



ProCredit Bank

POLITIKA PRIVATNOSTI

Banka ProCredit d.d. Sarajevo kontroliše i obrađuje lične podatke koje daju pojedinci prilikom korištenja usluga koje pružamo, bilo kroz poslovni odnos ili putem internetskog prisustva prilikom korištenja web stranice, mrežne aplikacije i mobilne aplikacije.

Dalje u tekstu, izrazi „banka“, „mi“ i izrazi izvedeni iz njih odnose se na ProCredit Bank d.d. (kancelarija koja se nalazi u ulici Franca Lehara bb, 71000, Sarajevo, Bosna i Hercegovina) koja je odgovorna za za obradu Vaših podataka (Kontrolor podataka). Izraz “vi” i izrazi izvedeni iz njega odnose se na korisnike naših usluga. Izraz „obavještenje o privatnosti“ odnosi se na ovaj dokument. Termin „web lokacija“ odnosi se na <https://www.procreditbank.ba/>, „aplikacija na internetu” se odnosi na <https://probanking.procreditbank.ba/>, i “aplikacija” se odnosi na ProCredit BiH u AppStore i ProCredit Bank Bosnia and Herzegovina u Google Play.

Ovo obavještenje o privatnosti opisuje kako mi obrađujemo lične podatke. Pravila navedena u ovom dokumentu primjenjuju se na bilo koji oblik podataka, bilo da se čuvaju elektronski ili na papiru, ili na drugim uređajima za čuvanje podataka.

1. Principi zaštite podataka

Banka je u potpunosti usklađena sa propisima koji regulišu zaštitu podataka i privatnosti, posebno sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine (Zakon o Bankama Federacije Bosne i Hercegovine i Zakona o Bankama Republike Srpske), drugim primjenjivim domaćim zakonima i Opštoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Savjeta (u daljem tekstu: GDPR). Ovo osigurava da je zaštita fizičkih lica u vezi sa obradom njihovih ličnih podataka, kada zahtjevaju usluge od Banke, u skladu sa mjerama zaštite i važećim zakonskim obavezama.

Banka je posvećena obradi svih ličnih podataka koje ima pod svojom kontrolom, u skladu sa principima vezanim za obradu ličnih podataka. Stoga, lični podaci:

- Obrađuju se na zakonit način, pošteno i transparentno (zakonitost, pravičnost i transparentnost)
- Prikupljaju se samo u određene, eksplicitne, legitimne svrhe (svrha ograničenja), zakonite u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka
- Oni su prikladni, relevantni i nisu suvišni za svrhe u koje se obrađuju lični podaci (minimizacija podataka),
- Tačni su i autentični, gdje je primjenjivo, ažurirani (tačnost)
- Ne čuvaju se duže nego što je potrebno za svrhe za koje se obrađuju lični podaci ili kako to nalaže zakon (ograničenje čuvanja)
- Obrađuju se pod odgovarajućim tehničkim i organizacionim mjerama bezbjednosti za lične podatke (integritet i povjerljivost)
- Lični podaci koji su netačni ili nepotpuni, obzirom na svrhu u koju se prikupljaju ili se dalje obrađuju, se se brišu ili ispravljaju

Banka je odgovorna za poštovanje gore navedenih principa. Ako imate dodatnih pitanja ili smatrate da se u ovom obavještenju o privatnosti ne govori o bilo kojem aspektu vašeg interesa, kontaktirajte Banku na mail adresu probanking@procreditbank.ba

2. Definicije:

- **Lični podaci** podrazumijevaju bilo kakve informacije o identifikovanom licu ili licu koje se može identifikovati („ispitanik“); pojedinac čiji se identitet može utvrditi jest lice koje se može identifikovati direktno ili indirektno, posebno na osnovu identifikacionog broja ili jednog ili više specifičnih faktora u vezi sa njenim fizičkim, psihološkim, mentalnim, ekonomskim, kulturnim ili socijalnim identitetom;
- **Kontrolor podataka** podrazumijeva svako fizičko ili pravno lice iz javnog ili privatnog sektora, javnog organa, agencije ili bilo kojeg drugog tijela koje pojedinačno ili zajedno sa drugima određuje svrhe i metode obrade podataka ili lice određeno zakonom koje također definiše svrhe i metode obrade;

