

კონფიდენციალურობის პოლიტიკა

როგორ ხდება თქვენი პერსონალური ინფორმაციის დამუშავება

და გამოყენება სს „თიბისი ბანკის“ მიერ

ვინ ვართ

სს „თიბისი ბანკი“ არის საქართველოს კანონმდებლობის თანახმად ლიცენზირებული კომერციული ბანკი.

საიდენტიფიკაციო ნომერი: 204854595

იურიდიული მისამართი: საქართველო, თბილისი, ჩუღურეთის რაიონი, მარჯანიშვილის ქ. №7

მობილურ ბანკინგში თქვენი ინფორმაციის უსაფრთხოება

- მესამე პირები (აპლიკაციები/სერვისები): თიბისი მობაილბანკინგის გამოყენებით თქვენი ინფორმაცია მოწყობილობის ნომრის, მოდელი, ბრენდის, სახელის, საოპერაციო სისტემის ვერსიის, თიბისი აპლიკაციის ვერსიის შესახებ გადაეცემა ისეთ აპლიკაციებს, როგორცაა: Google analytics, Xtremepush.com და Smartlook Mobile App Analytics. მოცემული აპლიკაციები თანხვედრაშია GDPR -თან (General Data Protection Guide)

- შენარჩუნების/წაშლის პოლიტიკა: თქვენ შეგიძლიათ მოითხოვოთ თქვენი მონაცემების წაშლა შესატვისი მოთხოვნის გამოგზავნით მობაილბანკინგის შეტყობინებების გზით. მოთხოვნის მიღების შემდეგ თიბისი ბანკი ამოიღებს თქვენ მონაცემებს სიიდან, რათა შეწყდეს მონაცემთა დამუშავება.

როგორ ვიყენებთ თქვენს პერსონალურ ინფორმაციას

წინამდებარე შეტყობინება ეხება პერსონალურ მონაცემებზე არასანქცირებულ წვდომასთან დაკავშირებით სს „თიბისი ბანკში“ (შემდგომში ბანკი) არსებულ დაცვის მექანიზმებს, რომელთა საშუალებითაც ბანკი იცავს თქვენს პერსონალურ მონაცემებს. ეს უკანასკნელი მოიცავს ინფორმაციას, რომელსაც ბანკი მოიპოვებს თქვენთვის მომსახურების გაწევის პერიოდში, რომელიც საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, შემდგომში ასევე გამოიყენება პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისთვის. შეტყობინების მიზანია, მოგაწოდოთ ინფორმაცია პერსონალური ინფორმაციის დამუშავებისას ჩვენი მუშაობის პრინციპებისა და თქვენი სამართლებრივი დაცვის მექანიზმებთან დაკავშირებით.

პერსონალურ მონაცემთა კონფიდენციალურობის დაცვის დაპირება

ჩვენ, სს „თიბისი ბანკის“ გუნდი, გპირდებით, რომ:

- ვიზრუნებთ თქვენი პერსონალური მონაცემების უსაფრთხოებასა და დაცვაზე;
- არ გამოვიყენებთ თქვენს მონაცემებს არამართლზომიერად;
- ნებისმიერ დროს მოგაწვდით სრულ და ამომწურავ ინფორმაციას თქვენი პერსონალური მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებით.

როგორ გიცავთ კანონი

პერსონალურ მონაცემთა კონფიდენციალურობის დაცვის დაპირების მსგავსად, აღნიშნულ მონაცემებს იცავს პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონი.

კანონმდებლობის თანახმად, თქვენ უფლება გაქვთ, მოგვთხოვოთ ინფორმაცია თქვენი მონაცემების დამუშავების თაობაზე. თქვენ გაქვთ უფლება მიიღოთ შემდეგი ინფორმაცია:

- რომელი მონაცემები მუშავდება თქვენს შესახებ;
- მონაცემთა დამუშავების მიზანი;
- მონაცემთა დამუშავების სამართლებრივი საფუძველი;
- რა გზით შეგროვდა თქვენი მონაცემები;
- ვის გადაეცა თქვენი მონაცემები;
- მონაცემთა გაცემის საფუძველი და მიზანი. თქვენ შეგიძლიათ

მოითხოვთ ჩვენ მიერ დამუშავებული ინფორმაციის ასლი.

