



# **POLITIKA ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI**

Ver 300421

## Sadržaj:

I UVODNE ODREDBE .....	3
II OPŠTE ODREDBE .....	3
2.1 Svrha dokumenta i osnovni pojmovi.....	3
2.2 Oblast primene.....	3
III DETALJNE ODREDBE .....	4
3.1 Koje podatke o ličnosti Banka obrađuje?.....	4
3.2 Načini prikupljanja podataka o ličnosti.....	6
3.3 Snimanje telefonskih razgovora .....	6
3.4 Načela obrade podataka o ličnosti .....	7
3.5 Rokovi čuvanja podataka o ličnosti .....	7
3.6 Svrhe obrade podataka o ličnosti .....	8
3.7 Automatizovano donošenje odluka.....	8
3.8 Pristup podacima o ličnosti i prenos podataka o ličnosti .....	9
3.9 Bezbednost i zaštita podataka o ličnosti.....	10
3.10 Prava lica na koje se podaci odnose .....	10
3.11 Kontakt podaci rukovaoca .....	11
3.12 Podnošenje pritužbe Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti / nadležnom sudu .....	12
3.13 Lice za zaštitu podataka o ličnosti .....	12
iv prelazne i Završne odredbe .....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>
V REFERENCE I PRILOZI.....	<b>Error! Bookmark not defined.</b>

## I UVODNE ODREDBE

OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, Trg Slobode br. 5, Novi Sad (u daljem tekstu „**Banka**“) je rukovalac podacima o ličnosti fizičkih lica koje obrađuje u skladu s primenjivim propisima, odnosno u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Zakon) kao i Uredbom (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Veća od 27. aprila 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom podataka o ličnosti i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju van snage Direktive 95/46/EZ (u slučajevima kada je primenljivo).

Banka obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa Politikom zaštite podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Politika) i Opštim uslovima poslovanja (**Referenca ID 7400**).

## II OPŠTE ODREDBE

### 2.1 SVRHA DOKUMENTA I OSNOVNI POJMOVI

Ova politika ima za cilj da na jasan, razumljiv i lako dostupan način objasni koje podatke o ličnosti Banka prikuplja, u koju svrhu, kako ih štiti i kako lica na koja se ova Politika odnosi mogu ostvariti svoja prava. Pojedini izrazi u ovom dokumentu imaju sledeće značenje:

- Pod obradom podatka o ličnosti podrazumeva se svaka radnja koja se vrši automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima kao što je prikupljanje, upotreba, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, prilagođavanje, menjanje, otkrivanje, prenošenje, dostavljanje, pružanje na uvid, kopiranje odnosno umnožavanje, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje, koje Banka vrši direktno ili preko svojih partnera i povezanih lica.
- Podatak o ličnosti je svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, direktno ili indirektno (u daljem tekstu podatak o ličnosti).
- Lice na koje se podaci odnose je svako fizičko lice (pojedinaac) čiji se podaci o ličnosti obrađuju od strane Banke.
- Posebnu vrstu podataka o ličnosti čine podaci o ličnosti kojima se otkriva rasno ili etničko poreklo, političko mišljenje, versko ili filozofsko uverenje ili članstvo u sindikatu, kao i obrada genetskih podataka, biometrijskih podataka u cilju jedinstvene identifikacije lica, podataka o zdravstvenom stanju ili podataka o seksualnom životu ili seksualnoj orijentaciji fizičkog lica.

### 2.2 OBLAST PRIMENE

Politika se primenjuje na sve podatke o ličnosti Klijenta Banke koje Banka obrađuje odnosno kojima određuje svrhu i način obrade kao i na ostala lica navedena u ovoj tački.

Politika se primenjuje na sve usluge i proizvode Banke koji uključuju obradu podataka o ličnosti. Ukoliko je osnov obrade saglasnost, poslednje izražavanje volje lica na koje se podaci odnose, kojim to lice daje pristanak za obradu podataka o ličnosti primenjuje se na sve usluge i proizvode Banke koje to lice koristi.

