

## Informacije o obradi ličnih podataka prilikom ugovaranja usluge kredita, kreditnih kartica i/ili prekoračenja po tekućem računu

u skladu sa članovima 15. i 16. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, Sl. glasnik BiH, broj: 12/25

Ove informacije objašnjavaju obradu ličnih podataka za sve vrste kreditnih proizvoda koje nudi Addiko Bank d.d. Sarajevo, a kako je to propisano Zakonom o zaštiti ličnih podataka (u daljem tekstu: ZZLP). Pojedini kreditni proizvodi mogu se neznatno razlikovati jedni od drugih - na primjer, u pogledu ciljne grupe, korištenja automatiziranog donošenja odluka (uključujući profiliranje), mogućeg iznosa kredita itd. Sve značajne razlike su, gdje je to potrebno, na odgovarajući način naznačene u ovom dokumentu.

### I. KO UPRAVLJA VAŠIM LIČNIM PODACIMA I GDJE MOŽETE DOBITI VIŠE INFORMACIJA?

Kontrolor podataka je Addiko Bank d.d. Sarajevo, Trg solidarnosti 12 (u daljem tekstu Banka). Više o obradi Vaših ličnih podataka možete pronaći na [linku](#), ili se obratite Službeniku za zaštitu ličnih podataka: [dpo.absa@addiko.com](mailto:dpo.absa@addiko.com)

### II. LIČNI PODACI KOJI SE OBRADJUJU, SVRHA OBRADE, PRAVNI OSNOV OBRADE I PRIKUPLJANJE LIČNIH PODATAKA

Pored informacija o željenom kreditnom proizvodu iz vašeg zahtjeva za kreditni proizvod, prilikom njegove obrade obrađuju se i naredni podaci:

Kategorija podataka	Vrsta podataka	Svrha obrade	Pravni osnov	Izvor podataka
PODACI IZ KREDITNOG ZAHTJEVA	Podatak o željenoj visini kredita i roku otplate.	Obrada zahtjeva za kredit i procjena kreditne sposobnosti.	Član 8.stav 1. tačka b) ZZLP	Neposredno od podnosioca zahtjeva, prilikom ispunjavanja kreditnog zahtjeva.
IDENTIFIKACIONI PODACI	Ime i prezime, ime oca, JMBG, državljanstvo, podaci iz identifikacionog dokumenta (vrsta, broj, datum isteka, mjesto, država i organ izdavanja), datum i mjesto rođenja, država rođenja.	Identifikacija klijenta radi utvrđivanja identiteta, procjene kreditne sposobnosti i ispunjenja zakonskih obaveza Banke.	Član 8.stav 1. tačka b) ZZLP, Članovi 15. i 16. Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti BiH (u daljem tekstu: ZoSPNiFTA), Član 17. Zakona o o zaštiti korisnika finansijskih usluga FBiH	Neposredno od podnosioca zahtjeva, prilikom ispunjavanja kreditnog zahtjeva.
PODACI O IDENTITETU KLIJENTA UTVRĐENI PUTEK ELEKTRONSKOG POTPISA (AKO SE KORISTE)	Podaci povezani sa identitetom klijenta utvrđeni putem elektronskog potpisa, ako se koriste.	Identifikacija klijenta	Član 8.stav 1. tačka a) ZZLP, Član 22. ZoSPNiFTA, a u vezi sa važećim zakonima o elektronskom potpisu i elektronskom dokumentu BiH.	Neposredno od klijenta, ako se odluči za upotrebu elektronskog potpisa.
KONTAKT PODACI	Broj telefona, e-mail adresa i adresa prebivališta ili boravišta.	Slanje dokumentacije, informacije o izmjenama ugovora i usluga, otplati, kašnjenjima, odgovora na prigovore, te u svrhu obavljanja i drugih zakonskih obaveza Banke.	Član 8.stav 1. tačke b) i c) ZZLP	Neposredno od podnosioca zahtjeva, prilikom ispunjavanja kreditnog zahtjeva.
SOCIO-DEMOGRAFSKI PODACI	Stepen obrazovanja, bračni status, podaci o političkoj eksponiranosti, podatke o članovima porodice i broju izdržavanih lica, ime i prezime bračnog druga.	Procjena kreditne sposobnosti.	Član 8.stav 1. tačke b) i c) ZZLP, a u vezi sa članom 7. Odluke o upravljanju kreditnim rizikom i utvrđivanju očekivanih kreditnih gubitaka Agencije za bankarstvo FBiH	Neposredno od podnosioca zahtjeva, prilikom ispunjavanja kreditnog zahtjeva.

