OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI PUTEM GOOGLE ANALYTICS FOR FIREBASE I POVEZANIH FIREBASE SERVISA

1. Rukovalac podataka o ličnosti

Rukovalac podataka o ličnosti je NLB Banka a.d. Beograd, sa sedištem na adresi Bulevar Mihajla Pupina 165V, 11070 Novi Beograd, matični broj 07737068, PIB 100001931 (u daljem tekstu: Banka).

Banka je imenovala Lice za zaštitu podataka o ličnosti kojem se klijenti mogu obratiti u vezi sa svim pitanjima koja se odnose na obradu podataka o ličnosti, kao i u vezi sa ostvarivanjem prava propisanih Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, na jedan od sledećih načina:

- slanjem e-maila na adresu: **dpo@nlb.rs**;
- slanjem pismena na adresu NLB Banka a.d. Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 165V, 11070 Novi Beograd, sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka“;
- predajom pismena u ekspoziturama Banke, sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka“.

2. Svrha obrade pod taka o ličnosti

Banka u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo i elektronsko bankarstvo za fizička lica koristi Google Analytics for Firebase i određene povezane Firebase servise radi prikupljanja i analize podataka o korišćenju aplikacije, njihovom funkcionisanju, performansama i eventualnim tehničkim greškama.

Podaci se obrađuju naročito u sledeće svrhe:

- analize načina na koji korisnici koriste aplikaciju za mobilno bankarstvo
- analize korišćenja pojedinih funkcionalnosti i ekrana aplikacije;
- analize trajanja i karakteristika korisničkih sesija;
- praćenja tehničkog funkcionisanja i performansi aplikacije;
- otkrivanja, analize i otklanjanja grešaka i prekida u radu aplikacije;
- unapređenja stabilnosti, bezbednosti, sadržaja, funkcionalnosti i korisničkog iskustva aplikacije;
- izrade zbirnih statističkih i analitičkih izveštaja.

Banka podatke prikupljene na ovaj način ne koristi druge svrhe.

3. Vrste podataka koje se obrađuju

U zavisnosti od operativnog sistema uređaja, konfiguracije aplikacije i Firebase servisa koji se koriste, obrađuju se tehnički podaci, identifikatori aplikacije i uređaja, kao i podaci o načinu korišćenja aplikacije.

Banka putem ovih servisa ne namerava da Google-u dostavlja podatke koji neposredno identifikuju korisnika, kao što su ime i prezime, broj računa, broj platne kartice, sadržaj transakcije, adresa elektronske pošte ili broj telefona.

3.1. Uređaji sa Android operativnim sistemom

Google Analytics for Firebase

U okviru analitike evidentiraju se automatski događaji koji se odnose na korišćenje aplikacije, uključujući naročito:

- first_open - prvo pokretanje aplikacije;
- session_start - početak korisničke sesije;
- screen_view - prikaz određenog ekrana aplikacije;
- user_engagement - podaci o angažovanju i vremenu korišćenja aplikacije;
- app_update - podatak o ažuriranju aplikacije;

- os_update - podatak o ažuriranju operativnog sistema.

Firebase Crashlytics

U slučaju greške ili prekida u radu aplikacije obrađuju se naročito:

- podaci o grešci i stack trace;
- model i proizvođač uređaja;
- verzija operativnog sistema;
- verzija aplikacije;
- podaci o stanju memorije;
- podaci o stanju baterije;
- podaci o mrežnom stanju i vezi;
- tehnički podaci potrebni za utvrđivanje okolnosti nastanka greške.

Firebase Performance Monitoring

Radi praćenja i unapređenja performansi aplikacije obrađuju se podaci koji se odnose na:

- vreme pokretanja aplikacije lica;
- trajanje i odziv mrežnih zahteva;
- performanse prikaza ekrana mobilnog uređaja, uključujući podatke o frekvenciji prikaza i zamrznutim okvirima;
- druge tehničke pokazatelje performansi i posebno definisane tragove (custom traces).