Politika je prvenstveno namenjena i odnosi se na:

1. Fizička lica koja podnose zahtev ili koriste usluge i proizvode Banke (u daljem tekstu: **Klijent**):

- 1) Fizička lica koja podnose zahtev ili koriste usluge i proizvode Banke u svoje ime i za svoj račun;

- 2) Fizička lica koja uspostavljaju odnos sa Bankom u ime pravnih lica, organizacija, udruženja i drugih formacija koje mogu da uđu u ugovorni odnos sa Bankom (ovlašćeni zastupnici, prokuristi, zakonski zastupnici, punomoćnici, itd.),
  - 3) Fizička lica (pravni zastupnik, roditelj, staratelj, zaštitnik, ovlašćeni predstavnik, potpisnik) koja predstavljaju, ili deluju u ime lica iz tačke 1),
  - 4) Naslednik lica iz tačke 1),
  - 5) Drugih fizičkih lica (npr. bezuslovni garant, vlasnik nekretnine koja služi kao sredstvo obezbeđenja, zavisno lice, druga lica u zajedničkom domaćinstvu, Klijent) koja ostvaruju prava, odnosno za koje zaključenje ugovora sa Bankom ili korišćenje njenih proizvoda kreira određene obaveze,
2. Fizička lica koja su zainteresovana za upotrebu usluga i proizvoda Banke (u daljem tekstu: **Potencijalni klijent**),
3. Ostala fizička lica do čijih podataka Banka dolazi u toku svog poslovanja u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Politika se ne primenjuje na anonimizovane podatke odnosno na podatke na osnovu kojih identitet lica nije neposredno ili posredno odrediv. Anonimizovani podatak je podatak koji je izmenjen na način da se ne može povezati s određenim fizičkim licem pa se stoga, u skladu s važećim propisima, i ne smatra podatkom o ličnosti.

Banka obrađuje podatke o ličnosti u različite svrhe, a sredstva prikupljanja, pravni osnov za obradu, upotreba, otkrivanje i rokovi čuvanja mogu se razlikovati zavisno od svrhe.

### III DETALJNE ODREDBE

#### 3.1 KOJE PODATKE O LIČNOSTI BANKA OBRAĐUJE?

Banka prikuplja i obrađuje sledeće kategorije podataka o ličnosti:

- 1.1. Informacije sadržane u ugovorima sa Klijentima i formama zahteva Potencijalnih klijenata.

Podaci o ličnosti sadržani u ugovorima/formama zahteva iz predugovorne faze, a koji su neophodni radi pružanja usluge, ispunjenja ugovorne obaveze ili zaključenja ugovora. Ovo može značiti obradu sledećih podataka: ime i prezime, jedinstveni matični broj građana, ime jednog roditelja, adresa stanovanja, državljanstvo, broj identifikacionog dokumenta mesto i datum izdavanja identifikacionog dokumenta, država rođenja, broj telefona (fiksno, mobilno), adresa za dostavljanje pošte, kontakt podaci, podaci o načinu i istoriji plaćanja usluga (iznosi dugovanja, postojanje trajnog naloga, broj tekućeg računa i slično), podaci iz specifikacije računa i sl.

- 1.2. Finansijske podatke – podaci o zaradi, ostali prihodi domaćinstva lica, podaci o drugim računima i obavezama, podaci iz Kreditnog biroa pri Udruženju banaka, broj računa, broj kartice, broj partije, broj polise osiguranja, na koje se podaci odnose, podaci o poreskoj rezidentnosti i poreskom identifikacionom broju itd;
- 1.3. Imovinske podatke (za određene vrste plasmana) – nepokretnosti i pokretne stvari u vlasništvu lica na koje se podaci odnose;
- 1.4. Posebnu vrstu podataka o ličnosti – politička pripadnost (status funkcionera), podatak o invalidnosti (radi određivanja prihoda lica odnosno kvalifikacija zaposlenih), podaci da li je protiv lica pokrenut krivični postupak (u slučajevima kada je reč o zaposlenima radi ispunjenja regulatornog zahteva u skladu sa propisima);