PODACI O ZAPOSLENJU	Podaci o vrsti i prirodi radnog odnosa, podaci o poslodavcu, podaci o ličnim primanjima.	Procjena kreditne sposobnosti.	Član 8.stav 1. tačke b) i c) ZZLP, a u vezi sa članom 7. Odluke o upravljanju kreditnim rizikom i utvrđivanju očekivanih kreditnih gubitaka Agencije za bankarstvo FBiH	Neposredno od podnosioca zahtjeva, prilikom ispunjavanja kreditnog zahtjeva, kao i od poslodavca podnosioca zahtjeva u cilju provjere sadržaja i tačnosti dokumenata i podataka.
PODACI O FINANSIJSKOM STANJU	Podaci o imovinskom stanju, primanjima i rashodima, podaci o prometu po transakcionim računima klijenata, uključujući platne transakcije izvršene platnim karticama, mjesečnim obvezama, urednosti u otplati, historiju blokada, podatke o postojećim i podmirenim ili na drugi način zatvorenim obavezama, visini svih zaduženja te informacije o prethodnom i trenutnom urednom izvršavanju kreditnih obveza ili o kašnjenju po istima.	Procjena kreditne sposobnosti.	Član 8.stav 1. tačke b) i c) ZZLP, a u vezi sa članom 7. Odluke o upravljanju kreditnim rizikom i utvrđivanju očekivanih kreditnih gubitaka Agencije za bankarstvo FBiH.	Neposredno od podnosioca zahtjeva, prilikom ispunjavanja kreditnog zahtjeva, iz evidencija Banke (ako je lice već klijent Banke).
PODACI IZ CENTRALNOG REGISTRA KREDITA	Podaci o postojećim i okončanim kreditnim obavezama.	Procjena kreditne sposobnosti.	Član 8.stav 1. tačke b) i c) ZZLP, a u vezi sa Odlukom o Centralnom registru kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u BiH	Izvodi iz Centralnog registra kredita.
PODACI KOJI SE ODNOSE NA OBAVEZE KOJE PROISTIČU IZ ZAKONA O SPREČAVANJU PRANJA NOVCA I FINANSIRANJA TERORISTIČKIH AKTIVNOSTI	Podaci o politički eksponiranim licima, restriktivnim mjerama, podaci koje Zakon propisuje u svrhu identifikacije klijenata	Obavljanje poslova Banke, u skladu sa propisima koji regulišu sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti.	Član 8.stav 1. tačka c) ZZLP, Članovi 11, 15, 16. i 34. ZoSPNiFTA, Članovi 22 i 32 Pravilnika o provođenju ZoSPNiFTA, Član 29 Odluke o upravljanju rizikom PNiFTA Agencije za bankarstvo FBiH	Evidencije Banke, podaci koje direktno dostavljaju klijenti, kao i dodatni izvori informacija u skladu sa članovima 22 i 32 Pravilnika o provođenju ZoSPNiFTA
OSTALI PODACI IZ EVIDENCIJA BANKE (ako je lice već klijent Banke)	Podaci koje Banka posjeduje u vezi sa izvršenim transakcijama, podaci koji bi mogli ukazivati na visok rizik od neispunjenja ugovora i podaci koji se odnose na postojeće i prošle poslovne odnose, ako (još uvijek) postoje.	Procjena kreditne sposobnosti.	Član 8.stav 1. tačke b) i f) ZZLP.	Evidencije Banke, ako podaci koji se odnose na klijenta (još uvijek) postoje.

### III. OBIM I DALJA OBRADA LIČNIH PODATAKA

Obim obrade ličnih podataka zavisi od faze koju je nosilac podataka dostigao u procesu odobravanja kredita. Ukoliko želi samo informativni obračun, koji se dobija pomoću online kalkulatora, lični podaci se neće obrađivati, odnosno obrađivat će se samo kontakt podaci potrebni za tu fazu. Međutim, ukoliko se nastavi sa procesom, bit će obrađeni svi podaci iz Poglavlja II ove Informacije.

Informativni obračun se može dobiti i na nivou poslovnice te ukoliko se tu proces zaustavlja lični podaci se neće obrađivati.

Neki podaci, npr. o kreditu, obrađuju se i kasnije u svrhu izvršenja ugovora o kreditu, kao i za razne analize, npr. za testiranje modela donošenja odluka o kreditu, tj. da li su kriterijumi koje Banka koristi za odlučivanje o kreditnoj sposobnosti odgovarajući, relevantni i objektivni, za provjeru adekvatnosti kapitala, za regulatorno izvještavanje nadzornih tijela Banke, kao što je Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine ili za potrebe izvještavanja Addiko Grupe.

