

Opšte informacije o zaštiti podataka

Uvod

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: **Zakon**), Addiko Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: **BANKA**), u svojstvu rukovaoca podacima, ima obavezu da licima čiji se podaci o ličnosti obrađuju (u daljem tekstu: **Lice na koje se podaci odnose**) obezbedi sve relevantne informacije radi njihovog informisanja.

U svrhu primene zakonite i transparentne obrade podataka o ličnosti, **BANKA** je, u svojstvu rukovaoca podacima o ličnosti, sačinila ove Opšte informacije o zaštiti podataka (u daljem tekstu: **Opšte informacije**) kako bi fizičkim licima (**klijentima i potencijalnim klijentima**) na jednom mestu obezbedila sve relevantne informacije u vezi sa obradom podataka o ličnosti.

BANKA prikuplja podatke o ličnosti fizičkih lica iz različitih izvora. U većini slučajeva, podatke o ličnosti daju direktno klijenti koji se opredеле za određeni bankarski proizvod ili uslugu. Podatke o ličnosti dobijamo, takođe, indirektno, putem korišćenja bankarskih proizvoda i usluga. Određene podatke o ličnosti **BANKA** sama kreira obradom podataka u svrhe izveštavanja, analize, itd. Pored toga, **BANKA** koristi i druge informacije fizičkih lica koje su joj dostupne ili su obezbeđene iz javnih izvora (javni registri, baze podataka, Internet aplikacije, društvene mreže ili drugi javni izvori podataka). Sve prikupljene podatke i informacije obrađuju zaposleni **BANKE** u sklopu svojih radnih aktivnosti.

BANKA čuva i štiti podatke o ličnosti u cilju sprečavanja svakog njihovog neovlašćenog otkrivanja licima koja nisu ovlašćena. **BANKA** neće prenositi, razmenjivati ili prodavati podatke o ličnosti trećim licima, osim uz prethodno obaveštenje, prijavljanje saglasnosti Lica na koje se podaci odnose i primenu odgovarajućih bezbednosnih mera i obrađivače podatke o ličnosti samo uz obezbeđen pravni osnov i u definisane svrhe.

1. Definicije

U ovim Opštim informacijama, sledeći izrazi imaju navedeno značenje:

- **Lice na koje se podaci odnose** je fizičko lice koje se može identifikovati, posredno ili neposredno.
- **Podatak o ličnosti** je svaki podatak koji se odnosi na neko fizičko lice, uz pomoć kojeg je identitet tog fizičkog lica određen ili odrediv, posredno ili neposredno.
- **Obrada podataka o ličnosti** je svaka (automatizovana ili neautomatizovana) radnja koja se preduzima u vezi sa podacima o ličnosti, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.
- **Profilisanje** je svaki oblik automatske obrade podataka o ličnosti koji se sastoji od upotrebe podataka u svrhu procene određenih svojstava ličnosti, posebno u cilju analize ili predviđanja radnog učinka fizičkog lica, njegovog ekonomskog položaja, zdravstvenog stanja, ličnih sklonosti, interesa, pouzdanosti, ponašanja, lokacije ili kretanja.

