



ProCredit Bank
Kosovo

Izjava o Privatnosti
ProCredit Banke Kosovo

ProCredit Bank SH.A. je kontrolor podataka i ličnih podataka koje pružaju fizičke osobe kada koriste usluge koje nudimo, bilo putem naših poslovnih prostora ili putem naše online prisutnosti prilikom korišćenja naše web stranice, web aplikacije ili mobilne aplikacije.

U daljem tekstu, termini „banka“ i „mi“ i njeni derivati odnose se na ProCredit Bank SH.A. Izraz "vi" i njegovi derivati odnose se na korisnika naših usluga. Izraz "izjava o privatnosti" odnosi se na ovaj dokument. Izraz "web stranica" odnosi se na <https://www.procreditbank-kos.com/>, "web aplikacija" se odnosi na <https://ebanking.procreditbank-kos.com/>, a "aplikacija" se odnosi na ProCredit Kosovo u App Store-u i ProCredit Mobile Banking Kosovo u Google Play-u.

Ova izjava o privatnosti vas obaveštava vas o prikupljanju, korišćenju i obradi ličnih podataka. Pravila navedena u ovom dokumentu primenjuju se na bilo koji oblik podataka, bilo da su sačuvani elektronski, na papiru ili na bilo kojem drugom uređaju za čuvanje.

Za tehničko pružanje usluga, Banku podržava Quipu, Steubenhause Königsberger Straße 1, 60487 Frankfurt na Majni. Što se tiče obrade podataka u okviru naših usluga, postoji sporazum o procesuiranju podataka između ProCredit Bank kao klijenta i Quipua kao pružaoca usluga koji reguliše procesuiranje podataka u skladu sa članom 27. Zakona br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka i člana 28 GDPR.

Kontrolor u smislu Zakona br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka i drugim odredbama koje se odnose na zaštitu podataka je:

ProCredit Bank, Kosovo
Ul. George Bush br.26
10000Priština, Republika Kosovo

Telefon: +383 (38) 555 555 ili +383 (0) 49 555 555

faks: +383 (38) 248 777

kos.info@procredit-group.com

kos.kujdesiperkliente@procredit-group.com

kos.customerservice@procredit-group.com

Podaci o Službeniku za zaštitu

Banka je imenovala službenika za zaštitu podataka koji je dostupan putem kos.dpo@procredit-group.com ili preko naše poštanske adrese.

Sadržaj:

1.	Principi zaštite podataka	4
2.	Definicije	4
3.	Koje lične podatke Banka obrađuje?	5
4.	Kako Banka prikuplja vaše lične podatke?	6
5.	Šta su svrhe obrade ličnih podataka?	7
6.	Koji je pravni osnov za obradu ličnih podataka?	8
7.	Kako banka obrađuje vaše lične podatke?	8
	7.1 Transfer telefonom	9
	7.2 Biometrijska autentifikacija	9
	7.3 Ljudski resursi	9
	7.4 Snimci telefonskih poziva	9
	7.5 Anonimizovani statistički skupovi podataka	10
	7.6 Mogućnost zelenog oporavka preko GROW garantne šeme	10
8.	Koja su vaša prava na zaštitu podataka?	10
9.	Koji su zahtevi za pristup subjektu podataka?	10
10.	Kada Banka može da prenosi vaše lične podatke?	11
11.	Šta je period čuvanja ličnih podataka ili kriterijumi za određivanje roka čuvanja?	11
12.	Šta su kolačići?	12
	12.1 Koja je vrsta opštih podataka i informacija koje Banka prikuplja?	13
	12.2 Zašto Banka koristi kolačiće i prikuplja opšte podatke i informacije?	13
	12.3 Kako korisnici mogu upravljati kolačićima?	13
13.	Google Analitika	14
14.	Obrada podataka kada se koristi funkcija chat korisnika	14
15.	Procesuiranje podataka u informativnoj komunikaciji	14
16.	Ažuriranja izjave o privatnosti	14

1. Principi zaštite podataka

Banka obrađuje Vaše lične podatke u skladu sa odredbama Zakona br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka (u daljem tekstu: Zakon) i drugim važećim nacionalnim zakonima. Time se osigurava da je obrada ličnih podataka prilikom traženja usluga od Banke u skladu sa pravno primenjivim merama zaštite i obavezama.