### IV. DA LI JE LICE DUŽNO DA DOSTAVLJA SVOJE LIČNE PODATKE?

Ukoliko nosilac podataka ne pruži sve potrebne informacije navedene u zahtjevu za kredit, Banka ne može da potvrdi njegov identitet, procjeni njegovu kreditnu sposobnost ili izvrši druge zakonom propisane obaveze i procedure. To znači da Banka ne može da zaključi ugovor sa njim ili da pruži usluge kako je navedeno u ovom dokumentu.

### V. PRIMAOCI LIČNIH PODATAKA

Banka prosljeđuje vaše podatke dvjema grupama primalaca podataka:

- 1. Ostali kontrolori podataka koji obično posluju na osnovu sopstvenih propisa, a Banka nema uticaja na njihovo poslovanje, i to:**
  - Agencija za bankarstvo Federacije Bosne i Hercegovine,
  - organi državne i javne uprave koji zbog zakonskih ovlaštenja i nadležnosti imaju pristup podacima u skladu sa zakonom (policija, tužilaštvo, sudovi, finansijski organi, drugi regulatorni organi, itd.), ako dokažu zakoniti pravni osnov za korištenje ličnih podataka,
  - Centralni registar kredita pri Centralnoj Banci Bosne i Hercegovine,
  - Matična kompanija Addiko Bank AG, sa registrovanim sedištem u Republici Austriji, u svrhu nadzora i usmeravanja poslovanja,
  - Kompanije koje se bave otkupom potraživanja, u skladu sa opštim uslovima poslovanja,
  - Advokati, notari i stečajni upravnici,
  - Kompanije koje pružaju poštanske usluge.
- 2. Drugi obrađivači ličnih podataka koji, kao partneri Banke, obrađuju vaše podatke u ime i za račun Banke, odnosno po uputstvima Banke, u skladu sa propisima koji regulišu povjeravanje aktivnosti:**
  - Partneri/pružaoci usluga koji pružaju IT podršku, npr. data centri, kompanije koje pružaju individualnu obradu ličnih podataka, npr. elektronski potpis, identifikacija na daljinu,
  - Partneri/pružaoci usluga kojim je povjeren dio poslovnog procesa, npr. pozivanje i sprovođenje dospjelih, a neplaćenih obaveza ako ne odgovorite na pozive banke (telefon, e-mail ili redovna pošta) za ispunjenje ugovorene obaveze,
  - POS partneri,
  - Druga Addiko banka kojoj je povjerena određena obrada ličnih podataka.

### VI. DA LI BANKA KORISTI AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA, UKLJUČUJUĆI IZRADU PROFILA?

#### 1. Šta znači odgovorno kreditiranje?

Banka je posvećena odgovornom kreditiranju. To znači da odobrava kredit samo ako može da procjeni, u skladu sa utvrđenim pravilima i potkrepljeno podacima u konkretnom slučaju, da će klijent u potpunosti otplatiti kredit. Drugim riječima, Banka može da pozajmljuje finansijska sredstva samo kreditno sposobnim licima.

U okviru poslovnog odnosa između Banke i klijenta, a u cilju realizacije prava i obaveza koje iz tog odnosa proizilaze, Banka može primjenjivati tehnike obrade ličnih podataka koje uključuju profilisanje klijenta sa ciljem određivanja kategorije rizika kojoj pripada prema internoj klasifikaciji Banke.

Banka procjenjuje kreditnu sposobnost klijenta putem automatizovanih procesa koji se sastoje od internih pravila i metodologije za procjenu kreditnog rizika a koji su relevantni za procjenu kreditne sposobnosti (npr. Banka ne

kreditira lica koja su mlađa od 18 godina, lica bez redovnih primanja, lica sa neurednom kreditnom historijom prema podacima iz izvještaja Centralnog registra kredita itd.), kao i na osnovu relevantnih dostupnih podataka iz zahtjeva za kredit koji klijent popunjava prilikom apliciranja, uključujući i osnovne podatke koje je dostavio, informacijama o korištenim proizvodima i uslugama, finansijskim okolnostima, kao i na podacima koji su navedeni u Poglavlju II ovog dokumenta. Na osnovu navedenog, Banka kreira profil klijenta, odnosno dobija informacije o njegovoj finansijskoj situaciji, položaju i pouzdanost, te izračunava vjerovatnoću urednog izmirenja obaveza. Profil klijenta se zatim koristi za odlučivanje o odbijanju ili odobrenju zahtjeva za kredit pri čemu se konačan efekat kreditnog procesa ne mijenja kao i kada odluku razmatra nadležni nivo odlučivanja u Banci.

