

Opće informacije o obradi ličnih podataka

Uvod

U **Addiko Bank d.d. Sarajevo** (u daljem tekstu: Banka) svjesni smo važnosti zaštite ličnih podataka, stoga s Vašim podacima upravljamo u skladu s propisima kojima se reguliše zaštita ličnih podataka. U Bosni i Hercegovini, osnovni propis jeste Zakon o zaštiti ličnih podataka (Sl. Glasnik BiH br. 12/25). Shodno navedenom Zakonu (dalje: ZZLP), kao i Regulativi (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Savjeta o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom ličnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, Banka kao kontrolor ličnih podataka mora omogućiti pojedincima čije lične podatke obrađuju dobijanje svih relevantnih informacija te ih održavati informisanimima.

Banka je, kao kontrolor Vaših ličnih podataka, s ciljem primjene načela pravične i transparentne obrade, pripremila ove Opće informacije o obradi ličnih podataka ("Opće informacije") koje će klijentima pružiti sve relevantne informacije koje se odnose na obradu ličnih podataka na jednom mjestu.

Banka prikuplja lične podatke klijenata iz različitih izvora. U većini slučajeva lični podaci prikupljaju se direktno od klijenata koji se odluče za određeni bankarski proizvod, odnosno uslugu. Također, Banka lične podatke dobija indirektno, korištenjem bankarskih proizvoda i usluga, te određene podatke stvara i sama Banka obradom podataka za potrebe izvještaja, analiza itd. Osim toga, Banka može obrađivati i druge informacije o klijentima koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internetske aplikacije, društvene mreže ili drugi javni izvori informacija). Sve prikupljene podatke i informacije obrađuju zaposleni Banke u svrhu obavljanja svog posla.

Banka ima obavezu čuvati i štititi lične podatke na primjeren način, kako ne bi došlo do eventualnih neovlaštenih otkrivanja podataka neovlaštenim osobama.

1. Značenje pojmova

Pojmovi u ovim Općim informacijama znače:

- **nosilac podataka:** je fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili čiji se identitet može utvrditi, posredno ili neposredno, posebno pomoću identifikatora kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili pomoću jednog ili više faktora svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet tog lica;
- **lični podatak:** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi;
- **obrada:** je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavlja na ličnim podacima ili na skupovima ličnih podataka, automatizovanim ili neautomatizovanim sredstvima, kao što su prikupljanje, evidentiranje, organizacija, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, ostvarivanje uvida, upotreba, otkrivanje prenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombinovanje, ograničenje, brisanje ili uništavanje;
- **izrada profila:** je svaki oblik automatske obrade ličnog podatka koji se sastoji od korišćenja ličnog podatka za procjenu određenih ličnih aspekata u vezi sa fizičkim licem, posebno za analizu ili predviđanje aspekata u vezi sa radnim rezultatom, ekonomskim stanjem, zdravljem, ličnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog fizičkog lica;
- **pseudonimizacija:** je obrada ličnog podatka tako da se lični podatak više ne može pripisati određenom nosiocu podataka bez korišćenja dodatnih informacija, uz uslov da se takve dodatne informacije drže odvojeno te da podliježu tehničkim i organizacionim mjerama kako bi se obezbijedilo da se lični podatak ne može pripisati pojedincu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi;
- **zbirka ličnih podataka:** je svaki strukturirani skup ličnih podataka koji su dostupni u skladu sa posebnim kriterijumima, bez obzira na to da li su centralizovani, decentralizovani ili rasprostranjeni na funkcionalnoj ili geografskoj osnovi;
- **kontrolor:** je fizičko ili pravno lice, javni organ ili nadležni organ koji samostalno ili sa drugim određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka; a u Vašem slučaju kontrolor je Banka.
- **obrađivač:** je fizičko ili pravno lice, javni organ koji obrađuje lične podatke u ime kontrolora podataka;
- **saglasnost:** nosioca podataka je svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje volje nosioca podataka kada on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu ličnih podataka koji se na njega odnose;
- **povreda ličnog podatka:** je kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa ličnim podacima koji su preneseni, čuvani ili na drugi način obrađivani;
- **nadzorno tijelo:** Agencija za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini;

- **prekogranična obrada ličnih podataka:** znači obradu ličnih podataka koja se odvija van granica Bosne i Hercegovine, a u skladu sa odgovarajućim propisima i uz ispunjavanje potrebnih preduslova sadržanim u ZZLP;

Bilo koji pojam koji nije definisan u gore navedenom popisu ima značenje koje je propisano u ZZLP ili u Općoj regulativi za zaštitu podataka Evropske Unije u dijelovima u kojima ista nije u koliziji sa pozitivnim pravnim normama u Bosni i Hercegovini

2. Podaci o kontroloru

- **Addiko Bank d.d. Sarajevo**, adresa Trg solidarnosti br 12, ID br. 4227149610005, www.addiko-fbih.ba, info.fbih@addiko.com; Addiko info linija: 0800 2 0206.

