Политика за приватност

Силк Роуд Банка АД Скопје, во својство на контролор, согласно Законот за заштита на лични податоци, ги информира клиентите за начинот на кој се врши обработка на лични податоци при посета на:

- официјалната интернет страница на Банката
- страницата за електронско банкарство
- апликациите за мобилно банкарство на IOS и Android платформи
- експозитурите на Банката за користењето на некоја од услугите кои ги нуди Банката.

Контролор

Контролор на личните податоци: Силк Роуд Банка АД Скопје

Адреса: ул. Даме Груев бр.1, Скопје.

Контакт: contact@srb.mk
+ 389 (0)2 3251 900

Офицер за заштита на лични податоци:
Андриана Матлиоска
privacy@srb.mk
+ 389 (0) 2 3289 522

Податоци кои се обработуваат:

Банката ги собира личните податоци на:

- Клиенти - физички лица
- Посетителите на веб странатa
- Вработени во Банката

Банката може да врши обработка на следните типови на лични податоци:

- Податоци за идентификација – (име, татково име, пол, број на лична карта, датум и место на раѓање и други демографски податоци).
- Податоци за комуникација – (адреса и е-пошта, телефонски број за контакт).
- Податоци за економската, семејната и имотната состојба - (професија, заработка, брачна состојба, зависни членови и друга документација).
- Податоци во врска со неисполнување на статусот на клиентот за неговите финансиски обврски, како што се раскинувања на договори за заем и кредит, налози за плаќање, одземања и чекови што треба да се платат, побарувања и решенија за решавање и стечај.
- Податоци за кредитната способност и изложеност на клиентот.
- Податоци добиени од извршувањето на договори на клиентот со Банката и употребата на производите што му биле обезбедени.
- Податоци добиени од платежни трансакции и услуги за плаќање.

- Податоци поврзани со идентификаторите на корисникот и неговото трансакциско однесување обезбедени од уреди или апликации што тој ги користи, како што се IP адреса или други податоци обезбедени преку уреди што ги користи Клиентот како идентификатори на локации и колачиња, кои сами или во комбинација со уникатни идентификатори, може да се користат за идентификација на клиентот.
- Податоци на клиентите при посета на веб страна – (IP адреса, URL врска, тип на пребарувач кој се користи, време кое се поминува на страната и сл.).

Освен за првите 2 точки, кои се потребни за секоја трансакција или договорен однос помеѓу клиентот и Банката, видот и бројот на останатите собрани податоци зависи од видот на услугата која се користи.

Основ за обработка на податоците

Банката ги обработува личните податоци на начин што е во согласност со целта за која истите биле собрани. Обработката се врши со цел извршување на банкарски и финансиски услуги потребни за реализирање на договорните обврски со клиентите, активности неопходни за работење и администрирање на институции одговорни за кредитни и финансиски услуги, како и овозможување пристап на клиентите до одредени информации или понуди.

Личните податоци на субјектот се обработуваат кога е исполнет еден од следниве услови за законитост на обработката:

а) Обработката е неопходна за исполнување на законските обврски на Банката или други цели наведени со закон (на пр. Закон за спречување перење пари и финансирање тероризам), како и постапување во согласност со индивидуалните акти донесени од надлежните институции на Република Северна Македонија или други тела по чијшто налог Банката е должна да постапува во согласност со законските или со други прописи. Обработката на такви лични податоци е законска обврска и Банката може да одбие да склучи договорна обврска или да обезбеди договорна услуга или да ги прекине постојните деловни односи во случај ако субјектот не ги достави законски пропишаните податоци.

б) Обработката е неопходна за извршување на договорот во кој субјектот е договорна страна или за преземање активности на барање на субјектот пред склучувањето на договорот. Давањето лични податоци за оваа намена е задолжително. Доколку субјектот одбие да обезбеди која било од информациите потребни за склучување и извршување на договорот во кој субјектот е договорна страна, вклучувајќи и лични податоци што се собираат за потребите за управувањето со ризици на начин и во опсегот пропишан со важечките закони и прописи, Банката може да не биде во можност да обезбеди одредени услуги и да одбие да склучи договорен однос.

