

OPŠTE INFORMACIJE O ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA

U NLB Banci kontinuirano razvijamo i unapređujemo svoje usluge sa ciljem da adekvatno odgovorimo na Vaše zahtjeve. Zbog toga nam prikupljanje i obrada nekih ličnih podataka omogućavaju brže i bolje prilagođavanje Vašim potrebama i željama, kroz efikasniju komunikaciju sa nama i bolje korisničko iskustvo.

Zaštita Vaše privatnosti nam je važna; zbog toga Vam želimo pomoći da razumijete koje Vaše lične podatke prikupljamo, zbog čega ih prikupljamo, kako ih upotrebljavamo, na koji način ih obrađujemo, koja su Vaša prava i kako ih možete ostvariti.

Lične podatke brižno čuvamo i štitimo, kako ne bi došlo do eventualnih neopravdanih otkrivanja podataka neovlašćenim licima. Obavezuje se da lične podatke nećemo prosljeđivati, posuđivati ili prodavati trećim licima bez prethodnog obavještenja i dobijanja Vašeg pristanka. U svim slučajevima ćemo se pobrinuti za adekvatne mjere zaštite i lične podatke ćemo obrađivati prije svega u okviru zakonskih pravnih osnova i izabranih namjena. Vašu saglasnost za obradu ličnih podataka dajete popunjavanjem zahtjeva prilikom početka poslovnog odnosa sa NLB Bankom.

1. Ko je odgovoran za upravljanje Vašim ličnim podacima?

Rukovalac Vaših ličnih podataka je: **NLB Banka AD Podgorica, Bul. Stanka Dragojevića 46, 81000 Podgorica (u daljem tekstu NLB Banka).**

2. Kome se možete obratiti za dodatna pojašnjenja ili informacije o obradi ličnih podataka, uključujući Vaša prava?

U NLB Banci je odgovorno lice za zaštitu ličnih podataka (DPO) dostupno putem:

- **elektronske pošte:** dpo@nlb.me ili
- **adrese:** NLB Banka AD Podgorica, Odgovorno lice za zaštitu ličnih podataka, Bul. Stanka Dragojevića 46, 81000 Podgorica.

3. Kada možemo obrađivati Vaše lične podatke?

3.1 Za zaključivanje i realizaciju ugovora sa Vama

U NLB Banci lične podatke obrađujemo sa ciljem pružanja pojedinačnih usluga banke i preduzimanja mjera prije zaključivanja ugovora, kao na primjer: otvaranje i vođenje računa, depozita, direktnih zaduženja i trajnih naloga, realizacije plaćanja, različitih tipova štednje, kredita, garancija, akreditiva, kupovine hartija od vrijednosti, osiguranja, tržišnog posredovanja, slanja SMS poruka o stanju na računu i o transakcijama, obavljenih platnim karticama, obrađivanja reklamacija i vođenja komunikacije sa pojedincem putem različitih kanala.

3.2 Kada to od nas zahtijeva zakonodavstvo

U NLB Banci lične podatke obrađujemo sa ciljem ispunjavanja zakonskih i drugih propisa, posebno onih koji uređuju bankarstvo i realizaciju usluga plaćanja, kao i relevantno evropsko zakonodavstvo, prije svega obavezu izvještavanja, provjeravanja klijenata (spriječavanja pranja novca) i upravljanja rizicima.

3.3 Kada za to postoji pravi i osnovan razlog

U NLB Banci lične podatke obrađujemo i na osnovu svojih zakonskih interesa kojima iskazujemo svoju odgovornost za Vas i održavamo ponudu usluga na tržištu, koja će ispuniti Vaša očekivanja, pri čemu brižljivo vodimo računa o balansu između naših interesa i Vašeg prava na privatnost. Podatke na osnovu zakonskih interesa obrađujemo između ostalog u sljedećim slučajevima:

- kod mjera za sprječavanje, otkrivanje i istraživanje prevara i drugih štetnih postupaka,
- kod izvođenja video nadzora (npr. filijala, bankomata) i drugih sličnih mjera, prije svega zbog dokazivosti transakcija i obezbjeđivanja zaštite imovine stranki i zaposlenih,
- kod snimanja telefonskih i video razgovora (npr. u slučaju zaključivanja poslova, reklamacija itd.),
- kod mjera za razvoj i upravljanje ponudom,
- kod komunikacije sa pravnim licima,
- kod istraživanja tržišta, izrade poslovnih analiza i analiza sa ciljem praćenja poslovnih odluka.