3. Službenik za zaštitu ličnih podataka

- Službenika Banke za zaštitu ličnih podataka možete kontaktirati putem e-mail adrese: dpo.absa@addiko.com.

4. Koje vrste ličnih podataka prikupljamo i obrađujemo?

- U okviru obavljanja djelatnosti finansijske i kreditne institucije Banka prikuplja i obrađuje lične podatke koji su nužni za sklapanje ugovora s Bankom i za izvršavanje prava i obveza iz sklopljenog ugovora s Bankom, odnosno za udovoljenje pravnim zahtjevima prema propisima koji uređuju poslovanje Banke i koji obuhvaćaju određene kategorije ličnih podataka, primjerice: identifikacijski podaci, podaci o adresi, podaci o adresi za slanje pošte, kontakt podaci, podaci o zaposlenju, sociodemografski podaci, podaci o identifikacionim dokumentima, kao i ostali podaci klijenata, a posebno podaci o transakcijama, kanalima i aplikacijama korištenim od strane pojedinca u svrhu kontaktiranja s Bankom, podatke o proizvodima i uslugama koje pojedinac koristi, ugovorima s Bankom i podatke o kreditnom rejtingu pojedinca..

Radi jasnoće, u nastavku se navode primjeri ličnih podataka po pojedinoj kategoriji:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, JMBG, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavalac identifikacionog dokumenta, politički izložena osoba, dozvola boravka;
- podaci o adresi: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, kanton, država;
- podaci o adresi za slanje pošte: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
- kontakt podaci: broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;
- podaci o zaposlenju: status i vrsta zaposlenja, grupa zanimanja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, industrija poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž;
- sociodemografski podaci: porodični status, broj djece, broj uzdržavanih osoba, stanovanje i stupanj obrazovanja.

5. Pravna osnova obrade i svrhe obrade ličnih podataka

5.1. Obrada ličnih podataka neophodna radi izvršenja ugovora u kojem je nosilac podataka ugovorna strana ili radi preduzimanja radnji na zahtjev nosioca podataka prije zaključenja ugovora

Banka obrađuje prikupljene lične podatke svojih klijenata u svrhu pružanja pojedinačnih bankovnih usluga ili proizvoda i sprovođenja predugovornih mjera, poput npr. otvaranja i vođenja računa, depozita, izravnih terećenja i trajnih naloga, plaćanja, raznih oblika štednje, kredita, garancija, akreditiva, kupnje vrijednosnih papira, osiguranja, berzovnog posredovanja, slanja tekstualnih poruka (SMS) o stanju tekućeg računa i o transakcijama sprovedenim platnim karticama Banke te za praćenje zadovoljstva klijenata (uključujući reklamacije) i vođenje komunikacija s klijentom putem različitih kanala. Obrada zasnovana na pravnom osnovu iz ove tačke, traje dok god postoji poslovni odnos sa klijentom.

5.2. Obrada ličnih podataka neophodna radi poštovanja pravnih obaveza kontrolora podataka

- Obrada ličnih podataka u Banci uređena je propisima koji regulišu zaštitu ličnih podataka, bankarski sektor i pružanje platnih usluga, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, kao i Općoj regulativi za zaštitu ličnih podataka Evropske Unije u dijelovima u kojima ista nije u koliziji sa pozitivnim pravnim normama u Bosni i Hercegovini. Obrada zasnovana na pravnom osnovu iz ove tačke traje dok god postoji pravna obaveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih zakonom.

5.3. Obrada ličnih podataka na osnovu saglasnosti klijenta

- Obrada ličnih podataka može se također zasnivati na izričitoj saglasnosti nosioca podataka, što Banci omogućava korištenje ličnih podataka nosioca podatka za svrhe navedene u saglasnosti, tj. za obavljanje marketinških aktivnosti, kao što su

obavješćavanje o ponudama, novostima i pogodnostima, za distribuciju časopisa, brošura i drugih reklamnih materijala o ponudi Banke, Addiko Grupe i Partnera Banke, za sprovođenje istraživanja i statističke obrade podataka o klijentima te utvrđivanje korištenja usluga, prilagođavanje ponude i profiliranje.