- Saglasnost nosioca podataka označava svaku konkretnu i svjesnu naznaku koja se daje slobodno, na specifičan način, obaviješteno i jasno u vezi sa željama ispitanika kojom on ili ona izjavom ili jasnom potvrdnom akcijom potvrđuje saglasnost za obradu njegovih/njenih ličnih podataka;
- Obrada označava bilo koju radnju ili niz radnji izvršenih na ličnim podacima automatskim putem ili ne, kao što su: prikupljanje, registracija, organizacija, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili promjena, povlačenje, konsultacije, upotreba, objavljivanje putem prenosa, distribucije ili pružanja, ujedinjenje ili kombinacija, ograničenje, brisanje ili uništavanje;

3. Koje lične podatke obrađuje Banka?

Banka obrađuje lične podatke da bi pružala svoje usluge ili kada to zahtjeva zakon. Kategorija ličnih podataka koji se obrađuju zavisi od potrebnih usluga i proizvoda koje klijent koristi. Međutim, ako želite da inicirate otvaranje računa pomoću web stranice, morate da navedete više ličnih podataka.

Kategorija	Opis
Identitet i kontakt informacije	Ime i prezime PolDržavljanstvo Status rezidentnosti Identifikacioni dokument ili pasoš (lični identifikacioni broj, vrsta dokumenta, broj dokumenta, organ izdavanja, datum izdavanja, datum isteka) Datum rođenja Mjesto rođenja Poštanska adresa (država, region, poštanski broj, grad, adresa) Podaci za kontakt (lična adresa e-pošte, kućni i mobilni telefon, broj telefona na radnom mjestu; službena adresa e-pošte) Bračno stanje Pozicija i radno mesto Obrazovanje Status FATCA i broj TIN Status PEP
Finansijske informacije	Podaci o finansijskom stanju i o prihodima Status zaposlenja i zaposlenost bliskih rođaka Historijat kredita Dokazi o kreditnoj procjeni Podaci iz javnih registara Odnos sa bankama ili drugim finansijskim kompanijama Poslovna evidencija za samozaposlena lica Imovinska dokumentacija (opis imovine, izvještaj o procjeni imovine, osiguranje kolaterala, građevinska dokumentacija)
Informacije u vezi sa proizvodima i uslugama Banke	Podaci o ispunjavanju ugovornih obaveza Detalji bankovnog računa Podaci o kreditnoj/debitnoj kartici Detalji i historija transakcija Informacije o ugovorima o ovlašćenju Informacije za treće strane korisnice Ostali podaci o korištenju proizvoda i usluga Banke

4. Kako Banka prikuplja vaše lične podatke?

Banka prikuplja vaše lične podatke uglavnom kada koristite usluge i proizvode koje nudimo ili naše mrežne platforme. Mi prikupljamo vaše lične podatke kada vi:

- Otvorite račun i/ili se registrujte kao klijent
- Prijavite se za bilo koji od naših proizvoda ili usluga, kao što su oročeni depoziti, stambeni krediti, investicioni krediti itd.
- Koristite bankarske usluge poput E-bankarstva i M-bankarstva, itd.
- Koristite ili pregledajte našu web stranicu putem cookies u vašem pretraživaču
- Posjetite naše filijale ili koristite Zonu 24/7
- Kontaktirajte banku putem e-pošte ili kontakt obrasca, telefonskim pozivom putem centra za pozive ili drugih komunikacionih kanala
- Pružite informacije, usmeno ili pismeno, putem e-pošte, aplikacija gdje možete podnijeti žalbe, obrasce za prijavu, ugovore ili druge kanale komunikacije

