OPŠTE INFORMACIJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA U DIGITALNIM KANALIMA BANKE

NLB Banka a.d. Banja Luka (u daljem tekstu: **Banka**), kao kontrolor, obrađuje lične podatke klijenata kroz digitalne servise: mKlik - mobilno bankarstvo, eKlik - elektronsko bankarstvo i NLB Pay - digitalni novčanik (u daljem tekstu zajedno kao: **digitalni servisi**) 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.

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

2. PODACI O BANCI KAO KONTROLORU 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.

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.

Takođe, u zavisnosti od digitalnog servisa i funkcionalnosti koje nosilac podataka koristi, podaci se mogu prikupljati i prilikom registracije i aktivacije servisa, digitalizacije platnih kartica i korišćenja digitalizovanih kartica i drugih platnih funkcionalnosti.

U cilju bezbjednog korišćenja aplikacije i uređaja na kojem je instalirana, Banka prati i analizira rizike u realnom vrijemenu, kao što su obrasci ponašanja nosioca aplikacije, informacije o neobičnim pristupima aplikaciji ili neobičnim lokacijama pristupa, softveru ili instaliranim aplikacijama koje mogu predstavljati bezbjednosni rizik.

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 aktivacije i korištenja digitalnih servisa mKlik mobilnog bankarstva, eKlik elektronskog bankarstva i NLB Pay digitalnog novčanika.

U zavisnosti od digitalnog servisa i funkcionalnosti koju nosilac podataka koristi, obrada ličnih podataka može se vršiti i u svrhu registracije i aktivacije servisa, provjere autentičnosti pristupa, digitalizacije platnih kartica i kreiranja tokena, sprovođenja i praćenja platnih transakcija, kao i izvršavanja drugih zahtjeva nosioca podataka u vezi sa korišćenjem digitalnih servisa.

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) 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 radi: smanjenja rizika od zloupotreba i prevara u digitalnim bankarskim kanalima Banke (NLB Pay, mKlik, eKlik), procjene rizika korišćenja bankarskih aplikacija, zaštite imovine klijenata i Banke, te obezbjeđivanje sigurnog i pouzdanog funkcionisanja digitalnih servisa, kao i primjene sigurnosnih i antifraud mehanizama neophodnih za njihov rad.

5. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRAĐUJU

a) Izvršenje ugovora ili predugovornih obaveza Identifikacioni podaci: ime i prezime, ime i prezime korisnika kartice, JMBG (obaveza u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti), BANK ID, naziv i broj računa ili partije, broj kartice, kao i dr. identifikacioni podaci se kod određenih proizvoda i usluga prikupljaju i od zakonskih zastupnika pravnih lica, punomoćnika i sl.

Kontaktni i lokacijski podaci: broj mobilnog telefona, e-mail adresa, adresa prebivališta i/ili boravišta i sl.

Podaci o proizvodima Banke: detalji o deviznom računu, o računu štednje, depozita, kredita, o kartici i sl.
Kod funkcionalnosti koje uključuju digitalizaciju platne kartice mogu se obrađivati i vrsta kartice, status digitalizovane kartice, , datum važenja, jedinstveni identifikator, token i informacija koja kartica je osnovna.

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 uključujući podatke o prijavi i otvaranju, izdavanju aktivacionih kodova, omogućavanju kartice za internet plaćanje, blokadi/deblokadi kartice, promjeni kartičnih limita, nalozima i drugim funkcionalnostima. U zavisnosti od digitalnog servisa i funkcionalnosti koja se koristi, mogu se obrađivati i podaci o registraciji servisa, posljednjoj prijavi i drugi podaci koji nastaju prilikom korišćenja odgovarajućih funkcionalnosti.
.

b) Ostvarivanje legitimnog interesa Banke ili treće strane
U svrhu zaštite bezbjednosti korištenja bankarskih usluga, sprječavanja zloupotreba, otkrivanja prevara i unaprjeđenja funkcionisanja aplikacije, Banka može obrađivati određene tehničke identifikatore uređaja i aplikacije. Obrada se vrši kroz korišćenje funkcionalnosti na uređaju korisnika, kao i kroz razmjenu i obradu neophodnih tehničkih i sigurnosnih podataka u sistemima Banke i ugovornih obrađivača.
Kategorije identifikatora koje se koriste navedene su u nastavku.