- U slučaju da nosilac podataka ne da svoju saglasnost za obradu podataka u gore navedene svrhe ili da samo djelimičnu saglasnost ili (djelimično) opozove danu saglasnost, Banka će obavješćavati takvog nosioca podataka samo u okviru date saglasnosti i na način dopušten primjenjivim pravom (npr. opće obavijesti, ispunjenje ugovornih obaveza banke u odnosu na informisanje o proizvodima, sigurnosne obavijesti ili obavijesti o proizvodima koje klijent koristi).
- Sklapanje ugovora i/ili izvršavanje bankarskih usluga ili proizvoda nije podložno dobijanju saglasnosti. Davanje saglasnosti je slobodno i ukoliko se nosilac podataka odluči da je ne želi dati ili je kasnije opozove, to ni na koji način ne umanjuje njegova prava koja proizlaze iz poslovnog odnosa s Bankom, i/ili ne uključuje dodatne troškove ili otežavajuće okolnosti za klijenta.

Imajući u vidu različite svrhe obrade, Banka je pripremila Informacije o obradi ličnih podataka u skladu sa različitim svrhama i obradama i iste su dostupne na web stranici Banke.

6. Kategorije primaoca ličnih podataka

- Primaoci ličnih podataka su zaposleni Banke, Addiko Grupe i obrađivači za Banku, koji su na osnovu radnog pravnog zakonodavstva, ugovora o obradi ličnih podataka u skladu s primjenjivim pravom, i ugovornih ili profesionalnih obaveza na čuvanje tajne, dužni poštovati i štiti povjerljive podatke nosioca podataka u svako vrijeme. Detaljnije informacije o kategorijama primalaca, partnerima i vanjskim obrađivačima mogu se dobiti na zahtjev kod Službenika za zaštitu ličnih podataka Banke.
- Podaci o nosiocima podataka su poslovna i bankarska tajna u skladu sa propisima o bankama i privrednim društvima uopće. Primaoci pristupaju podacima u skladu s njihovim ovlaštenjima i dodijeljenim pravima za pristup podacima. Banka može otkrivati lične podatke trećim stranama ako je takva obaveza na prenos i/ili otkrivanje podatka nametnuta banci pozitivnim pravnim propisom (npr. krivično zakonodavstvo, propisi o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma, regulatorna tijela...)
- Banka može sprovesti ispitivanje i dobiti informacije o ličnim i drugim podacima klijenta, uključujući, između ostalog, posao, pokretnu i nepokretnu imovinu, potraživanja, udjele, dionice i druge vrijednosne papire, brojeve računa u bankama i institucijama za platni promet te drugu imovinu, prebivalište, porezni broj i ostale podatke kod drugih kontrolora ukoliko ih Banka nema ili ih, unatoč pozivu, klijent nije lično prenio banci, a ti su podaci nužni radi postizanja svrhe ispunjavanja ugovornih obaveza i/ili postoji pravna osnova za takvo traženje.
- Banka neće prosljeđivati lične podatke svojih klijenata drugim kontrolorima unutar Addiko Grupe, osim ako bi to zahtijevali propisi koji regulišu oblast bankarstva (npr. za procjenu kreditnog rizika na nivou grupe) ili u svrhe generalnog grupnog izvješćavanja prema društvu Addiko Bank AG, Beč (Austrija) u svrhu omogućavanja upravljanja Addiko Grupom, a sve u skladu sa relevantnim propisima ZZLP.

7. Pohranjivanje ličnih podataka

- Period čuvanja ličnih podataka zavisi od pravne osnove i svrhe obrade određene kategorije ličnih podataka. Lični podaci čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrhe za koju su prikupljeni ili obrađivani. Nakon ispunjenja svrhe njihove obrade, a ukoliko ne postoji druga pravna osnova ili ako je to potrebno za ostvarivanje, izvršavanje ili odbranu od pravnih zahtjeva, lični podaci će biti izbrisani, uništeni, blokirani ili učinjeni anonimnima.