Banka se obavezuje da će sve lične podatke pod svojom kontrolom obrađivati u skladu sa principima vezanim za obradu ličnih podataka. Dakle, lični podaci su:

- Obradeni na zakonit, nepristrasan i transparentan način (načelo zakonitosti, pravde i transparentnost)
- Prikupljeni samo za specifične, eksplicitne i legitimne svrhe (načelo zakonitosti, pravde i transparentnost)
- Adekvatni, relevantni, i ograničeni za svrhe za koje se lični podaci obrađuju, prikupljaju ili procesuiraju (načelo zakonitosti, pravde i transparentnost)
- Tačni i gde je primenjivo, ažurirani (načelo tačnosti)
- Čuvaju se ne duže nego što je potrebno za svrhe za koje se lični podaci prikupljaju ili obrađuju, ili u skladu sa zakonom (načelo zakonitosti, pravde i transparentnost)
- Obradeni u skladu sa odgovarajućim merama sigurnosti za lične podatke (načelo zakonitosti, pravde i transparentnost)

2. Definicije

Za svrhu izjave o privatnosti o privatnosti, primenjuju se definicije člana 43. Zakona.

- Lični podaci označavaju svaku informaciju koja se odnosi na fizičko lice koje se identifikuje ili se može identifikovati („subjekt podataka”); fizička osoba koja se može identifikovati je ona koja se može identifikovati, direktno ili indirektno, posebno pozivanjem na identifikator kao što je ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, onlajn identifikator ili na jedan ili više faktora specifičnih za fizičke, fiziološke, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet tog fizičkog lica.
- Kontrolor podataka je fizičko ili pravno lice, javni organ, agencija ili drugi organ koji, sam ili zajedno sa drugima, određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka.
- Obrada podataka podrazumeva fizičko ili pravno lice, javni organ, agencija ili drugo telo koje obrađuje lične podatke u ime kontrolora.
- Saglasnost subjekta podataka označava svaku slobodno datu, specifičnu, informisanu i nedvosmislenu naznaku želja subjekta podataka kojom on ili ona, izjavom ili jasnom afirmativnom radnjom, označava pristanak na obradu ličnih podataka koji se odnose na njega ili nju.
- Obrada znači bilo koja operacija ili skup operacija koje se obavljaju na ličnim podacima ili na skupovima ličnih podaci, bilo da se koriste automatiziranim sredstvima ili ne, kao što su prikupljanje, snimanje, organizacija, strukturiranje, skladištenje, prilagođavanje ili izmena, pronalaženje, konsultacije, korišćenje, otkrivanje prenosom, širenjem ili na drugi način stavljanje na raspolaganje, usklađivanje ili kombinacija, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

3. Koje lične podatke Banka obrađuje?

Banka obrađuje lične podatke u svrhu pružanja svojih usluga ili kada je to po zakonu potrebno. Kategorija ličnih podataka koji se obrađuju ovisi o traženim uslugama i proizvodima koje klijent koristi. Na primer, ako želite ugovoriti sastanak sa Bankom u vezi sa bankarskim uslugama, potrebno je da navedete svoje ime i prezime, broj telefona, e-mail adresu, matični broj i region. Ipak, ukoliko želite da otvorite račun koristeći elektronsku stranicu, morate dati više ličnih podataka. Kao takvi, lični podaci koje Banka obrađuje spadaju u različite kategorije, kao što je navedeno u listi ispod. Ova lista, međutim, nije konačna, jer klijent možda koristi druge usluge i proizvode koji zahtevaju da Banka obradi dodatne lične podatke.

Kategorija	Opis
Identitet i kontakt informacije	<ul style="list-style-type: none"> Ime i prezime Rod Nacionalnost Status boravka Identifikacija dokument ili pasoš (matični broj, vrsta dokumenta, broj dokumenta, organ izdavanja, datum izdavanja, datum isteka) Datum rođenja Mesto rođenja poštanska adresa (država, regija, poštanski broj, grad, adresa) Kontakt informacije (lična e-mail adresa, kućni i mobilni telefoni, službeni broj telefona; radna e-mail adresa) Bračni status Porodični detalji Profesionalno iskustvo Pozicija i radno mesto Obrazovanje Autentifikacija podataka (uzorak potpisa) Fotografija FATCA status i PIB broj PEP status
Finansijske informacije	<ul style="list-style-type: none"> Finansijski status i podatke o prihodima Status o zaposlenju i radni odnos povezanih lica Kredit istorija Evidencija procene kredita Podaci iz javnih registara Veza sa drugim bankama ili finansijskim kompanijama Poslovna evidencija samo zaposlenih lica Dokumentacija o vlasništvu (opis nekretnine, izveštaj o proceni imovine, osiguranje kolaterala, građevinska dokumentacija)
Informacije vezane za proizvode i usluge koje Banka nudi	<ul style="list-style-type: none"> Podaci o ispunjenju ugovornih obaveza Podaci o bankovnom računu Detalji Kreditne/debitne kartice Istorija i detalji Transakcija Podaci vezani za aranžmane o punomoćju Informacije na bilo koje treće strane korisnika Ostalo podatke o korišćenju proizvoda i usluga koje Banka nudi

