

OPŠTE INFORMACIJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA (KLIJENTI)

NLB Banka a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: **Banka**) konstantno radi na unapređenju bankarskih usluga kako bi ih što bolje prilagodili potrebama i očekivanjima klijenata. U tom procesu, određeni lični podaci koji se prikupljaju i obrađuju omogućavaju pružanje relevantnijih informacija, efikasniju komunikaciju i kvalitetnije korisničko iskustvo.

Banka, kao kontrolor, obrađuje lične podatke koji se odnose na klijente Banke fizička lica i druga lica (npr: punomoćnici, zastupnici klijenata, potencijalni klijenti i sl.) čiji se podaci obrađuju u okviru pružanja bankarskih proizvoda i usluga. Obrada ličnih podataka se vrši u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik Bosne i Hercegovine", br. 12/2025 – u daljem tekstu: **Zakon**) i drugim propisima kojima se uređuju pitanja u vezi sa obradom ličnih podataka.

Privatnost klijenata i drugih lica je od izuzetnog značaja za Banku, te ista primjenjuje najviše standarde zaštite ličnih podataka, osiguravajući povjerljivost i integritet. Mjere zaštite uključuju, ali nisu ograničene na tehničke, organizacione, pravne i proceduralne mjere zaštite u skladu sa važećom regulativom.

Zaposleni Banke su obavezni da poštuju povjerljivost podataka klijenata, a bezbjednost podataka je takođe osigurana i internim aktima Banke za zaštitu povjerljivih informacija i ličnih podataka.

U cilju transparentne obrade ličnih podataka i uvažavajući istoimeno načelo, Banka pruža opšte informacije u vezi sa obradom ličnih podataka, zaštitom ličnih podataka i pravima lica koja se tiču obrade.

1. OSNOVNI POJMOVI

Lični podatak - svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi.

Nosilac podataka - fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili čiji se identitet može utvrditi, posredno ili neposredno, posebno pomoću identifikatora kao što su ime, identifikacioni broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili pomoću jednog ili više faktora svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet tog lica;

Obrada ličnih podataka - svaki postupak ili skup postupaka koji se obavlja na ličnim podacima ili na skupovima ličnih podataka, automatizovanim ili neautomatizovanim sredstvima, kao što su prikupljanje, evidentiranje, organizacija, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženja, ostvarivanje uvida, upotreba otkrivanje prenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombinovanje, ograničenje, brisanje ili uništavanje (u daljem tekstu: **obrada**).

Kontrolor - fizičko ili pravno lice, javni organ ili nadležni organ koji samostalno ili s drugim određuje svrhe i sredstva obrade ličnih podataka.

Obrađivač - fizičko ili pravno lice, javni organ koji obrađuje lične podatke u ime kontrolora podataka.

2. PODACI O BANCIMA KAO KONTROLORU I KONTAKT PODACI SLUŽBENIKA ZA ZAŠTITU LIČNIH PODATAKA

NLB Banka a.d. Banja Luka
Milana Tepića 4
78 000 Banjaluka
www.nlb-rs.ba
nlbinfo@nlb-rs.ba

Banka je interno uspostavila poziciju i imenovala **službenika za zaštitu ličnih podataka (eng. DPO)**.

Banka će razmotriti vaše upite u vezi obrade ličnih podataka i omogućiti vam ostvarivanje vaših prava propisanih Zakonom. U tu svrhu možete nas kontaktirati na sljedeći način:

- slanjem e-maila na adresu: dpo@nlb-rs.ba;
- slanjem pismena na adresu sjedišta Banke: Milana Tepića 4, 78000 Banja Luka, Republika Srpska/BiH – sa naznakom „za DPO“;
- putem telefona: [0800 50510](tel:080050510).



3. PRAVNI OSNOV I SVRHA OBRADE PODATAKA

Pravni osnovi za obradu podataka propisani su Zakonom i Banka je dužna da za svaku svrhu obrade odredi i pravni osnov po kome se ta obrada vrši.

Svrha u koju Banka obrađuje lične podatke zavisi od vrste proizvoda i usluga za koju nosioci podataka apliciraju ili koji su ugovoreni. Ti podaci se obrađuju za ispunjenje svrhe u koju se prikupljaju.