в) Обработката е неопходна за исполнување на легитимниот интерес на Банката. Под легитимен интерес се подразбира обработка со цел:

- управување со кредитни, оперативни, репутациски и други ризици на Банката;
- преземање мерки за управување со работењето на Банката и понатамошен развој на услугите/производите;
- преземање мерки за обезбедување на луѓето, просториите и имотот на Банката, што

вклучува контрола и / или проверка на пристапот до нив;

- обработка на лични податоци во рамките на Банката за внатрешни административни потреби и заштита на компјутерски и електронски комуникациски системи.

При обработка на личните податоци на субјектот врз основа на легитимен интерес, Банката секогаш ги зема предвид интересите и основните права и слободи на субјектот и особено дека неговите интереси не се посилни од интересите на Банката врз кои се заснова обработката на личните податоци.

г) Субјектот се согласил на обработка на неговите или нејзините лични податоци за една или повеќе посебни цели.

Банката ќе побара согласност за следниве цели:

- информирање за понудите на Банката, во рамките на кои Банката може да доставува понуди и поволности во врска со нови или веќе договорени производи и услуги на Банката и заради директен маркетинг за развој на деловни односи со Банката, во рамките на кои Банката може да достави поединечно понуди за нови договори. Субјектот на личните податоци има право да се согласи или да не се согласи со употребата на неговите лични податоци за комерцијални цели. Доколку субјектот на личните податоци не се согласи, Банката нема да ги користи неговите лични податоци за комерцијални цели. Субјектот на лични податоци има право во секое време да ја повлече дадената согласност за употреба на личните податоци за рекламни цели, со дополнително поднесување пополнет формулар на шалтерите на Банката (Прилог 1);
- за употреба на банкарски и на финансиски и на сродни услуги на Банката врз основа на развиениот профил, што може да вклучува автоматизирано индивидуално донесување одлуки;
- учество во истражување на пазарот, како резултат на што Банката може да го покани субјектот да го искаже своето мислење за Банката, производите и услугите на Банката во повремени истражувања;

заради единствена идентификација, овластување за трансакции и/или потпишување на документи на субјектот согласностите се доброволни и субјектот може во секое време да ги повлече претходно дадените согласности и има право да се спротивстави на обработката на лични податоци за горенаведените цели. Во тој случај, личните податоци што се однесуваат на субјектот нема да бидат обработени за таа цел, што не влијае на законитоста на обработката на личните податоци врз основа на согласност пред нивното повлекување.

Како ги собираме личните податоци

Личните податоци ги собираме преку различни канали, вклучувајќи го и автоматското собирање на лични податоци и тоа:

- преку Вашето користење на нашите веб-страници, мобилни апликации вклучувајќи ги овде и формите за аплицирање;
- преку нашата е-адреса: contact@srb.com.mk;
- преку пошта;
- од други контролори преку интернет или приватна електронско-комуникациска врска,
- преку видео надзор.

Лични податоци кои ги собираме од трети страни:

Може да бараме информации од трети страни како што се Македонско кредитно биро, Клириншка куќа КИБС АД Скопје (КИБС) или други државни органи во согласност со одредбите на Законот за заштита на личните податоци и Регулативата 2016/679 на Европскиот парламент и на Советот за заштита на физички лица во однос на обработката на личните податоци и за слободното движење на тие податоци. Кога е потребно, претходно ќе побараме и Ваша издвоена, јасна и информирана согласност.

На кој начин ги собираме личните податоци за Вас

Личните податоци примарно ги собираме на следниве начини:

1. Директно од Вас кога внесувате податоци во апликација за идентификување/ажурирање на клиент, апликациите за користење на производи на Банката, преку веб страната или преку наш вработен во експозитура.
2. Директно од Вас преку социјални мрежи, по пошта, преку каналите за поплаки и пофалби на веб странаили преку други средства и други канали за комуникација.
3. Преку нашите вработени, со директно информирање преку телефон, електронска и друга пошта, или вашиот регистриран профил во нашиот систем.
4. Автоматски, кога ја користите нашата веб страна и мобилни апликации.
5. Преку трети страни, односно при наши проверки на ваша кредитоспособност (од Македонско кредитно биро, КИБС АД Скопје, државни органи, банки).

