

OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI KORISNIKA DIGITALNIH SERVISA - mKlik, eKlik i NLB Pay

NLB Komercijalna banka AD Beograd (u daljem tekstu: **Banka**), koja ima svojstvo rukovaoca u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: ZZPL), prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti korisnika aplikacije za mobilno bankarstvo NLB mKlik, elektronsko bankarstvo NLB eKlik i aplikacije za plaćanje digitalizovanim karticama NLB Pay za fizička lica (u daljem tekstu: Lica na koje se podaci odnose), prilikom ugovaranja usluge sa samim korisnicima kao i prilikom korišćenja usluge od strane korisnika. Banka će prikupljene podatke i obadu istih koristiti isključivo sa ciljem ispunjavanja potreba korisnika i podizanja nivoa kvaliteta usluga. U cilju transparentne obrade podataka o ličnosti, Banka ovim obaveštenjem pruža sve bitne informacije u vezi sa obradom podataka o ličnosti, zaštitom podataka o ličnosti i pravima lica koja se tiču obrade.

1. PODACI O BANCIMA KAO RUKOVAOCU I KONTAKT PODACI LICA ZA ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI

NLB Komercijalna banka AD Beograd

Svetog Save 14

11000 Beograd

Matični broj: 07737068

www.nlbkb.rs

Banka je imenovala **Lice za zaštitu podataka o ličnosti** kojem se možete obratiti u vezi sa svim pitanjima koja se odnose na obradu podataka o ličnosti, kao i u vezi sa ostvarivanjem svojih prava propisanih ovim zakonom, na jedan od sledećih načina:

- slanjem e-maila na adresu: dpo@nlbkb.rs,
- slanjem pismena na adresu sedišta Banke: NLB Komercijalna banka AD Beograd, Svetog Save 14, 11000 Beograd - sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka o ličnosti“,
- predajom pismena u ekspoziturnama Banke, sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka o ličnosti“.

2. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRADUJU

Rukovalac obrađuje sledeće podatke o ličnosti:

- Osnovni podaci o ličnosti i identifikacioni podaci iz ličnog i drugih dokumenata: ime i prezime, datum i mesto rođenja, pol, JMBG, adresa prebivališta i/ili boravišta, podaci o vrsti i broju identifikacione isprave, državljanstvo. A kroz sliku LK i podatak o izdavaocu LK, datumu izdavanja/isteka iste, i slika otiska prsta,
- Kontakt podaci: adresa za prijem pošte, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona, e-mail adresa,
- Podaci o proizvodima banke: podaci iz naloga za plaćanje, podaci o primaocu uplate, posrednicima u prenosu platnih naloga, podaci o iznosu, svrsi i referenci plaćanja, podaci o korišćenju kreditnih i debitnih platnih kartica, podaci o zaduženju i dospelim neizmirenim kamatama, štedne transakcije i transakcije sa hartijama od vrednosti,
- Socio-demografski podaci: godište, adresa prebivališta, nivo obrazovanja, prihodi i slično. Ovi podaci su najčešće predočeni od strane Lica na koje se podaci odnose prilikom ugovaranja proizvoda ili servisa banke, odnosno izvučeni su iz ostalih raspoloživih podataka i mogu biti zahtevani i za članove domaćinstva i supružnike,
- Ostale vrste podataka: skenirane slike lične karte ili pasoša potrebne za obradu kreditnih zahteva iniciranih preko preko aplikacija NLB eKlik i NLB mKlik, kao i podaci o kreditnoj sposobnosti, urednosti otplate koji se od klijenta traže u daljoj komunikaciji po potrebi, podaci relevantni za promocije bankarskih proizvoda, istragu mogućih zloupotreba, podaci generisani od strane korisnika (fotografije i poruke unete u aplikacije Banke), tehnički podaci koji su preduslov korišćenja usluga putem sredstava daljinske komunikacije (npr. podaci o vrsti i tipu mobilnog uređaja ili računara, nazivu i verziji mobilne aplikacije, lokacija) itd.

Prikupljanje podataka se može odnositi i na podatke koji se prikupljaju sa uređaja korisnika (hardverske komponente i softver u korišćenju) koji se razmenjuju sa informativnim sistemom Banke prilikom korišćenja NLB eKlik i NLB mKlik kao i aplikacije za plaćanje digitalizovanim karticama NLB Pay - u svrhu poboljšanja samih rešenja. Analiza prikupljenih podataka omogućava jasniju sliku o potrebnim prilagođavanjima funkcionalnosti prema potrebama korisnika, optimizaciju rada, poboljšanje sigurnosti i korisničkog iskustva te prilagođavanju sadržaja interesima Lica na koje se podaci odnose.