Mobilna platforma - Android:
Anonimizovani identifikator korisnika; Opcioni blok podataka povezan sa anonimizovanim identifikatorom korisnika; Identifikator sesije korisnika; Kombinacija ključ-vrijednost po mjeri (atribut); IP adresa; Korisnik (kod); Kodiranje na uređaju; Jezik na uređaju; Parametri ekrana uređaja; Vremenska zona; Softver i procesori na korisničkom uređaju (CPU); Naziv paketa; Identifikator mobilnog pretplatnika; Jedinstveni identifikator mobilnog uređaja (IMEI); Identifikator mobilnog operatera; Naziv mobilnog operatera; Država mobilnog operatera; Serijski broj SIM kartice; Država SIM kartice; Identifikator mobilnog operatera SIM kartice; Naziv mobilnog operatera SIM kartice; Status SIM kartice; Verzija softvera za sortiranje; Identifikator GSM mrežne grupe; Identifikator hardverske opreme mobilnog uređaja;- URL adresa za MMS; Softver za obradu MMS poruka (MMS agent); Vrsta mobilnog telefona; Zastavica dostupnosti razmjene podataka; Zastavica režima rominga; Zastavica dostupnosti ICC kartice (čip kartice); Naziv paketa aplikacije za primanje SMS poruka; Model i proizvođač mobilnog telefona; Model matične ploče mobilnog uređaja; Bootloader mobilnog uređaja; Brend mobilnog uređaja; Naziv mobilnog uređaja; Prikazano ime mobilnog uređaja; Otisak uređaja (device fingerprint); Naziv čipa mobilnog uređaja; Host mobilnog uređaja; Identifikator mobilnog uređaja; Naziv proizvoda; Identifikator radijskog čipa mobilnog uređaja; Proizvođač akcelerometra; Naziv akcelerometra; Serijski broj mobilnog uređaja; ANDROID ID; Integrisano mjerenje akcelerometra; Serijski broj uređaja (ponovljeno); Wi-Fi MAC adresa; SSID Wi-Fi mreže; Identifikatori mobilne bazne stanice na koju je uređaj povezan; Koordinate uređaja na osnovu GPS/Glonass modula; Koordinate uređaja na osnovu mrežne konekcije; Identifikatori Wi-Fi pristupnih tačaka; Opis sertifikata i potpisanih paketa (aplikacije instalirane na uređaju); Zastavica za prikaz ekrana putem alata za udaljeni pristup; Aktivnost korisnika u zaštićenoj aplikaciji; Podaci iz senzora uređaja.

Mobilna platforma - iOS:
Anonimizirani identifikator korisnika; Opcioni blok podataka povezan sa anonimiziranim identifikatorom korisnika; Identifikator korisničke sesije; Kombinacija ključ-vrijednost po mjeri (atribut); IP adresa; Korisnik (kod); Kodiranje na uređaju; Jezik na uređaju; Parametri ekrana uređaja; Vremenska zona; Softver i procesori na uređaju korisnika (CPU); Naziv paketa; Identifikator mobilnog operatera; Naziv mobilnog operatera; Država mobilnog operatera; Wi Fi MAC adresa; Identifikator Wi Fi mreže (SSID); Informacije o prvim instaliranim aplikacijama; Tehnologija prenosa podataka; Podrška za flag za VoIP; Spisak instaliranih aplikacija; Koordinate uređaja na osnovu GPS/Glonass modula; Identifikatori Wi Fi pristupnih tačaka; Zastavica za prikaz ekrana uređaja putem alata za udaljeni pristup; Aktivnost korisnika u zaštićenoj aplikaciji; Podaci iz senzora uređaja; Informacije o uređaju; Baterija uređaja; instalirane tastature; Audio podaci; Proxy/VPN podaci; Podaci o aktivnim pozivima; Podaci o načinu autentikacije korisnika na tom uređaju; Podaci o uređaju.

