

Addiko Bank

Opšte informacije o obradi podataka o ličnosti

Uvod

Addiko Bank a.d. Beograd (u daljem tekstu: Banka) uvažava značaj zaštite podataka o ličnosti te primenjuje Zakon o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Zakon), propis Republike Srbije koji uređuje zaštitu podataka o ličnosti. U skladu sa Zakonom, Banka, u svojstvu rukovodila podacima, ima obavezu da licima čiji se podaci o ličnosti obrađuju (u daljem tekstu: Lice na koje se podaci odnose, Klijent, lice) obezbedi sve relevantne informacije radi njihovog informisanja.

U svrhu primene načela poštene i transparentne obrade podataka o ličnosti Banka je, u svojstvu rukovodila, sačinila ovo Opšte obaveštenje o zaštiti podataka (u daljem tekstu: Opšte obaveštenje) kako bi fizičkim licima 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 klijenti daju direktno Banci kada se opredele za određeni bankarski proizvod ili uslugu. Podatke o ličnosti Banka prikuplja 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, socijalne mreže ili drugi javni izvori podataka). Sve prikupljene podatke i informacije obrađuju zaposleni Banke u sklopu svojih poslovnih aktivnosti.

Banka čuva i štiti podatke o ličnosti u cilju sprečavanja svakog njihovog neovlašćenog otkrivanja licima koja nisu ovlašćena. Banka se obavezuje da neće prenositi, razmenjivati ili prodavati podatke o ličnosti trećim licima, osim uz prethodno obaveštenje, pribavljanje saglasnosti Lica na koje se podaci odnose i primenu adekvatnih bezbednosnih mera, da će obradu vršiti uz obezbeđen pravni osnov i u definisane svrhe.

1. Definicije

U ovom Opštem obaveštenju, sledeći izrazi imaju navedeno značenje:

Lice na koje se podaci odnose je fizičko lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju, a koje se može identifikovati, neposredno ili posredno.

Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta.

Obrada je svaka radnja ili skup radnji preduzetih u vezi sa podacima o ličnosti ili skupovima podataka o ličnosti, bez obzira da li se vrši automatizovanom obradom ili na drugi način, kao što je prikupljanje, beleženje, organizacija, strukturisanje, čuvanje, upodobljavanje ili menjanje, pretraživanje, konsultovanje, korišćenje, otkrivanje prenosom, širenjem ili stavljanjem na

raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombinovanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Profilisanje je svaki oblik automatizovane obrade koji se koristi da bi se ocenilo određeno svojstvo 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 rukovodila 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 obezbedilo da se podaci o ličnosti ne mogu pripisati pojedincu čiji je identitet određen ili je odrediv.

Sistem evidentiranja je svaki strukturisani skup podataka o ličnosti kojima se može pristupiti na osnovu određenih kriterijuma, bez obzira da li je centralizovan, decentralizovan ili zasnovan na funkcionalnoj ili geografskoj osnovi.

Rukovalac je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade. Zakonom kojim se određuje svrha i način obrade, može se odrediti i rukovalac ili propisati uslovi za njegovo određivanje. U vašem slučaju, rukovalac je Banka.

Obradivač je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u korist Banke.

Pristanak je svako dobrovoljno, određeno, informisano i nedvosmisleno izražavanje volje lica, kojim to lice, izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom, daje pristanak, uključujući i konkludentne radnje, za obradu podataka o ličnosti koji se na njega odnose.

Povreda podataka je povreda bezbednosti podataka o ličnosti koja dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmene, neovlašćenog otkrivanja ili pristupa podacima o ličnosti koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

Nadzorni organ je nezavisni državni organ kojeg je osnovala Republika Srbija za sprovođenje nadzora nad primenom Zakona. U Republici Srbiji vršenje poslova nadzora obavlja Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti Republike Srbije (u daljem tekstu: Poverenik).

Addiko Grupa je svaki poslovni subjekat koji je član Addiko Grupe, kako je navedeno na Internet prezentaciji Banke: <https://www.addiko.rs>, Addiko Bank a.d. Beograd Omladinskih brigada 90g.

Partneri su kompanije koje saraduju sa Bankom i pružaju joj usluge.

Addiko Bank

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

2. Podaci o rukovaocu podataka

Addiko Bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90g, 11070 Beograd, Republika Srbija, PIB:100228215, MB: 07726716.

Banka ima pravo, u svrhu sprovođenja predugovornih aktivnosti koje se sprovode na zahtev klijenta, ili ukoliko je prenos neophodan radi izvršenja ugovora i podrške poslovnim procesima u toku izvršenja ugovora, 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 za zaštitu podataka o ličnosti

Lice za zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: DPO) možete kontaktirati u vezi sa obradom podataka o ličnosti elektronskim putem, adresa: dpo.rs@addiko.com.