- 1.5. Informacije o supružniku – podaci o zaposlenju supružnika, broj dece, broj članova domaćinstva;
- 1.6. Podatke o povezanim licima – povezanost po osnovu upravljačke funkcije, povezanost po osnovu rodbinske veze i ostale povezanosti u skladu sa zakonom;
- 1.7. Podatke neophodne za kreditne proizvode - aktivnost i delatnost, podaci o poslodavcu, uključujući ugovor o radu, kreditnu istoriju, prethodno korišćenje bankarskih proizvoda, i slično.
- 1.8. Informacije koje Klijenti i/ili Potencijalni klijenti dostavljaju popunjavanjem odgovarajućih formi na našoj internet stranici.  
Ovo uključuje podatke dobijene u svrhu kreiranja naloga za pristup internet stranicama, portalima i aplikacijama Banke, prijavljivanja na *newsletter* (mesečnu brošuru), prilikom postavljanja upita, prilikom ulaganja žalbi ili prigovora, slanje zahteva, za dodatne usluge kao na primer, uključujući ali ne ograničavajući se na, učešće na takmičenjima, promocijama i sl. Podaci o ličnosti koji se u ove svrhe obrađuju mogu da uključuju ali nisu ograničeni na: ime, prezime, adresa, broj mobilnog telefona, broj fiksnog telefona i adresa elektronske pošte.
- 1.9. Informacije sadržane u evidencijama o komunikacijama i prepiskama u situacijama uspostavljanja kontakta od strane Klijenta, Potencijalnih klijenata i drugih fizičkih lica.  
Ovi podaci uključuju snimke razgovora sa Kontakt centrom, pisanu ili elektronsku komunikaciju.
- 1.10. Informacije koje se od Klijenta prikupljaju i obrađuju u svrhu poboljšanja komunikacije, prenosa kontakata, kao i u cilju podizanja kvaliteta proizvoda i usluga.  
Ovo uključuje podatke o profesionalnim interesovanjima, iskustvo sa korišćenjem usluga Banke, bazu podataka koja sadrži broj fiksnog telefona, ime i prezime i adresu prebivališta, a koje koristi servis za pretragu telefonskih brojeva i podataka o njihovim vlasnicima, tzv. "bele strane".
- 1.11. Podatke Klijenata, Potencijalnih klijenata i/ili ostalih fizičkih lica iz anketa koje se koriste u istraživačke svrhe, ukoliko lica žele da budu anketirana.
- 1.12. Podatke o posetama našim internet portalima i podatke o resursima kojima se pristupa ili koji se preuzimaju.  
Ovi podaci obrađuju se u skladu sa Opštim uslovima (**Referenca ID 7400**) i Pravilima privatnosti, dostupnim putem ovog linka [https://www.otpbanka.rs/pravila\\_privatnosti](https://www.otpbanka.rs/pravila_privatnosti).
- 1.13. Informacije koje je Banka prikuplja i obrađuje u svrhe direktnog marketinga i profilisanja, a na osnovu slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.  
Ovo podrazumeva obradu sledećih podataka o ličnosti: ime i prezime, e-mail adresu, načine korišćenja usluga Banke i druge podatke. Banka samo u izuzetnim slučajevima obrađuje podatke o ličnosti na osnovu pristanka zato što se obrade većinski zasnivaju na nekom drugom pravnom osnovu (zakonska obaveza ili ugovorni odnos).
- 1.14. Informacije koje se prikupljaju radi ispunjenja zakonskih obaveza.  
Ovo podrazumeva podatke o ličnosti koje je Banka u obavezi da prikuplja, čuva i obrađuje u skladu sa važećim zakonima Republike Srbije i dostavlja nadležnim državnim telima (sudovi, državni organi, istražni organi i sl.).
- 1.15. Ostale informacije koje se prikupljaju radi realizacije određenog legitimnog interesa Banke.  
Kada se podaci o ličnosti obrađuju na osnovu legitimnog interesa, Banka sa posebnom pažnjom uzima u obzir uticaj obrade na prava i slobode lica na koje se podaci odnose. Legitimni interesi Banke nisu pretpostavljeni interesima lica na koje se podaci odnose. U slučaju da su u odnosu na legitimni interes Banke, pretežniji interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ako je lice na koje se podaci odnose maloletno lice, Banka neće vršiti obradu, izuzev ukoliko ne dobije izričiti pristanak lica na koje se podaci odnose, odnosno pristanak

roditelja koji vrši roditeljsko pravo odnosno drugog zakonskog zastupnika maloletnog lica u skladu sa relevantnom regulativom.

Banka po pravilu ne obrađuje posebne vrste podataka o ličnosti. Izuzetno, Banka može obrađivati ove vrste podataka jedino ukoliko je lice na koje se podaci odnose dalo svoj izričiti pristanak u skladu sa Zakonom, ukoliko je takva obrada neophodna za izvršenje zakonskih obaveza Banke, ukoliko je u svojstvu zaštite životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose, ukoliko su podaci očigledno javno dostupni, ukoliko se obrada vrši u cilju realizacije pravnog zahteva, u cilju ostvarivanja javnog interesa koji je definisan zakonom.