Пристап до личните податоци

Пристап до личните податоци се овозможува на:

- Овластените вработени во Банката со цел исполнување на договорните обврски што произлегуваат од договорите потпишани помеѓу клиентите и Банката како и исполнување на релевантните законски обврски на Банката.
- Физички и правни лица, на кои Банката им доделува извршување на одредени задачи во нејзино име, како што се, меѓу другото, компании кои обезбедуваат услуги за известување на должници, адвокати, нотари и извршители, даватели на услуги поврзани со развој и одржување на ИТ апликации и бази на податоци како и компании кои обезбедуваат веб-хостинг услуги. Во сите случаи, лицата споменати погоре се обврзани на доверливост и обезбедување заштита на обработката на личните податоци.
- Компании за наплата на долгови, како и субјекти на финансискиот сектор, вклучително и домашни или странски компании за инвестиции, во случај на пренесување (отстапување) на побарувања што произлегуваат од договори за кредит.
- Надзорни, ревизорски, независни, судски, јавни и / или други органи и тела во рамките на нивните законски задачи, должности и овластувања (НБРМ, УЈП, УФР и сл.).
- Други банки и институции за финансиски услуги (кореспондентски банки, депозитарни банки, берзи и кредитни агенции, во зависност од договорот и сл.).

Пристапот до личните податоци се овозможува само врз основа на закон или врз основа на изречна согласност на клиентот.

Пренос на лични податоци

Податоците може да бидат пренесени на трети страни или во други земји, единствено доколку истото е потребно за извршување на финансиски услуги на клиентот (пр. платен промет со странство) предвидено со закон, или врз основа на налог/согласност на клиентот при користење на услугите на Банката.

Време на чување на податоците

Банката ги чува личните податоци до завршување на целта за која се собрани односно до исполнување на договорните и законските обврски. Банката има законска обврска за чување на податоци која произлегува од Законот за банки, Законот за спречување на перење пари и финансирање тероризам, Законот за хартии од вредност, Законот за заштита на лични податоци и друга релевантна регулатива. Временските рокови дефинирани во овие прописи се движат од две до десет години.

Доколку, со истекот на горенаведениот период, се водат судски постапки со Банката или било која поврзана компанија, во директна или индиректна врска со Клиентот, периодот на чување на податоците се продолжува до конечна судска одлука.

Доколку Банката обработува лични податоци за статистички цели по истекот на рокот за нивно чување, истите (трајно) ги анонимизира на начин на кој клиентот не може да биде идентификуван.

Заштита на обработката на лични податоци

Банката применува систем за управување со безбедноста на информациите за да се обезбеди доверливост и безбедност на постапката за обработка на податоците на Клиентите и да ги заштити од случајно или незаконско уништување, губење, промена, неовластено откривање или пристап и каков било друг облик на незаконска обработкаСилк Роуд Банка има воспоставено технички и организациски мерки за заштита на податоците и безбедност на информациските системи за собирање, обработка и складирање на личните податоци во хартиена и/или електронска форма, како и строги правила за реализација на потребните контроли.

Права на клиентот за заштита на личните податоци

Клиентот има право на:

- **Информираност и пристап**
  Клиентот има право да биде информиран за тоа кои негови лични податоци, изворот на податоците, целите за кои се собираат, начинот на обработка и други информации за неговите лични податоци кои ги обработува Банката.

- **Исправка и/или дополнување на податоците**
  Клиентот има право да побара исправка на неговите неточни лични податоци, како и право да ги дополни нецелосните лични податоци, со давање на дополнителна изјава. Исправка и дополнување на податоците е истовремено и обврска на клиентот.

