

Opće informacije o zaštiti ličnih podataka

I. NA ŠTA SE ODNOSI OVAJ DOKUMENT?

U Addiko banci posvećeni smo osiguravanju visokog nivoa zaštite ličnih podataka za sve pojedince čije podatke obrađujemo, uključujući naše klijente, potencijalne klijente (npr. marketinške kontakte), posjetioce naših poslovnica i korisnike digitalnih kanala.

Lične podatke obrađujemo u skladu s principima utvrđenim u važećem Zakonu o zaštiti ličnih podataka, uključujući obradu koja je u svakom trenutku zakonita, poštena i transparentna, te primjenjujemo odgovarajuće tehničke i organizacione mjere kako bismo osigurali odgovarajući nivo sigurnosti vaših ličnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja.

Ovaj dokument pruža opće informacije o obradi vaših ličnih podataka, uključujući glavne svrhe i pravne osnove obrade, kategorije primalaca, kriterije čuvanja podataka (gdje je primjenjivo) i vaša prava.

Za određene proizvode (npr. kredite, transakcione račune) i usluge (npr. mobilno bankarstvo), pružamo odvojene, detaljnije i specifične informacije o obradi ličnih podataka, koje su dostupne na istoj internet stranici kao i ovaj dokument.

II. KO JE KONTROLOR PODATAKA?

Addiko Bank d.d. Sarajevo, adresa: Trg solidarnosti br. 12, 71000 Sarajevo, BiH, JIB: 4227149610005, je Kontrolor podataka i odgovorna je da se lični podaci obrađuju u skladu sa važećim zakonodavstvom o zaštiti podataka, odnosno Zakonom o zaštiti ličnih podataka u Bosni i Hercegovini (u daljem tekstu: ZZLP).

Po pravilu, Banka obrađuje vaše lične podatke kao Kontrolor podataka.

U određenim slučajevima, Banka može djelovati kao obrađivač podataka (pružalac usluga), gdje obrađuje lične podatke u ime drugog kontrolora podataka. To se obično dešava kada pružamo pristup proizvodima ili uslugama trećih strana (npr. osiguranje) putem naših bankarskih platformi. U takvim slučajevima, relevantni kontrolor podataka je identifikovan u specifičnim informacijama o obradi ličnih podataka koje se odnose na taj proizvod ili uslugu.

Ako želite saznati više o nama, posjetite našu web stranicu: www.addiko-fbih.ba

III. KONTAKT SLUŽBENIKA ZA ZAŠTITU LIČNIH PODATAKA

Ako su vam potrebne dodatne informacije u vezi s obradom vaših ličnih podataka, ako želite ostvariti svoja prava na zaštitu ličnih podataka, ili ako imate bilo kakvih pitanja koja nisu obrađena u ovom dokumentu, možete se obratiti našem službeniku za zaštitu podataka (DPO), koji će vam pružiti dodatne informacije i podršku.

Službenika za zaštitu ličnih podataka možete kontaktirati putem kanala:

- E-pošta: dpo.absa@addiko.com
- Telefon: 0800 2 0206 (broj Kontakt centra Banke) ili
- Adresa: Trg solidarnosti br. 12, 71000 Sarajevo.

IV. KOJE KATEGORIJE LIČNIH PODATAKA OBRADUJEMO?

Obrađujemo nekoliko kategorija ličnih podataka. Kategorije i obim obrađenih ličnih podataka prvenstveno zavise od:

- tip pojedinca - (npr. klijent, bivši klijent, marketinški kontakt, posjetilac poslovnice ili korisnik digitalnog kanala),
- vrsta proizvoda ili usluge koja se koristi ili za koju se podnosi zahtjev (npr. transakcioni račun, kredit, depoziti, mobilno bankarstvo, digitalni novčanici itd.).

Shodno tome, količina i vrsta obrađenih ličnih podataka mogu varirati u zavisnosti od konkretnog odnosa s Bankom. Općenito, veći obim ličnih podataka se obrađuje tamo gdje je to neophodno za procjenu, zaključenje i izvršenje određenog proizvoda ili usluge (na primjer, prilikom podnošenja zahtjeva za kredit i korištenja kredita), dok se u drugim slučajevima može obrađivati manji obim podataka.