კანონმდებლობის შესაბამისად თქვენ გაქვთ უფლება მოითხოვოთ თქვენი პირადი მონაცემების გასწორება, განახლება, დამატება, დაბლოკვა, წაშლა ან განადგურება თუ ისინი არასრულია, არაზუსტია, არ არის განახლებული ან თუ მათი შეგროვება და დამუშავება განხორციელდა კანონის საწინააღმდეგოდ. ჩვენ ვმოქმედებთ საქართველოს კანონმდებლობის შესაბამისად, რამაც შესაძლოა ხელი შეგვიშალოს დაუყოვნებლივ წავშალოთ თქვენი პირადი მონაცემები. ასეთი ვალდებულებები შესაძლოა გამომდინარეობდეს ფულის გათეთრების წინააღმდეგ ბრძოლის, საგადასახადო კანონმდებლობის, კომერციული ბანკების საქმიანობისა და მომხმარებელთა უფლებების დაცვის კანონმდებლობიდან.

აღნიშნული ინფორმაციის თქვენთვის მოწოდების ვალდებულება ბანკს წარმოეშვა თქვენი მოთხოვნის შემთხვევაში. პერსონალური მონაცემების გამოყენების უფლება გვაქვს მხოლოდ იმ შემთხვევაში, როცა ამისათვის კონკრეტული სახელშეკრულებო ან/და კანონისმიერი საფუძველი გავაჩნია.

ბანკს აქვს თქვენი ინფორმაციის გამოყენების კანონიერი საფუძველი, რაც გულისხმობს ბიზნესთან დაკავშირებული ან/და კომერციული მიზნის არსებობას. მნიშვნელოვანია, რომ მოცემულ შემთხვევაშიც, ბანკის მიერ ინფორმაციის დამუშავება არ არის მიმართული თქვენი ინტერესების შელახვისაკენ.

ქვემოთ მოცემულია მიზნები და სამართლებრივი საფუძვლები, რომლის ფონზეც ვამუშავებთ თქვენს პერსონალურ ინფორმაციას. ყოველი კონკრეტული შემთხვევისთვის, ჩვენ წარმოგიდგენთ თქვენი ინფორმაციის გამოყენების მიზნებს და ჩვენს სამართლებრივ საფუძვლებს:

რისთვის ვიყენებთ თქვენს პერსონალურ ინფორმაციას:

- თქვენთან ურთიერთობისთვის;
- თქვენი მოთხოვნების დასაკმაყოფილებლად, თანამშრომლობის ახალი გზების შესამუშავებლად და ჩვენი ბიზნესის განსავითარებლად;
- მარკეტინგული აქტივობების შესამუშავებლად და განსახორციელებლად;
- იმის შესასწავლად, თუ როგორ იყენებენ კლიენტები ჩვენს პროდუქტებსა და მომსახურებას;
- ჩვენს პროდუქტებსა და მომსახურებასთან დაკავშირებით რჩევებისა თუ რეკომენდაციების მისაღებად;
- ჩვენი ბრენდების, პროდუქტებისა და მომსახურების განსავითარებლად/სამართავად;

ჩვენი მიზანი:

- მონაცემების განახლება, თქვენთვის საინტერესო პროდუქტებისა და მომსახურების იდენტიფიცირება და ამ ინფორმაციის თქვენთვის მოწოდება;
- პროდუქტებისა და მომსახურების განვითარება;
- ახალი პროდუქტებისა თუ მომსახურების შეთავაზებისთვის კლიენტთა ფოკუს ჯგუფების განსაზღვრა;
- ჩვენი კანონიერი მოვალეობების ეფექტიანად შესრულება.

ჩვენი სამართლებრივი საფუძველი:

- თქვენი თანხმობა;
- სახელშეკრულებო ვალდებულებათა შესრულება;
- ჩვენი კანონიერი ინტერესები;
- ჩვენი კანონიერი მოვალეობა.

- ჩვენი პროდუქტებისა და მომსახურების მისაწოდებლად;
- კლიენტების გადახდების განსახორციელებლად და სამართავად;
- კლიენტის ანგარიშებზე საკომისიოებისა და პროცენტის სამართავად;
- სახაზინო და საინვესტიციო პროდუქტების და მომსახურების სამართავად და მისაწოდებლად

- ფინანსური დანაშაულის გამოსავლენად, გამოსაძიებლად, ანგარიშგებისა და პრევენციისათვის;

- ჩვენი და ჩვენი კლიენტების რისკების სამართავად;

- ჩვენთვის რელევანტური კანონებისა და რეგულაციების შესასრულებლად;

- საჩივრებზე რეაგირების მოსახდენად და მათი მოგვარების გზების მოსაძიებლად.

- ჩვენი ბიზნესის ეფექტიანად და მართებულად წარსამართავად, რაც მოიცავს ჩვენი ფინანსური პოზიციის, ბიზნეს შესაძლებლობის, დაგეგმვის, კომუნიკაციების, კორპორატიული მმართველობისა და აუდიტის მართვა.