3.4 Kada Vi to dozvolite

Obrada ličnih podataka može da se bazira i na pristanku pojedinca, čime NLB Banci omogućuje upotrebu njegovih ličnih podataka za namjene određene u pristanku i to:

- **Za realizaciju marketinških aktivnosti, kao što su slanje aktuelnih novosti, opšte obavještanje o ponudi, novostima, pogodnostima, događajima, nagradnim igrama i drugim novostima, značajnim za pojedinačni segment korisnika bankarskih usluga i širu javnost.**
- **Za obavještanje o ponudi usluga, aktuelnim novostima i pogodnostima, prilagođenih Vašim interesima i zanimanjima na osnovu profilisanja, koje NLB upotrebljava za te namjene. Profilisanje odnosno formiranje profila predstavlja svaki oblik automatizovane obrade ličnih podataka, koja uključuje upotrebu ličnih podataka za procjenjivanje nekih ličnih aspekata u vezi sa pojedincem ili grupom pojedinaca, prije svega za analizu ili predviđanje uspješnosti pri radu, ekonomskog položaja, zdravlja, ličnog ukusa, interesa, navika, pouzdanosti, ponašanja, lokacija ili kretanja tog pojedinca.**
- **Za realizaciju anketiranja i upitnika za provjeravanje zadovoljstva, upotrebe usluga i marketinških puteva, sa ciljem prilagođavanja i poboljšanja ponude.**

Opredijeljeni ciljevi obuhvataju sadržaje, koji se odnose na NLB Banku, društva NLB Grupe i ugovorne partnere NLB Banke, pri čemu Vaši podaci neće biti prosljeđivani tim društvima.

U slučaju da ne date pristanak za obradu ličnih podataka u svrhu realizacije gore nabrojanih ciljeva, date ga djelimično ili pristanak (djelimično) opozovete, obavještaćemo Vas samo u slučajevima i u obimu datog pristanka odnosno na načine koje dozvoljava važeće zakonodavstvo.

4. Kako prikupljamo Vaše podatke i koje vrste ličnih podataka obrađujemo?

U NLB Banci prikupljamo lične podatke pojedinaca iz različitih izvora. U najvećem broju slučajeva nam ih **neposredno** prosljeđuju klijenti, koji se odluče za određenu bankarsku uslugu. Prikupljamo ih takođe **posredno** putem upotrebe bankarskih usluga. Određene podatke stvaramo sami obradom podataka za potrebe izvještanja, analiza, i sl. Pored toga možemo upotrebljavati i druge informacije o pojedincima, koje su dostupne ili su nam bile posredno dostupne iz javnih izvora (javnih registara, baze podataka, internet aplikacija, društvenih mreža ili drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene podatke i informacije zaposleni u banci obrađuju samo u okviru i za potrebe obavljanja svog posla.

U NLB Banci obrađujemo sljedeće vrste ličnih podataka:

- **osnovne identifikacijske i druge podatke za identifikaciju, te kontakt podatke**

Vaši lični podaci, kao što su ime i prezime, matični broj, datum rođenja, mjesto prebivališta, poreski broj, telefonski broj i/ili adresa elektronske pošte su nam potrebni kako bismo Vam slali obavještenja, u suprotnom nećete biti obavješteni o akcijama i našoj ponudi. To su osnovni identifikacijski podaci i kontaktni podaci koji su potrebni za zaključivanje i realizaciju posla, poštovanje zakonskih propisa ili za obavještanje o ponudi.

- **sociodemografske podatke**

To su standardni statistički podaci, kao što su Vaša starost, adresa prebivališta, pol, nivo obrazovanja, prihodi itd. Ove podatke po pravilu otkrijete kada počnete upotrebljavati naše usluge ili o njima zaključujemo iz drugih raspoloživih podataka.

