

Politika privatnosti

Uvod

Ova Politika privatnosti (u daljnjem tekstu: „Politika“) namijenjena je svim korisnicima aplikacije Keks Pay te objašnjava što se, zašto i na koji način događa s njihovim osobnim podacima. U Politici se također nalaze informacije o pravima korisnika i načinu njihovog ostvarivanja.

Za aplikaciju Keks Pay i s njom povezane Usluge koje smo niže opisali prikupljamo, koristimo i pohranjujemo podatke naših korisnika. Stoga u ovoj Politici privatnosti možeš pročitati koje podatke prikupljamo, za koju svrhu i na koji način ih obrađujemo.

Mi uistinu brinemo za tvoju privatnost i sigurnost te nastojimo osigurati da su svi tvoji osobni podaci zaštićeni najmodernijom sigurnosnom tehnologijom.

Značenje riječi

U daljnjem tekstu možemo koristiti riječi:

- **"Ti"**, **"Tvoj"**, **"Tebi"**, **"Tebe"** i slično - kako bismo označili da se radi o tebi kao korisniku Keks Pay-a i povezanih Usluga
- **"Erste banka"**, **"Banka"**, **"Mi"**, **"Nas"**, **"Nama"**, **"Našim"** i slično - odnosi se na nas, Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka. Registrirani smo pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta 040001037. Naše sjedište nalazi se u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr
- **"Keks Pay"** - odnosi se na aplikaciju Keks Pay namijenjenu mobilnim uređajima na platformi iOS i Android
- **"Usluge"** - odnosi se na sve usluge chat-servisa i platnog prometa koje Mi obavljamo i provodimo za Tebe
- **„Mobitel“** - mobilni telefon u Tvom vlasništvu s instaliranom aplikacijom Keks Pay
- **"Keks Pay transakcija"** - je svako slanje, traženje i primanje novca ili plaćanje od strane platitelja ili primatelja platne transakcije kroz Keks Pay
- **„Podaci o Keks Pay transakcijama“** – iznos platne transakcije, broj mobitela ili kontakt podatak primatelja platne transakcije (iz imenika platitelja) te broj računa ili kartice sudionika platne transakcije.
- **„Podaci za aktivaciju Keks Pay aplikacije“** – Tvoje ime, prezime i broj Mobitela

Tko je voditelj obrade u odnosu na osobne podatke?

Erste banka je voditelj obrade Tvojih osobnih podataka. Mi kao voditelji obrade prikupljamo, obrađujemo i koristimo Tvoje osobne podatke.

Za sva pitanja u vezi obrade Tvojih osobnih podataka možeš nas kontaktirati na: e- mail adresu erstebank@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr, adresu sjedišta Banke, telefonski broj 0800 7890, u poslovnicama Banke.

Nášeg službenika za zaštitu podataka možeš kontaktirati na sljedeći način: SZOP@erstebank.hr ili Ivana Lučića 2, Zagreb (za službenika za zaštitu podataka).

Nas ili Našeg službenika za zaštitu podataka možeš kontaktirati ako ćeš imati bilo kakvo pitanje povezano s obradom Tvojih osobnih podataka ili ako ćeš htjeti ostvariti neko pravo u vezi zaštite Tvojih osobnih podataka.

Koje podatke prikupljamo?

Mi prikupljamo one osobne podatke koji su nam potrebni kako bi se aplikacija Keks Pay mogla koristiti i kako bi mogla funkcionirati u potpunosti.

Uz Podatke za aktivaciju aplikacije Keks Pay (Tvoje ime, prezime i broj Mobitela), ako odlučiš pokrenuti ili sudjelovati u Keks Pay transakciji, potrebni su nam i sljedeći podaci:

- Za primanje novca : broj računa (IBAN)
- Za slanje novca: iznos transakcije, broj mobitela ili kontakt podatak primatelja transakcije (iz Tvog imenika) te broj računa ili podaci kartice s koje šalješ novac

Dodatni, neobavezni podaci:

- Dodatni kontakt podaci koje uneseš u svoj profil (npr. Tvoja e-mail adresa)
- Tvoj avatar (fotografija profila), ako ju dodaš u Keks Pay
- Lokacijski podaci (ako za to daš pristanak u Keks Payu)

Prijava u aplikaciju i tvoj profil

Ako odlučiš koristiti Keks Pay i Usluge koje su s njom povezane, potrebni su Nam Tvoji osobni podaci, i to ime, prezime i broj Mobitela. Ti podaci su obavezni i nužni kako bi se mogao prijaviti i koristiti Keks Pay i uneseni su u Tvoj profil.

