

Obaveštenje o privatnosti i obradi podataka o ličnosti

Yettel Bank ad Beograd (u daljem tekstu: Banka) je kao rukovalac podataka o ličnosti, u cilju transparentne obrade podataka u dokumentu „Obaveštenje o privatnosti i obradi podataka o ličnosti“ sačinila ovo obaveštenje za klijente Banke (u daljem tekstu: lica na koja se podaci odnose) o osnovnim informacijama vezanim za obradu podataka o ličnosti, zaštitu podataka o ličnosti i prava lica na koje se ti podaci odnose.

Rukovalac podataka o ličnosti

Rukovalac podataka o ličnosti je Yettel Bank ad Beograd, Omladinskih Brigada 88, 11070 Beograd, MB: 17138669, telefon: 063/9005. Kontakt lica za zaštitu podataka o ličnosti email: zastitapodataka.banka@yettelbank.rs, adresa: Omladinskih Brigada 88, 11070 Beograd, Srbija.

Kategorije podataka koje Banka obrađuje

Kategorije podataka koje Banka obrađuje zavise od vrste proizvoda i usluga za koje lica na koje se podaci odnose apliciraju ili koji su ugovoreni. Banka obrađuje podatke o ličnosti koje prikuplja od lica na koje se podaci odnose prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa, kao i tokom trajanja poslovne saradnje.

Kategorija podataka o ličnosti koje Banka obrađuje su:

- Lični podaci (npr. ime i prezime, datum i mesto rođenja, državljanstvo, JMBG, itd.)
- Kontakt podaci (npr. adresa stanovanja, adresa za slanje pošte, broj telefona, email, itd.)
- Identifikacioni podaci iz ličnog dokumenta (npr. vrsta i broj ličnog dokumenta, naziv izdavaoca, datum i mesto izdavanja, datum važenja itd.)
- Pored navedenog, obrada može da uključuje: podatke o plaćanju (npr. platni nalozi, podaci o transakcijama, itd.), podatke potrebne za kreditne proizvode (npr. vrsta i iznos prihoda, kredite u otplati, itd.), podatke o proizvodima i uslugama u korišćenju, podatke relevantne za marketinške aktivnosti, podatke o kreditnoj izloženosti i urednost otplate, audio snimke (npr. snimci telefonskih razgovora), elektronske zapise i identifikacione podatke (po preuzimanju mobilne aplikacije sa Google Pay, App Store, App Gallery i njenog instaliranja na uređaju, Banka preko mobilnog uređaja prikuplja informacije o samom uređaju: operativni sistem uređaja, model, rezolucija, jezik, podatak o zemlji/regionu), kao i finansijske podatke (podaci od kreditnih, debitnih kartica) ili podatke koje Banka pribavlja u postupku usklađivanja sa obavezama po osnovu Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i drugih propisa.

Pravni osnov i svrha obrade podataka o ličnosti

Osnov i svrha obrade podataka o ličnosti u velikoj meri zavise od proizvoda i usluga za koje lica na koje se podaci odnose apliciraju ili su ugovoreni. Banka obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti i drugih propisa Republike Srbije koji se odnose na banke. Kao članica PPF FH Grupe, Banke je dužna da primenjuje i standarde propisane odredbama evropske Opšte uredbe o zaštiti podataka o ličnosti (GDPR).

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u svrhu uspostavljanja poslovnog odnosa i zaključenja Ugovora, kao i realizacije prava i obaveza koje proističu iz Ugovora sa licem na koje se podaci odnose, i to u meri koja je potrebna za:

1. Ispunjavanje ugovornih obaveza

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti u cilju realizacije prava i obaveza koje proističu iz ugovora sa licem na koje se podaci odnose, radi pružanja i posredovanja u bankarskim i finansijskim proizvodima i uslugama, izvršavanju naloga, kao i za sprovođenje predugovornih radnji. Svrha obrade podataka bazira se prevashodno na vrsti proizvoda (npr. računi, krediti, dozvoljeno prekoračenje računa, depoziti, debitne i kreditne kartice) a može sadržati i analizu klijentovih finansijskih potreba, upravljanje sredstvima i izvršavanje transakcije.