- **podatke o povezanim licima**

Kada predajete zahtjev za kredit, potrebno je navesti i izvor Vašeg prihoda. Ako ste zaposleni, zamolićemo Vas, da navedete svog poslodavca, ako vodite preduzeće, da navedete ime preduzeća itd. Ako niste nikada tražili kredit kod NLB Banke, ne znamo da li ste i kod koga zaposleni, odnosno da li ste samozaposleni. Slično tome, možemo Vam ponuditi usluge koje su primjerene za cijelu porodicu, ako znamo da Vaši rođaci imaju račune kod NLB Banke.

- **podatke o transakcijama**

Naši sistemi zabilježe svako plaćanje koje realizujete sa Vašeg računa ili Vašom platnom karticom ili putem interneta ili mobilnog bankarstva, kao i svako podizanje gotovine na bankomatu, transakcije, koje realizujemo u Vaše ime na Vaš zahtjev, i plaćanja, prenesena na Vaš račun. Svaka transakcija sadrži takođe dodatne informacije, kao npr. iznos transakcije, broj računa uplate, ime i broj POS terminala trgovca, putem kojeg je plaćanje bilo realizovano, adresa odnosno lokacija trgovca, datum i vrijeme plaćanja, kao i tekst i komentare. Sve to nam pomaže da Vam ponudimo najlakše dostupne i Vama najkorisnije usluge.

- **podatke o kanalima i aplikacijama koje upotrebljavate**

Sa NLB Bankom možete stupiti u kontakt preko različitih komunikacionih kanala i prodajnih mjesta (telefon, digitalno bankarstvo i mobilne aplikacije NLB Klik itd.). Kod prijave, izvođenja transakcija i obavljanja drugih aktivnosti Vaš računar samostalno pošalje Vašu adresu IP na server NLB Banke kome ste pristupali. Tako možemo saznati broj mreže i podmreže u kojima se Vaš računar nalazi. Ako ste omogućili internet "kolačice" (eng. cookies) u pretraživaču koji upotrebljavate, isti Vam omogućuju nesmetan rad internet stranice sa svim funkcionalnostima, te bolje korisničko iskustvo.

- **informacije o Vašem korišćenju usluga NLB Banke i drugih članica NLB Grupe**

U cilju usmjeravanja naših aktivnosti, upotrebljavamo podatke o tome koje usluge NLB Banke ili drugih članica NLB Grupe već koristite, koliko ih već upotrebljavate, pod kakvim uslovima i da li ste ih zadržali ili otkazali. Znamo, koliko često upotrebljavate platne kartice izdate od strane NLB Banke i gdje, u kojim iznosima i za koje namjene plaćate njima. Ako ste uzeli kredit kod NLB Banke, možemo koristiti podatke o iznosu i datumu određene rate ili o kašnjenju kod plaćanja.

- **kontakti sa bankom**

Vodimo evidenciju o našim kontaktima sa Vama, a posebno o datumu (možemo takođe i o vremenu) kontakta i razlogu za isti. To važi za sve vrste kontakata (telefon, SMS, pošta, elektronska pošta, filijala i drugi). Te kontakte bilježimo kako Vas ne bismo zvali više puta sa istim ciljem. Kada Vas obavijestimo o ponudi sačuvamo podatak o tome, da li ste prihvatili ponudu ili ne, kako Vam ne bi nudili iste proizvode ili usluge više puta.

- **društvene mreže**

U naših marketinškim akcijama upotrebljavamo takođe društvene mreže, kao npr. Facebook i iako ne čuvamo podatke koji su objavljeni na Vašem profilu, upotrebljavamo ih za bolje ciljno usmjeravanje naših marketinških aktivnosti, naravno samo u slučaju da korišćenjem tih društvenih mreža to dozvolite. Za nas su društvene mreže kanal putem kojeg se možemo obratiti našim klijentima, a ciljno usmjeravanje je dodatna vrijednost.