Uz ove obavezne podatke, možeš odlučiti dodati još detalja u svoj profil, poput svoje fotografije (avatara) i e-mail adrese. Sve te dodatne podatke daješ Nam dobrovoljno te ih možeš obrisati u bilo kojem trenutku. U tom slučaju Mi više nećemo koristiti navedene osobne podatke, a Ti možeš Keks Pay neometano koristiti i dalje. Tvoj profil je dostupan svim korisnicima Keks Paya, što znači da će Tvoje ime i prezime, broj Mobitela, fotografija (ako ju dodaš u svoj profil) i drugi podaci koje dodaš u svoj profil biti vidljivi svim drugim korisnicima Keks Paya.

E-mail adresu koju dodaš u svoj profil, koristit ćemo isključivo kao kanal komunikacije za pitanja u vezi aplikacije Keks Pay i povezanih Usluga. Ako si Naš klijent tada Te molimo da vodiš računa da Nam se za ostala pitanja i transakcije koje nisu vezane uz aplikaciju Keks Pay javiš putem kontakt podataka koje si dao prilikom sklapanja ugovornog odnosa s Bankom, a sve kako bismo osigurali što veći stupanj zaštite Tvojih podataka.

Postupak prijave u aplikaciju opisan je u Općim Uvjetima korištenja aplikacije Keks Pay.

Kontakt podaci (adresar Mobitela)

Nakon instalacije, Keks Pay će zatražiti dozvolu za pristup Tvojim kontaktima tj. adresaru Tvog mobilnog uređaja, i to isključivo kako bi Ti omogućio jednostavnije korištenje aplikacije i povezivanje s prijateljima preko Keks Paya. Na primjer, kada želiš poslati nekome novac, ne moraš unositi njegov broj telefona već samo odabrati njegovo ime iz svog adresara. Također, u svom adresaru tako možeš vidjeti tko od Tvojih kontakata već koristi Keks Pay. Jednako tako, ako aplikaciji daš dozvolu za pristup Tvom adresaru, kada ju počneš koristiti kontakti u Tvom adresaru koji ju već koriste vidjet će da ju koristiš i Ti.

Prikupljamo kontakt podatke i od drugih korisnika aplikacije Keks Pay, što može uključivati informacije o Tebi. Na primjer, kada drugi korisnici koje poznaješ koriste Keks Pay i naše Usluge, mogu nam dati pristup Tvom telefonskom broju iz adresara njihovog mobilnog uređaja (baš kao što Nam Ti možeš dati njihov) ili Ti mogu poslati poruku, dodati Te u grupu ili Te uključiti u transakciju (slanje ili primanje novca) putem Keks Paya.

Podaci o transakcijama

Podatak o karticama i bankovnim računima kao i ostale podatke potrebne za izvršavanja Keks Pay transakcija odnosno provedbu plaćanja i povezanih usluga unosiš u Keks Pay ako odlučiš pokrenuti ili sudjelovati u Keks Pay transakciji. Mi te podatke koristimo ih kako bi izvršili Keks Pay platne transakcije.

Ako ćeš putem Keks Paya slati novac, tražiti novac, plaćati na prodajnim mjestima i slično, prikupljat ćemo podatke o tim transakcijama jer je to Naša zakonska obveza sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma.

Kako koristimo podatke koje prikupimo?

