

**Erste Bank a.d. Novi Sad, Bulevar oslobođenja 5, PIB: 101626723, MB: 08063818** (u daljem tekstu: Banka) je, shodno poslovnoj delatnosti koju obavlja, **rukovalac obrade podacima o ličnosti**.

Kao rukovalac obrade podacima o ličnosti svojih klijenata i drugih lica čiji podaci su joj neophodni za izvršenje poslovnih obaveza, Banka je odgovorna za zaštitu tih podataka **u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Sl. glasnik RS”, br. 87/2018), koji se primenjuje od 21. avgusta 2019. godine.**

Za sva pitanja i ostvarivanje prava u vezi sa obradom Vaših podataka o ličnosti možete se obratiti Banci svim redovnim kanalima komunikacije (dolaskom u filijalu, pozivom call centra i sl.) ili direktno kontaktirati **Lice za zaštitu podataka o ličnosti putem e-mail adrese** [dpo@erstebank.rs](mailto:dpo@erstebank.rs).

## Važno je pravilno razumevanje ključnih pojmova

**Podatak o ličnosti** je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, kao i na osnovu podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta.

**Obrada podataka o ličnosti** je svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje itd.

**Profilisanje** je svaki oblik automatizovane obrade koji se koristi da bi se ocenilo određeno svojstvo ličnosti, posebno u cilju analize ili predviđanja radnog učinka fizičkog lica, njegovog ekonomskog položaja, zdravstvenog stanja, ličnih sklonosti, interesa, pouzdanosti, ponašanja, lokacije ili kretanja.

**Rukovalac** je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade.

**Obradivač** je fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca.

## Koje podatke Banka prikuplja i obrađuje?

Banka u svom poslovanju obrađuje podatke o ličnosti u svrhu sklapanja i izvršenja ugovornog odnosa sa klijentom, kao i u cilju ispunjavanja obaveza određenih zakonom i drugim propisima. Realizacija poslovnog odnosa sa Bankom nije moguća bez prikupljanja i obrade obaveznih i poslovno uslovljenih podataka.

Prva grupa podataka su oni koje je **Banka dužna da obrađuje na osnovu različitih propisa** koji uređuju njeno poslovanje (ispunjenje pravne obaveze Banke). To su identifikacioni podaci iz važeće identifikacione isprave, kao i ostali podaci koje je Banka obavezna prikupiti u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma i ostalim pozitivnim propisima, a to su: ime i prezime, adresa prebivališta i/ili boravišta, jedinstveni matični broj (JMBG), datum, mesto i država rođenja, državljanstvo/državljanstva, naziv i broj identifikacione isprave uz naziv i državu njenog izdavaoca, period važenja isprave, kao i važenje dozvole boravka, podaci koji se odnose na poresko prebivalište izvan RS i drugi podaci u skladu sa navedenim Zakonom. Ako obavljate poslovnu delatnost (preduzetništvo ili samostalna delatnost), osnovni podaci koje Banka prikuplja su i podaci iz nadležnog registra i to: naziv, adresa sedišta i matični broj.

Druga grupa podataka koje Banka obrađuje su **podaci čija je obrada neophodna za izvršenje ugovora** zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili za preduzimanje radnji, na zahtev lica na koje se podaci odnose, a pre zaključenja ugovora. Ovi podaci u konkretnom slučaju zavise od usluge/proizvoda koji se ugovara, odnosno koristi, pri čemu Banka strogo vodi računa o poštovanju principa “minimizacije podataka” (vrši obradu samo onih podataka o ličnosti koji su neophodni u navedenu svrhu obrade).

Za proizvode i usluge sa kreditnom izloženosti prema Banci nužni su podaci za upravljanje kreditnim rizicima od strane Banke, i to oni koji se odnose na podatke o imovinskom stanju klijenta, članova domaćinstva, primanjima i zaposlenju, a ako obavljate samostalnu delatnost, to su takođe i statusni podaci, finansijski podaci o poslovanju i slični podaci.

Podatak neophodan za izvršenje ugovora može biti i kontakt podatak, ukoliko je isti potreban za realizaciju usluge ili proizvoda Banke (npr. adresa elektronske pošte za netbanking uslugu ili broj mobilnog telefona za uslugu slanja SMSa o stanju/prometu po računuu).

