција за заштита на личните податоци, Управа за јавни приходи, Управа за финансиско разузнавање, Државна комисија за спречување на корупцијата, нотари, извршители и сл.);
- доставување до други банки, финансиски институции и/или други лица за цели на водење на деловниот однос, вклучувајќи и за цели на наплата и пренос на побарувањата.

➢ **Време (рок) на чување на собраните податоци**

Податоците кои за Вас ги собираме, се чуваат и обработуваат во согласност со закон не подолго од она што е потребно за целите поради кои се обработуваат. Притоа, рокот на чување на Вашите лични податоци се одредува согласно закон, а во зависност од тоа за која цел ги користиме и обработуваме. На пример, можеби ќе треба да ги обработиме за да може да се одговори на Ваше прашање за одреден производ или услуга и како резултат на тоа може да ги чуваме личните податоци сè додека ги користите нашите производи или услуги. Во моментот кога ќе престане потребата од Вашите податоци, ние веднаш ќе ги избришеме или пак ќе ги анонимизираме со отстранување на сите информации кои може да Ве идентификуваат. Доколку сме побарале и добиле Ваша согласност за обработка на Вашите лични податоци и потоа Вие ја повлечете Вашата согласност, а немаме друг законски основ да продолжиме со таа обработка, ние веднаш ќе ги избришеме Вашите лични податоци освен во случај кога со закон се утврдени подолги рокови за нивно чување и обработка.
Доколку обработката на личните податоци е потребна за исполнување на законска обврска, во таков случај рокот на чување е определен во конкретниот закон (на пример: клиентското досие на сите свои клиенти НЛБ има законска обврска да го чува десет години од престанокот на деловниот однос со клиентот или од датумот на извршувањето на повремената трансакција, согласно Законот за спречување перење на пари и финансирање тероризам).
Во секој случај, по исполнувањето на целта заради која податоците биле обработени, а доколку не постои друг правен основ или законска обврска за чување на личните податоци, тие се бришат, уништуваат или соодветно анонимизираат.
Списокот со рокови на чување на личните податоци е составен дел на документацијата за заштита на личните податоци на НЛБ, а Вие како субјект на личните податоци секогаш можете да го остварите своето право на пристап во однос на тоа дали за Вас се обработуваат лични податоци и да добиете информации меѓу другото и за рокот за кој се чуваат Вашите лични податоци, а ако тоа не е возможно, критериумите кои согласно закон ги користиме за одредување на тој период.

➢ **Како ги обработуваме Вашите лични податоци?**

Вашите лични податоци кои се собираат преку нашата веб-страница, апликациите и другите видови и начини на комуникација, ги обработуваме само кога имаме законска причина, цел и секако правен основ за тоа. Притоа, законитоста се утврдува врз основа на целите заради кои ги собираме Вашите лични податоци, а истата се обезбедува доколку е исполнет најмалку еден од следните услови:
• **Согласност-** Во одредени случаи ќе ни биде потребна Вашата согласност за обработка на Вашите лични податоци. Во таков случај, ние може да ги користиме Вашите лични податоци само за целта за која од Вас сме ја добиле согласноста. На пример, нас ни е потребна согласност за обработката на Вашите лични податоци за цели на директен маркетинг. Доколку сте се согласиле на ваков тип на комуникација и обработка, Вие имате право да ја повлечете Вашата претходно дадена согласност за примање на овие пораки за директен маркетинг во секое време на едноставен начин, по што веднаш ќе запре обработката на Вашите лични податоци за цели на директен маркетинг.
• **Договор -** Во одредени случаи обработката на Вашите лични податоци ќе биде потребна за исполнување на договор каде Вие сте договорна страна, или пак за да се преземат активности на Ваше барање пред пристапување кон склучување на договорот. На пример, при склучување на договор за депозит, договор за кредит, договор за отворање на сметка и слично.
• **Законска обврска -** Во одредени случаи ние како контролор имаме законска обврска да ги обработуваме Вашите лични податоци, како што е на пример, случај кога воспоставуваме деловен однос со Вас како наш клиент согласно закон.