Kategorija	Opis
Tehničke informacije i online identifikacija	<ul style="list-style-type: none"> • Korisnik podaci za prijavu i pretplatu (npr. podaci za prijavu za online bankarstvo) • Detalji lokacije sa mobilnog ili drugih uređaja • Jedinstveni identifikator za vaš uređaj • IP adresu uređaja sa kojeg se pristupa bankarskim uslugama • Detalji na uređajima i tehnologiji koju koristite • Podaci za trgovce koje plaćate svojom karticom • Podaci o kolačićima koje koristi web stranica
Osetljive kategorije ličnih podataka	<ul style="list-style-type: none"> • Zdravstvene inf. • Informacije o krivičnim osudama <p><i>* Banka prikuplja lične podatke koji se odnose na decu samo u skladu sa zakonskim zahtevima i uz izričitu saglasnost njihovih roditelja ili zakonskog staratelja.</i></p>
Ostale vrste ličnih podataka	<ul style="list-style-type: none"> • Slike sa sigurnosnih kamera u i oko prostorija Banke i 24/7 zona samoposluživanja • Glasovni snimci • Pritužbe i informacije u vezi sa ostvarivanjem prava nosilaca podataka • Istražni podaci (npr. sankcije i provera protiv pranja novca)

4. Kako Banka prikuplja vaše lične podatke?

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

- Otvorite račun i/ili se registrujete 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 kao što su e-banking i m-banking itd.
- Koristite ili pogledajte našu web stranicu putem kolačića vašeg pretraživača
- Posetite naše poslovnice ili poslovne zone Banke koje rade 24 sata dnevno
- Stupite u kontakt sa bankom putem e-maila ili kontakt forme (ili putem telefonskih poziva putem Call centra ili drugih kanala komunikacije)
- Pružite informacije, bilo usmeno ili pismeno, putem e-pošte, obrazaca za prijavu kontakt centra, ugovora ili drugih kanala komunikacije

Banka može prikupljati vaše podatke, u granicama dozvoljenim zakonom, i posredno od pravnih, fizičkih, drugih ProCreditgrupa entiteta, ili bilo kojeg drugog izvora, uključujući:

- Javne registre (npr. centralni kreditni registar, imovinski registar, policijska web stranica za proveru valjanosti ličnih karata)
- Društveno ili ekonomski povezane osobe (npr. poslodavci, vlasnici preduzeća, rođaci ili druge osobe)
- Organi javne vlasti i agencije za provođenje zakona
- Agencije o zapošljavanju

5. Šta je svrha obrade ličnih podataka?

Banka obrađuje vaše lične podatke prvenstveno za proizvodnju, ponudu i isporuku svojih usluga i proizvoda, kao što su finansijske usluge, i oslanja se na niz pravnih osnova za obradu ličnih podataka. Svrha procesuiranja ličnih podataka uključuje, ali nije ograničena na:

- Proces prijave subjekata podataka za usluge i proizvode koje Banka nudi
- Proces plaćanja i druge transakcije izvršene prema ili od strane subjekata podataka
- Procesuiranje podataka u vezi sa ispunjenjem ugovornih obaveza za bilo koji od bankarskih proizvoda i usluga
- Osiguranje kvalitetne i pravovremene usluge i proizvodi
- Ispunjenje pravne i regulatorne obaveze (tj. izveštavanje i odgovaranje na upite Centralne banke Republike Kosovo (CBK))
- Proveru identiteta subjekata podataka
- Proveru kreditnih rejtinga
- Sprečavanje pranja novca, finansiranje terorizma i prevara
- Obaveza kontrole i prijave prema zakonskim zahtevima
- Poboljšanje korisničke usluge i upravljanje odnosima s klijentima
- Unapređenje poslovnog razvoja
- Osiguranja pravilnog upravljanja rizikom
- Zaštite legitimnih interesa Banke (npr. video nadzor, razjašnjenje novčanih razlika, namirenje potraživanja klijenata itd.)

Automatsko donošenje odluka profilisanje

Banka ne koristi profilisanje ili automatizirano donošenje odluka prilikom uspostavljanja poslovnih odnosa sa subjektima podataka.