Zakonski osnov obrade podataka su različiti zakoni, kao što je Zakon o bankama, Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakon o platnim uslugama i drugi.

2. Ispunjavanje pravnih obaveza

Banka vrši obradu podataka o ličnosti u cilju ispunjavanja pravnih obaveza predviđenih propisima Republike Srbije koji regulišu bankarsko poslovanje (u skladu sa: Zakonom o bankama, Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga itd.), kao i usled regulatornih zahteva kojima Banka podleže kao finansijska institucija. Primeri takvih slučajeva: Pružanje informacija Narodnoj banci Srbije u skladu sa Zakonom o bankama, pružanje informacija nadležnim državnim organima u skladu sa propisima, procena i upravljanje rizicima, kreditna provera za potrebe procene rizika od neizvršenja obaveza od strane podnosilaca kreditnih zahteva i drugo.

3. Obrada na osnovu saglasnosti klijenta

Obrada podataka o ličnosti se može zasnivati na saglasnosti lica na koje se podaci odnose i to samo u slučaju kada ste dali izričitu saglasnost za obradu podataka za određenu svrhu. Saglasnost se može dati za dostavljanje reklamnih materijala i informacija u kojima se obaveštava o pogodnostima i novinama, aktuelnim učešćima u nagradnim igrama, kao i u pogledu drugih proizvoda i usluga koje će Banka pružati klijentima.

Data saglasnost može biti opozvana u svakom trenutku. U slučaju opoziva pristanka, obrada podataka je moguća ukoliko postoji ugovorni odnos između klijenta i Banke ili neki drugi osnov obrade (zakon ili legitimni interes).

4. Zaštita legitimnih interesa

Obrada podataka se može u određenim slučajevima zasnivati i na zaštiti legitimnih interesa klijenata, Banke ili trećih lica. U sledećim slučajevima, obrada podataka se vrši za zaštitu legitimnih interesa:

- Konsultacija i razmena podataka sa Kreditnim biroom za utvrđivanje kreditnog stanja (sposobnosti) ili rizika od neplaćanja obaveze
- Pregled i analiza u cilju optimizacije potreba i ponude klijentima
- Obaveštenja koja se šalju klijentima ukoliko dođe do promene uslova vezanih za korišćenje proizvoda i druga obaveštenja vezana za usluge ili proizvode
- Video nadzor u cilju prikupljanja dokaza u slučaju krivičnog dela ili kao dokaz izvršenja transakcije (kao što su npr. bankomati i prostorije banke koje su javno dostupne) – posebno u cilju zaštite klijenata i zaposlenih
- Zapisi telefonskih razgovora (za kontrolu kvaliteta usluga ili u slučajevima prigovora)
- U cilju poštovanja propisa koji nisu direktno primenjivi u Republici Srbiji, a u cilju poštovanja regulative koja ima uticaj na Banku ili grupaciju kojoj Banka pripada (npr. FATCA regulativa, sankcijski režimi izrečeni od strane EU i SAD)
- Obrada podataka za potrebe sprovođenja zakona
- Zaštita zakonskih potraživanja i odbrana u pravnim sporovima
- Sprečavanje i istraga krivičnih dela
- U cilju sprovođenja kvalitativnih i kvantitativnih istraživanja tržišta o zadovoljstvu klijenta, pruženim proizvodima i uslugama, kako bi Banka bolje razumela potrebe svojih korisnika i unapredila ponude / usluge
- U drugim slučajevima, kada je obrada neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa rukovoca ili treće strane, osim ako su nad tim interesima pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose.

