



OPŠTE INFORMACIJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA (MKLIK I EKLIK)

NLB Banka a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: **Banka**), kao kontrolor, obrađuje ličnih podataka klijenata za digitalne servise mKlik mobilno bankarstvo i eKlik elektronsko bankarstvo (u daljem tekstu zajedno kao: **klijenti**) u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka ("Službeni glasnik BiH", br. 12/2025 – u daljem tekstu: **Zakon**) i drugim propisima kojima se uređuju pitanja u vezi sa obradom ličnih podataka.

Privatnost klijenata 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.

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

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

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

Banka pored podataka koje je prikupila direktno od nosioca podataka prilikom ugovaranja bankarskih usluga i servisa, podatke prikuplja i kroz korišćenje aplikacija za mobilno i elektronsko bankarstvo tj. njihovih funkcija zajedno sa podacima koji se od lica prikupljaju u svakodnevnom poslovanju sa Bankom.



4. SVRHA I PRAVNI OSNOV OBRADE PODATAKA

Banka je dužna da za svaku svrhu obrade odredi i pravni osnov koji je propisan Zakonom. U skladu sa ovim, u nastavku se navodi svrha i pravni osnov obrade ličnih podataka:

a) Izvršenje ugovora ili predugovornih obaveza

Obrada podataka neophodna je za zaključenje i izvršenje ugovora sa klijentima u svrhu aktivacija i korištenja digitalnih servisa mKlik mobilnog bankarstva i eKlik elektronskog bankarstva, fraud monitoringa. 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.

5. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRADJUJU

Osnovni lični i identifikacioni podaci: ime i prezime, JMBG, adresa prebivališta i/ili boravišta, BANK ID kao i dr. Identifikacioni podaci se kod određenih proizvoda i usluga prikupljaju i od zakonskih zastupnika pravnih lica, punomoćnika i sl.

Kontakt podaci: broj mobilnog telefona, e-mail adresa i sl.

Podaci o proizvodima banke: naziv i broj računa ili partije, detalji o deviznom računu, o računu štednje, depozita, kredita, o kartici i sl.

Finansijski podaci: stanje, promet i visina limita na računu, stanje i promet deviznog računa, stanje i promet štednog računa, stanje depozita, promet kredita i stanje kredita, promet i visina limita na kartici i sl.

Ostale vrste podataka: podaci o korištenju digitalnih servisa (prijava i otvaranje, izdavanje aktivacionih kodova, omogućavanje kartice za internet plaćanje, blokada/deblokada kartice, promjena kartičnih limita, nalozi) i sl.

6. PRISTUP LIČNIM PODACIMA

Pristup ličnim podacima koje Banka obrađuje imaju:

a) **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 Banke.

b) **NLB d.d. Ljubljana kao Matična banka Bankarske grupe i njihovi nadzorni organi** –radi obavljanja redovnih poslova Banke, ispunjavanja zakonskih obaveza, ostvarivanja legitimnih interesa Banke (izvještavanje).

c) **Pružaoци usluga za Banku/obrađivači**, samo kojima su eksternalizovane određene aktivnosti Banke, i sa kojima je zaključen odgovarajući ugovor o poslovnoj saradnji koji uređuju i obradu podataka u skladu sa propisima (npr. podrška softverskog rješenja u vezi sa mobilnim i elektronskim bankarstvom od IT partnera i sl.). Ovi obrađivači i njihovi podobrađivači su obavezni da primjenjuju adekvatan nivo tehničkih i organizacionih mjera zaštite, uzimajući u obzir da lični podaci predstavljaju bankarsku tajnu. Banka omogućava pristup podacima samo onim 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, te radi ispunjavanja zakonitih legitimnih interesa Banke (izvještavanja prema Matičnoj banci grupacije). Takav prenos se obavlja prema obrađivačima i podobrađivačima kojima su eksternalizovane određene aktivnosti Banke, i sa kojima su zaključeni ugovori koji uređuju obradu podataka u skladu sa važećim propisima. Pomenuti prenos se vrši u države članice Evropske unije koje obezbjeđuju adekvatan nivo zaštite ličnih podataka, kao i u Republiku Srbiju, koja je potpisnica Konvencije 108+ (Protokol CETS 223) i za koju je utvrđeno da obezbjeđuje adekvatan nivo zaštite ličnih podataka.

U drugim slučajevima ukoliko dođe do potrebe za prenosom ličnih podataka u drugu državu ili u

međunarodnu organizaciju, isti će se vršiti uz poštovanje svih obaveza definisanim poglavljem IV. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

8. AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA, UKLJUČUJUĆI IZRADU PROFILA

Banka obrađuje lične podatke bez korišćenja alata za automatizovano donošenje odluka, na način kojim se obezbeđuje bezbjednost i poverljivost podataka.

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

Lični podaci se obrađuju sve dok traje poslovni odnos Banke sa nosiocem podataka, kao i u slučajevima kada je Banka u obavezi da podatke čuva i nakon okončanja poslovne saradnje sa nosiocem podataka, a na osnovu zakona (npr. Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma propisuje obavezu čuvanja podataka i dokumentacije najmanje deset godina od datuma prestanka poslovnog odnosa).

11. PRAVA KANDIDATA

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 ličnih 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 ličnog podatka

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 pravnih zahtjeva (npr. podnošenje tužbe, protivtužbe i slično).



g) 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.

h) Ostvarivanje prava

U cilju ostvarivanja svojih prava u vezi sa obradom ličnih podataka, Nosioци podataka se mogu obratiti Banci popunjavanjem i dostavljanjem Zahtjeva za

ostvarivanje prava u skladu sa instrukcijama iz samog Zahtjeva. Zahtev 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.

Mjere koje Banka preduzme u vezi sa ostvarivanjem prava lica su besplatne. Samo u slučaju neosnovanih ili pretjeranih zahtjeva, a naročito ako se učestalo ponavljaju, Banka može naplatiti naknadu nužnih administrativnih troškova pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtjevu ili odbiti da postupi po zahtjevu.

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, gdje će nosioci podataka moći da se 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.