8. Prava nosilaca podataka

Pravo nosioca podataka na pristup: Nosilac podataka ima pravo na pristup ličnim podacima prikupljenim u vezi s njim, da isto jednostavno ostvari u razumnom roku, kako bi se upoznao s obradom i provjerio njezinu zakonitost.

- Nosilac podataka ima pravo dobiti potvrdu od Banke obrađuju li se lični podaci u vezi s njim i, ako je tako, pristup ličnim podacima i sljedeće informacije: svrha obrade, zakonskoj osnovi i trajanju obrade, da li su podaci pribavljeni od nosioca podataka ili od treće strane i o pravu na pristup ličnim podacima kategorije uključenih ličnih podataka, primaoci ili kategorije primaoca kojima su otkriveni ili će biti otkriveni lični podaci, posebno primaoci u drugim državama ili međunarodnim organizacijama, kada god je to moguće, predviđen period pohranjivanja ličnih podataka ili, ako to nije moguće, kriterije koji se koriste za utvrđivanje tog perioda, postojanje prava da od kontrolora zahtijeva ispravljanje ili brisanje ličnih podataka ili ograničavanje obrade ličnih podataka koji se odnose na nosioca podataka ili postojanje prava na prigovor na takvu obradu, pravo podnošenja prigovor nadzornom tijelu kada lični podaci nisu prikupljeni od pojedinca na kojeg se odnose, sve dostupne informacije o njihovom izvoru, postojanje automatizovanog donošenja odluka, uključujući izradu profila i, barem u takvim slučajevima, smislene informacije o razlozima za to, kao i značenje i predviđene posljedice takve obrade za nosioca podataka, sve sukladno pozitivnim pravnim propisima sadržanim u ZZLP. ili

Pravo na ispravku: Nosilac podataka ima pravo da Banka, bez nepotrebnog odlaganja, ispravi netačne lične podatke koji se odnose na njega/nju.

- Uzimajući u obzir svrhu obrade, nosilac podataka ima pravo na dopunu nepotpunih ličnih podataka, uključujući davanje dopunske izjave.

Pravo na brisanje: Nosilac podataka ima pravo da Banka, bez nepotrebnog odlaganja, izbriše lične podatke koji se odnose na njega/nju.

- Banka je dužna izbrisati lične podatke, bez nepotrebnog odlaganja, kada postoji jedan od sljedećih razloga:

- (1) lični podaci više nisu potrebni za svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani,
- (2) nosilac podataka je povukao saglasnost na osnovu koje se podaci obrađuju, a nema nijedne druge pravne osnove za obradu,
- (3) nosilac podataka prigovara obradi, a ne postoje nikakvi prevladavajući legitimni interesi za njihovu obradu,
- (4) lični podaci su obrađeni nezakonito,
- (5) brisanje podataka za koje se utvrdi da su netačni ili da su pogrešno navedeni,
- (6) brisanje je predviđeno primjenjivim pravom, sve dok su svi navedeni razlozi u skladu sa pozitivnim pravnim propisima sadržanim u ZZLP.

Pravo na ograničenje obrade: Nosilac podataka ima pravo da Banka ograniči obradu kada postoji jedan od sljedećih slučajeva:

- (1) nosilac podataka osporava tačnost ili ispravnost podataka, u roku u kojem se kontroloru omogućava da provjeri tačnost ličnih podataka,
- (2) obrada je nezakonita i nosilac podataka se protivi brisanju ličnih podataka te umjesto toga traži ograničenje njihove obrade,
- (3) Banka više ne treba lične podatke za svrhu obrade, nego ih nosilac podataka treba za ostvarivanje, izvršavanje ili odbranu pravnih zahtjeva,
- (4) nosilac podataka je podnio prigovor u skladu s primjenjivim pravom u vezi s obradom podataka, sve dok se ne provjeri prevladavaju li legitimni interesi kontrolora nad razlozima nosioca podataka, i sve dok su navedeni razlozi za ograničavanje obrade u skladu sa pozitivnim pravnim propisima sadržanim u ZZLP ili Općoj regulativi za zaštitu ličnih podataka Evropske Unije u dijelovima u kojima ista nije u koliziji sa pozitivnim pravnim normama u Bosni i Hercegovini.

- Kada je obrada ličnih podataka ograničena u skladu s gornjim stavom, takvi lični podaci se, s izuzetkom njihove pohrane, obrađuju samo uz saglasnost nosioca podataka, ili za ostvarivanje, izvršavanje ili odbranu od pravnih zahtjeva ili za zaštitu prava drugih fizičkih ili pravnih osoba.