- ხელშეკრულებებით

- ნაკისრი უფლებების ვალდებულებების განხორციელება.

- ჩვენი კანონიერი მოვალეობებისა და სახელშეკრულებო ვალდებულებების ეფექტიანად შესრულება;

- ჩვენთვის რელევანტურ რეგულაციებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა

- ფინანსური დანაშაულის წინააღმდეგ ჩვენი სამოქმედო სტრატეგიების შემუშავება და დახვეწა, ასევე ამ თვალსაზრისით კანონიერი მოვალეობების შესრულება

- ჩვენთვის რელევანტურ რეგულაციებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა;

- ჩვენი კანონიერი მოვალეობებისა და სახელშეკრულებო ვალდებულებების ეფექტიანად შესრულება.

- სახელშეკრულებო

- ვალდებულებების შესრულება

- თქვენი თანხმობა;

- სახელშეკრულებო ვალდებულებათა შესრულება;

- ჩვენი კანონიერი ინტერესები;

- ჩვენი კანონიერი მოვალეობა.

- ჩვენი კანონიერი ინტერესები;

- ჩვენი კანონიერი მოვალეობა.

- ჩვენი კანონიერი ინტერესები;

- ჩვენი კანონიერი მოვალეობა.

- რელევანტურ

- რეგულაციებთან შესაბამისობის უზრუნველყოფა;

- ჩვენი კანონიერი მოვალეობებისა და სახელშეკრულებო ვალდებულებების ეფექტიანად შესრულება.

პერსონალური ინფორმაციის ჯგუფები

ჩვენ ვიყენებთ სხვადასხვა სახის პერსონალურ ინფორმაციას და ვაჭგუფებთ მას შემდეგნაირად:

პერსონალური ინფორმაციის ტიპები

ფინანსური

აღწერილობა

თქვენი ფინანსური პოზიცია, სტატუსი და ისტორია

საკონტაქტო ინფორმაცია

საცხოვრებელი მისამართი და საკონტაქტო ინფორმაცია

სოციო-დემოგრაფიული

დეტალური ინფორმაცია თქვენი სამუშაო ადგილის ან პროფესიის შესახებ; აგრეთვე ინფორმაცია თქვენი ეროვნების, განათლების, სოციალური თუ ეკონომიკური კატეგორიისადმი კუთვნილების შესახებ

ტრანზაქციასთან დაკავშირებული

დეტალური ინფორმაცია ბანკში თქვენს ანგარიშზე და თქვენი ანგარიშიდან წარმოებული გადახდების შესახებ

სახელშეკრულებო

დეტალური ინფორმაცია ჩვენ მიერ თქვენთვის მიწოდებული პროდუქტებისა და გაწეული მომსახურების შესახებ

ლოკაციური

მონაცემები თქვენს ადგილსამყოფელთან დაკავშირებით, რომელიც შესაძლოა ბანკმა მოიპოვოს თქვენი მოხილური ტელეფონის დახმარებით, კომპიუტერის ინტერნეტში ჩართვის მისამართიდან, ან იმ ობიექტის ადგილმდებარეობიდან, სადაც თქვენი ბარათის საშუალებით ახორციელებთ საბანკო ოპერაციებს

ქცევითი

დეტალური ინფორმაცია იმის შესახებ, თუ როგორ იყენებთ ჩვენს პროდუქტებს და მომსახურებას

ტექნიკური

ინფორმაცია თქვენ მიერ გამოყენებული მოწყობილობებისა და ტექნოლოგიის შესახებ

საკომუნიკაციო

ინფორმაცია, რომელსაც ბანკი მოიპოვებს თქვენს შესახებ წერილებიდან, ელექტრონული წერილებიდან კლიენტსა და ბანკს შორის განხორციელებული სხვა ნებისმიერი საკომუნიკაციო საშუალებით.

სოციალური ურთიერთობები

თქვენი ოჯახის წევრები.

დოკუმენტური მონაცემები

სხვადასხვა ფორმატის დოკუმენტებსა და მათ ასლებში ასახული ინფორმაცია თქვენს შესახებ. ასეთ დოკუმენტებს მიეკუთვნება თქვენი პასპორტი, პირადობის დამადასტურებელი საბუთი, დაბადების მოწმობა, ავტომობილის მართვის მოწმობა და სხვა პიროვნების მაიდენტიფიცირებელი დოკუმენტი.