### 3.2 NAČINI PRIKUPLJANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka podatke o ličnosti prikuplja na sledeće načine:

- a) **Direktno od Klijenta ili Potencijalnih klijenata**, neposrednim dostavljanjem od strane Klijenta i/ili Potencijalnog klijenta (kao na primer prilikom podnošenja zahteva za uslugu na prodajnim mestima, u toku komunikacije Klijenta/Potencijalnog klijenta sa Kontakt centrom ili posredstvom internet stranice i društvenih mreža, prilikom podnošenja prigovora i slično).
- b) **Automatski prilikom upotrebe proizvoda i usluga Banke.**
- c) **Iz javno dostupnih izvora** kao što su, na primer, podaci iz javno dostupnih servisa.
- d) **Od drugih rukovaoca a po osnovu odgovarajućeg ugovornog odnosa.** U situacijama kada drugi rukovalac poveri određenu radnju obrade podataka o ličnosti Banci, a po osnovu prethodno zaključenog ugovora, Banka u svojstvu obrađivača može obrađivati sve one podatke o ličnosti koje su Banci poverene na obradu od strane drugog rukovaoca.

Preduslov za svako prikupljanje podataka o ličnosti je postojanje odgovarajućeg pravnog osnova u skladu sa Zakonom.

### 3.3 SNIMANJE TELEFONSKIH RAZGOVORA

Banka ima pravo da snima telefonske razgovore sa Klijentima i Potencijalnim klijentima i da prikaže brojeve telefona u sledećim slučajevima:

- pozivi primljeni ili izvršeni iz Kontakt centra Banke;
- pozivi izvršeni za potrebe aktivnosti telefonske prodaje Banke;
- pozivi izvršeni za potrebe aktivnosti upravljanja potraživanjima Banke;
- pozivi u svrhe usklađivanja podataka u vezi sa karticom banke i transakcijama na bankovnom računu;
- pozivi u vezi sa izveštavanjem o povredama podataka o ličnosti;
- u drugim slučajevima kada postoji za to pravni osnov u skladu sa zakonom.

Da bi se održala ravnoteža između pozicije Klijenta/Potencijalnih klijenata i Banke, Klijent/Potencijalni klijent koji vodi telefonski razgovor takođe može da snima razgovor. Ova aktivnost Klijenta može da ima samo istu svrhu zbog koje Banka snima razgovor. Banka je u obavezi da na početku razgovora obavesti Klijenta/Potencijalnog klijenta da se razgovor snima. Klijent/Potencijalni klijent ne sme objaviti audio snimak koji je napravila Banka ili sam Potencijalni klijent, i može ga koristiti samo tokom potencijalnog pravnog spora sa Bankom. U slučaju spora, Banka će u svim slučajevima uzeti u obzir audio snimak koji je napravila Banka.

### 3.4 NAČELA OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka na zakonit, transparentan i pošten način vrši obradu podataka o ličnosti tako što sprovodi sledeće aktivnosti:

- Na jasan, jednostavan i pregledan način informiše lica na koje se podaci odnose o svrsi obrade i pravnom osnovu za obradu;
- Vršer se samo one obrade koje su neophodne i to, u cilju sprovođenja ugovora koji se zaključuje sa licem na koje se podaci odnose (npr. Klijenti, Potencijalni klijenti, angažovani saradnici i slično), zatim obrade koje su zahtevane odgovarajućim zakonskim propisima i predstavljaju zakonsku obavezu Banke kao rukovodca, obrade koje su potrebne radi ostvarivanja legitimnog interesa Banke ali samo u slučajevima kada je taj interes pretežni u odnosu na interes lica na koje se podaci odnose, kao i obrade koje se vrše na osnovu izričitog i slobodno datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

Banka obrađuje podatke o ličnosti u svrhe koje su konkretno određene, izričite, opravdane i zakonite. Podaci o ličnosti dalje se ne mogu obrađivati na način koji nije u skladu sa tim svrhama.

Banka se u pribavljanju podataka o ličnosti pridržava načela minimalnog obima podataka, pa se od lica na koje se podaci odnose prikupljaju samo oni podaci o ličnosti koji su neophodni za ispunjenje svrhe za koju se obrađuju. U slučaju da su neophodni dodatni podaci o ličnosti, isti se pribavljaju uz pristanak lica na koje se podaci odnose.