Zaštita legitimnih interesa prilikom pružanja marketinških usluga

Procena vaših podataka obrađenih u svrhu:

- Razvoj proizvoda i usluga koji su takođe prilagođeni vašim potrebama i interesima
- Dodatno poboljšanje upotrebljivosti naših usluga, aplikacija, samouslužnih uređaja i drugo
- Zasniva se na našem legitimnom interesu za marketing naših usluga i podaci za ovakvu svrhu se obrađuju samo ukoliko se tome niste protivili.

Sledeći podaci, koje je prikupila Banka ili koje ste vi dostavili Banci, biće predmet obrade:

Podaci o ličnosti

Ime i prezime, datum rođenja, slika, zemlja rođenja, državljanstvo, pol, zanimanje, radni status, bračni status, stručna sprema, poslodavac, zvanični podaci kao što su podaci iz ličnog dokumenta, podaci o prihodu, adresa i drugi kontakt podaci kao broj telefona ili mail adresa i adresa za prijem pošte, podaci o geografskoj lokaciji, podaci koji se obelodanjuju u toku konsultacija kao što su hobiji i interesovanja ili planirane kupovine, interni rejtinzi.

Banka je uvela način autentifikacije korisnika elektronskog i mobilnog bankarstva, kao i korisnika digitalnih novčanika Apple Pay i Google Pay i/ili drugih usluga Banke. Radi se o proveri identiteta klijenta, putem opcije „Liveness check“ tj. „provera živosti“ tako što se provera vrši putem skeniranja lica korišćenjem prednje kamere telefona, upoređujući konture lika klijenta sa biometrijskim konturama iz očitane lične karte.

Banka koristi OCR (Optical Character Recognition) što predstavlja tehnologiju koja omogućava automatsko prepoznavanje i pretvaranje štampanog teksta sa slika u digitalni format. Podaci se prikupljaju prilikom procesa skeniranja lične karte ili drugog ličnog dokumenta radi prikupljanja dodatnih podataka ili onboardinga klijenata putem aplikacije mobilnog bankarstva, a sa namerom da Banka izvrši proveru fotografije sa ličnog dokumenta radi potpune primene Liveness tehnologije odnosno kako bi obezbedila primenu dva nezavisna faktora pouzdane autentifikacije.

Podaci o proizvodima i uslugama banke

Podaci o uslugama banke koje koristite, uključujući:

- Sredstva plaćanja koja koristite, kao što su debitne i kreditne kartice
- Zaduženja i odobrenja i dospelja neizmirena kamata na računima i kreditima
- Platne transakcije – uplate i isplate, primaoci uplate i platioci, iznos, svrha i reference plaćanja
- Štedne transakcije

Uređaj i podaci iz Kontakt centra

Učestalost, datumi i lokacije korišćenja samouslužnih uređaja ili usluge kontakt centra banke, i audio i video snimke koji se vrše u vezi sa korišćenjem ovih usluga.

Podaci o korisnički generisanom sadržaju

Informacije koje se unose na veb-sajt ili aplikacije banke, kao što su komentari ili lične poruke i fotografije ili video i slično.

Primaoci podataka o ličnosti

Svi zaposleni koji vrše obradu podataka o ličnosti prolaze obuku vezanu za zaštitu podataka o ličnosti i dužni su da u svakodnevnom poslovanju primenjuju najviše standarde poslovanje.

Obradivači mogu biti i lica sa kojima banka ima zaključen ugovor o pružanju usluga vezanih za obradu podataka o ličnosti

Yettel Bank ad Beograd
Omladinskih brigada 88
11070 Novi Beograd
Yettelbank.rs

Korisnički servis: 063/9005
PIB :100000049
Račun Banke: 908-11501-07
Matični Broj: 17138669

Yettel.Bank

(dobavljači), koji se zaključuje u cilju ispunjenja ugovorenih usluga ili podrške poslovnim procesima. Banka prilikom odabira dobavljača vrši provere prihvatljivosti istih sa aspekta zaštite podataka i onima za koje utvrdi da ispunjavaju visoke standarde, poverava vršenje aktivnosti i zaključuje ugovor o obradi podataka o ličnosti kojim su propisani visoki standardi zaštite podataka. Dobavljači dobijaju samo one podatke koji su im neophodni kako bi mogli da izvrše ugovorene usluge. Svi dobavljači su u ugovornoj obavezi da postupaju sa podacima kao sa strogo poverljivim i da obrađuju podatke samo u svrhu pružanja odgovarajućih usluga.