U nastavku navodimo glavne kategorije ličnih podataka koje obrađujemo, zajedno s primjerima elemenata podataka. Ove kategorije mogu uključivati i lične podatke koje ste direktno dali i lične podatke generisane ili uočene putem vašeg korištenja naših proizvoda i usluga.

Glavne kategorije ličnih podataka koje obrađujemo:

- **podaci o identitetu:** ime i prezime, datum rođenja, jedinstveni matični broj,
- **informacije o adresi:** ulica i kućni broj, poštanski broj i grad, država prebivališta,
- **kontakt informacije:** broj telefona, adresa elektronske pošte, adresa za korespondenciju,
- **informacije o zaposlenju:** naziv poslodavca, naziv radnog mjesta, radni status,
- **sociodemografski podaci:** bračni status, broj izdržavanih osoba, nivo obrazovanja,
- **finansijske informacije:** iznos prihoda, stanje na računu, historija transakcija,
- **korištenje proizvoda i usluga:** učestalost korištenja proizvoda, aktivnost prijave, kanal transakcije,
- **informacije o ugovoru:** vrsta ugovora, datum početka i završetka ugovora, historija korištenja proizvoda,
- **podaci o internom rejtingu:** vjerojatnoća neizvršavanja obaveza,
- **kolačići i online identifikatori:** identifikatori kolačića, identifikatori uređaja, ponašanje pregledavanja,
- **odgovori na ankete:** ocjene zadovoljstva, odgovori na upitnike, povratne informacije i komentari,
- **podaci video nadzora:** video snimci posjetilaca, datum i vrijeme snimanja,
- **interakcije s Bankom:** snimci poziva, prepiska putem e-pošte, evidencija prigovora,
- **učešće u kampanjama direktnog marketinga:** evidencija učešća u kampanjama, odgovori na ponude, marketinške preferencije,
- **sigurnosni, tehnički i podaci o pristupu (log):** logovi pristupa, IP adresa, vremenske oznake prijave, identifikatori sesije, informacije o uređaju i pretraživaču.

Napomena: Tačni lični podaci koji se obrađuju zavise od konkretnog proizvoda ili usluge i vašeg odnosa s Bankom. Općenito, ne prikupljamo niti koristimo nikakve posebne kategorije ličnih podataka (npr. podatke koji otkrivaju zdravlje, vjerska ili politička uvjerenja, biometrijske identifikatore ili podatke koji se odnose na krivične presude) osim ako to nije zakonom propisano ili ste to dali uz svoju izričitu saglasnost (u tom slučaju ćemo vas posebno obavijestiti).

Detaljnije informacije, uključujući specifične elemente podataka, svrhe obrade i pravne osnove, date su u informacijama o obradi pripremljenim za svaki proizvod ili uslugu.

V. U KOJE SVRHU OBRADUJEMO VAŠE LIČNE PODATKE I NA KOJIM PRAVNIM OSNOVIMA?

Vaše lične podatke obrađujemo samo u određene i legitimne svrhe, i uvijek na osnovu važećeg pravnog osnova u skladu sa ZZLP.

Specifične svrhe i pravni osnovi koje se primjenjuju na vas zavise od prirode vašeg odnosa s Bankom (npr. da li ste klijent, potencijalni klijent ili posjetilac) i od proizvoda ili usluga koje koristite ili za koju podnosite zahtjev.

Detaljnije informacije specifične za određeni proizvod date su u relevantnim informacijama o obradi podataka za pojedinačni proizvod ili uslugu.

Općenito, Banka obrađuje lične podatke u sljedeće svrhe:

Pružanje bankarskih proizvoda i usluga (predugovorni koraci / izvršenje ugovora)

Obrađujemo lične podatke kako bismo na vaš zahtjev preduzeli korake prije zaključenja ugovora i kako bismo zaključili, izvršili i upravljali našim ugovornim odnosom s vama. To uključuje, posebno:

- ponude i upravljanje bankarskim proizvodima i uslugama,
- obrada transakcija,
- pružanje korisničke podrške i komunikacije vezane za usluge,
- upravljanje računima i ugovornim odnosima.