4. Kategorije podataka o ličnosti koje Banka prikuplja i obrađuje

U okviru svojih poslovnih aktivnosti, Banka prikuplja i obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti: socijalno-demografske podatke (kao što su pol, godine starosti, obrazovanje, poslovni status), geo-lokacijske podatke, kontakt podatke (kao što su broj telefona, email, adresa), podatke iz ličnih dokumenata fizičkih lica podnetih Banci i ostale poslovne podatke o fizičkim licima, konkretnije, podatke o transakcijama, podatke o kanalima i aplikacijama koje fizička lica koriste za kontakt sa Bankom, podatke o uslugama i proizvodima koje lica koriste, kontakti sa Bankom i podatke o kreditnom rejtingu fizičkih lica.

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

5.1. Obrada podataka o ličnosti u svrhu izvršenja ugovora i predugovornih aktivnosti

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. Obrada podataka o ličnosti po osnovu izvršavanja zakonom propisanih obaveza

Obrada podataka o ličnosti se zasniva na zakonima koji uređuju bankarsko poslovanje i pružanje platnih usluga,

kao i 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 zasnivati na izričitom pristanku lica na koje se podaci odnose, što Banci omogućava da koristi njegove podatke o ličnosti u svrhu definisanu u pristanku, tj za vršenje marketinških aktivnosti, kao što su obaveštavanje o ponudama, novinama i beneficijama, za distribuiranje brošura i drugog reklamnog materijala o ponudi Banke, statističke analize i obrade, kao i za identifikovanje korišćenja usluga, prilagođavanje ponude, segmentaciju i profilisanje.
- Ukoliko lice na koje se podaci odnose ne želi da da svoj pristanak u prethodno navedene svrhe obrade ili ukoliko da samo delimičan pristanak ili isti (delimično) opozove, Banka će lice obaveštavati 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 lice 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 putem elektronskog bankarstva, mobilnog bankarstva (posredstvom interneta, telefona, SMS poruka, ATM uređaja).
- Lice čiji se podaci obrađuju je upoznato sa tim da se pristanak daje na dobrovoljnoj osnovi, te da je u svakom trenutku Lice čiji se podaci obrađuju ovlašćeno da isti opozove.
- Banka neće vršiti prenos podataka o svojim klijentima drugim rukovaocima u okviru Addiko Group, osim ukoliko to nije propisano zakonima koji uređuju bankarsko poslovanje (npr. radi procene kreditnog rizika grupe) ili u opšte svrhe izveštavanja prema matičnoj kompaniji Addiko Bank AG, Beč (Austrija) radi upravljanja Addiko Group.
- Opoziv pristanka proizvodi dejstvo od momenta njegovog prijema od strane Banke i ne utiče na obradu podataka koja je vršena na osnovu saglasnosti pre opoziva.
- Ukoliko lice na koje se podaci odnose želi da opozove pristanak, to može učiniti popunjavanjem i podnošenjem obrasca Banci uz odabir jedne od mogućnosti koju Banka nudi kod davanja saglasnosti.
- Lica se mogu „odjaviti“ od primanja pojedinačnih poruka putem komunikacionog kanala na koji su primila određenu poruku preko linka za objavu ili informacija o načinu objave koji se nalaze u poruci Banke, osim kada se sadržina poruke odnosi na obaveštenja koja su obavezna u skladu sa zakonom
- Banka će zahtev lica za opoziv registrovati u svom sistemu i primeniti ga odmah, odnosno najkasnije u roku od 3 dana od prijema.

5.4. Obrada podataka o ličnosti na osnovu legitimnog interesa

Banka, u određenim situacijama kada je to neophodno, u cilju ostvarivanja svog legitimnog interesa ili legitimnog interesa trećih strana obrađuje podatke o ličnosti, uz obavezu da se obezbedi da ti interesi ne nadvladaju interese, prava ili slobode lica na koje se podaci odnose. Banka se na ovaj osnov oslanja, na primer, u sledećim slučajevima: Banka obradu podataka zasniva na legitimnom interesu npr. sledećim situacijama: praćenje i očuvanje bezbednosti u poslovnim prostorijama Banke (npr. video nadzor tih prostorija, bankomata, evidencija posetilaca); praćenje i očuvanje bezbednosti IT sistema i poslovanja Banke, uključujući i bezbednost usluga koje se nude klijentima; sprečavanje i istraga prevara, zloupotreba i drugih krivičnih dela na štetu Banke, njenih klijenata i/ili trećih lica; snimanje telefonskih razgovora, u cilju evidencija podnetih zahteva, sprovođenja kontrola i adekvatnog procesuiranja svih zahteva lica na koja se podaci odnose; pružanje odgovora na pitanja, komentare i sugestije upućene Banci putem svih kanala komunikacije; obrada podataka za svrhu utvrđivanja afiniteta, kao i segmentacije klijenata sa ciljem nuđenja proizvoda i usluga koje bolje odgovaraju potrebama i željama pojedinih kategorija klijenata; istraživanje zadovoljstva, iskustva i potreba klijenata određenog proizvoda i usluge u okviru unapređenja i razvoja proizvoda i usluga Banke; razmena podataka sa članicama Bankarske grupe i njihovim nadzornim organima i dr.