U skladu sa ovim, u nastavku se nalaze pravni osnovi i svrhe obrade na osnovu kojih Banka obrađuje lične podatke:

a) Izvršenje ugovora ili predugovornih obaveza

Obrada podataka neophodna je za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju proizvoda i/ili usluga Banke (npr. otvaranje računa, aktivacija i korišćenje platnih kartica, odobravanje kredita, depozita, obrada naloga za izvršenje plaćanja, uplata i isplata i trajni nalozi, korišćenje elektronskih servisa Banke, slanje propisanih obavještenja, naplata neizmirenih potraživanja) ili kako bi Banka preduzela određene radnje prije zaključenja ugovora (npr. obrada zahtjeva za uspostavljanje poslovnog odnosa sa Bankom, izrada ponude kredita i sl.). Ako nosilac podataka odbije da pruži podatke potrebne za ovu svrhu, Banka neće biti u mogućnosti da zaključi ugovor ili da mu pruži traženu uslugu.

b) Poštovanje pravnih obaveza Banke kao kontrolora

Banka obrađuje lične podatke u svrhu ispunjenja obaveza propisanih zakonima i podzakonskim propisima čiji je Banka obveznik, (npr. propisi kojima se uređuje rad banaka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, unutrašnji platni promet, devizno poslovanje, upravljanje rizicima) kao i u svrhu ispunjavanja zahtjeva nadležnih državnih organa, rješavanja prigovora, primjena poreskih propisa i dr. Za obradu podataka koja je nužna radi poštovanja zakona i izvršavanja propisanih obaveza Banke nije potrebna saglasnost nosioca podataka.

c) Ostvarivanje legitimnog interesa Banke ili treće strane

U određenim slučajevima obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, uz vođenje računa da interesi Banke ne pretežu nad interesima ili pravima i slobodama lica čije podatke obrađuje. Banka obradu podataka zasniva na legitimnom interesu npr. u sljedećim situacijama a radi:

- komunikacije sa klijentima radi pružanja informacija, tehničke podrške, bezbjednosnih obavještenja i unapređenja korisničkog iskustva;
- istraživanja zadovoljstva klijenta Bankom i njenim proizvodima i uslugama, odnosno zadovoljstvo klijenata nakon zaključene usluge ili korištenja proizvoda, a radi unapređenja samih proizvoda i usluga koje nudi Banka;
- planiranja, praćenja i analize realizacije prodajnih aktivnosti bankarskih proizvoda u cilju unapređenja prodaje, optimizacije procesa i donošenja poslovnih odluka;
- praćenja i očuvanje bezbjednosti u poslovnim prostorijama Banke radi upravljanja kretanjem posjetilaca u objektima Banke (ili službenih posjeta i drugih osnova u Centrali i Filijali 1 Banja Luka), a koji pružaju usluge Banci po raznim osnovama te radi sprečavanja neovlaštenog kretanja i eventualnog činjenja krivičnog djela;
- prijema, evidentiranja i razmatranja zahtjeva za donacije, kao i radi donošenja odluke i realizacije davanja donacija od strane Banke;
- obrada podataka za svrhu segmentacije klijenata sa ciljem nuđenja proizvoda i usluga koje bolje odgovaraju potrebama i željama pojedinih kategorija klijenata i dr.

Za obradu podataka po osnovu legitimnog interesa nije potrebna saglasnost nosioca podataka ali on ima pravo da u bilo kom trenutku podnese zahtjev za ostvarivanje svojih prava na način opisan u tački 11. ovih Opštih informacija.

d) Saglasnost nosioca podataka na obradu podataka

Za jednu ili više posebno određenih svrha, Banka vrši obradu podataka na osnovu date saglasnosti izričitog pristanka nosioca podataka. U ovim situacijama će nosiocima podataka biti svrha obrade biti predložena prilikom pribavljanja saglasnosti i to:

- obrada podataka u svrhu organizacije i sprovođenja nagradne igre, uključujući identifikaciju i kontaktiranje dobitnika, dodjelu i uručenje nagrada;
- obrada podataka u svrhu direktnog marketinga, uključujući profilisanje radi kreiranja i dostavljanja personalizovanih ponuda, informacija o proizvodima, uslugama i pogodnostima koje su prilagođene vašim interesima i potrebama.

Uskraćivanje saglasnosti na obradu ne utiče na izvršenje ugovora zaključenog sa Bankom, sprovođenje njenih propisanih obaveza, niti obradu zasnovanu na legitimnom interesu Banke ili trećeg lica, osim u slučajevima kada je zakonom propisano da je za izvršenje određenih obaveza saglasnost neophodan uslov.