Pravni osnov:

Obrada je neophodna za izvršenje ugovora ili za preduzimanje koraka prije zaključenja ugovora (Član 8, stav (1), tačka b) ZZLP).

Poštovanje zakonskih i regulatornih obaveza

Kao finansijska institucija, podložni smo obimnim zakonskim i regulatornim zahtjevima. Stoga obrađujemo lične podatke gdje je to neophodno kako bismo bili usklađeni sa važećim zakonima i regulatornim obavezama, uključujući posebno:

- dubinska analiza i identifikacija klijenta (zahtjevi u pogledu sprečavanja pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti),
- obaveze procjene kreditne sposobnosti i rizika,
- izvještavanje nadzornim, poreskim i drugim javnim organima,
- usklađenost sa bankarskim, finansijskim i računovodstvenim zakonodavstvom.

Takva obrada je obavezna i Banka ne može pružiti određene proizvode ili usluge bez nje.

Pravni osnov:

Obrada je neophodna radi ispunjavanja zakonskih obaveza kojima Banka podliježe (Član 8, stav (1), tačka c) ZZLP).

Sigurnost, sprečavanje prevara i upravljanje rizicima

Obrađujemo lične podatke kako bismo osigurali sigurnost i integritet našeg poslovanja, uključujući:

- sprečavanje i otkrivanje prevara, zloupotreba i drugih nezakonitih aktivnosti,
- osiguranje IT i mrežne sigurnosti,
- zaštita kupaca, zaposlenih i imovine,
- upravljanje operativnim, kreditnim i drugim rizicima na nivou Banke i grupacije.

Pravni osnov:

Obrada je neophodna u svrhu legitimnih interesa koje Banka ostvaruje (Član 8, stav (1), tačka f) ZZLP), posebno radi osiguranja sigurnosti i pravilnog funkcionisanja bankarskih operacija, te radi osiguranja efikasnog upravljanja rizicima i usklađenosti s primjenjivim regulatornim očekivanjima za finansijske institucije.

Poboljšanje usluga, analitika i razvoj proizvoda

Možemo obrađivati lične podatke kako bismo analizirali, razvijali i poboljšavali naše proizvode i usluge, uključujući:

- razumijevanje načina na koji se koriste proizvodi i usluge,
- poboljšanje korisničkog iskustva i kvalitete usluge,
- razvoj novih proizvoda i funkcionalnosti,
- obavljanje internog izvještavanja, statističke analize i poslovnog planiranja,
- prikupljanje povratnih informacija i provođenje anketa o zadovoljstvu klijenata kako bismo bolje razumjeli vaše iskustvo i potrebe.

Učešće u anketama i aktivnostima davanja povratnih informacija je dobrovoljno.

Gdje je to moguće, takva obrada se provodi korištenjem agregiranih ili pseudonimiziranih podataka.

Pravni osnov:

Obrada je neophodna za potrebe legitimnih interesa Banke (Član 8, stav (1), tačka f) ZZLP), odnosno za poboljšanje i razvoj njenih usluga, poslovanja i poboljšanje korisničkog iskustva. Imate pravo prigovoriti na takvu obradu.

Direktni marketing i personalizovana komunikacija

Možemo obrađivati lične podatke kako bismo vas obavijestili o našim proizvodima, uslugama i ponudama, uključujući personalizovanu komunikaciju.

Tamo gdje je to zakonom propisano, takva obrada se vrši na osnovu vaše saglasnosti. U drugim slučajevima dozvoljenim važećim zakonom, možemo se osloniti na naš legitimni interes da informišemo postojeće kupce o sličnim proizvodima ili uslugama, uvijek poštujući vaše preferencije i prava.

Davanje saglasnosti u marketinške svrhe je dobrovoljno i nije uslov za sklapanje ili održavanje ugovornog odnosa sa Bankom. Svoju saglasnost možete povući u bilo kom trenutku, s dejstvom za ubuduće.

Pravni osnov:

- Saglasnost (Član 8, stav (1), tačka a) ZZLP), i/ili
- Legitimni interesi (Član 8, stav (1), tačka f) ZZLP), uz odgovarajuće zaštitne mjere i vaše pravo na prigovor u bilo kojem trenutku.