Banka može prikupljati vaše podatke, u granicama dozvoljenim zakonom, čak i indirektno od pravnih, fizičkih ili drugih lica u okviru ProCredit grupe ili drugih izvora, uključujući:

- Javne registre (npr. Centralni registar kredita, registar imovine, web lokacija policije za validnost verifikacije lične karte)
- Društveno ili ekonomski povezane stranke (npr. Poslodavci, vlasnici preduzeća, rođaci ili druge osobe)
- Javne vlasti i agencije za sprovođenje zakona
- Agencije za zapošljavanje

5. Koje su svrhe obrade ličnih podataka?

Banka obrađuje vaše lične podatke prvenstveno da bi kreirala, ponudila i izvršila sopstvene usluge i proizvode, kao što su finansijske usluge, i oslanja se na brojne pravne osnove za obradu ličnih podataka. Svrhe korištenja ličnih podataka uključuju:

- Obradu zahtjeva ispitanika za usluge i proizvode koje pruža Banka
- Obradu plaćanja i drugih transakcija prema ili od ispitanika
- Obradu podataka koji se odnose na ispunjavanje ugovornih obaveza za svaki bankarski proizvod i bankarsku uslugu
- Pružanje visokokvalitetnih i dugoročnih usluga i proizvoda
- Ispunjavanje zakonskih i regulatornih obaveza (kao što je izvještavanje i odgovaranje na zahtjeve Centralne banke BiH)
- Verifikaciju identiteta ispitanika
- Verifikaciju kreditne klasifikacije
- Sprječavanje pranja novca, finansiranja terorizma i prevare

- Kontrola i izvještavanje obaveza u skladu sa zakonskim zahtjevima
- Poboljšanje korisničke usluge i upravljanje odnosima sa kupcima
- Podstrekivanje razvoja biznisa
- Osiguravanje pravilnog upravljanja rizikom
- Zaštita legitimnih interesa Banke (npr. Nadzor kamerama, razjašnjavanje razlike u gotovini, rješavanje žalbi klijenata itd.)
- Automatizovano donošenje odluka i profilisanje

Izuzetak upotrebe automatizovanog profilisanja i donošenja odluka jeste u slučaju uposlenika Banke, odnosno lica koja stupaju u radni odnos s Bankom.

Međutim, Banka može da koristi automatizovano donošenje odluka i profilisanje za kontrolu pojedinaca, kompanija, sumnjivih transakcija ili za identifikovanje plaćanja koja podliježu međunarodnim sankcijama za sprječavanje pranja novca, prevara i finansiranja terorizma.

6. Koji je pravni osnov za obradu ličnih podataka?

Banka obrađuje vaše lične podatke ako je bar jedna od sljedećih tačaka validna:

- Ispitanik je dao saglasnost za obradu njegovih ličnih podataka u jednu ili više specifičnih svrha
- Obrada je neophodna za ispunjavanje ugovora u kome je ispitanik stranka ili za preduzimanje koraka na zahtjev nosioca podataka prije nego što s njim sklopi ugovor
- Obrada je potrebna da bi se ispoštovala zakonska obaveza kojoj Banka podliježe
- Obrada je neophodna da bi se zaštitili vitalni interesi ispitanika ili drugog fizičkog lica
- Obrada je neophodna za obavljanje dužnosti koja ima javni interes ili za vršenje službenih dužnosti koje spadaju u odgovornost Banke
- Obrada je neophodna u svrhe legitimnih interesa koje slijedi Banka ili treća strana, osim ako ti interesi ne prevladavaju nad interesima ili osnovnim pravima i slobodama ispitanika koji zahtjevaju zaštitu ličnih podataka, posebno kada je nosilac podataka dijete

7. Kako se Banka obavezuje iz dokumenta o saglasnosti

Banka podatke nosioca podataka može samo da obradi uz saglasnost nosioca podataka izuzev u slučajevima gdje Zakon daje mogućnost da se lični podaci obrađuju bez saglasnosti nosioca podataka.