**Kontakt podaci** su dobrovoljno dati podaci, koji služe da Vas Banka na najbrži i najjednostavniji način obavesti o činjenicama i događajima značajnim za proizvod i uslugu za koju ste iskazali interes ili koju koristite, te dostavi informacije/dokumentaciju na Vaš zahtev, osim ako nije drugačije ugovoreno ili je drugačije propisano kao pravna obaveza Banke. Ovi podaci su: adresa različita od adrese prebivališta i boravišta koju ste dostavili na osnovu zakona, broj telefona, broj mobilnog telefona, adresa e-pošte. Ukoliko obavljate samostalnu delatnost, ti podaci su i: adresa različita od adrese sedišta, ime i prezime kontakt osobe, broj telefona, broj mobilnog telefona, telefaksa i/ili adresa elektronske pošte.

## Osnov prikupljanja i obrade podataka o ličnosti

### 1. Realizacija poslovnog odnosa i ispunjenje obaveza određenih propisima

Banka podatke prikuplja neposredno od klijenta prilikom ugovaranja i iskazivanja interesa za usluge i proizvode, prilikom korišćenja proizvoda i usluga Banke (primer: prilikom korišćenja usluge platne transakcije), kao i prilikom bilo koje komunikacije klijenta sa Bankom (primer: poziv upućen kontakt centru).

U svrhu realizacije poslovnog odnosa, zatim prava i obaveza Banke određenih propisima, Banka podatke prikuplja i iz javno dostupnih registara/evencija, kao što su registar Agencije za privredne registre, Jedinstveni registar računa, Kreditni biro i slično.

### 2. Lični pristanak na obradu podataka

Na osnovu datog pristanka, Banka obrađuje podatke sadržane u izjavi o saglasnosti isključivo u svrhu ili za svrhe za koje je ta saglasnost data. Pristanak na obradu podataka o ličnosti za jednu ili više posebno određenih svrha daje se potpuno dobrovoljno, te davanje i opoziv pristanka na obradu ne utiče na ugovaranje korišćenja proizvoda i usluga Banke ili na realizaciju već ugovorenih proizvoda i usluga.

Obrada podataka na osnovu ličnog pristanka doprinosi kontinuiranom unapređenju kvaliteta proizvoda i usluga Banke, a posebno kvaliteta upravljanja Vašim ličnim finansijskim potrebama.

Pristanak na obradu podataka možete dati za jednu ili više tačno definisanih svrha obrade kao što su:

- Kreiranje posebnih ponuda/preporuka o proizvodima, uslugama i mogućnostima njihovog korišćenja (personalizovani marketing) kako biste kao klijent efikasnije upravljali svojim finansijama. Za navedenu svrhu, Banka obrađuje podatke na osnovu korišćenja proizvoda i usluga (na primer: podatak o stanju na računu, korišćenju kartica, podatke o dolascima u filijale Banke i sl). Navedena obrada podataka može uključivati izradu vašeg profila na temelju analize Vaših ličnih interesa, ponašanja i lokacije. Takvo profilisanje služi za predviđanje Vaših potreba kako bi Banka pravovremeno na njih reagovala odgovarajućom ponudom proizvoda, usluga ili davanjem preporuka.
- Povremeno informisanje o proizvodima i uslugama, pogodnostima, nagradnim igrama, novostima i promenama u poslovanju Banke, članica Erste Grupe i poslovnih partnera sa kojima možete ugovoriti saradnju preko Banke (direktni marketing), kako bi Vam na raspolaganju bile za Vas korisne informacije o poslovanju Banke, proizvodima i uslugama koji Vas mogu interesovati.
- Unapređenje proizvoda i usluga Banke prema vašim zahtevima i očekivanjima, a na osnovu rezultata povremenih istraživanja o vašem zadovoljstvu i iskustvu u vezi sa korišćenjem proizvoda i usluga Banke.

U svakom trenutku dat **pristanak za obradu podataka možete povući (opozvati)**, tako da Banka nakon toga više neće obrađivati Vaše podatke u svrhu za koju je pristanak bio dat.