Interna administracija i grupne operacije

Lične podatke obrađujemo u interne administrativne svrhe i kako bismo osigurali efikasno poslovanje Banke i Addiko Grupe, uključujući:

- interno izvještavanje i upravljanje,
- praćenje usklađenosti,
- upravljanje i podrška IT sistemima,
- upravljanje rizicima i konsolidacija na nivou grupe,
- zaštita i ostvarivanje pravnih zahtjeva.

U tom kontekstu, lični podaci mogu se dijeliti unutar Addiko Grupe gdje je to potrebno i dozvoljeno važećim zakonom.

Pravni osnov:

Obrada je neophodna za potrebe legitimnih interesa Banke (Član 8, stav (1), tačka f) ZZLP), uključujući efikasno upravljanje i organizaciju njenog poslovanja i korporativne grupe.

Dodatne informacije o pravnim osnovima

- Kada se obrada zasniva na legitimnim interesima, Banka procjenjuje da takvi interesi nisu nadjačani vašim interesima ili osnovnim pravima i slobodama.
- U slučajevima kada se obrada podataka zasniva na saglasnosti, možete povući svoju saglasnost u bilo kojem trenutku, bez uticaja na zakonitost obrade izvršene prije njegovog povlačenja.
- U slučajevima kada je davanje ličnih podataka zakonski obavezno ili neophodno za zaključenje ili izvršenje ugovora, nedavanje takvih podataka može značiti da Banka ne može uspostaviti ili nastaviti odnos ili pružiti traženi proizvod ili uslugu.

Za detaljnije informacije o specifičnim svrhama obrade i primjenjivim pravnim osnovima, molimo pogledajte relevantne informacije o obradi specifične za proizvod ili uslugu dostupne na našoj web stranici.

VI. IZ KOJIH IZVORA PRIKUPLJAMO LIČNE PODATKE?

Podaci prikupljeni direktno od vas

Glavni izvor ličnih podataka ste vi kao naš klijent ili potencijalni klijent.

Lične podatke prikupljamo direktno od vas:

- kada izrazite interes za naše proizvode ili usluge,
- kada podnosite prijave ili zahtjeve,
- kada stupimo u ugovorni odnos i upravljam o njim,
- kada komunicirate s nama putem naših kanala (npr. poslovnica, online bankarstvo, mobilno bankarstvo, kontakt centar).

Odgovorni ste za osiguranje tačnosti i ažurnosti ličnih podataka koje dostavljate Banci. Ako dajete lične podatke o drugim licima (npr. supodnosiocima zahtjeva, jencima ili ovlaštenim predstavnicima), to biste trebali učiniti samo ako imate dozvolu tih osoba za dijeljenje njihovih podataka i trebali biste osigurati da su upoznati sa ovim informacijama o obradi ličnih podataka.

Podaci dobijeni iz javnih registara i od nadležnih organa

Po potrebi, lične podatke prikupljamo i iz javno dostupnih registara i službenih izvora, a posebno:

- službene evidencije o prebivalištu i identitetu građana,
- kreditni registri,
- poreske, penzione ili evidencije vezane za zaposlenje koje vode nadležni javni organi,
- sankcije ili regulatorne liste.

Takvi podaci se prikupljaju uglavnom radi ispunjavanja zakonskih obaveza (npr. sprečavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, procjena kreditne sposobnosti) i radi osiguranja tačnosti podataka.

Podaci dobijeni od trećih strana

Možemo primiti lične podatke od trećih strana, uključujući:

- druge finansijske institucije (npr. pružaoci platnih usluga, korespondentske banke),
- strane uključene u pružanje ili distribuciju naših proizvoda i usluga (npr. posrednici ili partneri koji djeluju u naše ime),
- poslodavci ili ovlašteni predstavnici (npr. u kontekstu proizvoda zasnovanih na platama ili poslovnih odnosa s pravnim licima),
- lica ovlaštenih da djeluju u vaše ime.

Podaci prikupljeni unutar Addiko Grupe

Možemo prikupiti lične podatke od drugih subjekata unutar Addiko Grupe, u sljedećim slučajevima:

- imate poslovni odnos s više članica grupe, ili
- je neophodno za internu administraciju, upravljanje rizicima ili svrhe usklađenosti, i tamo gdje je to dozvoljeno važećim zakonom.