3.2. Uređaji sa iOS operativnim sistemom

Google Analytics for Firebase

Nakon davanja pristanka korisnika, u okviru analitike mogu se obrađivati naročito:

- first_open - prvo pokretanje aplikacije;
- session_start - početak korisničke sesije;
- user_engagement - podaci o angažovanju i vremenu korišćenja aplikacije;
- app_update - ažuriranje aplikacije;
- os_update - ažuriranje iOS operativnog sistema;
- screen_view - podaci o prikazanom ekranu;
- app_exception - podatak o evidentiranoj grešci aplikacije;
- notification_foreground i notification_open - događaji povezani sa Firebase push notifikacijama;
- identifikator instance aplikacije i IDFV;
- verzija aplikacije;
- model uređaja;
- verzija iOS operativnog sistema;
- jezička podešavanja.

Firebase Crashlytics

U slučaju greške ili prekida u radu aplikacije mogu se obrađivati naročito:

- podaci o fatalnim greškama i prekidima rada aplikacije;
- podaci o drugim evidentiranim greškama;
- stack trace i informacije o izvršnim nitima;
- dijagnostički zapisi;
- model uređaja i verzija iOS operativnog sistema;
- verzija aplikacije;
- tehnički podaci o memoriji i raspoloživom prostoru;

- podatak o tome da li je aplikacija bila aktivna ili u pozadini;
- identifikatori instalacije i sesije;
- analitički događaji evidentirani pre nastanka greške.

Drugi Firebase servisi

U zavisnosti od funkcionalnosti aplikacije, mogu se obrađivati i sledeći tehnički podaci:

- u okviru Firebase Cloud Messaging - APNs/FCM token i identifikator instalacije;
- u okviru Firebase Remote Config - država, jezik, vremenska zona, verzija iOS operativnog sistema, Firebase App ID i bundle ID;
- u okviru Firebase Sessions - podaci o trajanju sesije i vrsti mrežne veze.

4. Pravni osnov obrade

Pravni osnov za obradu podataka putem Google Analytics for Firebase i Firebase servisa obuhvaćenih ovim obaveštenjem jeste pristanak lica na koje se podaci odnose, u skladu sa članom 12. stav 1. tačka 1) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.

Obrada podataka u navedene analitičke svrhe započinje nakon što korisnik u aplikaciji da pristanak za takvu obradu.

Davanje pristanka je dobrovoljno. Korisnik ima pravo da svoj pristanak povuče u svakom trenutku putem povlačenjem pristanka kroz aplikaciju za mobilno bankarstvo.

Povlačenje pristanka ne utiče na dopuštenost obrade izvršene na osnovu pristanka pre njegovog povlačenja.

Nedavanje ili povlačenje pristanka za analitičku obradu podataka ne utiče na mogućnost korišćenja osnovnih usluga mobilnog bankarstva.

5. Primaoci podataka i angažovani obrađivači

Za potrebe pružanja navedenih analitičkih i tehničkih usluga Banka koristi usluge društva Google Ireland Limited, Gordon House, Barrow Street, Dublin 4, Ireland, kao i drugih društava iz Google grupe i podobrađivača koji učestvuju u pružanju odgovarajućih Google/Firebase usluga, u skladu sa primenljivim ugovornim uslovima.

U meri u kojoj Google obrađuje podatke o ličnosti u ime i prema uputstvima Banke, Google ima svojstvo obrađivača, dok Banka ostaje rukovalac podataka o ličnosti.

Ukoliko se koriste opcije ili podešavanja Google/Firebase servisa kod kojih Google određuje sopstvene svrhe i načine obrade određenih podataka, uloga Google-a u odnosu na takvu obradu utvrđuje se u skladu sa odgovarajućim Google ugovornim uslovima.

6. Iznošenje podataka o ličnosti u druge države

Korišćenje Google Analytics for Firebase i povezanih Firebase servisa može uključivati obradu, prenos ili omogućavanje pristupa podacima iz država izvan Republike Srbije.

Primalac podataka u okviru pružanja predmetnih usluga može biti Google Ireland Limited, kao i druga društva iz Google grupe i angažovani podobrađivači, u zavisnosti od infrastrukture i konkretne usluge koja se koristi.