6. Kategorije primalaca podataka o ličnosti

- Primaoci podataka o ličnosti mogu biti zaposleni Banke, Addiko Group i obrađivači Banke koji na osnovu zakona o radu, ugovora o obradi podataka o ličnosti u skladu sa važećim Zakonom ili ugovornih, kao i profesionalnih obaveza poverljivosti, imaju obavezu da poštuju i štite podatke o ličnosti lica na koja se podaci odnose u svakom trenutku.
- Informacije i podaci o klijentima Banke predstavljaju bankarsku tajnu prema bankarskim propisima. Primaoci imaju pristup podacima u skladu sa svojim ovlašćenjima i datim pravima na pristup podacima. Banka je ovlašćena da otkriva podatke o ličnosti trećim licima (MUP, javnom tužilaštvu i sudovima), odnosno drugim organima koji vrše javno pravna ovlašćenja u skladu sa zakonom (npr. Uprava za sprečavanje pranja novca i finansiranje terorizma), ukoliko je takva obaveza prenosa, odnosno otkrivanja podataka propisana zakonom.
- Primaoci podataka u vezi pružanja platnih usluga (izvršavanja platnih transakcija, međunarodnih i domaćih euro-plaćanja) mogu biti i drugi pružaoci platnih usluga (banke primaoci podataka, platne šeme i sistemi (SEPA, EPC pravila). Banka, podatke o ličnosti klijenata, obrađuje radi izvršavanja

platnih transakcija putem SEPA infrastrukture, u skladu sa pravilima jedinstvenog evropskog platnog područja (SEPA), koja omogućavaju brzo i sigurno izvršavanje bezgotovinskih plaćanja u eurima. Više informacija o primaocima i prenosu podataka u vezi pružanja usluge u okviru SEPA platnih šema koje obezbeđuju standardizovane, brze i sigurne euro-transakcije možete pogledati na linku: (<https://www.rbinternational.com/de/raiffeisen/egal/datenschutz.html>).

- 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, udelima, akcijama i ostalim hartijama od vrednosti, brojevima bankarskih računa, instrukcijama za plaćanje i ostaloj imovini, adresi, PIB-u, kao i ostale podatke od drugih rukovalaca ukoliko ih Banka ne bude imala ili ih klijent nije dostavio na zahtev Banke, a ovi podaci budu neophodni u svrhu ispunjavanja ugovornih obaveza.

7. Prenos podataka o ličnosti

Podaci o ličnosti mogu se iznositi iz Republike Srbije u druge države ili međunarodne organizacije isključivo u skladu sa Zakonom i drugim važećim propisima. Po pravilu, Banka obrađuje podatke o ličnosti na teritoriji Republike Srbije.

U određenim situacijama Banka prenosi podatke o ličnosti u države u kojima je utvrđeno postojanje primerenog nivoa zaštite podataka (npr. druge države članice EU).

Ukoliko se prenos vrši u državu u kojoj nije utvrđen primereni nivo zaštite, takav prenos se omogućava samo uz sprovođenje odgovarajućih zaštitnih mera, kao što su standardne ugovorne klauzule, odobreni kodeksi postupanja ili drugi pravno obavezujući instrumenti koji obezbeđuju adekvatnu zaštitu podataka o ličnosti.

8. Čuvanje podataka o ličnosti

Period u kojem se podaci o ličnosti čuvaju je promenljiv i zavisi od pravnog osnova obade i svrhe obrade određene kategorije podataka o ličnosti. Podaci o ličnosti se ne mogu čuvati duže nego što je neophodno za ispunjavanje svrhe za koju se podaci o ličnosti prikupljaju i obrađuju. Nakon ispunjenja svrhe obrade, osim ukoliko ne postoji drugi pravni osnov ili osim ukoliko nije neophodno za pokretanje, sprovođenje ili odbranu pravnih zahteva, podaci o ličnosti se brišu, uništavaju, blokiraju ili anonimizuju.

9. Prava lica

Lica na koja se podaci odnose imaju prava propisana Zakonom, Banka omogućava ostvarivanje ovih prava transparentno, blagovremeno i bez neopravdanog odlaganja.