Podaci generisani vašim korištenjem naših usluga

Određeni lični podaci se generišu kao dio vašeg korištenja bankarskih proizvoda i usluga, uključujući:

- podatke o transakcijama,
- podaci o aktivnosti i interakciji na račun, i
- podaci vezani za vašu upotrebu digitalnih kanala (npr. online i mobilno bankarstvo).

Verifikacija i ažuriranje podataka

Odgovorni ste za osiguranje tačnosti i ažurnosti ličnih podataka koje dostavljate Banci. Banka se posebno oslanja na vas da bez nepotrebnog odlaganja obavijestite o svim promjenama vaših ličnih podataka, a posebno vaših kontakt podataka (kao što su broj telefona i adresa elektronske pošte) i vaše adrese stanovanja.

Tamo gdje je to potrebno i dozvoljeno važećim zakonom, Banka može provjeriti, dopuniti ili ažurirati vaše lične podatke koristeći informacije dobijene iz naprijed navedenih izvora, posebno radi ispunjavanja zakonskih i regulatornih obaveza, osiguranja tačnosti podataka i održavanja sigurnosti usluga Banke.

VII. KORIŠTENJE PODATAKA IZ CENTRALNOG REGISTRA KREDITA

Centralni registar kredita se uspostavlja kako bi se omogućilo regulisanim zajmodavcima (npr. bankama) da razmjenjuju informacije o zaduženosti pojedinaca, a u cilju osiguranja odgovornog kreditiranja, procijene kreditne sposobnost i sprečavanja prezaduženost pojedinaca.

U praksi, to znači da kada podnesete zahtjev za kredit, Banka mora pribaviti i uzeti u obzir informacije iz centralnog kreditnog registra u vezi s vašim postojećim kreditnim obavezama kod drugih kreditora. Na primjer, ako već imate kredit kod jedne banke, ove informacije će biti vidljive kada Banka bude ocjenjivala vaš zahtjev za novi kredit.

Koje podatke primamo?

Kada zatražite kredit ili srodan proizvod, Banka je zakonski obavezna, u skladu s važećim zakonima koji regulišu procjenu kreditne sposobnosti i centralni registar kredita, da pristupi centralnom registru kredita i koristi informacije koje se u njemu nalaze.

Ovo obično uključuje:

- informacije o vašim postojećim kreditnim obavezama (npr. krediti, prekoračenja po tekućem računu, kreditne kartice),
- iznos neizmirenih obaveza,
- informacije o izvršavanju vaših obaveza (npr. da li se plaćanja vrše na vrijeme, kašnjenja u otplati).

Ove informacije se koriste zajedno sa:

- podacima koje ste vi dali, i
- podacima koje Banka već posjeduje (ako ste postojeći klijent),

kao osnovu za procjenu vaše kreditne sposobnosti i odlučivanje o tome hoće li vam kredit biti odobren i pod kojim uslovima. Ove informacije su jedan od elemenata koji se koriste u procjeni kreditne sposobnosti i nisu jedina osnova za odluku.

Koje podatke dajemo?

Ako stupite u kreditni odnos s Bankom, Banka je zakonski obavezna da prijavi relevantne podatke centralnom registru kredita.

Ovo obično uključuje:

- identifikacioni podaci,
- informacije o ugovoru o kreditu (vrsta, iznos, trajanje),
- informacije o neizmirenom dugu i otplatama,
- informacije o kašnjenjima ili neizvršavanju obaveza.

Ovo osigurava da centralni registar kreditna pruža tačan i ažuriran pregled vaše ukupne zaduženosti, koji zajmodavci koriste za procjenu kreditnog rizika i budućih zahtjeva za kredit.

Ako želite saznati više o Centralnom registru kredita, uključujući koji se vaši lični podaci pohranjuju i kako ostvariti svoja prava na zaštitu podataka (npr. zatražiti ispravku netačnih ili zastarjelih podataka), posjetite web stranicu [Centralni registar kredita poslovnih subjekata i fizičkih lica u Bosni i Hercegovini](#).