• **Легитимен интерес** - Во одредени случаи обработката на Вашите лични податоци ќе биде потребна и заради цели на нашите легитимни интереси. Во ваков случај, ние како отчетен и одговорен контролор, претходно правиме проценка дали нашиот легитимен интерес преовладува над Вашите интереси, а во однос на почитувањето на Вашите права и слободи. На пример, наш легитимен интерес е да ги промовираме нашите услуги и производи на нашата веб-страница, во кој случај анализираме која содржина е прегледана од страна на посетителите на нашата веб-страница, за да можеме да разбереме како истата се користи и да ја подобриме нејзината содржина, или пак кога анализараме кои содржини се прегледуваат најчесто и во однос на кои производи и услуги има најголем интерес, со цел легитимно да настојуваме да ги подобриме нашите услуги и производи. Друг пример за наш легитимен интерес е, исто така, да поставиме видео надзор врз основа на анализа за потребата од негово поставување, а заради цели на заштита на животот или здравјето на луѓето, заштита на сопственоста, заштита на животот и здравјето на вработените или обезбедување на контрола над влегувањето и излегувањето од службените простории на банката заради безбедносни цели, согласно закон.

➢ Безбедност на обработката на личните податоци

Ние во НЛБ настојуваме секогаш да применуваме најсовремени технолошки решенија и достигнувања, со примена на технички и организациски мерки кои обезбедуваат ниво на безбедност на обработката соодветно на ризикот, а со цел Вашите лични податоци да бидат заштитени од неовластена обработка или пак нивно губење, оштетување или уништување. Грижејќи се за Вашата приватност, ние во НЛБ применуваме и технички мерки за превенција од интернет измами. Имено, нашата веб-страница го користи доменот nlb.mk. Покрај ова, банката за потребите на електронското банкарство ги користи и домените nlbklik.com.mk и nlbproklik.com.mk. Препорачуваме, секогаш кога се најавувате или ја пребарувате нашата веб-страница, или линк кој Ве пренасочува кон нашите домени, пред да споделите Ваши податоци да проверите дали во пребарувачот стои еден од посочените домени на Банката.

➢ Пренос на лични податоци

Дел од личните податоци што ги собираме за Вас може да бидат пренесени во земји членки на Европската Унија (ЕУ) или Европскиот економски простор (ЕЕП) за што НЛБ како отчетен контролор, ја известува Агенцијата за заштита на личните податоци, а притоа продолжува да ги штити Вашите личните податоци со примена на соодветни заштитни мерки во согласност со прописите за заштита на личните податоци кои го уредуваат преносот на личните податоци.
Исто така, дел од личните податоци што ги собираме за Вас може да бидат пренесени во рамки на НЛБ групацијата, при што, ние ги штитиме Вашите личните податоци што ги пренесуваме во согласност со оваа политика за приватност, интерната документација на НЛБ и Законот за заштита на личните податоци.
Во случај да се јави потреба за пренос на личните податоци во други земји кои не се членки на ЕУ и ЕЕП, ние обезбедуваме заштита на Вашите лични податоци преку доследно почитување и примена на соодветни заштитни мерки за заштита во однос на обработката во врска со преносот, а во согласност со прописите за заштита на личните податоци.

➢ Кои се Вашите права?

Согласно Законот за заштита на личните податоци Вие имате право:
- Да бидете информирани за обработката на личните податоци;
- На пристап до личните податоци;
- На исправка и бришење на личните податоци;
- На ограничување на обработката на личните податоци;
- На приговор и
- На преносливост на податоците.

За дополнителни информации или остварување на Вашите права за заштита на личните податоци, можете да го контактирате нашиот Офицер за заштита на личните податоци на:
e-mail: dpo@nlb.mk

➢ Поднесување на барање до Агенцијата за заштита на личните податоци

Државен орган, кој е надлежен да врши надзор над законитоста на преземените активности при обработката на личните податоци на територијата на Република Северна Македонија, како и заштита на темелните права и слободи на физичките лица во однос на обработката на личните податоци е Агенцијата за заштита на личните податоци – www.azlp.mk.
Доколку сметате дека обработката која ја вршиме на Вашите лични податоци ги прекршува прописите за заштита на личните податоци, можете да поднесете барање до Агенцијата за заштита на личните податоци.

➢ **Промена на Политиката за приватност**

Политиката за приватност редовно ќе се менува и дополнува соодветно на настанатите промени и нашите активности согласно закон.

Ваша НЛБ Банка