



Дирекција за  
заштита на  
личните податоци

**Дирекција за заштита на личните податоци**

Доколку постои сомневање дека нашите лични податоци се злоупотребени на кој било начин, Дирекцијата за заштита на личните податоци е институцијата која е надлежна да го провери сомневањето.

Бул. Гоце Делчев бр.18  
1000 Скопје  
(02)3230 635  
www.privacy.mk  
info@privacy.mk

Facebook: Дирекција за заштита на личните податоци

**ОПМ**

**Организација на потрошувачите на Македонија**

За секое прашање за кое потрошувачот – клиентот на банка или на друштво за наплата на долг смета дека ги повредува неговите права како потрошувач може да се обрати до Организацијата на потрошувачите на Македонија. Организацијата на потрошувачите на Македонија ги застапува интересите на потрошувачите, работи на подигање на јавната свест преку информирање, советување и едукација, унапредување и имплементација на соодветна законска регулатива и потрошувачка политика.

Ул. Водњанска бб  
ПФ 150  
1000 Скопје  
(02)3179 592  
www.opm.org.mk  
opm@opm.org.mk



**НАРОДНА БАНКА НА  
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА**

**Народна банка на Република Македонија НБРМ**

Банкарските активности се строго регулирани согласно подзаконските акти издадени од НБРМ.

Бул. Кузман Јосифовски - Питу 1  
1000 Скопје  
(02) 3108 108

**Проектот е поддржан од:**



НАРОДНА БАНКА НА  
РЕПУБЛИКА МАКЕДОНИЈА



ALPHA BANK



NLB Тугунска банка



ЕУРОСТАНДАРД  
Банка



ПОШТЕНСКА БАНКА



СТОПАНСКА БАНКА а.с. БИТОЛА



**ОТВОРЕНИ ДЕНОВИ**

ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ  
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

15.МАРТ СКОПЈЕ  
19.МАРТ БИТОЛА  
21.МАРТ КАВАДАРЦИ  
26.МАРТ ТЕТОВО  
28.МАРТ ОХРИД  
30.МАРТ СТРУМИЦА



**ОТВОРЕНИ ДЕНОВИ**  
ЗАШТИТА НА ЛИЧНИТЕ ПОДАТОЦИ  
НА ПОТРОШУВАЧИТЕ

**ВАШАТА  
ПРИВАТНОСТ  
Е СИГУРНА СО НАС**

15.МАРТ СКОПЈЕ 19.МАРТ БИТОЛА 21.МАРТ КАВАДАРЦИ  
26.МАРТ ТЕТОВО 28.МАРТ ОХРИД 30.МАРТ СТРУМИЦА



Име и презиме, матичен број, адреса, фотокопија од лична карта, телефонски број, статус, имотна состојба и други податоци се лични податоци кои е потребно да ги дадеме доколку сакаме да стапиме во деловен однос со банката без разлика дали станува збор за отворање трансакциска сметка, вршење трансакција, поднесување апликација за кредит, изнајмување на сеф.

Банките и друштвата за наплата на долгови се одговорни за обработката на нашите лични податоци и за роковите на нивното чување, а ние мораме да им обезбедиме точни и целосни податоци но и да се информираме за тоа кои се нашите обврски во согласност со законите и договорите кои ги склучуваме со банките и останатите субјекти од финансискиот сектор.

## Најчесто се прашуваме:

### Кога банката може да задржи фотокопија од нашата лична карта или од пасошот?

Во согласност со важечката законска регулатива и особено со Законот за спречување на перење пари и други приходи од казниви дела и финансирање на тероризам, банките се обврзани да извршат идентификување и потврдување на идентитетот на крајниот корисник при секоја трансакција.

Потврдувањето на идентитетот се врши со задржување на фотокопија на личната карта и тоа при вршење на трансакции (уплати, исплати, менување на пари, одобрување на нови банкарски производи и услуги).

### Зошто мораме да пополнуваме формулари во кои ги оставаме нашите лични податоци кои веќе еднаш сме ги даде на банката?

Банките се должни да извршат ажурирање на идентитетот и досијата на своите клиенти на секои две години во согласност со Законот за спречување перење пари.

За оваа цел, ние мораме да го пополниме формуларот за ажурирање на клиенти кога овој рок ќе измине. Исто така, банките имаат законска обврска да бараат и изјава од клиентите дали се носители на јавна функција.

### Дали банките во апликациите за потрошувачките кредити за население смеат да собираат лични податоци од членовите на семејството на оној кој аплицира за кредит и кој се смета за поврзана личност?

Законот за банки ги дефинира поврзаните лица како две или повеќе лица кои се меѓусебно поврзани на тој начин што финансиските проблеми кај едното од нив може да предизвика проблеми во отплата на обврските на другото лице.

Две лица се сметаат за поврзани доколку едното лице е брачен другар или лицето со кое живее во вонбрачна заедница, дете или посвоено дете, родител или лице под старателство на другото физичко лице.