U određenim slučajevima kreditni zahtjevi se dodatno obrađuju na način da odluku o istom donosi zaposlenik Banke, koji pregleda zahtjev i donosi konačnu odluku o odobrenju kredita (hibridni model). Banka takav proces donošenja odluke o kreditu tretira kao automatizovano donošenje odluke u skladu sa odredbom člana 24. ZZLP.

Ukoliko profil klijenta ukazuje na visok rizik od neizvršenja ili neispunjavanja obaveza otplate, zahtjev može biti odbijen, jer klijent ne dostiže prag iznad kojeg se smatra kreditno sposobnim. Odgovorno kreditiranje štiti klijenta od prezaduženosti i doprinosi obezbjeđivanju stabilnosti finansijskog sistema.

Navedeni način obrade kredita počinje podnošenjem zahtjeva za kredit, a svrha je donošenje odluke o odobrenju zahtjeva za kredit klijenta.

U slučaju donošenja odluke putem automatizovanog procesa, klijent ima pravo da zatraži dodatna objašnjenja, da iznese svoj stav, ospori donijetu odluku i zahtijeva njeno ponovno razmatranje uz učešće ovlaštenog zaposlenika Banke (vidjeti također Poglavlje VIII ovog dokumenta u vezi sa pravima nosilaca podataka).

## **2. Kako funkcioniše automatizovani sistem za donošenje odluka?**

Prethodno navedeni način obrade ličnih podataka za izračunavanje kreditne sposobnosti se vrši na osnovu nekoliko faktora podataka navedenih u Poglavlju II ovog dokumenta. Neki od faktora, npr. kašnjenje po postojećim kreditnim obavezama, smatraju se kriterijumima za isključenje, što dovodi do automatskog odbijanja zahtjeva za kredit. Također i drugi faktori doprinose konačnoj odluci o tome da li će se odobriti ili odbiti kredit.

Sljede primjeri kako se sistem koristi automatizovanim modelima za procjenu kreditne sposobnosti kada je klijent iznad ili ispod praga kreditne sposobnosti koji je postavila Banka.

A. Iznad praga: Ako je klijent prema internim pravilima i metodologijama za procjenu kreditnog rizika klasifikovan kao lice sa niskim rizikom za odobravanje kredita, u ovom slučaju, automatizovani sistem donošenja odluka odobrava kredit.

B. Ispod praga: Ako klijent prema internim pravilima i metodologijama za procjenu kreditnog rizika nije klasifikovan kao lice sa niskim rizikom za odobravanje kredita, u ovom slučaju, automatizovani sistem donošenja odluka ili odbija da odobri kredit ili nudi drugačije uslove, npr. niži iznos kredita, duži rok otplate i dr. U nekim slučajevima, proces odobravanja kredita se nastavlja sa zaposlenim u Banci koji donosi konačnu odluku.

Banka kontinuirano prati i testira svoja interna pravila i metodologije za procjenu rizika kako bi osigurala da isti ostanu tačni, da sprečavaju prevare, da se pridržavaju principa jednakosti i odgovornog kreditiranja, da sprečavaju zloupotrebe od strane klijenata i da su usklađeni sa trenutnim ekonomskim uslovima i ponašanjem klijenata. Ovo uključuje ažuriranje izvora podataka i usavršavanje pravila matrice prevara radi poboljšanja prediktivnih performansi i usklađenosti sa regulatornim standardima.

## **3. Koje podatke Banka koristi ?**

Banka koristi sve podatke navedene u Poglavlju II ovog dokumenta.

## **4. Na osnovu kojeg pravnog osnova se sprovodi automatizovano donošenje odluka?**

Banka sprovodi automatizovano donošenje odluka na osnovu odredbi člana 24. ZZLP:

- kada je to neophodno za zaključivanje ili izvršenje ugovora između lica na koje se podaci odnose i kontrolora podataka - Banke;
- kada je dopušteno zakonom koji se primjenjuje na kontrolora podataka i kojim se propisuju odgovarajuće zaštitne mjere za prava i slobode te legitimne interese nosioca podataka.