VIII. PRIMAOCI LIČNIH PODATAKA

Vaše lične podatke možemo otkriti/proslijediti različitim primaocima, zavisno o svrsi obrade i primjenjivim zakonskim zahtjevima.

Državni/javni organi i registri

Vaše lične podatke možemo otkriti sljedećim kategorijama primalaca, zavisno o svrsi obrade i primjenjivim zakonskim zahtjevima.

To uključuje, posebno :

- centralni registar kredita i drugi javni registri (npr. registri transakcionih računa),
- poreske organi,
- sudovi i organi javnog tužilaštva,
- organi za provođenje zakona (npr. policija) u slučajevima sumnje na krivična djela,
- nadležna administrativna tijela (npr. socijalne službe gdje je to potrebno prema važećem zakonu).

Proslijeđivanje/otkrivanje podataka može biti automatski kada je to zakonom propisano ili na osnovu opravdanog zahtjeva nadležnog organa. U svim slučajevima, Banka provjerava da li zahtjev ima valjanu pravnu osnovu i odbiće otkrivanje ličnih podataka kada nisu ispunjeni zakonski uslovi.

Objavljivanje unutar Addiko Grupe

Kao dio Addiko Grupe, koja se sastoji od holding kompanije i banaka-podružnica, možemo dijeliti lične podatke unutar Grupe, gdje je to potrebno za:

- interna administracija, izvještavanje i upravljanje,
- upravljanje rizicima i nadzor,
- statističke, analitičke i istraživačke svrhe,
- strateško upravljanje i upravljanje poslovanjem na nivou Grupe.

Takvo dijeljenje se vrši samo tamo gdje je to dozvoljeno važećim zakonom i podložno je odgovarajućim zaštitnim mjerama.

Addiko Grupa osigurava da se lični podaci obrađuju u skladu sa sveobuhvatnim okvirom za zaštitu podataka, uključujući interne politike, procedure i odgovarajuće tehničke i organizacione sigurnosne mjere.

Pružaoци usluga i drugi vanjski partneri

Možemo angažovati eksterne dobavljače za podršku našem poslovanju i pružanju naših usluga.

U slučajevima kada takvi pružaoци usluga obrađuju lične podatke u ime Banke, oni djeluju kao obrađivači podataka i obrađuju lične podatke isključivo na osnovu naših uputstava. U takvim slučajevima, Banka osigurava potpunu usklađenost s članom 30. ZZLP, uključujući zaključenje ugovora o obradi ličnih podataka i primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera za zaštitu ličnih podataka.

U slučajevima kada dijelimo lične podatke s drugim vanjskim partnerima koji djeluju kao nezavisni kontrolori podataka (na primjer, ako putem Banke zatražite ili koristite proizvod ili uslugu koju pruža partner osiguravajućeg društva), takvo dijeljenje će se provoditi samo na odgovarajućoj pravnoj osnovi (npr. uz vašu saglasnost, kako je propisano zakonom ili je neophodno za izvršenje ugovora/usluge). U tim slučajevima, treća strana je direktno odgovorna za predmetnu obradu i pružiće vam vlastite informacije o obradi ličnih podataka.

IX. PRENOS LIČNIH PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Tokom pružanja naših usluga, možda će biti potrebno prenijeti vaše lične podatke primaocima koji se nalaze izvan Bosne i Hercegovine i Evropskog ekonomskog prostora (EEA). Takvi prenosi mogu se odvijati, na primjer, u kontekstu saradnje s pružaoциma usluga ili unutar Addiko Grupe.

U slučaju takvog prenosa, Banka osigurava odgovarajući nivo zaštite vaših ličnih podataka, u skladu s ZZLP.

Naročito to može uključivati prenos:

- u zemlje koje je Bosna i Hercegovina i Evropska unija priznala kao zemlje koje pružaju adekvatan nivo zaštite ličnih podataka, ili
- na osnovu odgovarajućih zaštitnih mjera, kao što je korištenje standardnih ugovornih klauzula koje je odobrila Agencija za zaštitu ličnih podataka BiH.

Tamo gdje je to propisano važećim zakonom, primjenjuju se dodatne mjere kako bi se osigurala adekvatna zaštita vaših ličnih podataka.