- Banka mora, prije opoziva ograničenja obrade, o tome obavijestiti nosioca podataka.

Pravo na prigovor: Nosilac podataka ima pravo u svakom trenutku kontroloru podnijeti prigovor na obradu njegovog ličnog podatka, u skladu sa odredbom člana 23. ZZLP.

Banka daje informacije o radnjama poduzetim u povodu zahtjeva za ostvarivanje prava bez nepotrebnog odgađanja, a u pravilu najkasnije u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva. Kada je zbog složenosti i/ili broja zahtjeva nužno rok od produljiti za dodatnih 60 dana. O mogućem produljenju i razlogu produljenja Banka obavještava podnosioca u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva. Ako je zahtjev za ostvarivanje prava očigledno neutemeljen ili pretjeran, naročito u slučaju ponovljenih zahtjeva, Banka može:

- a) Naplatiti naknadu stvarnih administrativnih troškova, kao što su troškovi umnožavanja skeniranja ili troškovi nosača podataka, kao i naknadu troškova dostavljanja ili postupanja po zahtjevu; ili
- b) Odbiti postupiti po zahtjevu.

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnosioca zahtjeva.

9. Opoziv saglasnosti nosioca podataka

- Saglasnost je data samo za svrhe obrade navedene u saglasnosti i bit će valjana do opoziva. Po potpunom ili djelomičnom opozivu saglasnosti nosioca podataka, Banka više neće koristiti lične podatke koji su obuhvaćeni takvim opozivom.
- Ako nosilac podataka želi opozvati saglasnost, to može učiniti u bilo kojem trenutku. Povlačenje saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade podataka na osnovu saglasnosti prije njenog povlačenja.

10. Pravo prigovora na nepotpunu odluku kontrolora i pravo na podnošenje prigovora nadzornom tijelu

- Ako kontrolor podataka ne postupi po zahtjevu nosioca podataka, dužan je da bez odgađanja, a najkasnije 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva, obavijesti nosioca podataka o razlozima zbog kojih nije postupio po zahtjevu i o mogućnosti podnošenja prigovora Agenciji ili tužbe nadležnom sudu i drugim pravnim sredstvima.

11. Davanje podataka je zakonska i ugovorna obaveza potrebna za sklapanje ugovora

- Banka nastoji minimizirati obradu ličnih podataka i nastoji prikupljati i obrađivati samo one podatke koji su neophodni za sprovođenje zakonskih odredbi, ugovornih obaveza, svrha definisanih u saglasnosti i legitimnog interesa Banke.
- Davanje određenih ličnih podataka je zakonska ili ugovorna obaveza nosioca podataka, gdje su ti podaci potrebni za sklapanje poslovnog odnosa ili izvršavanje pojedinačnog bankarskog proizvoda ili usluge. Ako ispitanik ne želi pružiti tražene podatke, Banka će izaći ili neće uopće ući u takav poslovni odnos.

12. Postojanje automatizovanog donošenja odluka

- Banka koristi određene automatizovane procese u kojima se može donijeti odluka o nosiocu podataka koja kao posljedicu ima pravne učinke u vezi s njim/njom ili na njega/nju značajno utiče (kao npr. kreditna sposobnost). U slučaju automatizovane odluke nosilac podataka će biti obaviješten unaprijed, a jednako tako će mu biti omogućeno pravo na lično posredovanje, pravo da izrazi svoje stajalište, pravo da dobije pojašnjenje odluke koja je donesena tim putem te pravo na osporavanje takve odluke.

13. Dodatne informacije kada podaci nisu dobijeni od nosioca podataka

- O ličnim podacima koji nisu dobijeni direktno od nosioca podataka, Banka je dužna bez odgađanja obavijestiti nosioca podataka, a sve u skladu sa odredbama ZZLP.

14. Završne odredbe

Banka zadržava pravo izmjene ili nadopune ovih Općih informacija u svrhu osiguravanja usklađenosti s relevantnim pravnim propisima s područja zaštite ličnih podataka. Informacije su dostupne u svim poslovnicama i na Internet stranici Banke. Sve što nije posebno istaknuto u ovim Općim informacijama, Informacijama za specifičnu obradu ili ugovoru između Banke i klijenta podliježe odredbama važećeg zakonodavstva.

Addiko Bank d.d. Sarajevo