Banka, međutim, može koristiti automatizovano donošenje odluka i profilisanje za proveru pojedinaca, kompanija i sumnjivih transakcija, ili da identifikuje plaćanja koja podležu međunarodnim sankcijama koje su povezane sa sprečavanjem pranja novca, prevare i finansiranja terorizma. Ovaj proces, međutim, nije zasnovan samo na automatizovanim sredstvima i uključuje angažovanje odgovornog osoblja u donošenju konačne odluke

6. Koji je pravni osnov za obradu ličnih podataka?

Banka obrađuje Vaše lične podatke ako se primenjuje barem jedno od sledećeg:

- Subjekt podataka je dao pristanak za obradu njegovih ili njenih ličnih podataka za jednu ili više specifičnih svrha. U tom slučaju, obrada ličnih podataka je dozvoljena na zakonskoj osnovi vašeg pristanka koji se može opozvati u bilo kojem trenutku. Svoj pristanak možete besplatno povući putem istog obrasca na koji ste dali saglasnost ili putem naših kontakt kanala. Povlačenje pristanka ne utiče na zakonitost obrade na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja. Da biste prestali da primete SMS ili e-poštu u svrhu promocije, možete koristiti sledeću vezu koja je dostupna na veb lokaciji <https://procreditbank-kos.com/eng/deactivation-of-communication-vith-sms-and-e/>
- Obrada je neophodna za izvršenje ugovora u kojem je subjekt podataka strana ili radi preduzimanja koraka na zahtev nosioca podataka pre sklapanja ugovora. U tom slučaju, obrada ličnih podataka je neophodna za ispunjavanje ugovornih i predugovornih obaveza koje ste tražili za obavljanje finansijskih usluga, bankarskih transakcija ili drugih usluga i proizvoda Banke.
- Obrada je neophodna za ispunjenje zakonske obaveze kojoj Banka podleže. U tom slučaju, obrada ličnih podataka je opravdana u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca, poreskim zakonima i drugim zakonskim obavezama i regulatornim zahtevima kojima Banka podleže. Takve obaveze ovlašćuju Banku da obrađuje vaše lične podatke radi provere vašeg identiteta, sprečavanja pranja novca i prevare, provere vašeg kreditnog rejtinga, prijavljivanja obaveza zbog poreskih zakona i procene rizika, između ostalog.
- Obrada je neophodna radi zaštite vitalnih interesa subjekta podataka ili drugog fizičkog lica.
- Obrada je neophodna za obavljanje poslova koji se obavljaju u javnom interesu ili u vršenju službenih ovlašćenja Banke.
- Obrada je neophodna u svrhe legitimnih interesa koje vodi Banka ili treća strana, osim kada su ti interesi nadjačani interesima ili osnovnim pravima i slobodama subjekta podataka koji zahtevaju zaštitu ličnih podataka, posebno kada je subjekt podataka dete. U tom slučaju, vaši lični podaci se obrađuju mimo ugovornih obaveza kako bi se zaštitili legitimni interesi Banke ili legitimni interesi treće strane, kao što je osiguranje IT sigurnosti, sprečavanje prevara kroz obradu podataka uređaja, sprečavanje krivičnih dela, za poslovanje upravljanje i razvoj usluga i proizvoda, upravljanje rizicima u okviru ProCredit Grupe.

7. Kako Banka procesuirá vaše lične podatke

Banka obrađuje lične podatke zakonito, pošteno i na transparentan način kako bi ispunila zahteve važećih zakona štiteći od neovlašćene ili nezakonite obrade i slučajnog gubitka ili otkrivanja ličnih podataka uz primenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera. Banka je osnovala subjekte za bezbednost informacija i zaštitu podataka kao što su pozicije službenika za zaštitu podataka i službenika za informacionu bezbednost.

Banka sprovodi odgovarajuće tehničke i organizacione mere na način koji obezbeđuje najviši mogući nivo bezbednosti koji odgovara nivou rizika u cilju zaštite Vaših ličnih podataka, na primer obezbeđenjem zaštite opreme i podataka, kontrolom pristupa i pravima pristupa, provera identiteta korisnika itd.

7.1 Transfer putem telefona

„Transfer putem telefona“ je vrsta unutarbankovnog transfera koja vam je dostupna u okviru korišćenja naše aplikacije. Možete slati novac kontaktima sa svog mobilnog telefona putem Transfera putem telefona bez poznavanja njihovih bankovnih podataka ako je primalac ujedno i klijent Banke. Da bi ponudila ovu uslugu, Banka obrađuje podatke od pošiljaoca i primaoca, a transfer se može videti u istoriji poslovanja, kao i naveden u istoriji transakcija računa.

Da biste koristili ovaj tip prenosa, imate opciju da pristupite kontaktima sačuvanim na vašem krajnjem uređaju i pretražite kontakt koji treba popuniti u odgovarajućem polju. Banka, međutim, neće čuvati listu kontakata vašeg telefona i moraćete da joj pristupite svaki put kada želite da koristite Transfer putem telefona. U tom kontekstu, obrada ličnih podataka je dozvoljena na osnovu pravnog legitimnog interesa.