X. KORIŠTENJE AUTOMATIZOVANOG POJEDINAČNOG DONOŠENJA ODLUKA

U kontekstu pružanja određenih proizvoda i usluga, uključujući kreditne proizvode, Banka može koristiti automatizovanu obradu, uključujući profilisanje, kao dio procjene vašeg zahtjeva.

U zavisnosti od specifičnog proizvoda i procesa, odluke mogu biti:

- djelimično automatizovane (podržano automatizovanim alatima uz učešće čovjeka), ili
- potpuno automatizovane, gdje je to dozvoljeno važećim zakonom.

Šta ovo znači u praksi?

Automatizovana obrada može se koristiti, posebno, za procjenu vaše kreditne sposobnosti i podršku odgovornom kreditiranju, procjenom vjerovatnoće da li će klijent biti u mogućnosti ispuniti svoje finansijske obaveze, na osnovu različitih faktora kao što su:

- informacije koje ste vi pružili,
- informacije koje posjeduje Banka (ako ste postojeći klijent),
- informacije dobijene iz eksternih izvora (npr. Centralni registar kredita).

Ovi procesi mogu rezultirati odlukom u vezi sa:

- da li će proizvod (npr. kredit) biti odobren, i
- pod kojim uslovima se može ponuditi.

Takve odluke mogu imati pravne posljedice ili slične značajne posljedice za vas, jer određuju vaš pristup finansijskim uslugama.

Naš pristup

Banka implementira takve procese u skladu s važećim zakonskim zahtjevima, uključujući ZZLP i propise specifične za bankarski sektor.

Tamo gdje se koristi automatizovano donošenje odluka, na snazi su odgovarajuće zaštitne mjere, koje mogu uključivati:

- mjere kojima se osigurava da je odluka pravedna, dosljedna i zasnovana na relevantnim podacima,
- kontrole za sprječavanje grešaka i osiguranje tačnosti podataka,
- mehanizmi interne revizije, uključujući mogućnost ljudskog učešća gdje je to prikladno.

Vaša prava

U slučajevima kada se odluka zasniva isključivo na automatizovanoj obradi i proizvodi pravne ili slične značajne posljedice, imate pravo, u skladu s važećim zakonom:

- da zatražite ljudsku intervenciju,
- da izrazite svoj stav,
- da osporite odluku.

Ova prava možete ostvariti kontaktiranjem Banke koristeći kontakt podatke navedene u ovom dokumentu.

Dodatne informacije

Detaljnije informacije o korištenju automatizovanog donošenja odluka (uključujući profilisanje) dostupne su i u posebnim informacijama o obradi ličnih podataka koje se odnose na kreditne proizvode i slične usluge.

XI. KOLIKO DUGO ČUVAMO VAŠE PODATKE?

Vaše lične podatke čuvamo samo onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrha za koje su prikupljeni, uključujući ispunjenje ugovornih obaveza, poštovanje zakonskih zahtjeva i zaštitu naših legitimnih interesa.

Generalno, to znači da će vaši lični podaci biti čuvani:

- za vrijeme trajanja našeg poslovnog odnosa, i
- u period nakon njegovog prestanka, gdje je to potrebno ili dozvoljeno važećim propisima (npr. za računovodstvene, regulatorne, pravne svrhe, kao i obaveze koje se odnose na sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti).

U slučajevima kada lični podaci više nisu potrebni za ove svrhe, biće izbrisani ili anonimizovani, osim ako zakon ne zahtijeva dalje čuvanje.

Tačan period čuvanja može varirati u zavisnosti od vrste ličnih podataka i svrhe obrade.

Detaljne informacije o specifičnim periodima čuvanja podataka dostupne su u relevantnim informacijama o obradi ličnih podataka za odgovarajuće proizvode ili usluge.

XII. PRAVA U VEZI SA LIČNIM PODACIMA

U skladu sa ZZLP imate određena prava u vezi s obradom vaših ličnih podataka.