განსაკუთრებული კატეგორიის მონაცემები

პერსონალურ მონაცემთა დაცვის შესახებ საქართველოს კანონი და სხვა რეგულაციები ზოგიერთ პერსონალურ მონაცემს განიხილავს, როგორც განსაკუთრებული ტიპის ინფორმაციას. ამ ტიპის მონაცემთა დამუშავება შესაძლებელია მხოლოდ თქვენი წერილობითი თანხმობით ან იმ შემთხვევაში, თუ ასეთი დამუშავება ემსახურება კანონით მკაცრად განსაზღვრულ მიზანს. ასეთ მონაცემებს მიეკუთვნება :

- რასობრივი თუ ეთნიკური კუთვნილების შესახებ ინფორმაცია
- პოლიტიკური შეხედულებები
- რელიგიური თუ ფილოსოფიური მწრამსი
- ინფორმაცია პროფესიული კავშირის წევრობის შესახებ
- გენეტიკური და ბიომეტრიული მონაცემები

· მონაცემები ჯანმრთელობის მდგომარეობასა და სქესობრივ ცხოვრებასთან დაკავშირებით · ინფორმაცია ნასამართლობის, ადმინისტრაციული პატიმრობის, პირისთვის აღკვეთის ღონისძიების შეფარდების, პირთან საპროცესო შეთანხმების დადების, განრიდების, დანაშაულის მსხვერპლად აღიარების ან დაზარალებულად ცნობის შესახებ

რა წყაროებიდან მოვიპოვებთ პერსონალურ ინფორმაციას

თქვენს შესახებ პერსონალური ინფორმაციის მოპოვება შეგვიძლია ბანკისთვის თქვენ მიერ მოწოდებული და ქვემოთ ჩამოთვლილი წყაროებიდან. თქვენგან მონაცემებს ვიღებთ შემდეგ შემთხვევებში:

- როცა მოგვმართავთ ჩვენი პროდუქტებისა თუ მომსახურების მისაღებად;
- როცა კომუნიკაცია ხორციელდება ტელეფონის საშუალებით ან უშუალოდ ფილიალში ვიზიტის დროს;
- როცა თქვენ იყენებთ ჩვენს ვებ-გვერდებს, მობილურ აპლიკაციებსა და ვებ-ჩეთს;
- როცა აგზავნით წერილებს როგორც მატერიალური, ისე ელექტრონული ფორმით.
- თქვენს მიერ განხორციელებული საბანკო ოპერაციებიდან.

„მზა ჩანაწერები“ (Cookies)

ჩვენ ვიყენებთ Cookies-ს და ვაკვირდებით ჩვენს ვებ-გვერდზე მომხმარებლების ქცევას რათა დავრწმუნდეთ, რომ გთავაზობთ საუკეთესო გამოცდილებას ჩვენს ვებ-გვერდზე ყოფნისას და შევძლოთ მუდმივად გავაუმჯობესოთ მომსახურების ხარისხი.

ჩვენს ვებ-გვერდზე ვაგროვებთ ინფორმაციას cookies-ების, მომხმარებლების ვებ-გვერდზე ნავიგაციის და ქცევის შესახებ, კერძოდ:

- IP მისამართი, მოწყობილობის ტიპი, საოპერაციო სისტემა და ბრაუზერი საიდანაც ხდება ვებ-გვერდზე შემოსვლა.
- ვაგროვებთ ინფორმაციას ჩვენს ვებ-გვერდზე გახსნილი გვერდების, სესიის ხანგრძლივობის და სესიის სხვადასხვა პარამეტრების შესახებ.
- ინფორმაცია იმ ქმედებების შესახებ რომელიც ჩვენს ვებ-გვერდზე მოხდა: ფორმების შევსება, ვებ-გვერდის ინტერაქციულ ელემენტების გამოყენება და ა.შ.
- ვებ-გვერდზე ველის შევსების პროცესი, დრო და ფორმა

მომგონებულ ინფორმაციას ვიყენებთ:

- ვებ-გვერდის სტატისტიკის საწარმოებლად პროცესების, ველების და ვებ-გვერდის დიზაინის ოპტიმიზაციის მიზნით.
- ვებ-გვერდის მომხმარებლების დაცვისა და თაღლითური ქმედებების პრევენციის მიზნით. · ფულის გათეთრების, ტერორიზმის დაფინანსებისა და სხვა დანაშაულებრივი ღონისძიებების გამოვლენისა და თავიდან აცილების მიზნით;
- ვებ-გვერდზე მომხმარებელთა ნაკადის კონტროლისა და მარკეტინგული კამპანიების ეფექტურობის შესაფასებლად.
- მოპოვებული ინფორმაცია საშუალებას გვაძლევს განვახორციელოთ ვებ-გვერდის და მისი კომპონენტების ადაპტირება მომხმარებლის საჭიროებების მიხედვით.