U nastavku su navedena prava koja pojedinci mogu ostvariti:

9.1. Pravo pristup podacima

Lice ima pravo da od Banke dobije informaciju da li se njegovi podaci o ličnosti obrađuju, kao i pristup tim podacima i informacijama o samoj obradi. Na zahtev, Banka će obezbediti kopiju podataka koje obrađuje. Ukoliko je zahtev podnet elektronskim putem, a lice ne zatraži drugačiji način dostave, Banka će informacije dostaviti u elektronskom obliku.

9.2. Pravo na ispravku, dopunu i brisanje podataka

Na zahtev lica, Banka će ispraviti netačne podatke o ličnosti ili dopuniti nepotpune podatke.

Banka će obrisati podatke o ličnosti ako su ispunjeni uslovi iz Zakona (npr. ako je svrha obrade ispunjena, ako je saglasnost povučena, a ne postoji drugi pravni osnov).

Podaci se ne mogu obrisati ukoliko je njihova obrada propisana zakonom, neophodna radi zaštite javnog interesa ili potrebna za pokretanje, vođenje ili odbranu pravnog zahteva.

9.3. Pravo na ograničenje obrade

Banka će na zahtev lica ograničiti obradu njegovih podataka u situacijama predviđenim Zakonom, npr. kada lice osporava tačnost podataka, zakonitost obrade, kada podaci više nisu potrebni za ostvarenje svrhe ili kada je podnet prigovor, a procenjuje se da li interes Banke preteže nad interesom lica.

9.4. Pravo na prenosivost podataka

Na zahtev lica, Banka će dostaviti njegove podatke u strukturisanom, uobičajenom i elektronski čitljivom formatu, kako bi lice moglo da ih prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Banke, pod uslovima da:

- se obrada zasniva na pristanku ili je neophodna za izvršenje ugovora, i
- se obrada vrši automatizovano.

Lice može zatražiti i da Banka podatke direktno prenese drugom rukovaocu, ako je to tehnički izvodljivo.

9.5. Pravo na prigovor

Lice u svakom trenutku može podneti prigovor na obradu podataka zasnovanu na legitimnom interesu Banke, obavljanju poslova u javnom interesu ili izvršenju zakonom propisanih ovlašćenja.

Po prijemu prigovora, Banka će obustaviti obradu, osim ako postoji jači zakoniti osnov koji preteže nad interesima lica ili ako se obrada sprovodi radi pokretanja, podnošenja ili odbrane pravnog zahteva.

Lice koje je dalo saglasnost za promotivne svrhe ima pravo da se u svakom trenutku usprotivi obradi za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući profilisanje u meri u kojoj je povezano sa takvim oglašavanjem.

9.6. Pravo na osporavanje odluke donete automatizovanim putem

U okviru poslovnog odnosa između Banke i lica, a u cilju realizacije prava i obaveza koje iz tog odnosa proizilaze, Banka može primenjivati tehnike obrade podataka o ličnosti koje uključuju profilisanje lica sa ciljem određivanja kategorije rizika kojoj lice pripada prema internoj klasifikaciji Banke. Na osnovu tih podataka formira se profil lica na osnovu kojeg se vrši procena finansijske pouzdanosti i odlučuje o odobrenju ili odbijanju zahteva za kredit.

Za određene kreditne proizvode odluka se može donositi isključivo automatizovano, a za neke se primenjuje hibridni model u kome zaposleni nakon automatizovane procene donosi konačnu odluku.

Lice ima pravo da, u slučaju automatizovane obrade, zatraži dodatna objašnjenja, da iznese svoje mišljenje, ospori odluku i zahteva ponovno razmatranje uz učešće ovlašćenog zaposlenog Banke.

9.7. Pravo na pritužbu Povereniku

Ako lice smatra da se obrada njegovih podataka sprovodi suprotno Zakonu ili drugim propisima, ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

9.8. Ostvarivanje prava

Lica svoja prava mogu ostvariti podnošenjem Zahteva za ostvarivanje prava, u skladu sa uputstvima navedenim u samom obrascu. Zahtev je dostupan u ekspoziturama Banke i na zvaničnoj internet stranici.

Mere koje Banka preduzima radi ostvarivanja prava su besplatne. Samo u slučaju da su zahtevi očigledno neosnovani ili preterani – naročito ako se učestalo ponavljaju – Banka može naplatiti naknadu administrativnih troškova ili odbiti postupanje po zahtevu.

10. Završne odredbe

- Banka zadržava pravo da vrši izmenu i ažuriranje ovog obaveštenja. Važeća verzija obaveštenja se nalazi na internet stranici Banke, a njegova kopija se može dobiti u svim poslovnicama Banke
- Na sva pitanja koja nisu izričito definisana u ovim Opštem informacijama ili u ugovoru zaključenom između Banke i lica na koje se podaci odnose se primenjuju odredbe važećih zakonskih propisa.

Addiko Bank AD Beograd