### Дали банките и друштвата за наплата на долгови смеат да вршат директен маркетинг за нови производи, услуги, наградни игри притоа искористувајќи во обработката и лични податоци на клиентите?

Во согласност со Законот за заштита на личните податоци, обработката на личните податоци за цели на директен маркетинг е дозволена само по претходно добиена согласност од субјектот на личните податоци. Согласноста треба да биде изречно дадена од страна на клиентот, односно треба да ни биде дадена можност да избереме дали ќе ја дадеме или не својата согласност за цели на директен маркетинг. При обезбедувањето на согласноста треба да ни биде оставена можност за избор на начинот на кој ќе бидеме известувани за наградните игри и промоциите (телефонски, по пошта или по електронска пошта). На наше барање, банката или друштвото за наплата на долг се должни да ги дополнат, измени, избрише или пак да го сопне користењето на личните податоци.

### Кој може да ни се јавува за да нè потсети дека доцниме со плаќањето на нашите обврски?

Често си го поставуваме прашањето кој нè потсетува за нашето доцнење за плаќање на рата од кредит или сметка и од каде ги знае нашите податоци?! Друштвата за наплата на долгови можат да работат во име и за сметка на банките, со што се јавуваат во улога на обработувачи на личните податоци на клиентите. За да се овозможи банките да ги дадат податоците на друштвата за наплата на долгови, меѓу нив треба да постои договор за заштита на личните податоци на клиентите во кој, меѓу другото, точно ќе бидат наведени категориите на личните податоци кои банката смее да ги даде на обработувачот.

Банката има законска обврска да ги извести своите клиенти дека дел од нивните лични податоци ќе бидат дадени на обработувач кој понатаму ќе ги користи со цел да се наплати долгот кон банката.

### Дали банките можат да ги пренесат твоите побарувања (долгови на клиентите) на трети лица?

Банката може да изврши пренос на побарувањето, односно, долгот на клиентот на трето лице (друга банка или друштво за наплата на долг). Овој пренос банката може да го направи без согласност на клиентот, но со задолжително известување за направениот пренос. Сопственикот на долгот ќе биде и сопственик на сите лични податоци наведени во договорот за кредит (банкарски услуги) и ги има сите обврски за заштита на истите и нивна употреба единствено за целите за кои се тие добиени.

### Дали банките и друштвата за наплата на долгови смеат да ги пренесат нашите податоци во други земји?

Преносот на нашите лични податоци во други земји не е незаконски доколку за тоа постои договор помеѓу оној кој ги пренесува и оној кој ги прима податоците. За преносот на нашите лични податоци во земјите на ЕУ, банките и друштвата за наплата на долгови треба да ја известат Дирекцијата за заштита на личните податоци, додека за преносот во земји кои не се членки на ЕУ треба да се издаде посебно одобрение.

Во секој случај, банките и друштвата за наплата на долгови се должни да ги известат своите клиенти дека нивните лични податоци ќе бидат дадени на натамошна обработка во друга земја.

### Кои се нашите права и обврски за заштита на нашите лични податоци?

- Право да се информираме за која цел банката или друштвото за наплата на долгови ги собира и обработува нашите лични податоци.
- Право да пристапиме до личните податоци кои банката или друштвото за наплата на долгови ги обработува за нас.
- Право да побараме исправка или бришење на податоците кои се погрешни, преобемни или податоци за кои рокот за чување е истечен.
- Право да се согласиме или не да ни се врши директен маркетинг.
- Обврска за писмено поднесување на барањата до банките на кое банката има законски рок од 15 дена да одговори.
- Обврска да користиме валидни документи за идентификација и да даваме точни податоци.
- Обврска навремено и точно ја известиме банката или друштвото за наплата на долгови за промена на нашите лични податоци.
- Обврска да не злоупотребуваме лични податоци на други лица, со употреба на фалсификувани документи за лична идентификација или употреба на валидни документи за идентификација без знаење на лицето на коешто му припаѓаат.

### Кои се обврските на банката и друштвото за наплата на долгови?

- Да ги обработуваат нашите лични податоци во согласност со закон.
- Личните податоци кои ги собираат да бидат соодветни, релевантни и не преобемни во однос на целта заради која се собираат.
- Личните податоци кои ги чуваат и обработуваат за нас да бидат точни и ажурирани.
- Документите, податоците и информациите кои се стекнати при вршење на банкарски и други финансиски активности за поединечни лица и трансакции со поединечни лица, како и за депозитите на поединечни лица претставуваат банкарска тајна која банката е должна да ја заштити и чува.
- Личните податоци да ги чуваат не подолго од времето што е потребно за да се исполнат целите за кои податоците биле првично собрани.
- Да обезбедат соодветни технички и организациски мерки за да обезбедат тајност и заштита на нашите лични податоци.

### Што доколку се појави некоја нејаснотија или проблем?

За прашања поврзани со правото на заштита на личните податоци можеме да го контактираме офицерот за заштита на личните податоци на банката или друштвото за наплата на долг.