Vaša saglasnost se može opozvati u bilo kojem trenutku i saglasnost možete povući u istom obliku u kojem ste je dali ili putem naših besplatnih kanala za kontakt. Povlačenje saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade na osnovu saglasnosti prije povlačenja iste.

8. Kako Banka obrađuje vaše lične podatke?

Banka obrađuje podatke na zakonit, pošten i transparentan način, u skladu sa zahtjevima važećih zakona, pružajući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka ili otkrivanja ličnih podataka, koristeći odgovarajuće tehničke i organizacione mjere. Banka je osnovala entitete za informacionu sigurnost i zaštitu podataka, kao što su službenik za zaštitu podataka i službenik za informacionu bezbjednost.

Banka sprovodi odgovarajuće tehničke i organizacione mjere na takav način gdje se postiže najveća moguća sigurnost, koja odgovara nivou rizika, na način kako bi zaštitila vaše lične podatke, na primjer korištenjem zaštite opreme i podataka, kontrole pristupa i prava pristupa, verifikacija identiteta korisnika itd.

U slučajevima kada se lični podaci obrađuju u ime Banke, Banka zaključuje poseban ugovor sa obrađivačem i jasno precizira iste obaveze u vezi sa zaštitom ličnih podataka, kako bi se osigurala usklađenost važeći zakonskih propisa iz ove oblasti.

Banka je dužna postupati u skladu sa obavezom čuvanja bankarske tajne, uključujući lične podatke klijenata Banke, te može prenositi i otkrivati takve podatke trećim licima odnosno primateljima samo na način i pod uslovima propisanim važećim zakonskim propisima iz ove oblasti.

Osobni/lični podaci nositelja podataka mogu se iznijeti izvan Bosne i Hercegovine (u daljnjem tekstu: treće zemlje) samo:

- u slučaju da druga država primjenjuje adekvatne mjere zaštite ličnih podataka propisane važećim propisima
- u mjeri u kojoj je to propisano zakonom ili po drugoj pravnoj osnovi koja obvezuje; i/ili
- u mjeri u kojoj je to potrebno da bi se izvršili nalozi nositelja podataka (na primjer nalozi za plaćanje); i/ili
- ako je nositelj podataka dao adekvatnu suglasnost da se osobni/lični podaci iznesu u treće zemlje.

Prenosi u treće zemlje mogu, između ostalog, uključivati prenose drugim članicama ProCredit Grupe u svrhu upravljanja rizicima, te realizacije poslovnog/ugovornog odnosa sa klijentom.

9. Koja su vaša prava za zaštitu podataka?

Vaša prava kao ispitanika uključuju:

- Pravo da budete obaviješteni – Imate pravo da budete informisani o prikupljanju i korištenju vaših ličnih podataka.
- Pravo na pristup – Imate pravo da pristupite i primite kopiju svojih ličnih podataka.
- Pravo na ispravak – Imate pravo da ispravite netačne lične podatke ili da ih dopunite ukoliko su isti nepotpuni.
- Pravo na brisanje (pravo na zaborav) – Imate pravo na brisanje svojih ličnih podataka, pod određenim uslovima.
- Pravo na ograničenje obrade – Imate pravo da zahtjevate ograničenje obrade vaših ličnih podataka, pod određenim uslovima.
- Pravo na prenos podataka – Imate pravo da uzmete lične podatke koje Banka posjeduje o vama i da ih ponovo upotrijebite u svoje svrhe, kao što je čuvanje za ličnu upotrebu ili za prenos kod nekog drugog kontrolora podataka.
- Pravo na prigovor – Imate pravo da uložite prigovor na obradu vaših ličnih podataka od strane Banke, pod određenim uslovima. Na primjer, imate apsolutno pravo da se bunite protiv upotrebe vaših ličnih podataka za direktan marketing.

- Pravo u vezi sa automatizovanim donošenjem odluka i profilisanjem – Imate pravo da tražite od Banke da ne podliježete odluci koja se zasniva isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući profilisanje, na primjer, automatsko odbijanje prijave za kredit preko mreže.