U skladu sa zakonskom ili regulatornom obavezom, državni organi i institucije, kao i banka i revizori, mogu biti primaoci podataka o ličnosti. U slučaju dostavljanja podataka drugim licima, Banka je u obavezi da poštuje obavezu čuvanja bankarske tajne u skladu sa Zakonom o bankama i stoga je dužna da čuva poverljivost u vezi sa svim informacijama vezanim za klijente i činjenica koje su poverene ili stavljene na raspolaganje u okviru poslovne saradnje. Banka može da otkrije podatke o ličnosti u slučaju kada ste se saglasili ili postoji obaveza banke da dostavi podatke.

Primaoci podataka o ličnosti mogu biti druge kreditne i finansijske institucije, povezana pravna lica ili slični entiteti (npr. Kreditni biro Udruženja banka Srbije, Forum za prevenciju zloupotreba u kreditnim poslovima i sa platnim karticama pri Privrednoj komori Srbije, spoljni revizor Banke, privredno društvo Yettel doo, članice PPF Grupe). Primaocima se u tom slučaju dostavljaju samo oni podaci koji su potrebni za izvršenje poslovnog odnosa.

Podaci iz video nadzora banke mogu biti korišćeni od strane nadležnih organa ili suda (za dokazivanje u postupcima), za potrebe sprovođenja zakona i dr.

Prenos podataka u druge države i u međunarodne organizacije

Prenos podataka iz Srbije u druge države vrši se samo ako je to neophodno za izvršenje ugovora i/ili naloga (npr. platni nalozi), ako se to zahteva u skladu sa zakonom ili ako ste dali izričitu saglasnost.

Pored toga, podaci se mogu dostaviti pravnim licima koja su u ugovornom odnosu sa Bankom ili obrađivačima / podobrađivačima u drugim državama (dobavljačima). Oni su u obavezi da se pridržavaju najviših standarda koji regulišu zaštitu podataka i standarde bezbednosti.

Plaćanja i podizanje gotovine debitnim i kreditnim karticama može dovesti do neophodnog uključivanja međunarodnih kartičarskih organizacija i shodno tome obrade podataka od strane ovih kartičarskih organizacija u drugim državama.

Banka može deliti lične podatke sa PPF Grupom kojoj pripada, što podrazumeva mogućnost iznošenja podataka o ličnosti u druge države koje su članice EU i/ili Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu podataka, u kojima postoji primeren nivo zaštite podataka o ličnosti. U svim ostalim situacijama, iznošenje podataka se uređuje u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti i uz poštovanje propisanih standarda zaštite podataka o ličnosti.

Rok čuvanja podataka

Podaci o ličnosti čuvaju se sve dok se ne ispuni svrha i osnov obrade podataka, odnosno obrađuju se tokom celokupnog perioda poslovne saradnje, kao i nakon prestanka poslovnog odnosa u skladu sa pravilima propisanim internim aktima i propisima, tj. zakonskom obavezom čuvanja podataka i dokumentacije, a posebno u skladu sa sledećim zakonskim odredbama: Zakon o bankama, Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, Zakon o platnim uslugama, Zakon o zaštiti korisnika finansijskih usluga i dr.

Podatke prikupljene u predugovornoj fazi Banka čuva najviše 90 dana od prikupljanja i koristi isključivo u svrhu sprovođenja aktivnosti koje su neophodne za zaključenja ugovora.

Banka čuva podatke nakon okončanja poslovnog odnosa ukoliko: postoji pravni osnov za čuvanje, legitimni interes banke (na primer, rešavanje sporova, odbrana pravnih zahteva, direktni marketing) ili u svrhu rešavanja prigovora.