## 5. Koja prava ima nosilac podataka, posebno u vezi sa automatizovanim donošenjem odluka?

Ukoliko se nosilac podataka, kao podnosilac zahtjeva, ne slaže sa odbijanjem zahtjeva za kredit ili sa predloženim drugačijim uslovima za proizvod za koji je aplicirao, ima pravo da na osnovu odredbi člana 24. ZZLP, zahtijeva:

- učestvovanje fizičkog lica u donošenju odluke,
- pravo na izražavanje vlastitog stava,
- osporavanje odluke.

U navedenim slučajevima zaposlenik Banke ima obavezu da provjeri postupak obrade zahtjeva za kredit i sve ostale informacije date u zahtjevu, prigovore ili obraćanja klijenta, te na osnovu navedenog Banka treba da odluči da li je odluka o zahtjevu za kredit bila ispravna, a ukoliko nije, preduzet će sve neophodne dalje mjere.

Pored navedenog i prava koja ima prema ZZLP (vidjeti Poglavlje VIII ovog dokumenta), klijent ima pravo pristupa značajnim informacijama o podacima i logici koja je uključena u odluku o kreditu (član 17. stav 1. tačka h) ZZLP). Banka je posvećena donošenju pravednih i transparentnih odluka i objasniti će klijentu kako su njegovi podaci korišteni. Svoja prava može ostvariti na način opisan u Poglavlju VIII ovog dokumenta.

## VII. PERIOD ČUVANJA PODATAKA

Period čuvanja podataka zavisi od toga koliko se podataka obrađuje prilikom obrade zahtjeva za kredit. Ukoliko zaključite ugovor o kreditu sa Bankom, u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti sva dokumentacija o predmetnom ugovoru čuva se deset godina od dana okončanja poslovnog odnosa, odnosno izvršenja posljednje transakcije.

Ukoliko nije došlo do sklapanja ugovora o kreditu, kreditnoj kartici i/ili prekoračenju po tekućem računu, lični podaci se čuvaju dvanaest (12) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprečavanja prevara te se istekom navedenog roka brišu, osim ako su isti potrebni za dokazivanje osnove prikupljanja finansijskih podataka koji se prikupljaju iz npr. Centralnog registra kredita, u kojem slučaju se navedeni zahtjevi čuvaju 5 godina od podnošenja takvog zahtjeva.

Ukoliko se vezano uz ugovorni odnos vodi pravni postupak (parnica, izvršni postupak, krivični postupak i sl.), podaci se u tu svrhu čuvaju do isteka roka od petnaest godina od godine u kojoj pravosnažno okončan pravni postupak.

## VIII. PRAVA NOSILACA PODATAKA

U skladu sa članovima 17. do 24. ZZLP, nosilac podataka ima sljedeća prava:

- pravo na pristup ličnom podatku,
- pravo na ispravak (npr. pogrešno upisanih podataka),
- pravo na brisanje podataka ako više nisu potrebni za realizaciju prava i obaveza iz poslovnog odnosa ili za ispunjenje obaveza Banke određenih propisima ili radi ostvarivanja i odbrane pravnih zahtjeva,
- pravo na ograničenje obrade pod uslovima određenim Zakonom,
- pravo na prenosivost podataka drugom kontroloru,
- pravo na prigovor i
- prava u vezi automatizovanog donošenja odluka pod uslovima određenim ZZLP.

Na zahtjev nosioca podataka Banka će odgovoriti u roku koji je propisan ZZLP. Prigovor se možete uputiti i Agenciji za zaštitu ličnih podataka ukoliko nosilac podataka smatra da se obrada njegovih podataka sprovodi suprotno odredbama ZZLP ili drugih važećih propisa.

Prigovor vezan za vaše lične podatke možete uputiti u pisanom obliku poštom na adresu Addiko Bank d.d. Sarajevo, Trg solidarnosti 12, 71000 Sarajevo ili na e-mail [dpo.absa@addiko.com](mailto:dpo.absa@addiko.com)

## IX. PRENOS LIČNIH PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Addiko banka d.d. Sarajevo je dio Addiko bankarske grupe. To znači da se dio operacija može obavljati u bilo kojoj banci unutar naše bankarske grupe, kao i kod pružalaca usluga koje je Banka angažovala u skladu sa važećim propisima. S obzirom na to da se neke Addiko banke nalaze van teritorije Evropske unije, podaci se uvijek prenose koristeći odgovarajuće mjere zaštite u skladu sa članom 48. ZZLP.

Pojedini partneri Banke koji podržavaju poslovne procese imaju sjedište u trećim zemljama. I u tim slučajevima, podaci se uvijek prenose uz primjenu zaštitnih mjera iz člana 48. ZZLP.