· ასევე cookies ფაილებს ვიყენებთ იმის დასადგენად თუ როგორ ხვდებიან მომხმარებლები ჩვენს ვებ-გვერდზე და Google Analytics-ის რეპორტების საწარმოებლად. ვებ-გვერდის გამოყენების დაწყებამდე, თქვენ გაქვთ საშუალება დაეთანხმოთ cookies და მომხმარებელთა ქცევაზე დაკვირვების შესახებ შეტყობინებას „თანხმობა“ ღილაკზე დაჭერით. იმ შემთხვევაში თუ არ დაეთანხმებით „Cookie პოლიტიკა“-ს, თუმცა გააგრძელებთ ვებ-გვერდის გამოყენებას, აღნიშნული ქმედება მაინც ჩაითვლება თქვენს თანხმობად ზემოდ აღნიშნულ ქმედებაზე ჩვენ არ ვიყენებთ cookie ფაილებს და მომხმარებლის ქცევაზე დაკვირვების შედეგად მიღებულ მონაცემებს პირადი ინფორმაციის შეგროვების მიზნით. თუ გსურთ შეზღუდოთ cookie ფაილები ან დაბლოკოთ ისინი ჩვენს ვებ-გვერდზე, ამის განხორციელება შეგიძლიათ თქვენი ბრაუზერის პარამეტრების შეცვლით. ამასთან, გთხოვთ გაითვალისწინოთ რომ ჩვენს მიერ შემოთავაზებული ზოგიერთი სერვისი არ იფუნქციონირებს თუ დაბლოკავთ ან წაშლით cookie-სფაილებს.

მესამე პირებისგან მიღებული ინფორმაცია

ჩვენ გვაქვს უფლება, მოვითხოვოთ და მივიღოთ ინფორმაცია მესამე პირისგანაც, მაგალითად, ჩვენი ჯგუფის წევრი კომპანიებისგან ან საკრედიტო საინფორმაციო ბიუროსგან მათ ელექტრონულ ბაზაში დაცული როგორც პოზიტიური ისე ნეგატიური ინფორმაცია, ასევე სსიპ - სახელმწიფო სერვისების განვითარების სააგენტოს მონაცემთა ელექტრონული ბაზიდან. აღნიშნული ხორციელდება პერსონალური მონაცემების დაცვის შესახებ საქართველოს კანონის შესაბამისად, საქიროების შემთხვევაში, თქვენი წინასწარი თანხმობის საფუძველზე.

ვის ვუზიარებთ თქვენს პერსონალურ მონაცემებს

თქვენი პერსონალური მონაცემების გაზიარება შეიძლება დაგვჭირდეს საქართველოს კანონმდებლობით განსაზღვრულ შემთხვევებში ან სხვა ორგანიზაციებთანაც, რომლებმაც თქვენს მიერ შერჩეული პროდუქტი თუ მომსახურება უნდა მოგაწოდონ, მაგალითად:

- თუ თქვენ გაქვთ ჩვენი კომპანიის სადებეტო, საკრედიტო და ანგარიშსწორების ბარათები, დეტალურ ინფორმაციას თქვენი ტრანზაქციის შესახებ მივაწვდით იმ კომპანიებს, რომლებიც გვეხმარებიან ამ მომსახურების მიწოდებაში (როგორებიცაა მაგალითად, Visa და MasterCard).
- თუ თქვენ დაზღვევას ჩვენი მეშვეობით ახორციელებთ, ჩვენ შესაძლოა თქვენი პერსონალური თუ ბიზნეს მონაცემები გადავცეთ სადაზღვევო კომპანიას და ნებისმიერ გადამზღვევს.
- თუ თქვენ გაქვთ სადაზღვევო მოთხოვნა, თქვენ მიერ ჩვენთვის ან მზღვეველისთვის მიწოდებული ინფორმაცია შესაძლოა შევიტანოთ მოთხოვნათა რეესტრში. ეს ინფორმაცია ხელმისაწვდომი გახდება სხვა მზღვეველებისთვისაც.
- თუ თქვენ ჩვენთან გაქვთ უზრუნველყოფილი სესხი ან იპოთეკა, ჩვენ შესაძლოა ინფორმაცია გავუზიაროთ სხვა კრედიტორებს, რომლებიც ასევე არიან იპოთეკარები.