- **Segmentacija** je identifikovanje, definisanje i klasifikovanje pojedinaca u jasno odredive segmente u svrhu direktnog marketinga na osnovu sledećih podataka o ličnosti pojedinaca obuhvaćenih određenim segmentom: godine života, prebivalište ili boravište, proizvodi ili usluge rukovaoca koje pojedinac koristi ili želi da koristi.
- **Pseudonimizacija** je obrada podataka o ličnosti na način da se podaci o ličnosti više ne mogu pripisati određenom licu bez upotrebe dodatnih informacija, pod uslovom da se takve dodatne informacije drže odvojeno i da podležu tehničkim i organizacionim merama kako bi se obezbeđilo da se podaci o ličnosti ne mogu pripisati pojedincu čiji je identitet određen ili je odrediv.
- **Zbirka podataka** je svaki strukturisani skup podataka o ličnosti kojem se može pristupiti, ili se može pretraživati po nekom kriterijumu, bez obzira da li je zbirka centralizovana, decentralizovana ili razvrstana po funkcionalnim ili geografskim osnovama.
- **Rukovalac** je fizičko ili pravno lice, državni organ, agencija ili drugo telo koje, samostalno ili zajednički sa drugim licima, utvrđuje svrhu i način obrade podataka. U Vašem slučaju, rukovalac je **BANKA**.
- **Obrađivač** je fizičko ili pravno lice, državni organ, agencija ili drugo telo koje obrađuje podatke o ličnosti u korist **BANKE**.
- **Primalac** je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti kome su podaci o ličnosti otkriveni, bez obzira da li se radi o trećoj strani ili ne, osim ako se radi o organima vlasti koji u skladu sa zakonom primaju podatke o ličnosti u okviru istraživanja određenog slučaja i obrađuju ove podatke u skladu sa pravilima o zaštiti podataka o ličnosti koja se odnose na svrhu obrade.
- **Pristanak** je dobrovoljna, slobodna, izričita, informisana i nedvosmislena izjava volje lica na koje se podaci odnose, kojom se daje pristanak, uključujući i konkludentne radnje, na obradu podataka o ličnosti koji se na njega odnose.
- **Povreda podataka o ličnosti** je kršenje bezbednosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa podacima o ličnosti koji su preneti, uskladišteni ili na drugi način obrađivani.
- **Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti** (u daljem tekstu: **Poverenik**) je nezavisni i samostalni organ vlasti ustanovljen na osnovu zakona, koji je nadležan za nadzor nad sprovođenjem Zakona i obavljanje drugih poslova propisanih Zakonom.
- **Eksteritorijalna obrada** su radnje obrade vezane za obradu podataka o ličnosti lica na koje se podaci odnose, a koje ima prebivalište, odnosno boravište na teritoriji Republike Srbije od strane rukovaoca, odnosno obrađivača koji nema sedište, odnosno prebivalište ili boravište na teritoriji Republike Srbije, ako su radnje obrade vezane za:
 1. ponudu robe, odnosno usluge licu na koje se podaci odnose na teritoriji Republike Srbije, bez obzira da li se od tog lica zahteva plaćanje naknade za ovu robu, odnosno uslugu; ili
 2. praćenje aktivnosti lica na koje se podaci odnose, ako se aktivnosti vrše na teritoriji Republike Srbije.
- **Addiko Grupa** je svaki poslovni subjekat koji je član Addiko Grupe, kako je navedeno na Internet prezentaciji banke: <https://www.addiko.rs>
- **Partneri** **BANKE** jesu kompanije koje sarađuju sa **BANKOM** i pružaju usluge **BANCI**.

Svi izrazi koji nisu definisani u ovom dokumentu imaju značenje definisano u Zakonu.

2. Podaci o rukovaocu podataka

Rukovalac podataka: Addiko Bank a.d. Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 6, Poslovni centar Ušće, 11070 Beograd, Srbija, PIB – 100228215, matični broj 07726716,
<https://www.addiko.rs/o-nama/o-addiko-banci/osnovni-podaci-o-banci>

BANKA ima pravo da izvrši prenos podataka o ličnosti drugim pravnim licima koja pružaju usluge BANCI sa kojima BANKA ima zaključene ugovore o zaštiti poverljivih informacija i ugovore o obradi podataka, ukoliko je prenos podataka neophodan radi izvršenja ugovora i podrške poslovnim procesima u izvršenju ugovora.

3. Informacije o licu zaduženom za zaštitu podataka

Lice zaduženo za zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: DPO) možete kontaktirati po pitanjima i zahtevima u vezi sa obradom Vaših podataka o ličnosti putem email adrese dpo.rs@addiko.com.

4. Kategorije podataka o ličnosti koje Banka prikuplja i obrađuje

BANKA u okviru svojih poslovnih aktivnosti prikuplja i obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti: socijalno-demografske podatke (kao što su pol, godine starosti, obrazovanje, poslovni status), geo-lokacijske informacije, kontakt informacije (kao što su broj telefona, e-mail, adresa), informacije iz ličnih dokumenata fizičkih lica dostavljenih BANCI i ostale poslovne informacije o fizičkim licima, konkretnije, informacije o transakcijama, informacije o kanalima i aplikacijama koje fizička lica koriste za kontakt sa bankom, informacije o uslugama i proizvodima koje lica koriste, kontakti sa BANKOM i informacije o kreditnom rejtingu fizičkih lica.