3. NAČIN OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka pored podataka koje je prikupila direktno od lica na koje se podaci odnose prilikom ugovaranja bankarskih uslova i servisa, podatke prikuplja i indirektno kroz korišćenje aplikacija za mobilno i internet bankarstvo tj. njihovih funkcija zajedno sa podacima koji se od lica prikupljaju u svakodnevnom poslovanju sa Bankom kao i iz javnih izvora (javne evidencije/spiskovi, javni registri, javni dokumenti) i sl.

Banka obrađuje podatke o ličnosti manualno i automatski.

4. PRAVNI OSNOV OBRADE PODATAKA

Banka podatke o ličnosti obrađuje na osnovu zakona, izvršenja ugovora zaključenog sa Licem na koje se podaci odnose i u određenim slučajevima, na osnovu pristanka tog lica.

U okviru aplikacija, pristanak se traži u sledeće svrhe: upućivanje telefonskih poziva, pozivanja korisničkog centra Banke; (NLB mBank i NLB Pay) snimanje fotografija i video zapisa, pristup kameri je neophodan za svrhu plaćanja putem instant plaćanja - IPS tj. skeniranjem QR koda, kao i u svrhu podešavanja profilne slike (NLB mBank), pristup lokaciji uređaja (pristup lokaciji je neophodan u svrhu prikazivanja najbližih ekspozitura i bankomata) (NLB mBank i NLB eBank), odnosno unos podataka o ličnim dokumentima korisnika tj. podnosioca zahteva za proizvode i/ili usluge banke u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo, kao i unos podataka o supružniku (NLB mBank i NLB eBank).

Pristanak se može opozvati u svakom trenutku, na način na koji je i dat – podnošenjem zahteva za opoziv pristanka u ekspozituri Banke, promenom parametara u podešavanjima aplikacije za elektronsko bankarstvo, promenom podešavanja u mobilnom uređaju, tj. ukidanjem dozvola na samom uređaju (konkretna komanda nije istog naziva i lokacije u svim operativnim sistemima) kada su u pitanju aplikacija za mobilno bankarstvo i NLB Pay (npr: Settings – Application – Permissions) ili upućivanjem zahteva Licu za zaštitu podataka o ličnosti.

5. SVRHA OBRADE PODATAKA

Obrada podataka Lica na koje se podaci odnose se izvršava u svrhu realizacije usluga u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo NLB mKlik, elektronsko bankarstvo NLB eKlik i aplikacije za plaćanje digitalizovanim karticama NLB Pay, kao i za poboljšanje performansi te aplikacije.

Osim u pomenute, Banka podatke o ličnosti Lica na koje se podaci odnose ne koristi u druge svrhe.

6. RADNJE OBRADE PODATAKA

Rukovalac, u odnosu na podatke o ličnosti Lica na koje se podaci odnose vrši sledeće radnje obrade: prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, strukturisanje, pohranjivanje, menjanje, stavljanje na uvid i prenos ovlašćenim licima, upotreba, umnožavanje, brisanje.

7. PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI

Pristup podacima o ličnosti koje Banka obrađuje imaju:

- Zaposleni u Banci koji u skladu sa svojom prirodom posla moraju imati pristup podacima, članovi organa Banke,
- Članovi Bankarske grupe,
- Spoljni revizor Banke,

- Kreditni biro Udruženja banaka Srbije,
- Narodna banka Srbije,
- Drugi državni organi i lica koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima (npr. poreski i upravni organi),
- Treća lica sa kojima Banka ima zaključen Ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima.

8. PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI U DRUGU DRŽAVU ILI MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU

Podaci se ne iznose iz Republike Srbije.

9. BEZBEDNOST PODATAKA O LIČNOSTI

Rukovalac u okviru svoje poslovne organizacije sprovodi sve neophodne aspekte zaštite podataka (organizacione, tehničke i kadrovske), uključujući tu, ali se ne ograničavajući na:

- tehničke mere zaštite,
- kontrolu fizičkog pristupa sistemu gde su pohranjeni podaci o ličnosti,
- kontrolu pristupa podacima,
- kontrolu prenosa podataka,
- kontrolu unosa podataka,
- kontrolu dostupnosti podataka,
- ostale mere informacione bezbednosti,
- sve ostale mere koje su neophodne za zaštitu podataka o ličnosti.