Saglasnost se može opozvati u svakom trenutku, podnošenjem zahtjeva za opoziv saglasnosti u skladu sa tačkom 11. ovih Opših informacija.

e) Lični podaci koje Banka obrađuje u ulozi obrađivača

Osim kao Kontrolor obrade, Banka obrađuje i određene lične podatke kao obrađivač po osnovu ugovora kojim su joj treća lica povjerila određene poslove obrade ličnih podataka (npr. kao zastupnik u osiguranju i sl.). U tim slučajevima Banka obrađuje podatke isključivo po nalogu i uputstvima koje je saglasno Zakonu dobila od Kontrolora podataka.

4. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRAĐUJU

Osnovni lični i identifikacioni podaci iz ličnog i drugih dokumenata: ime i prezime, ime oca, bračni status, datum, mjesto i država rođenja, pol, JMBG, podaci o identifikacionom dokumentu, oznaka rezidentnosti, kao i dr. Identifikacioni podaci se kod određenih proizvoda i usluga prikupljaju i od solidarnih dužnika, jemaca, založnih dužnika, zakonskih zastupnika, punomoćnika i sl.

Kontakt podaci: adresa, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona, e-mail adresa i dr.

Finansijski podaci: Broj računa, IBAN, status računa, broj ugovora, očekivani mjesečni priliv/odliv, mjesečna primanja, dodatna primanja,

podaci o zaduženjima iz CRK (iznos, dospjele obaveze, datum početka i završetka, nivo rizika, naziv banke, broj partije), podaci o štednji (iznos, datum oročenja, period oročenja, broj partije), broj i status kartice, podaci o korišćenju kartica (datum i vrijeme transakcije, iznos, valuta, status autorizacije), podaci o limitima i promjenama statusa kartice, podaci o digitalnim novčanicima (status, tip uređaja), podaci za USA klijente.

Ostale vrste podataka: Stručna sprema, zanimanje, zvanje, politička izloženost (PEP status), svrha otvaranja računa, podaci iz FATCA/CRS upitnika, kao i druge vrste podataka koji proizilaze iz pružanja bankarskih proizvoda i usluga i koji su potrebni za iste.

5. NAČIN PRIKUPLJANJA LIČNIH PODATAKA

Banka prikuplja podatke direktno od nosioca podataka i indirektno od nadležnih institucija ili drugih izvora (npr. javni registri, informacije koje su javno dostupne i slično).

6. PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI

Pristup ličnim podacima koje Banka obrađuje imaju:

- Unutar Banke** – zaposleni u okviru Banke koji u skladu sa prirodom posla i djelokrugom rada organizacione jedinice moraju imati pristup tim podacima u cilju ispunjenja ugovornih i zakonskih obaveza, kao i ostvarenja legitimnih interesa Banke i trećih lica, članovi organa upravljanja i nadzora Banke;
- NLB d.d. Ljubljana kao Matična Banka bankarske grupe i njihovi nadzorni organi** – kojima Banka dostavlja lične podatke, radi obavljanja redovnih poslova Banke, ispunjavanja obaveza iz ugovora sa klijentima, ispunjavanja zakonskih obaveza, ispunjavanja drugih ugovornih obaveza i radi realizacije ugovora, te ostvarivanja legitimnih interesa Banke itd.
- Državni/republički organi i institucije** – (npr. CBBIH, ABRS, IRBRS, Poreska uprava, sudovi i dr.) kojima se podaci dostavljaju radi ispunjavanja zakonskih obaveza, kao i za potrebe vođenja sudskog postupka i sl. te druga pravna lica kada je to zakonom propisano kao obavezno;

d) Pružaoci usluga za Banku/obrađivači kojima su eksternalizovane određene aktivnosti Banke ili koji pružaju usluge neophodne za realizaciju ili su u vezi sa ugovornim odnosom između nosioca podataka i Banke, kao i za ispunjavanje zakonskih obaveza ili ostvarivanje zakonitog legitimnog interesa Banke. Sa ovim licima Banka ima zaključen odgovarajući ugovor o poslovnoj saradnji koji uređuje i obradu podataka u skladu sa propisima. Primjeri takvih lica su društva za osiguranje, advokatske kancelarije, te pružaoci usluga za: održavanje IT sistema, bezbjednost lica i imovine, pružanje usluga posredovanja u naplati dospjelih potraživanja, usluge SWIFT-a i slično. Ovi pružaoci usluga/obrađivači i njihovi podizvođači/podobrađivači obavezni su da primjenjuju adekvatan nivo tehničkih i organizacionih mjera zaštite, uzimajući u obzir da lični podaci predstavljaju bankarsku tajnu, i da postupaju u ime Banke, isključivo po njenim instrukcijama. Banka omogućava pristup podacima samo obrađivačima koji garantuju zaštitu ličnih podataka u istoj mjeri kao da ih Banka obrađuje sama.