Tvoje podatke možemo koristiti kako bismo:

- aktivirali Keks Pay i pružili Ti njegove Usluge
- kreirali Tvoj profil i učinili ga vidljivim
- osigurali sigurnost prijave u Keks Pay korištenjem sigurnosne infrastrukture
- bili sukladni s pravnim propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj
- Ti pružili pomoć pri korištenju
- obradili i izvršili Tvoje Keks Pay transakcije poput slanja, primanja i traženja novca kroz Keks Pay
- pružili usluge aplikacije Keks Pay njenim drugim korisnicima - npr. slanje novca tebi ili traženje novca od Tebe
- pružili drugim korisnicima aplikacije Keks Pay informacije o Tebi - npr. Tvoje ime i prezime, fotografiju i slično
- Te kontaktirali putem Keks Paya i/ili drugih kanala
- pružili drugim korisnicima Keks Paya (iz Tvog adresara) informaciju kada počneš koristiti Keks Pay
- pružili Tebi informaciju o tome koji korisnik (iz Tvog adresara) već koristi Keks Pay ili ju je počeo koristiti nakon Tebe

Podaci o aktivnostima i korištenju

Kako bismo poboljšali Keks Pay i Usluge koje su Ti putem nje dostupne, prikupljat ćemo informacije o načinu korištenja Keks Paya. Podaci koje ćemo prikupljati u te svrhe nisu osobni podaci već isključivo agregirani i statistički podaci koji se ne povezuju s točno određenim korisnikom Keks Paya. To uključuje vremenske oznake (kada korisnici koriste Keks Pay), podatke o uređaju, operativnom sustavu i aplikaciji (koje uređaje korisnici koriste, s kojim operativnim sistemom i s kojom verzijom Keks Paya), podatke o klikovima/tapovima po ekranu (način na koji se dolazi do neke funkcionalnosti), ponašanje i trendove (broj poruka, broj transakcija, učestalost, pogreške pri korištenju, greške u obradi transakcija) i slično. Te podatke koristimo za potrebe korisničke podrške, optimizacije, statistike, otklanjanje potencijalnih tehničkih problema i slično, a sve kako bismo poboljšali Keks Pay i naše Usluge.

Tko osim Nas ima pristup tvojim osobnim podacima?

Banka će dostaviti Tvoje podatke i nekim trećim stranama.

Kako bi Mi mogli izvršiti Keks Pay transakcije moramo Tvoje podatke proslijediti drugim sudionicima potrebnim za izvršenje platne ili kartične transakcije kao što su pružatelji usluga procesiranja kartičnih transakcija.

Tvoje podatke ćemo morati dostaviti i sudskim ili državnim tijelima temeljem njihovog službenog zahtjeva ili radi ispunjenja obveza određenih propisima – primjerice, za izvještavanje Hrvatske narodne banke te drugih državnih i nadzornih tijela.

Neke dijelove procesa obrade podataka Banka obavlja koristeći usluge drugih osoba tzv. pružatelja usluga. Primjerice, to mogu biti pružatelji IT usluga, usluga arhiviranja, ispisa i slanja dopisa, pružatelja usluga procesiranja kartičnih transakcija. U tom slučaju primjenjuju se odgovarajuće tehničke i organizacijske mjera zaštite, a Banka je i dalje voditelj obrade, a pružatelji usluga imaju ulogu izvršitelja obrade.

Gdje će se obrađivati tvoji podaci?

Tvoji osobni podaci će biti obrađivani unutar Republike Hrvatske.

Koliko dugo pohranjujemo tvoje podatke?

Tvoje podatke moramo pohraniti na određeno vrijeme. Točno razdoblje čuvanja Tvojih podataka određeno je propisima koji reguliraju pojedini poslovni odnos u kojem se nalaziš s Nama.

Podatke potrebne za aktivaciju pohranjujemo za cijelo vrijeme dok je aplikacija aktivna. Te podatke možeš obrisati, ako odlučiš da ju više ne želiš koristiti.

Podatke o Keks Pay transakcijama, koji uključuju i Podatke za aktivaciju aplikacije Keks Pay dužni smo pohraniti sukladno zakonskim rokovima čuvanja propisanim Zakonom o računovodstvu. Stoga vodi računa da je pravo na njihovo brisanje zakonski ograničeno.

Podatke koje si unio u aplikaciju kao dodatne, neobvezne podatke nalaze se unutar aplikacije dok je aplikacija aktivna ili dok ne obrišeš te podatke, što možeš učiniti bilo kada.