5. Pravni osnov za obradu i svrha obrade podataka o ličnosti

5.1. Obrada podataka o ličnosti u svrhu zaključenja i izvršenja ugovora

BANKA obrađuje prikupljene podatke o ličnosti fizičkih lica u svrhu pružanja pojedinačnih bankarskih usluga i proizvoda i izvršenja predugovornih aktivnosti, kao što su otvaranje i vođenje bankarskih računa, depozita i trajnih naloga, izvršenje plaćanja, različite vrste štednih proizvoda, krediti, garancije, akreditivi, osiguranje, slanje tekstualnih poruka o stanju na računu i transakcijama izvršenim platnim karticama BANKE, kao i radi praćenja zadovoljstva klijenata (uključujući i prigovore) i održavanja kontakta sa klijentima putem različitih kanala.

5.2. Pravni osnov za obradu podataka o ličnosti

Obrada podataka o ličnosti u BANCI se zasniva na zakonima koji uređuju bankarsko poslovanje i pružanje platnih usluga, kao i na relevantnoj domaćoj i regulativi EU koja se odnosi na izveštavanje i obaveze u vezi sa principom „Upoznaj svog klijenta“ (sprečavanje pranja novca) i ostalom.

5.3. Obrada podataka o ličnosti na osnovu pristanka klijenta

Obrada podataka o ličnosti se može zasnovati na izričitom pristanku lica na koje se podaci odnose, što BANCI omogućava da koristi njegove podatke o ličnosti, odnosno u svrhu definisanu u konkretnom pristanku, za vršenje marketinških aktivnosti, kao što su: obaveštavanje o ponudama, unapre-

đenjima i beneficijama, za distribuiranje novosti, brošura i drugog reklamnog materijala o ponudi BANKE, istraživanje tržišta i zadovoljstva klijenata, statističke analize i obrade, kao i za identifikovanje korišćenja usluga, prilagođavanje ponude, segmentaciju i profilisanje.

BANKA će obaveštavati lice na koje se podaci odnose samo u okviru datog pristanka i na načine predviđene važećim Zakonom (na primer, opšta obaveštenja, ispunjavanje ugovornih obaveza BANKE u pogledu informacija o proizvodu, bezbednosnih obaveštenja ili usluga koje klijent koristi).

Pristanak se daje slobodno, u formi pisane izjave (samostalno ili u okviru drugog dokumenta, kao što su zahtev za uslugama BANKE, ugovor i sl.) kao i drugom potvrdom radnjom putem elektronskog bankarstva, veb-sajta, elektronske pošte (posredstvom interneta, telefona, SMS poruka i sl.).

5.4. Obrada podataka o ličnosti na osnovu legitimnog interesa

BANKA može obrađivati podatke o ličnosti i na osnovu legitimnog interesa u vezi sa obavljanjem svojih aktivnosti, uvek pažljivo odmeravajući odnos između svojih interesa i interesa pojedinaca. Među oblastima obrade ličnih podataka koje BANKA obrađuje na osnovu legitimnog interesa, uključene su sledeće aktivnosti: obrada radi sprečavanja zloupotrebe i prevare u svim oblastima poslovanja Banke, posebno (ali ne isključivo) u oblastima kreditiranja i poslovanja u platnim transakcijama i upravljanje različitim rizicima;

- obrada u cilju razvoja i sprovođenja prodajnih i promotivnih aktivnosti, na osnovu kojih BANKA može ponuditi svojim klijentima, za koje smatra da ih zanima, pojednostavljenu saradnju sa BANKOM;
- obrada radi poboljšanja ponude svojih proizvoda i usluga, uključujući prikupljanje informacija od klijenata o zadovoljstvu i iskustvu sa proizvodima i uslugama BANKE;
- obezbeđivanje fizičke i informacione bezbednosti;
- tretman u naučne i statističke svrhe.

6. Kategorije primalaca podataka o ličnosti

BANKA ima pravo da podatke o ličnosti koje se odnose na lice, kao i o njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja se odnosi na lice, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, podatke o obavezama po ugovorima zaključenim između BANKE i lica na koje se podaci odnose, kao i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanja ugovornih odredbi, prosledi: svojim akcionarima, članicama Addiko Grupe, spoljnom revizoru BANKE, Kreditnom birou Udrženja banaka Srbije, Narodnoj banci Srbije, drugim državnim organima i licima, zbog prirode posla koji obavljaju, moraju imati pristup takvim podacima, u skladu sa zakonom, trećim licima sa kojima Banka ima zaključen ugovor o čuvanju poverljivih informacija i ugovor o obradi podataka. Detaljne informacije o kategorijama primalaca, partnera i eksternih obrađivača podataka se mogu dobiti na zahtev od DPO-a preko email adrese: dpo.rs@addiko.com.

