Информации за обработка на лични податоци при постапување по поплаки

Во согласност со одредбите од членовите 17 и 18 од Законот за заштита на личните податоци, ве известуваме за следново:

I. Идентитет и контакт податоци на контролорот: ТТК Банка АД Скопје, ул. „Народен фронт“ бр. 19А 1000 Скопје, Република Северна Македонија; телефон: + 3892 3247 000. Контакт за лични податоци: Офицер за заштита на лични податоци, е-пошта: oficerzlp@ttk.com.mk.

II. Вашите лични податоци (име и презиме, поштенска адреса и/или е-пошта и/или ЕМБГ) што ги доставувате при обраќање кон Банката, а со цел да поднесете поплака, ќе бидат обработени од следниве причини:

- за да се одговори на Вашата поплака испратена до Банката, врз основа на законските обврски на Банката;
- обезбедување Ваша поддршка и обезбедување грижа за корисниците преку овозможување на бараните производи/услуги или разгледување/решавање прашања/проблеми поврзани со користењето на производите и услугите на Банката, со цел Банката да може да Ве контактира кога е потребно и да одговори на Вашите барања. Имајќи предвид дека таквата обработка е неопходна за обезбедување на бараните производи/услуги, не е потребна согласност за ваквата обработка на податоци;
- добивање Ваше мислење во врска со производите и услугите;
- подобрување на корисничкото искуство преку развој и подобрување на условите на бараниот производ или услуга.

Вашите лични податоци ќе бидат обработени во согласност со Законот за заштита на потрошувачите и другите релевантни прописи коишто ја регулираат областа на поплаки како правна основа за обработка на односните лични податоци.

Повеќе информации за обработката на личните податоци од страна на Банката можете да најдете во Политиката за заштита на приватноста на интернет-страницата на ТТК Банка АД Скопје и Информациите за обработка на личните податоци на клиентите и на други физички лица.

III. Вашите лични податоци, доставени до Банката при поднесување поплака, може да бидат доставени до Народната банка на Република Северна Македонија како примач на податоците, односно како надлежен надзорен орган.

IV. Банката ќе ги обработи вашите лични податоци добиени за постапување по поплаката во согласност со законскиот рок за одговор на поплаката и ќе ги чува само онолку долго колку што е потребно за да се исполнат целите заради кои се обработуваат личните податоци и во согласност со законските прописи.

V. Во секое време можете да ги користите правата загарантирани со Законот за заштита на личните податоци, односно правото на пристап до лични податоци; исправка или бришење лични податоци; ограничување на обработката на личните податоци што се однесуваат на вас, правото на приговор за обработката на тие податоци и правото на преносливост на податоците. Тоа може да го направите во писмена форма, односно по пошта на горенаведената адреса на Банката, по електронски пат на е-поштата на Банката (mailto:ttk@ttk.com.mk) или до Офицерот за заштита на личните податоци (mailto:oficerzlp@ttk.com.mk) или пак во најблиската експозитура на Банката, на посебен образец.

Вашите лични податоци, дадени при поднесување поплака, се потребни за да може Банката да идентификува и/или полесно да идентификува кој ја поднел поплаката или да одговори на вашата поплака. Доколку има основано сомневање во врска со идентитетот на физичкото лице што го поднесува барањето, Банката, во интерес на вашите права, може да побара доставување дополнителни информации потребни за утврдување на идентитетот на физичкото лице.

Доколку сметате дека ви е повредено некое право во врска со заштитата на вашите лични податоци, имате право да поднесете барање до Агенцијата за заштита на личните податоци во согласност со Законот за заштита на личните податоци.