WEB-platforma:
Anonimizovani identifikator korisnika; Opcioni blok podataka povezan sa Anonimizovani identifikatorom korisnika; Identifikator sesije korisnika; Kombinacija ključ-vrijednost po mjeri (atribut); IP adresa; Korisnik (kod); Kodiranje na uređaju; Jezik na uređaju; Parametri ekrana uređaja; Vremenska zona; Naziv paketa; Naziv mobilnog operatera; Država mobilnog operatera; Wi-Fi MAC adresa; SSID Wi-Fi mreže; Tehnologija prenosa podataka; Podrška za VoIP flag; Spisak instaliranih aplikacija; Koordinate uređaja na osnovu mrežne konekcije; Identifikatori Wi-Fi pristupnih tačaka; Zastavica za prikaz ekrana putem alata za udaljeni pristup; Aktivnost korisnika u zaštićenoj aplikaciji; Podaci iz senzora uređaja; Podaci o uređaju; Baterija uređaja; Instalirane tastature; Audio podaci; Proxy/VPN podaci; Podaci o aktivnim pozivima; Način autentifikacije korisnika na toj platformi; Podaci o uređaju (dodatni).

Obrađivač vrši procjenu rizika na osnovu prikupljenih tehničkih i sigurnosnih podataka, a rezultat procjene Banka koristi prilikom donošenja odluka o primjeni odgovarajućih sigurnosnih mjera i omogućavanju korištenja digitalnih servisa.

Podaci (rezultat) koje Banka prima nakon završene analize od strane Obrađivača:
ID sesije; ID korisnika; Procjena rizika (niska, srednja, visoka); Vrijeme (timestamp); IP adresa; Država i grad; Mobilni operater; Informacija o korištenom uređaju (poznat ili nepoznat uređaj); Veličina ekrana uređaja (za poređenje sa prethodnim sesijama).

c) Mobilna aplikacija, u zavisnosti od digitalnog servisa, dostupnih funkcionalnosti, vrste uređaja i operativnog sistema, može zahtijevati određene dozvole i/ili koristiti određene funkcionalnosti uređaja, isključivo u svrhu omogućavanja određenih funkcionalnosti:

1. pristup lokaciji - za funkcionalnosti koje zavise od lokacije, uključujući prikaz lokacija bankomata i poslovnica;
2. pristup kameri - za funkcionalnosti koje zahtijevaju fotografisanje ili skeniranje dokumenata;
3. pristup kontaktima - za funkcionalnosti koje zahtijevaju korišćenje kontakata, uključujući P2P plaćanje;
4. pristup notifikacijama - radi dostavljanja push i drugih obavještenja;
5. pristup računima na uređaju - radi obezbjeđivanja kompatibilnosti i pravilnog funkcionisanja odgovarajućih funkcionalnosti mobilne aplikacije;
6. korišćenje funkcionalnosti uređaja za biometrijsku autentifikaciju - kao alternativu unosu lozinke/PIN-a prilikom prijave ili autorizacije transakcija. Banka pri tome nema pristup biometrijskom obrascu korisnika, već koristi funkcionalnosti operativnog sistema uređaja radi potvrde identiteta;
7. pristup Internetu, Wi-Fi i drugim mrežnim konekcijama - radi komunikacije aplikacije sa sistemima potrebnim za pružanje digitalnog servisa;
8. pristup NFC funkcionalnosti - radi komunikacije mobilnog uređaja sa POS terminalom;
9. pristup Bluetooth funkcionalnosti - radi korišćenja identifikatora potrebnih za bezbjednosne funkcionalnosti po zahtjevu Mastercard;
10. pristup funkcionalnostima uređaja potrebnim za direktne telefonske pozive i sistemske pozadinske poruke u procesu digitalizacije kartice;
11. sprječavanje prelaska uređaja u stand-by režim kada je to potrebno za izvršenje određene funkcionalnosti, uključujući proces plaćanja;
12. kontrolu vibracije uređaja radi pružanja povratne informacije korisniku;
13. pristup sadržaju memorije/SD kartice kada je potreban za pohranu podataka;
14. pristup funkcionalnostima za prikaz i čitanje odgovarajućih obavještenja na uređaju.