Pristanak možete povući na način na koji je dat, u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem na adresu [dpo@erstebank.rs](mailto:dpo@erstebank.rs) ili neposredno, na šalteru Banke. Takođe možete povući i svoj pristanak samo delimično, npr. zatražiti da se slanje marketinškog materijala obavlja samo određenim kanalom komunikacije.

### 3. Legitimni interes Rukovaoca obradom podataka o ličnosti

Na osnovu ostvarivanja legitimnog interesa Banke, obrada podataka o ličnosti se može vršiti i u svrhu:

- Pregleda i analize podataka u cilju optimizacije potreba i ponude klijentima, kao i poboljšanje usluga koje Banka nudi;
- Realizovanja što adekvatnijeg i efikasnijeg upravljanja poslovanjem i omogućavanje daljeg razvoja usluga i proizvoda;
- Omogućavanja IT bezbednosti i IT poslovanja banke;
- Daljeg razvoja funkcionalnosti naših servisa, poput aplikacija;
- Obezbeđivanje zaštite klijenata i zaposlenih, kao i za obezbeđenje imovine banke i za sprečavanje i istragu zloupotreba;
- Preduzimanje aktivnosti (u koje spadaju i procene podataka npr. platnih transakcija) za praćenje i sprečavanje prevarnih transakcija, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma i krivičnih dela;
- Video nadzora 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.

### Automatizovano donošenje pojedinačnih odluka i profilisanje

Banka u odnosu na poslovni odnos sa klijentom ne koristi automatizovano pojedinačno donošenje odluka kojom se proizvode negativne pravne posledice po to lice.

Za klijente koji koriste proizvode i usluge sa kreditnom izloženošću, Banka ima zakonsku obavezu u skladu sa Zakonom o bankama i relevantnim podzakonskim aktima, da izračunava kreditnu ocenu (rejting). Kreditna ocena određuje se upoređivanjem statističkih modela na temelju dostupnih podataka, između ostalog, podataka prikupljenih od klijenta, podataka o proizvodima i uslugama koje klijent koristi, kao i urednosti u podmirivanju obaveza.

### Podaci punomoćnika, zakonskih zastupnika i stvarnih vlasnika pravnih lica

Banka je obavezna prikupiti i obrađivati identifikacione podatke sa važeće identifikacione isprave i ostale osnovne podatke, direktno u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, za punomoćnika klijenta, zakonskog zastupnika klijenta maloletne osobe / osobe pod starateljstvom, zakonskog zastupnika pravnog lica; te za stvarnog vlasnika klijenta pravnog lica i osobe koja obavlja samostalnu delatnost i to: ime i prezime, adresa prebivališta i/ili boravišta, JMBG, datum, mesto i država rođenja, naziv i broj identifikacione isprave uz naziv i državu njenog izdavaoca, državljanstvo/državljanstva i druge podatke propisane ovim zakonom.

Bez navedenih podataka, Banka nije u mogućnosti da realizuje poslovni odnos putem punomoćnika ili zakonskog zastupnika, odnosno poslovni odnos sa pravnim licem ili osobom koja obavlja samostalnu poslovnu delatnost.

### Obrada i zaštita podataka o ličnosti se zasniva na sledećim načelima:

- Načelo zakonitosti, poštenja i transparentnosti
- Načelo ograničenja u odnosu na svrhu obrade
- Načelo minimizacije podataka (dozvoljeno je obrađivati samo one podatke koji su očigledno potrebni i primereni za postizanje zakonske svrhe obrade);
- Načelo tačnosti (uključuje i obavezu ažuriranja, ispravke i brisanja netačnih podataka)
- Načelo ograničenja čuvanja (čuvanje podataka samo u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade)
- Načelo integriteta i poverljivosti (odgovarajuća zaštita, IT; tehničke, organizacione i kadrovske mere).

## Kome Banka dostavlja podatke?

Pojedine procese obrade podataka Banka obavlja koristeći usluge pružaoca usluga, uz primenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mera zaštite podataka o ličnosti, npr. pružaoca IT usluga, usluga arhiviranja, ispisa i slanja dopisa klijentima, pružaoca usluga procesiranja kartičnih transakcija, pružaoca usluga izrade (personalizacije) kartica i PIN-ova itd.