7. PRENOS LIČNIH PODATAKA U DRUGU DRŽAVU ILI MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU

Banka obrađuje lične podatke na teritoriji Bosne i Hercegovine, a njihov prenos u druge države ili međunarodne organizacije vrši se kada je to neophodno za izvršenje ugovora ili naloga klijenta (npr. korišćenje debitnih i kreditnih kartica koje uključuje međunarodne kartičarske organizacije), radi ispunjavanja zakonskih obaveza Banke ili ostvarivanja zakonitih legitimnih interesa Banke. Takav prenos se obavlja prema obrađivačima i podobrađivačima koji postupaju u ime Banke i sa kojima su zaključeni ugovori koji uređuju obradu podataka u skladu sa važećim propisima ili trećim strana (Matična banka-NLB d.d. Ljubljana). Prenos se vrši u države članice Evropske unije koje obezbjeđuju adekvatan nivo zaštite ličnih podataka, kao i u države regiona – Republiku Srbiju i Republiku Sjevernu Makedoniju, koje su potpisnice Konvencije 108+ (Protokol CETS 223) i za koje je utvrđeno da obezbjeđuju adekvatan nivo zaštite, uz primjenu svih odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera zaštite.

8. AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA, UKLJUČUJUĆI PROFILISANJE

U nekim slučajevima Banka primjenjuje automatizovano donošenje odluka, uključujući izradu profila u svrhu procjene izvršenja ugovora između nosioca podatka i Banke, na primjer pri odobrenju dopuštenog prekoračenja po računu, kreditne kartice i gotovinskog kredita, te u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma, pri izradi modela analize rizika pranja novca.

U slučaju automatizovanog donošenja odluke nosilac podataka ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatizovanoj obradi, odnosno ima pravo zatražiti ljudsku intervenciju od Banke kako bi izrazio svoje stajalište i osporio odluku.

9. BEZBJEDNOST LIČNIH PODATAKA

Banka ima definisano upravljanje bezbjednošću informacija na visokom nivou, što podrazumijeva primjenu najboljih praksi koje proizilaze iz međunarodno priznatih standarda, kao što su ISO/IEC 27001, ISO/IEC 27002, CIS i dr. Pored toga, Banka sve lične podatke tretira kao poslovnu i bankarsku tajnu, primjenjujući sve razumne i raspoložive tehničke i organizacione mjere zaštite u skladu sa zakonom i internim aktima.

10. PERIOD ČUVANJA LIČNIH PODATAKA

Period čuvanja ličnih podataka zavisi od pravne osnove i svrhe obrade svake kategorije podataka. Banka lične podatke prikupljene radi izvršenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa obrađuje do okončanja tog odnosa, a nakon prestanka u rokovima propisanim zakonom, najčešće deset godina (npr. prema Zakonu o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorizma i Zakonu o bankama i sl), na osnovu saglasnosti nosioca podataka (npr. do povlačenja saglasnosti) ili radi ostvarivanja zakonitog legitimnog interesa Banke, gdje se za svaki legitimni interes definiše zasebni rok čuvanja koji je potreban da se ispuni svrha obrade.

11. PRAVA NOSIOCA PODATAKA

a) Pravo na pristup ličnom podatku

Nosilac podataka ima pravo da od Banke zahtjeva potvrdu o tome da li se njegovi lični podaci obrađuju i, ako je to slučaj, odobrenje da pristupi svojim ličnim podacima i da dobije informacije o

obradi. Banka će na zahtjev dostaviti kopiju ličnih podataka koje obrađuje. Ako je zahtjev dostavljen elektronskim putem i ako nije drugačije zatraženo, Banka će informacije dostaviti u elektronskoj formi.

b) Pravo na ispravku

Nosilac podataka ima pravo da od Banke zahtjeva ispravku ličnih podataka koji su netačni ili dopunu nepotpunih podataka.

c) Pravo na brisanje

Nosilac podataka ima pravo da od Banke zahtjeva brisanje svojih ličnih podataka ako su ispunjeni uslovi propisani Zakonom (npr. ako je ispunjena svrha zbog koje su prikupljeni, ako je povučena saglasnost za obradu, a ne postoji zakonski osnov za obradu). Banka ne može brisati lične podatke: ako je obaveza njihove obrade propisana zakonom ili je obrada obavezna iz razloga zaštite javnog interesa (npr. postupanja po nalogu državnog organa) ili je neophodna za pokretanje, podnošenje ili odbranu nekog pravnog zahtjeva (npr. podnošenje tužbe sl.).