.

Sve navedene dozvole, pristupi, funkcionalnosti i tehničke mogućnosti uređaja zavise od digitalnog servisa, dostupnih funkcionalnosti, vrste uređaja i operativnog sistema te se ne koriste nužno kod svakog digitalnog servisa. Ako korisnik ne odobri određenu dozvolu ili pristup, odnosno onemogući korišćenje određene funkcionalnosti uređaja, osnovni rad aplikacije neće biti onemogućen, osim kada je konkretna dozvola, pristup ili funkcionalnost neophodna za njen rad, dok funkcionalnost koja zavisi od te dozvole može biti nedostupna.

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) **Pružaoci usluga za Banku/obrađivači,** kojima su eksternalizovane određene aktivnosti Banke, i sa kojima je zaključen odgovarajući ugovor o poslovnoj saradnji koji uređuje i obradu podataka u skladu sa propisima (npr. podrška softverskog rješenja u vezi sa mobilnim i elektronskim bankarstvom od IT partnera, obrada podataka o uređaju i tehničkim okolnostima korištenja aplikacija

radi smanjenja rizika od zloupotreba i prevara u digitalnim bankarskim kanalima, procjena rizika korišćenja bankarskih aplikacija i obezbjeđivanja bezbjednog funkcionisanja digitalnih servisa Banke 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.

Takođe, kada je za pružanje određene funkcionalnosti digitalnog servisa potrebna digitalizacija platne kartice, određeni podaci mogu se dostavljati odgovarajućem kartičnom sistemu, uključujući Mastercard za Mastercard proizvode i VISA za VISA proizvode, radi generisanja digitalizovane kartice, odnosno stvaranja tokena i povezivanja tokena sa odgovarajućom platnom karticom.

Za potrebe statističke analize podataka o korišćenju mobilne aplikacije u anonimnom obliku, kao i za omogućavanje pozadinskih notifikacija, koristi se Firebase rješenje kompanije Google.

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 obezbjeđuje bezbjednost i povjerljivost podataka.

9. BEZBJEDNOST LIČNIH PODATAKA

Banka ima uspostavljen sistem upravljanja bezbjednošću informacija na visokom nivou, zasnovan na primjeni najboljih praksi i 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.

Banka i njeni ugovorni obrađivači primjenjuju odgovarajuće tehničke i organizacione mjere zaštite podataka, uključujući, gdje je to primjenljivo, kriptovanje (enkripciju) podataka tokom prenosa i čuvanja, kao i pseudonimizaciju podataka, kontrolu pristupa, evidentiranje aktivnosti i druge mjere zaštite radi sprječavanja neovlašćenog pristupa, izmjene, gubitka ili zloupotrebe podataka.

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 sprječavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti propisuje obavezu čuvanja podataka i dokumentacije najmanje deset godina od datuma prestanka poslovnog odnosa).

Određeni podaci koji se obrađuju u okviru antifraud i bezbjednosnih mehanizama obrađuju se i čuvaju kod ugovornog obrađivača isključivo u svrhu procjene rizika, sprječavanja zloupotreba i prevara te obezbjeđivanja bezbjednog funkcionisanja digitalnih servisa. Različite kategorije podataka imaju različite rokove čuvanja u zavisnosti od njihove svrhe.

Podaci o korisničkim sesijama koji nisu rezultirali bezbjednosnim upozorenjem čuvaju se do tri mjeseca.
Podaci o detektovanim bezbjednosnim događajima i upozorenjima čuvaju se do 12 mjeseci.
Određeni identifikatori uređaja (Device Fingerprint i povezani identiteti korisnika) se čuvaju tokom trajanja ugovornog odnosa sa pružaocem antifraud usluge.

11. PRAVA NOSILACA PODATAKA

a) Pravo na pristup ličnom podatku
Nosilac podataka ima pravo da od Banke zahtijeva 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 zahtijeva ispravku ličnih podataka koji su netačni ili dopunu nepotpunih ličnih podataka.

c) Pravo na brisanje
Nosilac podataka ima pravo da od Banke zahtijeva 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 zahtijeva 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 zahtijeva 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, 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.

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.