ჩვენ ასევე შესაძლოა გავაზიაროთ თქვენი პერსონალური მონაცემები იმ შემთხვევაში, თუ ბანკის სტრუქტურა მომავალში შეიცვლება, მაგალითად:

- ჩვენ შესაძლოა გავყიდოთ, გადავცეთ, ან მოვახდინოთ ბიზნესის, ან აქტივების ნაწილის შერწყმა. · რომელიმე ზემოხსენებული პროცესის განხორციელების შემთხვევაში, თქვენი ინფორმაცია შესაძლოა გავუზიაროთ სხვა მხარეებს. თუმცა, ასეთი ინფორმაციის გაზიარებამდე ხსენებულმა მხარეებმა სავალდებულო წესით უნდა განაცხადონ თანხმობა, შეინახონ თქვენი მონაცემები უსაფრთხოდ და კონფიდენციალურად.
- ჩვენი ჯგუფის სტრუქტურის შეცვლის შემთხვევაში, სხვა მხარეებმა შესაძლოა თქვენი მონაცემები გამოიყენონ მხოლოდ ისე და იმ ფარგლებში, როგორც ეს წინამდებარე დოკუმენტით და კანონმდებლობით არის რეგულირებული.

როგორ ვიყენებთ თქვენს ინფორმაციას ავტომატური გადაწყვეტილების მიღების პროცესში

ზოგჯერ ავტომატური გადაწყვეტილებების მისაღებად ვიყენებთ ჩვენს ხელთ არსებულ ან ისეთ პერსონალურ მონაცემებს, რომელთა სხვა პირებისგან მიღების უფლებამოსილებაც გაგვამცნია კანონმდებლობით ან თქვენთან გაფორმებული ხელშეკრულებიდან გამომდინარე. აღნიშნული ჩვენ გვებმარება იმის უზრუნველყოფაში, რომ ჩვენი გადაწყვეტილებები იყოს სწრაფი, სამართლიანი და ეფექტური. ამგვარი ავტომატური გადაწყვეტილებები გავლენას ახდენს პროდუქტებისა და მომსახურების ხარისხზე რომლებსაც ჩვენ გთავაზობთ ახლა ან შემოგთავაზებთ მომავალში.

ქვემოთ მოცემულია ჩვენს მიერ მიღებული ავტომატური გადაწყვეტილების ტიპები:

ფასწარმოქმნა

ჩვენ ვიღებთ გადაწყვეტილებას ზოგიერთი პროდუქტისა და მომსახურების ფასთან დაკავშირებით ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციის საფუძველზე.

პროდუქტებისა და მომსახურების კლიენტების საჭიროებებზე მორგება

ჩვენ ვახდენთ ჩვენი კლიენტების სეგმენტიზაციას ჯგუფებად. ასეთ ჯგუფებს კლიენტთა სეგმენტებს ვუწოდებთ, რომელთაც თქვენი საჭიროებების შესასწავლად ვიყენებთ და მიღებული ცოდნის საფუძველზე, ვცდილობთ თქვენთვის სასურველი და ხელსაყრელი გადაწყვეტილებების მიღებას. ეს პროცესი ჩვენ გვებმარება კლიენტთა სხვადასხვა სეგმენტისათვის რელევანტური პროდუქტებისა და მომსახურებების შექმნასა და მათთან ურთიერთობების დარეგულირებაში.

თაღლითობის გამოვლენა

თქვენი პერსონალური მონაცემები გვებმარება, დავადგინოთ, შესაძლოა თუ არა თქვენი ანგარიშები გამოყენებულ იქნას თაღლითობის თუ ფულის გათეთრების მიზნებისათვის. ჩვენ მიერ თაღლითობის რისკის დაფიქსირების შემთხვევაში, უფლებას ვიტოვებთ, თქვენივე უსაფრთხოებისთვის დროებით შევაჩეროთ ტრანზაქციები საექვო ანგარიშებზე ან უარი განვაცხდოთ შესაბამისი მომსახურების გაწევაზე.

ანგარიშების გახსნა

თუ თქვენ გადაწყვეტთ ჩვენთან ანგარიშის გახსნას, ჩვენ, ჩვენს ხელთ არსებული ინფორმაციის საფუძველზე შევამოწმებთ კონკრეტული პროდუქტის ან/და მომსახურების რელევანტურობას თქვენთან მიმართებაში. ასევე უზრუნველვყოფთ იმას, რომ თქვენ აკმაყოფილებდეთ ანგარიშის გასახსნელად საჭირო პირობებს.