d) Pravo na ograničenje obrade

Nosilac podataka ima pravo da od Banke zahtjeva ograničenje obrade svojih ličnih podataka u slučajevima propisanim Zakonom (npr. ako je osnovano osporena tačnost ličnih podataka ili zakonitost obrade, ukoliko lični podaci više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe obrade, ako je podnijet prigovor na obradu, a u toku je procjenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Banke preteže nad interesima lica koje je zahtjev podnijelo).

e) Pravo na prenosivost podataka

Nosilac podataka ima pravo od Banke tražiti da preuzme lične podatke u strukturisanom, uobičajeno upotrebljivom i mašinski čitljivom obliku (npr. na računaru) i da prenosi taj lični podatak drugom kontroloru bez ometanja od strane Banke ako su zajedno ispunjeni uslovi: (a) obrada je zasnovana na saglasnosti ili je neophodna za izvršenje ugovora i (b) obrada se vrši automatski. Ovo pravo obuhvata i mogućnost da se zahtjeva da Banka lične podatke neposredno prenese drugom kontroloru ako je to tehnički izvodljivo.

f) Pravo na prigovor

U bilo kom trenutku nosilac podataka ima pravo Banci podnijeti prigovor na obradu ličnih podataka zasnovanu na legitimnom interesu ili koja je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu. Nakon podnošenja prigovora Banka će obustaviti dalju obradu tih podataka, osim ako

postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji prevladavaju nad interesima ili slobodama nosioca podataka ili ako se obrada obavlja u svrhu pokretanja, podnošenja ili odbrane od pravnog zahtjeva (npr. podnošenje tužbe, protivtužbe i slično).

Ukoliko se lični podatak obrađuje za potrebe direktnog marketinga, nosilac podataka ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor na obradu ličnog podatka koji se odnosi na njega, za potrebe takvog marketinga, uključujući i profilisanje, u mjeri u kojoj je ono povezano sa direktnim marketingom.

g) Pravo na osporavanje odluke donešene u procesu automatizovanog odlučivanja, uključujući profilisanje

Ukoliko smatra da su mu prava narušena odlukom donetom u automatizovanom procesu odlučivanja, nosilac podataka ima pravo da ospori takvu odluku, da izrazi svoj stav i da zahtjeva da se odluka preispita uz učešće ovlašćenog zaposlenog u Banci.

h) Pravo na prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka BiH

Nosilac podataka ima pravo da podnese prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka, ukoliko smatra da se obrada njegovih ličnih podataka sprovodi suprotno odredbama Zakona o zaštiti ličnih podataka.

Nosilac podataka ima pravo na djelotvorno pravno sredstvo protiv Banke kao kontrolora podataka, odnosno ima pravo na sudsku zaštitu ako smatra da su zbog obrade ličnih podataka prekršena njegova prava iz Zakona o zaštiti ličnih podataka, ne dovodeći u pitanje drugu upravnu ili vansudsku pravnu zaštitu, shodno odredbama člana 110. Zakona o zaštiti ličnih podataka.

i) Ostvarivanje prava

U cilju ostvarivanja svojih prava u vezi sa obradom ličnih podataka, Nosioci podataka se mogu obratiti Banci popunjavanjem i dostavljanjem Zahtjeva za ostvarivanje prava u skladu sa instrukcijama iz samog Zahtjeva. Zahtjev za ostvarivanje prava se može preuzeti u bilo kojoj poslovnici Banke ili na internet stranici Banke.

Banka će vas bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva, obavijestiti o preduzetim radnjama. Taj rok se može po potrebi produžiti za 60 dana, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva, o čemu vas je Banka dužna obavijestiti u roku od 30 dana

od dana zaprimanja zahtjeva uz navođenje razloga za odgađanje.

naročito ako se učestalo ponavljaju, Banka može naplatiti naknadu nužnih administrativnih troškova pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtjevu ili odbiti da postupi po zahtjevu.

Mjere koje Banka preduzme u vezi sa ostvarivanjem prava lica su besplatne. Samo u slučaju neosnovanih ili pretjeranih zahtjeva, a

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo da vrši izmjenu i ažuriranje ovih Opštih informacija. Ažurirana verzija ovih Opštih informacija će uvijek biti objavljena na internet stranici Banke, gde će se nosioci podataka moći da upoznaju i informišu sa ažuriranim sadržajem Opštih informacija i iste će uvijek biti dostupne u poslovnici na zahtjev nosioca podataka.

Prelazni period za punu primjenu definisanih prava u tački 11. ovih Opštih informacija jeste dvije godine od dana stupanja na snagu Zakona o zaštiti ličnih podataka, odnosno do 08.03.2027. godine.