BANKA ima pravo da vrši upite i pribavlja informacije o podacima o ličnosti i ostalim podacima klijenata, uključujući, između ostalog, i podatke o zaposlenju, pokretnoj i nepokretnoj imovini, potraživanjima, vlasništвima na udelima, akcijama i ostalim HoV, brojevima bankarskih računa, instrukcijama za plaćanje, adresi, kao i ostale podatke od drugih rukovalaca ukoliko ih BANCA ne bude imala ili ih klijent nije dostavio na zahtev BANKE, a ovi podaci budu neophodni u svrhu ispunjavanja ugovornih obaveza, odnosno ukoliko za takve upite postoji pravni osnov.

7. Čuvanje podataka o ličnosti

Period u kojem se podaci o ličnosti **čuvaju** se menja u skladu sa pravnim osnovom i svrhom obrade određene kategorije podataka o ličnosti. Podaci o ličnosti se ne mogu **čuvati** duže nego što je neophodno za ispunjavanje svrhe u koju se odnosni podaci o ličnosti prikupljaju i obrađuju. Nakon ispunjavanja svrhe obrade, osim ukoliko ne postoji drugi pravni osnov, podaci o ličnosti se brišu, uništavaju, blokiraju ili anonimizuju.

8. Prava klijenata

BANKA će obezbiti da lica na koja se podaci odnose mogu koristiti svoja prava, konkretnije pravo na pristup, ispravku i dopunu, brisanje (gde je to dozvoljeno zakonom), odnosno ograničenje obrade podataka i pravo na prigovor (uključujući pravo na pritužbu kod nadzornog organa i pravo na sudsku zaštitu). Lica na koja se podaci odnose mogu podneti zahtev na način koji omogućava njihovu identifikaciju, podnošenjem posebnog obrasca koji se nalazi u prostorijama BANKE i na Internet prezentaciji banke, kao i na druge dokumentovane načine (kao što je usmeni zahtev uz zapisnik u prostorijama BANKE, pismeni zahtev ili zahtev podnet elektronskom poštom (email)). Primljene zahteve razmatra DPO. BANKA ima obavezu da dostavi odgovor na zahtev podnet od strane lica na koja se podaci odnose bez nepotrebnog odlaganja, a najkasnije u roku koji je propisan Zakonom.

BANKA ima obavezu da obezbedi informacije o podacima o ličnosti koji se obrađuju, odnosno besplatno pruži tražene informacije fizičkom licu. U slučaju da su zahtevi lica na koje se podaci odnose očigledno neosnovani ili preterani, a naročito ukoliko se ponavljaju, BANKA može da odbije da preduzme bilo kakve aktivnosti u vezi sa zahtevom.

Pravo pristupa od strane lica na koje se podaci odnose: Lice na koje se podaci odnose ima pravo da od BANKE dobije informaciju o tome da li se njegovi podaci o ličnosti obrađuju i, ukoliko je to slučaj, pravo da zahteva pristup svojim podacima o ličnosti, kao i pravo da dobije informacije o svrsi obrade, o vrstama podataka o ličnosti koji se obrađuju, primaocu ili vrstama primalaca kojima su podaci o ličnosti otkriveni ili će biti otkriveni, o predviđenom roku čuvanja podataka o ličnosti ili ako to nije moguće, o kriterijumima za određivanje tog roka, o postojanju prava da od BANKE zahteva ispravku ili brisanje njegovih podataka o ličnosti i sva druga prava koja su propisana Zakonom.

Pravo na ispravku i dopunu: Lice na koje se podaci odnose ima pravo da od BANKE dobije bez nepotrebnog odlaganja ispravku netačnih podataka o ličnosti ili dopunu nepotpunih podataka o ličnosti koji se odnose na njega.

Pravo na brisanje: Lice na koje se podaci odnose ima pravo na brisanje podataka o ličnosti koji se odnose na njega, bez nepotrebnog odlaganja, osim ako nema drugog pravnog osnova za obradu. BANKA ima obavezu da bez nepotrebnog odlaganja obriše podatke o ličnosti u slučaju da se može primeniti jedan od sledećih osnova: (1) podaci o ličnosti nisu više potrebni u odnosu na svrhu u koju su bili prikupljeni ili obrađeni na drugi način, (2) lice na koje se podaci odnose opozove pristanak na kojem se zasniva odnosna obrada, a ne postoji drugi pravni osnov za obradu, (3) lice na koje se podaci odnose podnese prigovor na obradu, a ne postoji zakonski osnov za odnosnu obradu sa većom pravnom snagom koji se može primeniti, (4) podaci o ličnosti su nezakonito obrađivani, ili (5) pravo na brisanje podataka je propisano Zakonom.