Prava lica na koja se podaci odnose

Lica čiji se podaci o ličnosti obrađuju imaju pravo pristupa, ispravke, dopune, brisanja ili ograničenja obrade pohranjenih podataka, pravo prigovora na obradu podataka i pravo na prenosivost podataka u skladu sa uslovima iz Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Ukoliko kao klijent smatrate da vam je povređeno pravo u pogledu zaštite podataka, možete podneti prigovor Banci na obradu podataka o ličnosti.

Ukoliko nakon dobijanja odgovora od strane Banke, smatrate da je obrada podataka o ličnosti vršena suprotno odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, možete se obratiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti.

Obaveza dostavljanja podataka i sigurnost podataka

U cilju uspostavljanja poslovnog odnosa, neophodno je da kao klijent banci dostavite sve podatke koji su potrebni za zaključenje i vođenje poslovnog odnosa, kao i one podatke koji se moraju prikupiti u skladu sa zakonom. Ukoliko klijent ne dostavi podatke, Banka neće biti u mogućnosti da zaključi ili sprovede ugovor, odnosno neće biti u mogućnosti da izvrši postojeći ugovor ili će biti primorana da raskine takav ugovor.

Za obradu podataka koji nisu neophodni za izvršenje ugovora, niti su neophodni u skladu sa propisima, već se prikupljaju po osnovu saglasnosti, klijenti nisu u obavezi da daju saglasnost (na primer, direktan marketing, slanje individualnih ponuda).

Svi podaci koje Banka obrađuje su odgovarajuće zaštićeni od zloupotreba, uništenja, gubitka, neovlašćenih promena ili pristupa. Banka je kao rukovalac podataka o ličnosti preduzela tehničke, kadrovske i organizacione mere zaštite podataka, u skladu sa utvrđenim standardima i postupcima, a koje su potrebne da bi se podaci zaštitili od gubitka, uništenja, nedopuštenog pristupa, promene, objavljivanja i svake druge zloupotrebe i utvrdila je obavezu lica koja su zaposlena na obradi, da čuvaju tajnost podataka.

Automatizovana obrada podataka

U okviru poslovnog odnosa između Banke i Lica na koje se podaci odnose, a u cilju izvršenja prava i obaveza koja proizlaze iz istog, Banka može obrađivati podatke klijenata u celini ili delimično na automatizovan način, u cilju nuđenja i pružanja usluga koje odgovaraju konkretnim potrebama Lica na koje se podaci odnose, kao i u cilju unapređenja poslovnog odnosa Banke sa klijentima.

Banka ne vrši profilisanje klijenata u smislu automatizovane obrade podataka o ličnosti.

Politika „kolačića“ (Cookies)

Kolačić je tekstualni fajl koji se čuva lokalno na vašem računaru, tabletu ili mobilnom telefonu i koji omogućava prepoznavanje korisnika koji se vratio na neku internet stranicu. Internet aplikacija Banke koristi kolačiće (Cookies) u cilju optimizacije odnosno da bi zapamtila koje su vaše željene opcije u pogledu jezika, veličine fonta i drugih karakteristika prikaza. To znači da ne morate navoditi svoje željene opcije svaki put kada posetite aplikaciju Banke. Lični podaci u ovom slučaju nisu sačuvani, te se ove informacije ne mogu koristiti za ličnu identifikaciju.

Ukoliko ne želite da prihvatite da se kolačić čuva na vašem računaru, neophodno je da onemogućite kolačić za internet stranicu navedenu internet stranicu u vašem internet pretraživaču. Ranije instalirane kolačiće možete obrisati iz vašeg internet pretraživača.

Osim navedenog, Banka koristi softverska rešenja za Web analitiku koja su integrisana u aplikaciji Banke i koje služe za statističku analizu korišćenja aplikacije Banke (Piwik, Google Analytics).