Banka osigurava tačnost podataka o ličnosti primenom tehničkih i organizacionih mera i periodičnim ažuriranjem podataka.

Rokovi čuvanja podataka određeni su u internim aktima Banke i to na način da se podaci čuvaju u roku koji je neophodan za ostvarivanje svrhe obrade i u skladu je sa zakonskim zahtevima.

Banka poštuje načelo integriteta i poverljivosti podataka o ličnosti. Banka ima implementirane tehničke i organizacione mere za zaštitu podataka o ličnosti prateći pri tome zakonske odredbe, dobru poslovnu praksu i međunarodno priznate standarde.

Banka za obradu podataka o ličnosti može angažovati obrađivača i to na osnovu ugovora kojim se između ostalog uređuju i dužnosti obrađivača u pogledu zaštite podataka o ličnosti.

### 3.5 ROKOVI ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Podaci o ličnosti čuvaju se samo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarivanje svrhe obrade, osim ako važećim propisima nije za pojedinu svrhu predviđeno duže ili kraće vreme čuvanja ili u drugim slučajevima izričito propisanim zakonom. Nakon toga, podaci se trajno brišu ili anonimizuju. U slučaju obrade podataka o ličnosti posle isteka roka čuvanja (na primer formiranje baze istorijskih podataka za potrebe izrade statističkih analiza), Banka podatke o ličnosti (trajno) anonimizuje na način na koji nije moguće identifikovati fizičko lice na koje se podaci o ličnosti odnose.

Rokovi čuvanja podataka o ličnosti propisani su internim pravilnikom kojim se uređuje zaštita i obrada arhivskog i registratorskog materijala, a u skladu sa zakonom koji reguliše datu oblast.

### 3.6 SVRHE OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka podatke o ličnosti lica na koje se podaci odnose obrađuje samo onda kada je takva obrada zakonita. Obrada je zakonita u sledećim slučajevima:

- a) Obrada je neophodna za izvršavanje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili kako bi se preduzele radnje na zahtev lica na koje se podaci odnose pre zaključenja ugovora.  
U cilju pružanja usluga Klijentima, obrađuje se minimalan set podataka neophodan za pružanje pojedine usluge, odnosno prodaju proizvoda. U suprotnom, odnosno ako lice na koje se podatak odnosi odbije da dostavi traženi set podataka, Banka neće biti u mogućnosti da sa Klijentom zaključi ugovor i omogući korišćenje proizvoda ili usluge. Minimalni set podataka podrazumeva upotrebu podataka radi provere identiteta Klijenta i/ili Potencijalnog klijenta, kao i upotrebu kontakt i finansijskih podataka lica a za potrebe dostavljanja računa, procene platežne sposobnosti, obračuna i naplate troškova, dostave naručenih proizvoda, kontaktiranja u vezi s pružanjem usluge, provere i stvaranja tehničkih mogućnosti za realizaciju usluge, instalacije uređaja, popravljanja, otklanjanja smetnji, korisničke podrške i drugih radnji povezanih sa zaključenjem i izvršenjem ugovora.
- b) Obrada je neophodna radi poštovanja zakonskih obaveza Banke (važeći zakonski propisi prema kojima je Banka dužna da postupa).  
Na osnovu pisanog zahteva zasnovanog na važećim zakonskim propisima, Banka je obavezna da u određenim situacijama nadležnim državnim telima (npr. sudovima, policiji, itd.) dostavi ili omogući pristup određenim podacima o ličnosti Klijenta.
- c) Obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtevaju zaštitu podataka o ličnosti, a posebno ako je lice na koje se podaci odnose maloletno.  
Pod legitimnim interesom Banke podrazumeva se obrada koja služi kako bi se unapredio proces, razvoj proizvoda i unapređenje poslovanja, modernizovale usluge, ponudili proizvodi i usluge za koje se očekuje da će unaprediti poslovanje sa Klijentima. To, na primer, može da uključuje upotrebu podataka Klijenta radi sprečavanja, otkrivanja i procesuiranja zloupotreba na štetu Klijenta ili Banke, zaštite imovine Banke, kreiranja usluga i ponuda koje zadovoljavaju potrebe i želje Klijenta, istraživanja i analize tržišta itd.
- d) Lice na koje se podaci odnose dalo je pristanak za obradu svojih podataka o ličnosti u jednu ili više posebno određenih svrha, pri čemu taj pristanak mora biti dokaziv i dobrovoljan, napisan lako razumljivim jezikom a lice na koje se podaci odnose ima pravo da u svakom trenutku svoj pristanak povuče.
- e) Obrada je neophodna u cilju životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica.
- f) Obrada je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke.