- **evidencije komunikacija**

Kada nas pozovete telefonom, možemo Vas prije početka poziva zamoliti da se složite sa snimanjem razgovora. U nekim drugim slučajevima pozive moramo bilježiti, jer to od nas zahtijeva zakonodavstvo, odnosno da bismo mogli dokazati da smo slijedili Vaša uputstva odnosno, da je ugovor valjano izvršen, odnosno da postupamo u skladu sa svojim pravnim obavezama. O snimanju ste unaprijed obavješteni.

- **geolokacijske podatke**

Informacije o plaćanjima koja su obavljena sa NLB platnim instrumentima (debitna, kreditna kartica, internet, telefonsko bankarstvo) i aplikacije koje upotrebljavate za mobilno bankarstvo, sadrže takođe i geolokacijske podatke. Ti podaci detaljno određuju koordinate GPS (ili tačku adrese) određene transakcije, zavisno od fizičke lokacije platnog terminala predmetnog trgovca. Vašu lokaciju kod prijave očitavamo iz posebnih dnevnika. Takođe koristimo geolokacijske podatke kada posjetite naše internet stranice i kada upotrebljavate NLB mobilne aplikacije, kako bismo bili u mogućnosti da Vam ponudimo kontakt informacije i pomognemo da potražite najbližeg savjetnika ili filijalu.

- **informacije u vezi sa Vašom kreditnom sposobnošću**

Kada zatražite kredit, moramo po zakonu provjeriti Vašu kreditnu sposobnost u sistemu regulatornog kreditnog registra. Ove informacije se upotrebljavaju za izračun Vaše kreditne sposobnosti ili sposobnosti za otplatu dugova. Pored informacija iz sistema regulatornog kreditnog registra kod procjene kreditne sposobnosti upotrebljavamo takođe informacije koje su sačuvane u našim sistemima.

- **spoljašnji izvori**

Želimo da budemo sigurni da će Vam naša ponuda biti adekvatna, zato ponekad koristimo i podatke iz spoljašnjih izvora, kada naši vlastiti podaci ne zadovoljavaju potrebe ciljnog usmjeravanja. Takvi izvori uključuju prije svega javne registre i evidencije (na primjer registar poslovnih subjekata, regulatorni kreditni registar itd.).

- **ankete, istraživanja i testiranja korisnika**

Zanima nas kakvo mišljenje imate kao naši klijenti o postojećim uslugama i oglasima, kakve vrste usluga želite, zato želimo da Vas o tome pitamo putem anketa i istraživanja. Na taj način obično dobijemo prosječne rezultate, koji predstavljaju cjelokupnu grupu anketiranih.

- **podatke i informacije koje obrađujemo, da postupamo u skladu sa pravnim obavezama**

To su podaci koje moramo prikupiti, procijeniti i čuvati na određen vremenski period, kako bi postupali u skladu sa svojim pravnim obavezama. Tu spadaju: obaveza arhiviranja podataka u skladu sa različitim zakonima koji uređuju poslovnu djelatnost, ili prikupljanje i procjena podataka sa ciljem sprječavanja pranja novca i finansiranja terorizma i drugi zakonski zahtjevi. Takvi podaci mogu obuhvatiti: resurse i izvor Vašeg prihoda, međusobne kapitalne veze, narodnost, državljanstvo, adresu prebivališta, područje djelatnosti, političku izloženost itd. Na osnovu Vašeg pristanka ili ako postoji druga pravna osnova možemo te podatke u skladu sa Vašom voljom upotrebljavati takođe za druge namjene.

5. Ko može upotrebljavati Vaše lične podatke, koje ste prosljedili NLB Banci?

- **zaposleni u NLB-u**

Vaše lične podatke obrađuju sistemi u NLB Banci i pojedinačni zaposleni kojima su ti podaci potrebni za rad pa ih zbog toga mogu prosljeđivati među sobom. To znači da će podatak koji ste dali bankarskom savjetniku, biti dostupan i drugim zaposlenim u NLB Banci, na primjer zaposlenim u marketingu za marketinške svrhe.

- **ugovorni obrađivači**

Korisnici ličnih podataka su, pored zaposlenih u NLB Banci, takođe i zaposleni kod ugovornih obrađivača banke, koji mogu obrađivati Vaše podatke samo u skladu sa određenim zakonom, dozvolom ili Vašim pristankom.