- **Ограничување на обработката**
  Клиентот има право да побара ограничување на обработката, ако е исполнет еден од следните услови:

- точноста на личните податоци се оспорува од субјектот на личните податоци, за период кој му овозможува на контролорот да ја провери точноста на личните податоци;
- обработката е незаконска и клиентот се спротивставува на бришењето на личните податоци, при што наместо тоа бара ограничување на нивната употреба;
- за целите на обработка, контролорот нема повеќе потреба од личните податоци, но клиентот ги бара за воспоставување, остварување или одбрана на неговите правни барања;
- клиентот се спротивставува на обработката, во очекување на верификација дали легитимните интереси на контролорот преовладуваат над интересите на клиентот.

· **Бришење на неговите лични податоци**

Клиентот има право да побара бришење на неговите лични податоци, за што мора да биде исполнет еден од следните услови:

- личните податоци повеќе не се потребни за целите за кои биле собрани или обработени;
- клиентот ја повлекува согласноста врз која се заснова обработката и не постои друга законска основа за обработката;
- клиентот приговара на обработката и неме друга законска основа за обработката;
- личните податоци биле незаконски обработени;
- личните податоци треба да бидат избришани со цел почитување на обврска утврдена со закон кој се однесува на контролорот;
- личните податоци биле собрани за цели на обезбедување услуги на информатичко општество.

· **Преносливост на податоците**

Клиентот може да побара податоците што тој ги доставил на Банката да бидат пренесени на друг контролор. Остварувањето на правото на преносливост не подразбира бришење на податоците од евиденцијата на Банката. Бришењето се одвива под условите утврдени во претходниот став.

· **Приговор и автоматизирано донесување на одлуки**

Клиентот, врз основа на конкретна ситуација поврзана со него има право на приговор на обработката на неговите лични податоци, потребна за извршување на работи од јавен интерес, или кога обработката е потребна за целите на легитимните интереси на Банката, вклучувајќи и профилирање. Доколку личните податоци се обработуваат за цели на директен маркетинг, клиентот има право да поднесе приговор на обработката поврзани со овој вид на маркетинг.

Клиентот има право да не биде предмет на одлука заснована единствено на автоматизирана обработка, вклучувајќи го и профилирањето што предизвикува правни последици за него или на сличен начин влијае на него. Ова право не се применува ако одлуката:

- е потребна за склучување или извршување на договор меѓу клиентот и Банката
- е дозволена со закон што се применува во однос на Банката или
- се заснова на изречна согласност на клиентот.

· **Повлекување на согласноста**

Клиентот има право да ја повлече согласноста за обработка на неговите лични податоци, без да се влијае на законитоста на обработката која била заснована на согласност пред

истата да биде повлечена, кога обработката на податоците се врши врз основа на дадена согласност за обработка.

Како клиентот да ги оствари своите права

За остварување на правата наведени погоре, клиентот може:

• да се обрати во било која експозитура на Банката со доставување на образец - Барање за остварување на права

• да ја контактира Банката преку веб-страницата на Банката www.srb.mk, преку полето „Ваше мислење“

• да ја контактира Банката по е-пошта на:

- privacy@srb.mk
- contact@srb.mk

Банката ќе му одговори на клиентот во рок од триесет (30) дена по поднесувањето на барањето. Овој рок може да се продолжи за дополнителни 2 месеци, доколку Банката смета дека е потребно, земајќи ги предвид сложеноста и бројот на барањата. Банката ќе го информира Клиентот за продолжувањето на рокот, во рок од триесет (30) дена од приемот на барањето и ќе ги наведе причините за продолжувањето.

Доколку Банката не преземе активности во врска со барањето на клиентот, таа ќе го извести Клиентот без одлагање и најдоцна во рок од триесет (30) дена од приемот на барањето, за причините за непреземање на активности и за можноста Клиентот да поднесе барање до АЗЛП, како и можноста за користење на судска заштита.

Горнаведените информции се обезбедуваат без надоместок. Меѓутоа, кога барањата од Клиентот се очигледно неосновани или прекумерни, особено во однос на нивниот повторувачки карактер, Банката може да наплати надоместок имајќи ги предвид обемот, сложеноста и времето потребно за одговор или да одбие да одговори на барањето.