### 3.7 AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA

Donošenje odluka na osnovu automatske obrade podataka, uključujući i profilisanje, je sastavni deo poslovanja Banke, a sprovodi se u skladu sa:



- a) važećim zakonima;
- b) izvršenjem ugovornih obaveza;
- c) izričitim pristankom lica na koje se podaci odnose;
- d) legitimnim interesima Banke.

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da se na njega ne primenjuje odluka doneta isključivo na osnovu automatizovane obrade, uključujući i profilisanje, ako se tom odlukom proizvode pravne posledice po to lice ili ta odluka značajno utiče na njegov položaj, osim ako je ta odluka:

- 1) neophodna za zaključenje ili izvršenje ugovora između lica na koje se podaci odnose i rukovaoca;
- 2) zasnovana na zakonu, ako su tim zakonom propisane odgovarajuće mere zaštite prava, sloboda i legitimnih interesa lica na koje se podaci odnose;
- 3) zasnovana na izričitom pristanku lica na koje se podaci odnose.

Banka ne donosi odluke na osnovu automatske obrade podataka ako se ona zasniva na automatskoj obradi posebnih vrsta podataka o ličnosti izuzev ukoliko je lice dalo svoj izričiti pristanak ili ukoliko su takvi podaci očigledno javno dostupni. U slučaju da je lice dalo svoj izričiti pristanak, Banka primenjuje pojačane mere zaštite ove vrste podataka.

U skladu s Zakonom, Banka omogućava licima na koje se podaci odnose da ostvare pravo na prigovor na automatsku obradu, uključujući i profilisanje. Prigovor se može podneti bilo u odnosu na početnu ili dalju obradu, u bilo koje vreme i besplatno.

### **3.8 PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI I PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI**

Pristup podacima o ličnosti imaju samo zaposleni Banke, kao i angažovani saradnici u skladu sa poslovima koje obavljaju na osnovu odgovarajućih ovlašćenja određenih od strane Banke i samo u onoj meri u kojoj je to minimalno neophodno, uz obavezu postupanja u skladu sa normativnim aktima Banke kojima je uređena oblast zaštite podataka o ličnosti.

Podaci o ličnosti dostupni su trećim licima izvan Banke samo u sledećim slučajevima:

- ako postoji zakonska obaveza ili izričito ovlašćenje na osnovu zakona (npr. zahtev suda);
- ako je za obavljanje pojedinih poslova angažovano treće lice odnosno podizvođač (obrađivač), pri čemu taj obrađivač deluje isključivo u skladu i po nalogu Banke, a Banka osigurava sve mere zaštite podataka kao da ove poslove obavlja samostalno;
- povezanim društvima Banke pod uslovom da za takav prenos ili pristup postoji pravni osnov (pristanak lica ili legitimni interes);
- ako je podatke potrebno proslediti radi izvršenja ugovora;
- članicama bankarske grupe;
- ostalim licima izvan Banke za koje postoji izričiti pristanak lica na koje se podaci odnose.

Banka podatke o ličnosti Klijenta po pravilu obrađuje u Republici Srbiji. Izuzetno, Banka može obrađivati podatke o ličnosti i u drugim državama ili međunarodnim organizacijama koje obezbeđuju primereni nivo zaštite podataka o ličnosti (npr. kada se za pružanje određene usluge ili dela usluge koja uključuje obradu podataka o ličnosti angažuje podizvođač iz druge države).

Smatra se da je primereni nivo zaštite obezbeđen u državama i međunarodnim organizacijama koje su članice Konvencije Saveta Evrope o zaštiti lica u odnosu na automatsku obradu ličnih podataka, odnosno u državama, na delovima njihovih teritorija ili u jednom ili više sektora određenih delatnosti u tim državama za koje je od strane Evropske unije utvrđeno da obezbeđuju primereni nivo zaštite ili u slučaju kada je Republika Srbija sa drugom državom ili međunarodnom organizacijom zaključila međunarodni sporazum o prenosu podataka o ličnosti.