Koja su tvoja prava u odnosu na osobne podatke?

Imaš pravo na pristup svojim osobnim podacima. Također imaš pravo na ispravak netočnih osobnih podataka kako bismo osigurali da su oni uvijek točni, kao i pravo na ograničenje obrade i pravo na prenosivost osobnih podataka.

Imaš pravo povući dopuštenje za obradu osobnih podataka za koje si prethodno dao privolu za obradu što se odnosi na dodatne, neobavezne podatke.

Tvoje pravo je i da podneseš prigovor Nama ili nadležnom državnom tijelu - Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Martićeva 14, Zagreb.

Kontakti na koje Nama možeš uputiti prigovore u vezi osobnih podataka su: erstebank@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr, adresu sjedišta banke, telefonski broj **0800 7890**, u poslovnicama banke ili na kontakt službenika za zaštitu podataka: SZOP@erstebank.hr ili Ivana Lučića 2, Zagreb (za službenika za zaštitu podataka).

Izmjene i dopune

Mi uvijek radimo na poboljšanju Keks Paya i uvođenju novih usluga i funkcionalnost koje su Ti putem nje dostupne. To može dovesti do toga da će se način prikupljanja, pohranjivanja i obrade podataka promijeniti. Kada do promjene dođe, mi ćemo sukladno tome prilagoditi i našu Politiku privatnosti (ovaj dokument) i o tome Te obavijestiti. Posljednja verzija politike privatnosti uvijek će ti biti dostupna unutar Keks Paya i na našoj web stranici www.erstebank.hr

Pristupanje, pregled, promjena i brisanje osobnih podataka

Kao korisnik Keks Paya, možeš pregledati i mijenjati osobne podatke u bilo kojem trenutku tako što ćeš pristupiti aplikaciji. Svakako ažuriraj svoje osobne podatke odmah ako se neki od njih promijeni ili postane netočan.

Ako zatražiš da se Tvoji podaci koji su nužni za korištenje Keks Paya izbrišu iz aplikacije nažalost nećeš više moći koristiti Keks Pay. Sve transakcije koje su u tom trenutku aktivne, izvršit će se kao da još uvijek koristiš Keks Pay, i njih nije moguće izbrisati. Također, ta Tvoja odluka neće utjecati na informacije koje drugi korisnici Keks Paya mogu imati, a odnose se na Tebe (poruke koje ste razmijenili, plaćanja koja su provedena i slično).

Sigurnost

Sigurnost Tvojih podataka Nam je izuzetno bitna. Održavamo tehničke i organizacijske mjere zaštite kako bi zaštitili Tvoje osobne podatke od gubitka, zlouporabe, neovlaštenog pristupa, otkrivanja ili izmjene i sl. Neke od zaštitnih mjera koje koristimo uključuju *firewall* (vatrozid), šifriranje podataka, kontrolu fizičkog pristupa našim podatkovnim centrima i kontrolu autorizacije pristupa informacijama.

Za povećanje sigurnosti potrebna nam je i Tvoja pomoć. Tvoja je odgovornost osigurati da su Tvoji osobni podaci točni i da su Tvoje lozinke i podaci o registraciji sigurni i da ih ne dijeliš s trećim stranama. Više o sigurnosti pronađi u Općim Uvjetima korištenja aplikacije Keks Pay.

Ako Tvoj Mobitel podržava opciju prijave nekim biometrijskim sredstvom (skeniranje otiska prsta, skeniranje lica, skeniranje šarenice i slično) i ta je funkcija aktivna, Tvoji biometrijski podaci su pohranjeni u Tvojem Mobitelu. Ti možeš odabrati opciju prijave u Keks Pay tim biometrijskim sredstvom. Ako odabereš i aktiviraš ovu opciju, Tvoji biometrijski podaci (koji su već pohranjeni u Tvoj mobitel) bit će korišteni za potrebe prijave u Keks Pay. Mi nemamo pristup tim podacima, iste ne pohranjujemo i ne odgovaramo za njihovu eventualnu zlouporabu. Više o prijavi biometrijskim sredstvima pronađi u Općim Uvjetima korištenja aplikacije Keks Pay.