7.2 Biometrijska autentifikacija

Biometrijska autentifikacija je opcioni metod autentifikacije koji nudi Banka za prijavu na ProCredit Bank Mobile Banking. To je funkcija za prepoznavanje otiska prsta ili lica koju su dizajnirali, objavili i zaštićeni od strane Apple Inc. i Androida. Banka nikada neće čuvati biometrijsku autentifikaciju u svojoj aplikaciji za mobilno bankarstvo niti je prikupljati. Stoga, Banka ne može da ga poveže sa ličnim podacima koje poseduje o svojim klijentima. Banka se oslanja na uređaj za autentifikaciju i potvrdu/odbijanje verifikacije. Shodno tome, Banka ne obrađuje biometrijske podatke. Ovu vrstu autentifikacije možete omogućiti/onemogućiti u bilo kom trenutku.

7.3 Ljudski resursi

Za potrebe upravljanja ljudskim resursima, Banka obrađuje lične podatke kandidata za posao, sadašnjih i bivših radnika ProCredit Bank Kosovo. U okviru poslova upravljanja ljudskim resursima, prikupljeni podaci se obrađuju na osnovu posebnih zakona koji regulišu radni odnos i odnos državnih službenika, za poresko osiguranje, računovodstvo, bezbedne i zdrave uslove rada i socijalno osiguranje. Detaljne informacije o tome kako Banka prikuplja i obrađuje lične podatke tokom procesa zapošljavanja možete pronaći [HIPERLINK ovde](#).

7.4 Snimci telefonskih poziva

Kada nas kontaktirate putem telefona, poziv će biti snimljen iz bezbednosnih i dokaznih razloga kako bismo mogli da dokažemo ugovorne upite i sprečimo i otkrijemo lažno ponašanje. Banka se oslanja na legitimni interes za snimanje poziva u skladu sa članom 5. stav 1.6. Zakona. Snimci poziva će se čuvati onoliko dugo koliko je potrebno iz bezbednosnih i dokaznih razloga. Ako to bude potrebno, snimci će biti podeljeni nadležnim organima, u skladu sa važećim zakonom. Ukoliko ne želite da budete snimljeni kada nas pozivate, kontaktirajte Banku putem mejla.

7.5 Anonimizovani statistički skupovi podataka

Koristimo vaše lične podatke da pripremimo anonimizovane statističke skupove podataka o interakciji naših kupaca sa našim proizvodima da bismo poboljšali razvoj proizvoda, razumeli ponašanje potrošača i procenili naš učinak. Izveštaje proizvodi naš partner McKinsey & Company Inc. Ujedinjeno Kraljevstvo Post Building 100 Museum Street London VC1A 1PB, Ujedinjeno Kraljevstvo, međutim, korišćene informacije su anonimizovane tako da više nisu lični podaci. Ne možete biti ponovo povezani kao pojedinac u okviru anonimnih statističkih podataka, pa vas stoga nikada nećete moći identifikovati iz njih. Ova obrada je zasnovana na legitimnom interesu Banke, shodno članu 5. stav 1.6. Zakona.

7.6 Mogućnost zelenog oporavka preko GROW garantne šeme

Banka učestvuje u GROW Garantnoj Šemi kojom upravlja Kosovski Kreditno Garantni Fond (KKGFF), koji se nalazi u ul. Njazi Alishani br. 5, 10000 Priština, Republika Kosovo, za isplatu kredita kvalifikovanim zajmoprimcima za prihvatljive projekte zelenih investicija. KKGFF kontroliše i obrađuje lične podatke u svrhu pružanja svojih usluga u okviru ove šeme. Stoga, Banka prenosi vaše lične podatke, nakon dobijanja vaše saglasnosti, KKGFF-u, partnerskim institucijama koje KKGFF-u pružaju kontra-garancije i/ili drugu podršku partnerstvu, i KKGFF-ovim Obradivačima podataka. KKGFF deluje kao nezavisni kontrolor podataka i obrađuje vaše lične podatke u skladu sa Zakonom

8. Koja su vaša prava na zaštitu podataka?

Kao subjekt podataka, imate pravo na sledeća prava:

- Pravo da budete informisani — imate pravo da budete informisani o prikupljanju i korišćenju vaših ličnih podataka.
- Pravo pristupa — Imate pravo da pristupite i dobijete kopiju vaših ličnih podataka.
- Pravo na ispravku — imate pravo da ispravite svoje netačne lične podatke ili ih dopunite ako su nepotpuni.
- Pravo na brisanje (pravo da budete zaboravljeni) — Imate pravo na brisanje vaših ličnih podataka, pod određenim uslovima¹.
- Pravo na ograničenje obrade — Imate pravo zahtevati ograničenje obrade vaših ličnih podataka, pod određenim uslovima.
- Pravo na prenosivost podataka — imate pravo da dobijete lične podatke koje Banka drži o vama i da ih ponovo koristite za svoje potrebe, kao što je njihovo skladištenje za ličnu upotrebu ili prenošenje drugom kontroloru podataka.
- Pravo na prigovor — imate pravo prigovora na obradu vaših ličnih podataka od strane Banke, pod određenim uslovima. Na primer, imate apsolutno pravo prigovora na korišćenje vaših ličnih podataka za direktni marketing.
- Prava u vezi sa automatizovanim donošenjem odluka i profilisanjem — imate pravo da zahtevate od Banke da ne budete predmet odluke zasnovane isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući profilisanje, na primer, automatsko odbijanje zahteva za kredit na mreži.