კრედიტის დაბიძგება

როცა თქვენ მოგვმართავთ კრედიტის, მაგალითად, სესხის თუ საკრედიტო ბარათის მისაღებად, ბანკის შესაბამისი სისტემის გამოყენებით ვიღებთ გადაწყვეტილებას თქვენთვის სესხის გაცემასთან დაკავშირებით. ამას საკრედიტო ქულების სისტემა ეწოდება. სისტემის ფარგლებში ხდება წარსული

მონაცემების გამოყენება იმის შესაფასებლად, რამდენად დაბრუნებადუნარიანია თქვენ მიერ მიღებული კრედიტი. საკრედიტო ქულების სისტემა სამი წყაროდან იღებს ინფორმაციას:

- თქვენი განაცხადის შინაარსი;

- საკრედიტო ორგანიზაციები;
- ჩვენს ხელთ უკვე არსებული მონაცემები.

კრედიტინფო საქართველო (შეადგომში საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტო)

როდესაც თქვენ ითხოვთ მომსახურებას ან პროდუქტს, ჩვენ ვამოწმებთ საკრედიტო მონაცემებს, რისთვისაც შეგვიძლია დავუკავშირდეთ საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტოს. თუ თქვენ ხართ ჩვენი კლიენტი, ჩვენ შეიძლება ვისარგებლოთ საკრედიტო ინფორმაციის სააგენტოს ბაზებით, რაც გავვიაღვილებს თქვენ მიერ მოთხოვნილი სასესხო პროდუქტის დამტკიცებას. საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტოსთან შეგვიძლია გავცვალოთ შემდეგი მონაცემები თქვენს შესახებ:

- სახელი, მისამართი, დაბადების თარიღი
- საკრედიტო განაცხადი
- ინფორმაცია ნებისმიერი ერთობლივი კრედიტის შესახებ
- ფინანსური მდგომარეობა (მიმდინარე და წარსული)
- საჯარო ინფორმაცია ისეთი წყაროებიდან, როგორებიცაა სამეწარმეო და საჯარო რეესტრი და ა.შ.

ამ ინფორმაციას გამოვიყენებთ, რათა:

- დავადგინოთ, შეგიძლიათ თუ არა სესხის დაბრუნება
- დავადასტუროთ თქვენ მიერ მოწოდებული ინფორმაციის სისწორე
- ხელი შევუწყოთ ფინანსური დანაშაულის დადგენასა და აღკვეთას
- გავაკონტროლოთ თქვენი სასესხო ვალდებულებები

საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტოს თქვენს მონაცემებს გავუზიარებთ მანამ, სანამ ჩვენი კლიენტი იქნებით. ამ მონაცემებში შედის ინფორმაცია დაფარულ ან ვადაგადაცილებულ კრედიტებთან დაკავშირებით. თუ თქვენ ხართ მსესხებელი, ჩვენ აგრეთვე გავაზიარებთ ინფორმაციას იმის შესახებ, სრულად და დროულად ფარავთ თუ არა კრედიტს. საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტოს შეუძლიათ ეს ინფორმაცია გადასცენ სხვა საკრედიტო ორგანიზაციებს, რომლებსაც თქვენი საკრედიტო სტატუსის შემოწმება სურთ. ჩვენ საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტოს ასევე შევატყობინებთ თქვენი ვალდებულების სრულად შესრულების შესახებ.

საკრედიტო საინფორმაციო სააგენტოს შესახებ მეტი ინფორმაციის მოძიება შესაძლებელია მათი ვებგვერდის საინფორმაციო პორტალზე (www.creditinfo.ge).

ჩვენ უფლებას ვიტოვებთ, კანონით მკაცრად განსაზღვრულ შემთხვევებში სამართალდამცავ ორგანოებს მივცეთ წვდომა თქვენს პირად მონაცემებზე სამსახურეობრივი უფლებამოსილების შესრულების, მათ შორის დანაშაულის დადგენის, გამოძიების და აღკვეთის მიზნით.

თუ არ ისურვებთ პირადი ინფორმაციის გაცემას, შესაძლოა, შეფერხდეს ან შეუძლებელი გახდეს ჩვენ მიერ თქვენს წინაშე ნაკისრი ვალდებულებების შესრულება, მათ შორის ანგარიშის მომსახურება ან შესაბამისი პროცედურები.

მარკეტინგი

ჩვენ შეგვიძლია გამოვიყენოთ თქვენი პირადი მონაცემები თქვენთვის კონკრეტული პროდუქტების და შეთავაზებების გასაცნობად.