- **nadležni državni organi**

U određenim slučajevima, koje propisuje važeće zakonodavstvo, moramo Vaše lične podatke proslijediti odnosno o njima izvještavati i nadležne državne organe i organe koji su nadležni za finansijski, poreski ili bankarski nadzor (na primjer, CBCG, Uprava za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorizma, Ministarstvo finansija, sudovi, regulatorni kreditni registar itd.) kao i treća lica ukoliko tako nalaže zakon.

6. Kako obrađujemo Vaše lične podatke?

Podatke u NLB Banci možemo obrađivati **ručno ili automatski (automatizovano)**.

Automatizovana obrada Vaših podataka može značiti takođe upotrebu tzv. **automatizovanog odlučivanja**. U NLB Banci upotrebljavamo određene automatizovane procese, uključujući formiranje profila, kod kojih se o pojedincu može donijeti odluka, koja ima za posljedicu pravne učinke u vezi sa njim ili na njega značajno utiče (kao na primjer procjena kreditne sposobnosti itd.).

7. Kakva su Vaša prava u odnosu na zaštitu ličnih podataka?

Ako želite dobiti podatke o obradi Vaših ličnih podataka, možete ih zahtijevati ostvarivanjem **prava na pristup**. Pored tog Vam NLB Banka omogućava ostvarivanje **prava na izmjenu** (na primjer, ako primjetite, da Vaši lični podaci nisu tačni), **pravo na brisanje** ličnih podataka (na primjer, ako ne postoji pravna osnova za njihovu obradu) i **prava na prenos** (na primjer, kada želite prenijeti svoje lične podatke drugom rukovaocu).

Ako se ne slažete sa obradom ličnih podataka, koja se odvija na osnovu naših zakonskih interesa, ili ako ne želite da se Vaši lični podaci upotrebljavaju za namjene neposrednog marketinga, imate **pravo na prigovor**, kojim zahtijevate prestanak obrade. Taj zahtjev možete podnijeti na način koji omogućava Vašu identifikaciju, i to ispunjavanjem obrasca koji je predviđen za ostvarivanje svakog pojedinačnog prava i dostupan je u filijalama banke i objavljen je na sajtu www.nlb.me.

Primljene zahtjeve u NLB Banci obrađuje odgovorno lice za zaštitu ličnih podataka, koje Vam je dostupno na gore određenim adresama. Na Vaš zahtjev ćemo odgovoriti bez nepotrebnog odlaganja odnosno najkasnije u roku od 15 dana.

Imate pravo da podnesete prigovor kod Agencije za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama.

8. Možete li svoj pristanak da opozovete ili ograničite?

Vaš pristanak za obradu ličnih podataka za namjene koje smo opisali u ovim informacijama je dobrovoljan. Pristanak na obradu podataka možete **bilo kada ograničiti, odnosno opozvati**, tako da o tome obavijestite NLB Banku, što neće imati nikakvog uticaja na bilo koji ugovorni odnos između Vas i NLB Banke ili na upotrebu proizvoda i usluga koje ne zahtijevaju takav pristanak.

NLB Banka će takođe nakon opoziva Vašeg pristanka obrađivati samo one podatke u vezi sa Vama koje mora zbog ispunjavanja zakonskih obaveza, ugovornih obaveza prema Vama i zbog praćenja svojih zakonskih interesa.

9. Završne odredbe

NLB Banka zadržava pravo promjene ili dopune ovih Opštih informacija o zaštiti ličnih podataka u cilju obezbjeđivanja usklađenosti sa propisima sa područja zaštite ličnih podataka. Informacije su dostupne u svim filijalama NLB Banke i na njenoj internet stranici.

Za sve što nije posebno određeno ovim Opštim informacijama ili ugovorom koji su zaključili banka i pojedinac, važe odredbe važećeg zakonodavstva.

Ove Opšte informacije o zaštiti ličnih podataka važe i upotrebljavaju se od 23.04.2021. godine.



NLB Banka

NLB Banka AD Podgorica

Bulevar Stanka Dragojevića br. 46
81000 Podgorica

Kontakt centar: 19888

E: info@nlb.me

www.nlb.me