Pravo na ograničavanje obrade: Lice na koje se podaci odnose ima pravo da od BANKE traži ograničenje obrade ukoliko lice na koje se podaci odnose osporava tačnost, potpunost i ažurnost podataka, i u drugim slučajevima predviđenim

Zakonom, kao i pravo da se ti podaci označe kao osporeni, dok se ne utvrdi njihova tačnost, potpunost i ažurnost.

9. Opoziv pristanka datog od strane lica na koje se podaci odnose

Lice čiji se podaci obrađuju je upoznato sa tim da se pristanak daje na dobrovoljnoj osnovi, kao i da može u svakom trenutku da opozove pristanak za korišćenje svojih podataka. Nakon delimičnog ili potpunog opoziva pristanka od strane lica na koje se podaci odnose, BANKA neće više koristiti podatke lica na koje se podaci odnose u svrhe na koje se odnosni opoziv odnosi. Opoziv proizvodi dejstvo od momenta njegovog prijema od strane BANKE i ne utiče na obradu podataka koja je vršena na osnovu pristanka pre opoziva.

Ukoliko lice na koje se podaci odnose želi da opozove dati pristanak, to može učiniti popunjavanjem i podnošenjem obrasca BANCI uz odabir jedne od mogućnosti koju BANKA nudi kod davanja pristanka.

Lice na koje se podaci odnose ima u svakom trenutku mogućnost da otkaže prijem individualnih poruka od strane BANKE putem sredstva komunikacije preko kojeg je dobio određenu poruku, osim kada se sadržina poruke odnosi na obaveštenja koja su obavezna u skladu sa zakonom. Link za otkazivanje ili informacije o tome kako otkazati prijem poruka su navedeni u poruci BANKE. BANKA će evidentirati zahtev za otkazivanjem prijema poruka lica na koje se podaci odnose u sistemu i početi sa njegovom primenom odmah.

10. Pravo na pritužbu nadležnom organu

Ukoliko BANKA odbije ili odbaci zahtev za ostvarivanja prava kako je navedeno u prethodnom stavu ovog dokumenta, lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese pritužbu Povereniku u skladu sa Zakonom.

11. Dostavljanje podataka je zakonska i ugovorna obaveza neophodna za zaključenje i izvršenje ugovora

BANKA ima za cilj da obradu podataka svede na najmanju moguću meru i nastoji da prikuplja i obrađuje samo one podatke koji su neophodni za sprovođenje zakonskih propisa, ugovornog odnosa, svrhe navedene u pristanku i legitimnih interesa Banke. Dostavljanje određenih podataka o ličnosti predstavlja zakonsku ili ugovornu obavezu lica na koje se podaci odnose, gde su odnosni podaci neophodni za uspostavljanje poslovnog odnosa ili realizacije pojedinačnog bankarskog proizvoda, odnosno usluge. Ukoliko lice na koje se podaci odnose ne dostavi tražene podatke, odnosno pristanak na obradu podataka, BANKA neće uspostaviti ili će raskinuti takav poslovni odnos.

12. Automatizovano donošenja odluka

BANKA koristi određene automatizovane procese, uključujući i profiliranje, u okviru kojih može biti doneta odluka o licu na koje se podaci odnose, a koja ima pravno dejstvo na lice na koje se podaci odnose ili značajno utiče na ovo lice (kao što je kreditna sposobnost, itd.). U slučaju automatizovane odluke, lice na koje se podaci odnose će biti unapred obavešteno i imati pravo da traži ljudsku intervenciju, pravo da iskaže svoj stav, dobije obrazloženje odluke donete nakon odnosne procene i da ospori odluku.

13. Mere zaštite

BANKA sve podatke **čuva** i obrađuje uz primenu svih raspoloživih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka u skladu sa zakonom i internim aktima BANKE.

14. Dostupnost Opštih Informacija

Ove Opšte informacije su dostupne u svim poslovnicama BANKE i na Internet prezentaciji BANKE.

Na sva pitanja koja nisu izričito definisana u ovim Opštim informacijama ili u ugovoru sklopljenom između BANKE i lica na koje se podaci odnose se primenjuju odredbe važećih propisa.