Banka će bez odlaganja i u roku od mesec dana odgovoriti na vaš zahtev ukoliko odlučite da iskoristite neko od gore navedenih prava. Međutim, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva primljenih od vas, ovaj vremenski okvir se može produžiti za najviše dva dodatna meseca, u kom slučaju ćete biti blagovremeno obavješteni.

Takođe imate pravo da pošaljete svoju žalbu Agenciji za informacije i privatnost putem njihovog obrasca za žalbe koji je dostupan na adresi <https://aip.rks-gov.net/en/complaints/>

¹ U meri koja je dovoljena u okviru važećeg pravnog okvira

9. Koji su zahtevi za pristup subjektu podataka?

Subjekti podataka čije lične i druge podatke drži Banka imaju pravo da:

- Pitaju koje informacije Banka ima o njima i zašto
- Pitaju kako dobiti pristup
- Budu informisani o tome kako ga održavati ažurnim
- Budu informisani o tome kako Banka ispunjava svoje obaveze zaštite podataka

Ove informacije se mogu zatražiti direktno putem zahteva za pristup subjektu (SAR) koji se šalje putem e-pošte nakos.dpo@procredit-group.com. Banka će uvek proveriti identitet svakoga ko podnese zahtev za pristup predmetu prije predaje bilo koje informacije.

10. Kada Banka može preneti vaše lične podatke?

Banka može otkriti lične podatke trećim licima, u vezi i u vezi sa uslugama koje se pružaju, kada takvo otkrivanje uključuje prenos ličnih podataka filijalama ili podružnicama Banke, ProCredit grupe ili drugim trećim licima koji zakonito obrađuju vaše podatke.

Banka može preneti Vaše lične podatke na:

- **Organi:** Nadzorni i drugi regulatorni i javni autoriteti kao što su lokalna uprava, Centralna banka Republike Kosovo (CBK), Finansijsko-obaveštajna jedinica, Poreska uprava Kosova, IRS, druge agencije za sprovođenje zakona i agencije za sprečavanje prevara, i anti-korupcijski organ.
- **Vašim ovlašćenim predstavnicima:** Pojedinci ili organizacije koje daju uputstva ili upravljaju računima, proizvodima ili uslugama u vaše ime, kao što su punomoćja, advokati, posrednici, vlasnici zajedničkih računa, sudužnici, žiranti.
- **Treće strane:** Subjekti sa kojima Banka treba da komunicira kako bi olakšala plaćanja kao što su Visa, Mastercard, izdavaoci kreditnih kartica i trgovačke banke, korespondentske banke, administratori bankomata, kompanije za obradu plaćanja karticama, vaši korisnici, SWIFT, TARGET 2 SEPA, nacionalni kliring ili sistemi poravnanja, takozvani KIPS, RLB (registar bankovnih računa), Registar zaloga kojim upravlja MTI i Registar hipoteka kojim upravlja Katastarska kancelarija.
- **Druge kreditne ili finansijske institucije:** Članovi ProCredit grupe, ili kreditne i finansijske institucije koje pružaju sredstva, kao što je Evropski investicioni fond.
- **Ostalo:** Kompanije koje pružaju usluge u svrhu ispunjavanja naših legitimnih interesa ili ugovornih obaveza, kao što su spoljni pravni savetnici; beležnici; kompanije za procenu nekretnina; osiguravajuće kompanije; revizori; računovođe; marketinške i reklamne kompanije; preduzeća za skladištenje, arhiviranje i uništavanje dokumenata; Kompanije za skladištenje u oblaku; Pružaoci IT i telekomunikacijskih usluga; Izvođači razvoja softvera i štamparske kompanije.

Kada se podaci prenose, prenos se odvija u strogoj skladu sa odredbama Zakona br. 06/L – 082 o zaštiti ličnih podataka i to samo ako dotična država ili međunarodna organizacija osigura adekvatan nivo zaštite podataka.

11. Šta je rok čuvanja ličnih podataka ili kriterijumi za određivanje roka čuvanja?