ჩვენ წვდომა გვაქვს თქვენს პირად მონაცემებზე იმ ფარგლებში, რასაც თავად გვიზიარებთ, ან ჩვენ ვაგროვებთ თქვენთვის მომსახურების გაწევის პროცესში ჩვენს ხელთ არსებული საშუალებებით ჩვენ

შევისწავლით თქვენს მონაცემებს, რათა გავიგოთ, რა გჭირდებათ, რა გაინტერესებთ, ან რა სურვილები შეიძლება გქონდეთ. ასე ვწყვეტთ, რომელი პროდუქტი, მომსახურება თუ შეთავაზება შეიძლება იყოს თქვენთვის შესაფერისი.

ჩვენ მხოლოდ მაშინ ვიყენებთ თქვენს პირად მონაცემებს და გიგზავნით მარკეტინგულ შეტყობინებებს, როცა გვაქვს თქვენი თანხმობა ან ლეგიტიმური ინტერესი. ჩვენ გპირდებით რომ ჩვენი საქმიანობა არასდროს იქნება უსამართლო, არასწორი ან თქვენი ინტერესების წინააღმდეგ მიმართული.

თქვენ უფლება გაქვთ ნებისმიერ დროს დაგვიკავშირდეთ და გვთხოვოთ მარკეტინგული შეტყობინებების გამოგზავნის შეწყვეტა. ჩვენ პატივს ვცემთ თქვენს სურვილებს და ასეთი შეტყობინების მიღებისთანავე შევწყვეტთ თქვენი პირადი მონაცემების გამოყენებას პირდაპირი მარკეტინგის მიზნებისათვის.

ჩვენთვის მნიშვნელოვანია თქვენი უსაფრთხოება და ინტერესები, რის გამოც თქვენ ნებისმიერ შემთხვევაში მიიღებთ შეტყობინებებს თქვენთვის შემოთავაზებულ პროდუქტებსა და მომსახურებების პირობებში ბანკის მიერ განხორციელებული ცვლილებების შესახებ.

რამდენ ხანს ვინახავთ პერსონალურ ინფორმაციას?

თქვენს პირად მონაცემებს ვინახავთ თქვენი მომსახურების მთელი პერიოდის განმავლობაში; აგრეთვე, მომსახურების დასრულების შემდეგ 15 წლამდე ვადით შემდეგი მიზეზების გამო:

- კითხვებსა და საჩივრებზე პასუხის გასაცემად

- იმის დასამტკიცებლად, რომ ჩვენ სამართლიანად მოგექეციით
- შესაბამისი რეგულაციების/წესების დაცვით აღრიცხვის წარმოების მიზნით

ჩვენ შეგვიძლია შევინახოთ თქვენი პირადი ინფორმაცია 15 წელზე მეტი ხნით, თუ მისი წაშლის შესაძლებლობა არ გვაქვს სამართლებრივი ან ნორმატიული მიზეზების გამო.

თუ ფიქრობთ, რომ ჩვენთან შენახული თქვენი ნებისმიერი მონაცემი არასწორი ან არასრულია, გთხოვთ დაგვიკავშირდით თქვენი ეჭვების დასაფიქსირებლად. ჩვენ ყველა გონივრულ ზომას მივიღებთ, რომ შევამოწმოთ და გამოვასწოროთ ეს ხარვეზი.

თქვენ უფლება გაქვთ, არ დაეთანხმოთ ჩვენ მიერ თქვენი პირადი მონაცემების გამოყენებას, ან მოითხოვოთ მათი წაშლა, ამოღება ან გამოყენების შეწყვეტა, თუ ჩვენ არ გვაქვს მათი შენახვის საკანონმდებლო საფუძველი.

დაგვიკავშირდით, თუ არ ეთანხმებით ჩვენ მიერ თქვენი მონაცემების გამოყენებას, თუ გაქვთ შეკითხვები ან თუ გნებავთ თქვენი მონაცემების გაუქმება ან გამოყენების შეზღუდვა.

როგორ დაგვიკავშირდეთ

კონფიდენციალურობის პოლიტიკასთან, ჩვენს საერთო უფლება-მოვალეობებთან ან ჩვენ მიერ თქვენი მონაცემების დამუშავებასთან დაკავშირებით არსებული შეკითხვების შემთხვევაში გთხოვთ დაგვიკავშირდეთ შემდეგი საკომუნიკაციო არხების გამოყენებით:



ონლაინ ჩატი
გაესაუბრეთ ჩვენს
კონსულტანტებს ონლაინ
რეჟიმში



+ (995 32) 227 27 27
დაგვირეკეთ 24 საათის
განმავლობაში, კვირაში 7
დღე



ეწვიეთ ფილიალს