### 3.9 BEZBEDNOST I ZAŠTITA PODATAKA O LIČNOSTI

Sa podacima o ličnosti postupa se kao sa poslovnom tajnom Banke i shodno tome klasifikovani su kao poverljivi, odnosno strogo poverljivi podaci. U skladu sa njihovom klasifikacijom, na njih se primenjuju adekvatne mere zaštite kojima se ovi podaci štite od povrede, neovlašćenog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, oštećenja, te svakog drugog ugrožavanja bezbednosti. U te svrhe primenjuju se tehničke i organizacione mere kao što su kontrola prava pristupa, uspostavljanje i sprovođenje politike informacione bezbednosti i ostalih pripadajućih internih akata, uspostavljanje sistema segregacije dužnosti, uspostavljanje i osiguranje ispunjenja obaveze poverljivosti i usaglašenosti sa zakonom svih trećih lica koji imaju pravo pristupa podacima o ličnosti u informacionom sistemu Banke, primena metoda praćenja pristupa i aktivnosti u informacionim sistemima, kao i primena softverskih rešenja za zaštitu informacionih resursa.

Banka ima implementiran sistem za upravljanje bezbednošću informacija i u okviru njega uspostavljene adekvatne mere za zaštitu poverljivosti, integriteta i/ili raspoloživosti podataka o ličnosti. U slučaju povrede podataka o ličnosti koja za posledicu ima ili može imati slučajno ili namerno uništenje, gubitak, izmenu ili neovlašćeno otkrivanje podataka o ličnosti prilikom njihove obrade, a koja može proizvesti visok rizik po prava i slobode fizičkih lica na koja se podaci odnose, Banka će odmah po dobijanju saznanja o takvoj povredi, bez nepotrebnog odlaganja, obavestiti Poverenika i lice na koje se podaci odnose na jasan i razumljiv način uz obavezno navođenje kontakt podatka ovlašćenog lica za zaštitu podataka o ličnosti, opis mogućih posledica kao i opis preduzetih mera. Banka će u slučaju povrede podataka o ličnosti odmah preduzeti odgovarajuće mere kako bi se sprečila dalja šteta po prava i slobode lica na koje se podaci odnose i kako bi se umanjile posledice nastale usled te povrede.

### 3.10 PRAVA LICA NA KOJE SE PODACI ODNOSE

Klijenti, Potencijalni klijenti i druga lica na koje se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti sledeća prava:

- a) **Pravo na pristup podacima o ličnosti** – podnosilac zahteva za ostvarivanje ovog prava ima pravo na dobijanje informacije o postojanju obrade podataka o ličnosti koji se odnose na njega, o svrsi obrade, o vrsti podataka o ličnosti koji se obrađuju, primacima ili kategorijama primalaca kojima se podaci o ličnosti otkrivaju ili mogu biti otkriveni, o rokovima čuvanja, o postojanju prava da se zahteva ispravka ili brisanje podataka o ličnosti, odnosno prava na ograničenje obrade tih podataka, o postojanju prava da se podnese pritužba Povereniku.
- b) **Pravo na ispravku podataka o ličnosti** - pravo da se zahteva ispravka netačnih podataka o ličnosti, kao i pravo da se nepotpuni podaci dopune.
- c) **Pravo na ograničavanje obrade** podataka o ličnosti u sledećim slučajevima:
  - kada se osporava tačnost podataka o ličnosti, Banka će privremeno ograničiti obradu u periodu koji je dovoljan za proveru tačnosti podataka o ličnosti;
  - kada ne postoji pravni osnov za obradu podataka o ličnosti, a lice na koje se podaci odnose protivi se brisanju podataka radi podnošenja ostvarivanja ili odbrane pravnih zahteva;
  - Banci više nisu potrebni podaci o ličnosti za ostvarivanje svrhe obrade, ali ih je lice na koje se podaci odnose zatražilo u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;
  - kada se ulaže prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Banke preteže nad interesima tog lica.
- d) **Pravo na prigovor** odnosi se na pravo lica da u svakom trenutku može podneti prigovor Banci na zakonitost obrade njegovih podataka o ličnosti koje su ustanovljene na osnovu odgovarajućih pravnih osnova za obradu