Banka će odgovoriti na vaš zahtjev bez odlaganja i u roku od mjesec dana, ako odlučite da ostvarite neko od gore navedenih prava.

10. Šta su ispitanikovi zahtjevi za pristupom?

Ispitanici kojim Banka održava lične i druge podatke imaju pravo da:

- Zatraže koje podatke Banka o njima ima i zašto
- Zatraže kako da imaju pristup tim informacijama
- Budu obaviješteni kako da ažuriraju te informacije
- Budu obaviješteni kako Banka ispunjava svoje obaveze u vezi sa tim podacima

Ove informacije se mogu zatražiti direktno putem zahtjeva za pristup od ispitanika upućenog putem e-pošte na adresu probanking@procreditbank.ba. Banka će uvijek verifikovati identitet bilo koga ko zahtjeva pristup prije prosljeđivanja bilo kakvih informacija.

11. Kada Banka može da podijeliti vaše lične podatke?

Banka može otkriti lične podatke trećim licima u vezi sa ili u zavisnosti od pružanja usluga i u skladu sa njima, u slučaje- vima kada takvo otkrivanje uključuje prenos ličnih podataka sa filijalama Banke, ProCredit grupi ili trećim licima koja obrađuju vaše podatke uz vašu saglasnost.

Banka će prenositi podatke trećoj strani bez vaše saglasnosti samo kada to nalaže zakon ili ako ste dali saglasnost za prenos.

Kada se podaci prenose, prenos se vrši samo u skladu sa važećim zakonskim propisima i uz od strane države obezbijeđen odgovarajući nivo zaštite podataka.

12. Koji je period čuvanja ličnih podataka ili kriterijumi za određivanje perioda čuvanja?

Period čuvanja ličnih podataka zavisi od kategorije tih ličnih podataka i svrha u koje se obrađuju. Međutim, lični podaci se obrađuju onoliko dugo koliko je potrebno da banka izvršava svoje obaveze u odnosu na svrhu zbog koje su ti lični podaci dobijeni ili u skladu sa važećim zakonskim i regulatornim okvirom.

Banka će obrađivati vaše lične podatke i nakon raskida ugovornog odnosa, sve dok je potrebno da ispuni zakonske obaveze, ali i zahtjeve za dokumentacijom.

Na primjer, lični podaci koji se odnose na informacije o nalogu čuvaju se 10 godina od datuma zatvaranja računa.

Banka čuva podatke u skladu sa ispunjenjem svrhe prikupljanja istih, a sve u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka.

13. Šta su Cookies?

Web lokacija Banke koristi cookies. Cookies su tekstualne datoteke koje se preko web pretraživača čuvaju u računarskom sistemu. Mnoge web lokacije i web serveri koriste cookies. Mnogi cookies sadrže jedan takozvani ID cookie. ID cookie je jedinstveni identifikator cookie-a. On sadrži niz znakova putem kojih se web stranice i serveri dodjeljuju određenom web pretraživaču u kome se čuva cookie. Ovo omogućava web lokacijama i web serverima koji se posjećuju da razlikuju pojedinačni pretraživač ispitanika od ostalih web pretraživača koji imaju druge cookies. Određeni web pretraživač može se identifikovati i potvrditi identitet pomoću jedinstvenog ID-a cookie-a.

14. Kakve opšte podatke i informacije Banka prikuplja?

Banka prikuplja skup opštih podataka i informacija kada ispitanik ili automatizovani sistem pozove web lokaciju. Ovi opšti podaci i informacije čuvaju se u registrima servera i uključuju:

- Vrste i verzije korištenih pretraživača (browser)
- Operativni sistem koji se koristi od strane sistema za pristup
- Web lokacija iz sistema za pristup dolazi do naše web stranice (tzv. “referrers”)
- Pod-web stranicu
- Datum i mjesto pristupa stranici na internetu
- Adresu protokola na internetu (IP adresa)
- Ostale povezane podatke i informacije koji se mogu koristiti u slučaju napada na naše sisteme informacione tehnologije.