Vaša prava:

- **Pravo pristupa:** Imate pravo da dobijete potvrdu o tome da li obrađujemo vaše lične podatke i, ako je to slučaj, da pristupite svojim ličnim podacima i dobijete informacije o tome kako se oni obrađuju.
- **Pravo na ispravku:** Imate pravo zatražiti ispravku vaših netačnih ili nepotpunih ličnih podataka.
- **Pravo na brisanje („pravo na zaborav“):** Imate pravo zatražiti brisanje vaših ličnih podataka kada više ne postoji pravni osnov za njihovu obradu. Imajte na umu da ovo pravo može biti ograničeno kada je Banka dužna čuvati lične podatke kako bi ispunila zakonske obaveze (npr. regulatorne obaveze ili zahtjeve za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti).
- **Pravo na ograničenje obrade:** Imate pravo zahtijevati da se obrada vaših ličnih podataka ograniči u određenim okolnostima (npr. kada osporavate tačnost podataka ili zakonitost obrade).
- **Pravo na prenosivost podataka:** Kada se obrada podataka zasniva na vašem pristanku ili ugovoru i vrši automatizovanim sredstvima, imate pravo da primite svoje lične podatke u strukturiranom, uobičajeno korištenom i mašinski čitljivom formatu ili da zatražite njihov prenos drugom kontroloru, kada je to tehnički izvodljivo.
- **Pravo na prigovor:** Imate pravo prigovoriti na obradu vaših ličnih podataka kada se takva obrada zasniva na legitimnim interesima, uključujući profilisanje, osim ako ne postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu.
- **Pravo na povlačenje saglasnosti:** U slučajevima kada se obrada vaših ličnih podataka zasniva na saglasnosti, imate pravo da povučete svoju saglasnost u bilo kojem trenutku. Ovo ne utiče na zakonitost obrade izvršene prije povlačenja.
- **Prava vezana za automatizovano donošenje odluka:** Gdje je primjenjivo, imate pravo zahtijevati ljudsku intervenciju, izraziti svoj stav i osporiti odluke zasnovane isključivo na automatizovanoj obradi (uključujući profilisanje) koje proizvode pravne ili slično značajne posljedice. Pogledajte i poglavlje koje objašnjava automatizovano donošenje odluka.

Kako možete ostvariti svoja prava

Svoja prava možete ostvariti kontaktiranjem Banke koristeći kontakt podatke navedene u ovom dokumentu. Iz sigurnosnih razloga, Banka može zatražiti dodatne informacije kako bi provjerila vaš identitet prije obrade vašeg zahtjeva.

Banka će odgovoriti na vaš zahtjev bez nepotrebnog odlaganja, a u svakom slučaju u roku od 30 dana od prijema. Ovaj period se može produžiti za najviše 60 dana, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva. U takvim slučajevima, bićete obaviješteni o produženju i razlozima za to.

Pravo na podnošenje prigovora

Ako smatrate da obrada vaših ličnih podataka nije u skladu s ZZLP, imate pravo podnijeti prigovor nadležnom organu za zaštitu podataka: Agencija za zaštitu ličnih podataka, ul. Dubrovačka br.6, 71000 Sarajevo, azlpinfo@azlp.ba

Također, možete prvo kontaktirati Banku, a mi ćemo razmotriti vaše nedoumice i odgovoriti u skladu s tim.

XIII. KAKO OBEZBJEĐUJEMO SIGURNOST OBRADE?

Banka prepoznaje važnost zaštite ličnih podataka koji su joj povjereni i sigurnost tih podataka smatra jednom od svojih osnovnih odgovornosti.

Primjenjujemo odgovarajuće tehničke i organizacione mjere kako bismo obezbijedili nivo sigurnosti koji odgovara rizicima povezanim s obradom ličnih podataka.

Ove mjere su definisane kako bi zaštitile vaše lične podatke od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa.

Banka posebno osigurava:

- povjerljivost, integritet i dostupnost ličnih podataka,
- otpornost i sigurnost sistema koji se koriste za obradu ličnih podataka,
- sposobnost pravovremenog vraćanja podataka u slučaju incidenta, i
- redovno testiranje, procjenu i evaluaciju efikasnosti sigurnosnih mjera.

Pristup ličnim podacima ograničen je na ovlaštena lica kojima je takav pristup potreban za obavljanje njihovih dužnosti i podliježu odgovarajućim obavezama povjerljivosti.