Prenos podataka u druge države vrši se u skladu sa odredbama Zakona o zaštiti podataka o ličnosti koje uređuju prenos podataka o ličnosti u druge države i međunarodne organizacije i uz primenu odgovarajućih mehanizama i mera zaštite.

Kada je za konkretan prenos potrebno obezbediti odgovarajuće mere zaštite, one mogu uključivati odgovarajuće ugovorne mehanizme zaštite podataka i druge primenljive mere zaštite.

Informacije o konkretnom mehanizmu prenosa i načinu na koji se korisnik može upoznati sa primenjenim merama zaštite mogu se dobiti obraćanjem Licu za zaštitu podataka o ličnosti Banke na adresu dpo@nlb.rs.

7. Rok čuvanja podataka

Podaci se čuvaju samo onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarivanje svrha za koje su prikupljeni, u skladu sa podešavanjima pojedinačnih Google Analytics/Firebase servisa i rokovima čuvanja koje je utvrdila Banka.

Za podatke Google Analytics for Firebase za koje se primenjuje podešavanje perioda čuvanja, Banka je odredila period čuvanja od 12 meseci.

Podaci koje obrađuju drugi Firebase servisi mogu imati drugačije rokove čuvanja, u zavisnosti od vrste podatka, svrhe obrade i tehničkih karakteristika konkretnog servisa.

Po isteku odgovarajućeg roka, podaci se brišu ili se obrađuju u obliku koji više ne omogućava identifikaciju lica, osim kada postoji pravni osnov ili obaveza za njihovo dalje čuvanje.

8. Prava lica na koje se podaci odnose

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, lice na koje se podaci odnose, kada su za to ispunjeni zakonski uslovi, ima pravo da od Banke zahteva:

- pristup svojim podacima o ličnosti;
- ispravku netačnih ili dopunu nepotpunih podataka;
- brisanje podataka o ličnosti;
- ograničenje obrade;
- prenosivost podataka;
- druga prava propisana Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti koja su primenljiva na konkretnu obradu.

S obzirom na to da se obrada opisana ovim obaveštenjem zasniva na pristanku, korisnik ima pravo da u svakom trenutku povuče dati pristanak, pri čemu povlačenje pristanka ne utiče na dopuštenost obrade izvršene pre njegovog povlačenja.

Za ostvarivanje svojih prava i sva pitanja u vezi sa obradom podataka o ličnosti korisnik se može obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti Banke na adresu dpo@nlb.rs, odnosno na druge načine navedene u tački 1. ovog obaveštenja.

Ako smatra da je obrada njegovih podataka o ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona, korisnik ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, Bulevar kralja Aleksandra 15, Beograd.

9. Dobrovoljnost davanja podataka i posledice nedavanja pristanka

Davanje pristanka za obradu podataka u analitičke svrhe opisane ovim obaveštenjem je dobrovoljno. Ukoliko korisnik ne da pristanak ili ga naknadno povuče, podaci korisnika neće se dalje obrađivati u analitičke svrhe koje se zasnivaju na tom pristanku.

Nedavanje ili povlačenje pristanka ne utiče na mogućnost korišćenja osnovnih funkcionalnosti aplikacije za mobilno bankarstvo.

10. Automatizovano donošenje odluka

Podaci prikupljeni putem Google Analytics for Firebase i Firebase servisa opisanih ovim obaveštenjem ne koriste se za donošenje odluka koje se zasnivaju isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući profilisanje, koje proizvode pravne posledice po korisnika ili na sličan način značajno utiču na njega.

11. Dodatne informacije i zaštita podataka

Banka primenjuje odgovarajuće tehničke, organizacione i kadrovske mere radi obezbeđivanja odgovarajućeg nivoa zaštite podataka o ličnosti, uključujući mere kontrole pristupa podacima i odgovarajuća podešavanja privatnosti i zaštite podataka u okviru Google Analytics/Firebase servisa.

Za dodatne informacije o obradi podataka opisanoj u ovom obaveštenju korisnik se može obratiti Licu za zaštitu podataka o ličnosti Banke putem kontakata navedenih u tački 1. ovog obaveštenja.

Datum poslednjeg ažuriranja: 19.10.2026. godine