Pružaoци usluga za Banku kao rukovaoca obrade deluju u odnosu na podatke o ličnosti kao obrađivači, te Banka vodi računa da su ti pružaoци usluga uvek iz Republike Srbije, EU ili država koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, a čime je osiguran najviši stepen zaštite podataka o ličnosti klijenata, shodno Zakonu o zaštiti podataka o ličnosti.

Banka ima pravo da podatke o ličnosti koji se odnose na lice, kao i podatke o njegovim povezanim licima, dokumentaciju koja se odnosi na lice, kao i druge podatke, prosledi:

- Članovima svojih organa, svojim akcionarima, članicama Erste Grupe, čiju ažuriranu listu možete pronaći na sledećoj web stranici: <https://www.erstegroup.com/en/about-us>
- Spoljnom revizoru Banke,
- Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije,
- Narodnoj banci Srbije,
- Drugim državnim organima i licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima, a u skladu sa Zakonom o bankama
- Trećim licima sa kojima Banka ima zaključen Ugovor koji reguliše postupanje sa poverljivim podacima, a sve isključivo u skladu sa gore navedenim načelima.

## Sigurnost obrade podataka

Banka takođe sprovodi niz tehničkih, kadrovskih i organizacionih mera zaštite kako bi obezbedila odgovarajući stepen sigurnosti obrade Vaših podataka, a u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

## Rok čuvanja podataka o ličnosti

Banka će podatke o ličnosti koji su prikupljeni u cilju izvršenja prava i obaveza iz poslovnog odnosa obrađivati dok traje poslovni odnos Banke sa licem na koje se podaci odnose, osim u slučajevima kada je Banka u obavezi da podatke čuva i ograničeno vreme nakon okončanja poslovne saradnje sa licem na koje se podaci odnose, a na osnovu zakona, pristanka lica na koje se podaci odnose ili legitimnog interesa Banke (npr. u slučaju eventualnog spora lica na koje se podaci odnose i Banke).

Podaci o ličnosti koji se obrađuju isključivo po osnovu pristanka lica na koje se ti podaci odnose, obrađuju se samo u onom roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade za koju je pristanak dat, odnosno do opoziva pristanka od strane lica na koje se podaci odnose.

## Prava lica na koje se podaci odnose u vezi sa obradom podataka o ličnosti

Lice na koje se podaci odnose ima **pravo na pristup** podacima o ličnosti koji se obrađuju od strane Banke.

U slučajevima predviđenim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, lice na koje se podaci odnose ima **pravo da zahteva ispravku, ažuriranje, brisanje podataka**, kao i ograničenje **obrade**. Lice na koje se podaci odnose, pod uslovima određenim Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, ima **pravo na prenosivost podataka** o ličnosti, odnosno

pravo da podatke koje je prethodno dostavilo Banci primi od nje, a radi prenosa drugom rukovaocu, kao i pravo da podaci o njemu budu neposredno preneti drugom rukovaocu od strane Banke, ukoliko je to tehnički izvodljivo i ukoliko je, u skladu sa procenom Banke, obezbeđen potreban standard bezbednosti prenosa podataka o ličnosti.

Ako smatra da je to opravdano u odnosu na posebnu situaciju u kojoj se nalazi, lice čiji se podaci obrađuju ima pravo da u svakom trenutku podnese Banci kao rukovaocu **prigovor na obradu** njegovih podataka o ličnosti, koja se vrši u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, uključujući i profilisanje koje se zasniva na tom zakonu.

Zahtev za ostvarivanje svojih prava klijent, odnosno lice čiji se podaci obrađuju, podnosi Banci u pisanoj formi, putem redovne pošte, elektronskim putem na [dpo@erstebank.rs](mailto:dpo@erstebank.rs) ili [zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs](mailto:zalbe.stanovnistvo@erstebank.rs) ili neposredno, na šalteru Banke uz popunjavanje određene forme za predmetni zahtev.

Banka je dužna da klijentu, odnosno licu čiji se podaci obrađuju, pruži informacije o postupanju na osnovu njenog/njegovog zahteva najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana, ako je to neophodno.

Ako Banka ne postupi po zahtevu lica čiji se podaci obrađuju, dužna je da o razlozima za nepostupanje obavesti to lice bez odlaganja i u zakonskom roku i da ga pouči o **pravu na podnošenje pritužbe Povereniku**, odnosno tužbe sudu.