- Banka će po prijemu prigovora ograničiti obradu saglasno tački 10.3. a nakon završene procene osnovanosti prigovora, prekinuti sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim ako predoči da postoje zakonski razlozi za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva.
  - Lice na koje se podaci odnose ima pravo da u svakom trenutku podnese prigovor na obradu svojih podataka o ličnosti koji se obrađuju za potrebe direktnog oglašavanja, uključujući i profilisanje, u meri u kojoj je ono povezano sa direktnim oglašavanjem.
  - Ako lice na koje se podaci odnose podnese prigovor na obradu za potrebe direktnog oglašavanja, podaci o ličnosti ne mogu se dalje obrađivati u takve svrhe.
- e) Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)** podataka o ličnosti koji se odnose na lice koje je podnelo zahtev može se ostvariti u sledećim slučajevima:
- podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;
  - lice na koje se podaci odnose opozove pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, a nema drugog pravnog osnova za obradu;
  - lice na koje se podaci odnose uložilo je prigovor na obradu u skladu sa Zakonom, a nema drugog pravnog osnova za obradu koji preteže nad legitimnim interesom, pravom ili slobodom lica na koje se podaci odnose;
  - podaci o ličnosti su nezakonito obrađivani;
  - podaci o ličnosti moraju biti izbrisani u cilju izvršenja zakonskih obaveza rukovaoca;
  - podaci o ličnosti su prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva.
- f) Pravo lica na prenosivost podataka** znači pravo lica (i obavezu Banke) da podatke o ličnosti koji je prethodno lice dostavilo Banci u strukturiranom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom formatu, Banka primi od njega, kao i pravo da se takvi podaci lica na koje se oni odnose prenesu iz Banke drugom rukovaocu su zajedno ispunjeni sledeći uslovi:
- Obrada je zasnovana na pristanku, vrši se na osnovu ugovora odnosno u skladu sa članom 17, stav 2 tačka 1 Zakona;
  - Obrada se vrši automatizovano.

**g) Način ostvarivanja prava lica na koje se podaci odnose**

Lica na koja se podaci o ličnosti odnose, mogu ostvariti svoja prava iz ove tačke, popunjavanjem zahteva za ostvarivanje prava.

Zahtevi za ostvarivanje prava se mogu preuzeti u bilo kojoj od filijala Banke odnosno na internet stranici banke, u odeljku predviđenom za zaštitu podataka. Zahtev koji se podnosi treba da bude čitljivo i uredno popunjen i potpisan. Potpisani zahtev za ostvarivanje prava lica na koje se podaci odnose dostavlja se u bilo kojoj filijali Banke. Banka će na zahtev odgovoriti bez odlaganja, a najkasnije roku od 30 dana od dana prijema kompletnog i ispravnog zahteva. Taj rok može biti produžen za još 60 dana ako je to neophodno, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva. O produženju roka i razlozima za to produženje Banka će obavestiti lice na koje se podaci odnose u roku od 30 dana od dana prijema zahteva.

### 3.11 KONTAKT PODACI RUKOVAOCA

Kontakt podaci Banke su:

Adresa: OTP banka Srbija a.d. Novi Sad, Trg Slobode br.7, Novi Sad  
 Kontakt centar: 0800 23 23 22  
 e-mail: [info@otpbanka.rs](mailto:info@otpbanka.rs)

### **3.12 PODNOŠENJE PRITUŽBE POVERENIKU ZA INFORMACIJE OD JAVNOG ZNAČAJA I ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI / NADLEŽNOM SUDU**

Nadzorno telo za zaštitu podataka o ličnosti u Republici Srbiji je Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Bulevar kralja Aleksandra 15, Beograd (u ovom tekstu: Poverenik).

Lice na koja se podaci o ličnosti odnose ima pravo da podnese pritužbu Povereniku ako smatra da je obrada podataka o njegovoj ličnosti od strane Banke u suprotnosti sa odredbama Zakona.

Lice na koje se podaci o ličnosti odnose ima pravo na sudsku zaštitu ako smatra da mu je, suprotno Zakonu, od strane rukovaoca ili obrađivača radnjom obrade njegovih podataka o ličnosti povređeno pravo propisano Zakonom. Podnošenje tužbe sudu ne utiče na pravo ovog lica da pokrene druge postupke upravne ili sudske zaštite. Tužba iz ove tačke podnosi se nadležnom višem sudu.

### **3.13 LICE ZA ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI**

Vaša prava u vezi sa podacima o ličnosti koje Banka obrađuje o Vama možete ostvariti u svim filijalama. Sva dodatna pitanja koja se odnose na obradu Vaših podataka o ličnosti, kao i pitanja u vezi sa ostvarivanjem Vaših prava možete uputiti licu za zaštitu podataka o ličnosti na adresu [zastita\\_podataka@otpbanka.rs](mailto:zastita_podataka@otpbanka.rs).