15. Zašto Banka koristi cookies i prikuplja opšte podatke i informacije?

Banka koristi cookies kako bi korisnicima pružila web stranicu sa korisnički prilagođenijim uslugama koje ne bi bile moguće bez podešavanja cookies-a. Kroz cookies se informacije i ponude na web lokaciji mogu optimizovati imajući na umu korisnika. Cookies nam također omogućavaju da identifikujemo korisnike web stranice. Svrha ove identifikacije je da olakša korisnicima pristup web lokaciji. Korisnik web stranice koja koristi cookies, npr. nema potrebe za unosom podataka za pristup svaki put kada im se pristupi na web lokaciji, jer to preuzima web lokacija i na taj način se cookie čuva u računarskom sistemu korisnika.

Koristeći gore pomenute opšte podatke i informacije, Banka ne donosi zaključke o ispitaniku. Ove informacije su potrebne radi:

- Slanja tačnog sadržaja web stranice
- Optimizacije sadržaja web stranice kao i reklama na istoj
- Osiguranja dugoročne izvodljivosti naše informacione tehnologije i sistema web lokacija
- Pružanja, organima za sprovođenje zakona, informacija koje su im potrebne za krivično gonjenje u slučaju sajber napada

16. Kako korisnici mogu upravljati sa cookies?

Ispitanik može u bilo kom trenutku da spriječi konfiguraciju cookies-a putem web stranice koristeći odgovarajuću konfiguraciju korištenog web pretraživača, a samim tim može trajno odbiti konfiguraciju cookies-a. Dalje, konfigurisani cookies mogu se izbrisati u bilo kom trenutku putem web pretraživača ili drugog softverskog programa. To je moguće u svim popularnim web pretraživačima. Ako ispitanik deaktivira konfiguraciju cookies u korištenom web pretraživaču, možda neće biti sve funkcije na web lokaciji u potpunosti upotrebljive.

17. Google Analitika (Google Analytics)

ProCredit banka je na svojoj web lokaciji integrisala komponentu Google Analytics (sa funkcijom anonimizacije). Google Analytics je usluga analitike na mreži. Internet analitika je prikupljanje, gomilanje i analiza podataka o ponašanju posjetilaca putem web lokacija.

Usluga analitike na mreži prikuplja, između ostalog, informacije o web lokaciji odakle je osoba (takozvani upućivač) došla, koje je podstranice posjetila ili koliko često i koliko dugo je trajalo gledanje neke podstranice. Analitika web stranica se uglavnom koristi za optimizaciju web stranica i za analizu troškova i koristi oglašavanja na mreži. Operator komponente Google Analytics je Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, SHBA.

Za analitiku na mreži putem Google analitike, ProCredit Bank koristi aplikaciju “_gat._anonymizelp”. Pomoću ove aplikacije Google skraćuje IP adresu internetske veze ispitanika i anonimizuje je prilikom pristupanja našoj weblokaciji. Svrha komponente Google Analytics je da analizira saobraćaj na našoj web lokaciji. Google koristi prikupljene podatke i informacije, između ostalog, za procjenu upotrebe naše web stranice i generisanje izvještaja na mreži, koji prikazuju aktivnosti na našim web lokacijama, kao i za pružanje drugih usluga u vezi sa upotrebom naše web stranice zanas.

Dodatne informacije i primjenjive Google-ove odredbe o zaštiti podataka mogu se naći na <https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/> i na <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>. Google analitika je dalje objašnjena i na dole navedenom linku <https://www.google.com/analytics/>

18. Ažuriranja obavještenja o privatnosti

Banka zadržava pravo da povremeno mijenja obavještenja o privatnosti kako bi održavala nove usluge, promjene u našoj praksi i poštovala sve pravne i regulatorne promjene koje mogu uticati na naše odgovornosti prema našim klijentima. Legenda “zadnje ažuriranje” na vrhu obavještenja o privatnosti pokazuje kada je ovaj dokument posljednji put pregledan. Sve promjene stupaju na snagu čim se objave na mreži.