Dodatno, radi bezbednosti podataka Lica na koje se podaci odnose, kao i sprečavanja mogućih zloupotreba, preporuka Banke je da se na uređajima na kojima se koriste aplikacije za mobilno bankarstvo NLB mKlik, elektronsko bankarstvo NLB eKlik i aplikacije za plaćanje digitalizovanim karticama NLB Pay omogući maksimalni nivo bezbednosti i zaštite od pristupa drugih lica.

10. PERIOD ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Podaci o ličnosti Lica na koje se podaci odnose se obrađuju sve dok traje poslovni odnos Banke sa Licem na koje se podaci odnose, osim u slučajevima kada je Banka u obavezi da podatke čuva i nakon okončanja poslovne saradnje sa Licem na koje se podaci odnose, a na osnovu zakona (npr. Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma propisuje obavezu čuvanja podataka i dokumentacije najmanje deset godina od datuma prestanka poslovnog odnosa.), pristanka Lica na koje se podaci odnose.

Podaci o ličnosti koji se obrađuju isključivo po osnovu pristanka Lica na koje se odnose se obrađuju u skladu sa svrhom zbog koje su prikupljeni, odnosno do povlačenja datog pristanka od strane Lica na koje se podaci odnose.

11. PRAVA LICA NA KOJE SE ODOSE PODACI

Lice na koje se podaci odnose može zahtevati od rukovaoca:

- pružanje informacija da li rukovalac obrađuje njegove/njene podatke o ličnosti, kao i pristup tim podacima (**pravo na pristup**),
- da se njegovi/njeni netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, Lice na koje se podaci odnose ima pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopuni, što uključuje i davanje dodatne izjave (**pravo na ispravku i dopunu**),

- da na njegov zahtev ograniči obradu podataka o ličnosti u slučajevima propisanim zakonom (npr. ako je osnovana osporena tačnost podataka ili zakonitost obrade, ukoliko podaci više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe obrade, ako je podnet prigovor na obradu (**pravo na ograničenje obrade**),
- brisanje podataka o ličnosti (**pravo na brisanje**),
- da podatke o ličnosti koje je Lice prethodno dostavilo rukovaocu primi od njega u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i omogući mu da ih prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Banke ako su zajedno ispunjeni uslovi: obrada je zasnovana na pristanku ili je neophodna za izvršenje ugovora i obrada se vrši automatizovano. Ovo pravo obuhvata i mogućnost da se zahteva da Banka podatke o ličnosti neposredno prenese drugom rukovaocu ako je to tehnički izvodljivo (**pravo na prenosivost podataka**),
- da uloži prigovor na obradu njegovih/njenih podataka o ličnosti, ako je svrha obrade podataka legitiman interes rukovaoca ili treće strane, ili izvršenje zadataka u javnom interesu ili radi izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja rukovaoca, uključujući i profilisanje u oba slučaja (**pravo na prigovor**),
 - ako se primenjuje automatizovano donošenje odluke, da se obezbedi učešće fizičkog lica pod kontrolom rukovaoca u donošenju odluke, te pravo da izrazi svoj stav u vezi sa ovako donetom odlukom (**pravo na osporavanje odluke donete u procesu automatizovanog odlučivanja, uključujući i profilisanje**),
 - da uloži pritužbu u vezi sa obradom podataka o ličnosti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Poverenik), ako smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama ZZPL ili drugih važećih propisa, te pravo na odgovarajuće pravno sredstvo u skladu sa ZZPL-om (**pravo na pritužbu**).

Kontakt podaci Poverenika:

Internet adresa: www.poverenik.rs

Adresa: Bulevar Kralja Aleksandra broj 15, 11200 Beograd

Poštanski broj 11200

E mail adresa: office@poverenik.rs

Telefon: +381113408900

Faks: +381113334397

Dodatne informacije o načinu ostvarivanja ovih prava Lice na koje se podaci odnose se mogu dobiti putem Opšteg obaveštenja o obradi podataka o ličnosti na internet prezentaciji Banke (www.nlbkb.rs).

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo da vrši izmenu i ažuriranje ovog obaveštenja o obradi podataka o ličnosti. Ažurirana verzija ovog obaveštenja će uvek biti objavljena na internet prezentaciji Banke na internet adresi - <https://www.nlbkb.rs/zastita-podataka-licnosti>, gde će Lica na koja se podaci odnose moći da se informišu sa ažuriranim sadržajem.