Информации за обработка на лични податоци
при користење на видео канал

НЛБ Банка АД Скопје овозможува користење на видео Канал со цел лесна, брза и безбедна комуникација со своите клиенти. Притоа, Банката ги почитува и ги применува сите начела поврзани со обработката на лични податоци, при што Ве информираме за следното:

1. **Основни податоци за контролорот на личните податоци**
   - **Контролор:** НЛБ Банка АД Скопје
   - Седиште: ул. Водњанска 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

2. Цел и правен основ на обработката:

- **Цел:** Овозможување комуникација преку видео канал за добивање општи информации, поддршка и насоки во врска со производите и услугите на Банката, како и поддршка на клиентите.
- **Правен основ:**
  - преземање на активности на барање на субјектот на личните податоци со користење на видео повикот како доброволно избран канал на комуникација;
  - легитимен интерес на Банката за обезбедување ефикасен, модерен и безбеден комуникациски канал, а сето ова согласно Законот за заштита на лични податоци.

3. Категории на лични податоци:

За целите на користење на видео каналот Банката ќе ги обработува следните категории на лични податоци.

- Име и презиме
- Контакт податоци (телефон и е-пошта)

Видео каналот на Контакт центарот на Банката претставува современ комуникациски канал кој овозможува клиентите да воспостават видео повик со овластено лице - агент на Банката, со цел клиентите да добијат општи информации, поддршка и консултации за производите и услугите на Банката. Овој канал е дизајниран исклучиво за информативни цели и не претставува замена за постоечките процеси на автентикација, ниту за физичка посета на експозитура.

ВАЖНО: При користење на видео каналот на Контакт центарот, **видео и аудио од повикот не се снимаат, не се чуваат и не се архивираат на ниту еден технички или физички медиум**. Ова значи дека:

- **Ниту еден дел од аудио или видео сигналот не се снима** за време на повикот, без разлика на неговото времетраење или содржина.
- **По завршување на видео повикот, не се создава никаква електронска или хартиена архива** која би содржела снимка, транскрипт или било каква репрезентација на разговорот. Постои само минимален технички запис (лог) дека видео повикот е реализиран, без содржина и служи исклучиво за технички и безбедносни цели.
- **Не се користат технички средства или апликации за автоматско или рачно снимање** на видео или аудио содржината од повикот.
- **Не постои можност за ретроспективен пристап или преглед на содржината од видео повиците**, бидејќи не се создаваат снимки или записи кои би можеле да се користат за анализа, обука или други цели.

- Овој пристап за не-снимање и не-чување на податоците е во согласност со начелата поврзани со обработката на личните податоци утврдени во Законот за заштита на личните податоци и има за цел да обезбеди максимална приватност и доверливост за клиентите.
- Секое снимање, фотографирање, снимање на екранот или друго документирање на видео-комуникацијата од страна на корисникот, е забрането и претставува исклучива одговорност на корисникот. Банката не сноси одговорност за вакви постапки.

  Со ова, Банката гарантира дека комуникацијата преку видео каналот е безбедна, приватна и ограничена само на времетраењето на самиот повик, без дополнително чување или обработка на содржината по неговото завршување.

  Секогаш кога се користи видео каналот на Контакт центарот на Банката, разговорот се води исклучиво со овластено лице – агент на Контакт центарот. Овие лица се специјално обучени и имаат овластување да комуницираат со клиентите и општо со субјектите на личните податоци, давајќи општи информации и поддршка во согласност со внатрешните политики на Банката, а во корелација со прописите за заштита на личните податоци.
  Со ова се обезбедува:
- доверливост и професионалност во комуникацијата,
- заштита на личните податоци,
- сигурност дека клиентот, субјектот на личните податоци добива точни и релевантни информации.

4. Корисници на податоците:

- Личните податоци (име, презиме, телефонски број и е-пошта), се обработуваат од страна на овластените вработени во Банката, но и од нашите договорни обработувачи, провајдери на ИТ услуги и даватели на архивски услуги. Со сите обработувачи, ние како Банка имаме склучени соодветни договори за обработка на лични податоци, во кои ние ги обврзуваме најмалку на истото ниво на безбедност на обработката и заштита на личните податоци како што е обезбедено од страна на Банката.

5. Пренос на лични податоци

Личните податоци што за оваа цел ги собираме за Вас (име, презиме, телефон и е-пошта) може да бидат пренесени во земји членки на Европската Унија (ЕУ), за што НЛБ Банка АД Скопје како отчетен контролор претходно 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.
Во случај да се јави потреба за пренос на личните податоци во други земји кои не се членки на ЕУ и ЕЕП, ние исто така 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.

6. Колку долго ги чуваме Вашите податоци?

Податоците кои се обработуваат при користење на видео каналот не се снимаат, не се чуваат и не се архивираат на ниту еден технички или физички медиум. Ова значи дека содржината од видео повикот (видео и аудио сигналот) не се снима за време на повикот, без разлика на неговото времетраење или содржина. По завршување на видео повикот, не се создава никаква електронска или хартиена архива која би содржела снимка, транскрипт или било каква репрезентација на разговорот. Не се користат технички средства или апликации за автоматско или рачно снимање на содржината од повикот, ниту од страна на вработените во контакт центарот, ниту од страна на Банката во целина. Податоците од разговорот што се обработуваат за време на видео повикот се користат исклучиво во реално време, само за потребите на тековната комуникација и не се чуваат по завршување на повикот. Не постои можност за ретроспективен пристап или преглед на содржината од видео повиците, бидејќи не се создаваат

снимки или записи кои би можеле да се користат за анализа, обука или други цели. Оваа политика за не-снимање и не-чување е во согласност со Законот за заштита на личните податоци и има за цел да обезбеди максимална приватност и доверливост на клиентите.

7. 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.

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.

За повеќе информации за обработката на Вашите лични податоци која ја вршиме Ве упатуваме на нашата Политика за приватност на NLB Banka.