Razdoblje čuvanja ličnih podataka zavisi o kategoriji podataka i svrsi za koju se obrađuju. U oba slučaja, lični podaci se obrađuju onoliko dugo koliko je potrebno da Banka izvrši svoje obaveze u svetlu svrhe za koju su lični podaci pribavljeni, ili kako to zahtevaju primenjivi pravni i regulatorni okviri.

Banka će obrađivati vaše lične podatke nakon završetka odnosa klijenta i ugovorača u periodu koji se smatra neophodnim u bilo kom trenutku u skladu sa zakonskim zahtevima i zahtevima dokumentacije.

Na primer, lični podaci koji se odnose na informacije o računu čuvaju se šest godina od datuma zatvaranja računa. Banka opravdava period čuvanja na osnovu svrha obrade ličnih podataka i pridržava se zakonske obaveze za čuvanje podataka.

Ako lični podaci više nisu potrebni, oni će biti izbrisani u skladu sa našim postupkom brisanja ili anonimizirani, tj. lišeni svih mogućih identifikacijskih karakteristika.

12. Šta su kolačići?

Web stranica banke koristi kolačiće (cookies). Kolačići su tekstualne datoteke koje se skladište u računarskom sistemu putem internet pretraživača. Mnoge internet stranice i serveri koriste kolačiće. Mnogi kolačići sadrže takozvani kolačić „ID“. ID kolačića je jedinstveni identifikator. Sastoji se od niza znakova preko kojih se internet stranice i serveri mogu dodeliti određenom internet pretraživaču u kojem je kolačić skladišten. Ovo omogućava posećenim internet stranicama i serverima da razlikuju pojedinačni pretraživač subjekta podataka od drugih internet pretraživača koji sadrže druge kolačiće. Određeni internet pretraživač se može prepoznati i identifikirati pomoću jedinstvenog ID-a kolačića.

Neophodni kolačići

Ovi kolačići su neophodni za pravilno funkcionisanje web stranice i ne mogu se isključiti u našem sistemu. Obično se ovi kolačići postavljaju vašim radnjama u vašim zahtevima za naše usluge. Primeri ovih radnji su prijava, popunjavanje obrazaca ili postavljanje vaših postavki privatnosti. Moguće je učiniti da vaš pretraživač blokira ove kolačiće, ali neki delovi naše web stranice možda neće raditi ispravno kada su blokirani.

Kolačići učinka

Koristimo ove kolačiće za pružanje statističkih informacija o našoj web stranici. Koriste se za merenje i poboljšanje performansi. Ova kategorija je poznata i kao analitika. Aktivnosti poput brojanja poseta stranicama, brzine učitavanja stranice, stope posete početne stranice i tehnologija koje se koriste za pristup našoj web stranici uključene su u ovu kategoriju.

Funkcionalni kolačići

Mi koristimo ove kolačiće da poboljšamo funkcionalnost i omogućimo personalizaciju, kao što su razgovori uživo, video zapisi i korišćenje društvenih medija. Ove kolačiće možemo postaviti sami ili od strane naših trećih pružaoca usluga, čije smo digitalne usluge dodali. Ako ne dozvolite ove kolačiće, neke od ovih funkcija možda neće raditi ispravno.

Oglašavan

Ovi kolačići su postavljeni kroz našu stranicu od strane naših partnera za oglašavanje. Ove kolačiće mogu koristiti kompanije treće strane za kreiranje osnovnog profila vaših interesa i prikazivanje relevantnih oglasa na drugim web stranicama. Oni identifikuju vaš pretraživač i vaš uređaj. Ako odlučite da onemogućite ove kolačiće, nećete biti praćeni našim ciljanim oglašavanjem na drugim web stranicama.

12.1 Koja je vrsta opštih podataka i informacija koje Banka prikuplja?

Banka prikuplja niz opštih podataka i informacija kada subjekt podataka ili automatizovani sistem pozove veb stranicu. Ovi opšti podaci i informacije se skladište u log fajlovima servera i uključuju:

- Operativni sistem koji koristi pristupni sistem
- Veb stranica s koje pristupni sistem dolazi do naše web stranice (tzv. "referreri")
- Pod-web stranice
- Datum i vreme pristupa Internet stranici
- Adresa internet protokola (IP adresa)
- Bilo koje druge slične podatke i informacije koje se mogu koristiti u slučaju napada na naše sisteme informacionih tehnologija
- Obrada podataka o informacionoj komunikaciji

12.2 Zašto Banka koristi kolačiće i prikuplja opšte podatke i informacije?

Banka koristi kolačiće kako bi korisnicima web-stranice omogućila jednostavnije usluge koje ne bi bile moguće bez podešavanja kolačića. Kolačići omogućavaju da se informacije i ponude na web stranici optimiziraju imajući na umu korisnika. Kolačići nam takođe omogućavaju da prepoznamo korisnike web stranice. Svrha ovog priznanja je olakšati korisnicima korišćenje web stranice. Na primer, korisnici web stranice koji dozvoljavaju kolačiće ne moraju unositi pristupne podatke svaki put kada posete web stranicu, jer tu funkciju preuzima web stranica, te se kolačić na taj način čuva u korisnikov kompjuterski sistem.

Kada koristi gore navedene opšte podatke i informacije, Banka ne donosi nikakve zaključke o subjektu podataka. Umesto toga, ove informacije su potrebne za:

- Isporuku ispravnog sadržaja web stranice
- Optimiziranje sadržaja veb stranice, uključujući oglašavanje
- Osiguranje dugoročne održivosti naših informatičkih sistema i tehnologije web stranica
- Obezbeđivanje organima za sprovođenje zakona sa informacijama potrebnim za krivično gonjenje u slučaju sajber napada

12.3 Kako korisnici mogu upravljati kolačićima?

Subjekt podataka može u bilo kojem trenutku sprečiti postavljanje kolačića od strane web stranice prilagođavanjem odgovarajućih postavki korišćenog internet pretraživača i na taj način može trajno odbiti postavljanje kolačića. Nadalje, kolačići koji su već postavljeni mogu se u bilo kojem trenutku izbrisati putem internet pretraživača ili drugih softverskih programa. To je moguće u svim popularnim internet pretraživačima. Međutim, ako subjekt podataka deaktivira postavljanje kolačića u odgovarajući internet pretraživač, sve funkcije web stranice možda neće biti u potpunosti upotrebljive.

13. Google Analitika

ProCredit Bank je na svojoj web stranici integrisala komponentu Google Analytics (sa funkcijom anonimajzera). Google Analytics je usluga web analitike. Web analitika je prikupljanje, prikupljanje i analiza podataka o ponašanju posetilaca web stranica. Usluga web analize prikuplja, između ostalog, podatke o web stranici s koje je osoba došla (tzv. referer), koje su pod stranice posećene ili koliko često i koliko je pod stranica bila pregledana. Web analitika se uglavnom koristi za optimizaciju web stranice i za provođenje analize troškova i koristi internet oglašavanja. Operater komponente Google Analytics je Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, Sjedinjene Američke Države. Za veb analitiku putem Google Analytics ProCredit Bank koristi aplikaciju “_gat._anonymizelp”. Pomoću ove aplikacije Google skraćuje IP adresu internet veze subjekta podataka i anonimizira kada se pristupa našoj web stranici. Svrha komponente Google Analytics je da analizira promet na našoj web stranici. Google koristi prikupljene podatke i informacije, između ostalog, za procenu korišćenja naše web stranice i za pružanje online izveštaja, koji prikazuju aktivnosti na našim web stranicama, te za pružanje drugih usluga koji se tiču korišćenja veb stranice za nas. Dalje informacije i primenjive odredbe o zaštiti podataka Google-a mogu se preuzeti na <https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/> i/ili <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>. Google Analytics je dalje objašnjen na sledećem linku <https://www.google.com/analytics/>

14. Obrada podataka kada se koristi chat funkcija s klijentima

Ako koristite funkciju korisničkog chata (ProBot) na našoj web stranici ili putem naše aplikacije, prikuplja se i obrađuje vaša IP adresa i informacije koje nam date u chat komunikaciji. Vaše podatke obrađujemo u meri u kojoj je to potrebno za ispunjenje ugovora s vama ili za sprovođenje predugovornih mera koje ste zatražili. Osim toga, obrađujemo vaše podatke u okviru naših legitimnih interesa koliko je to potrebno da odgovorimo na vaša opšta pitanja o našim uslugama i proizvodima i da vam pomognemo da pronađete informacije o našim novim uslugama i proizvodima.

15. Obrada podataka u informacionoj komunikaciji

Banka koristi informativne e-poruke, prijemno sanduče i push obaveštenja kako bi vas obavestili o transakcijama, povlačenjima i svim drugim relevantnim informacijama za vas. Za neke od takvih informativnih komunikacija pregledavamo i analiziramo vaše ponašanje korisnika kao što su nedavne transakcije ili povlačenja samo ako su takve informacije neophodne za izvršenje ugovora ili u okviru naših legitimnih interesa.

16. Ažuriranja izjave o privatnosti

Banka rezerviše pravo da s vremena na vreme modifikuje izjavu o privatnosti kako bi se odrazile nove usluge, promene u našim praksama i sve zakonske i regulatorne promene koje mogu uticati na naše odgovornosti prema našim klijentima. Legenda “Poslednje ažurirano” na vrhu izjave o privatnosti označava kada je ovaj dokument poslednji put ažuriran. Sve promene stupaju na snagu kada se objave na našem online prisustvu.