OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI KORISNIKA DIGITALNIH SERVISA – ELEKTRONSKOG I MOBILNOG BANKARSTVA

NLB Banka AD Beograd (u daljem tekstu: Banka), u svojstvu rukovaoca u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, prikuplja i obrađuje podatke o ličnosti korisnika digitalnih servisa - mobilnog bankarstva i elektronskog bankarstva za fizička lica (u daljem tekstu: Lica na koja se podaci odnose, Korisnici), prilikom ugovaranja usluge sa Korisnicima, kao i prilikom korišćenja usluge od strane Korisnika. Banka prikupljene podatke i obradu tih podataka koristi radi pružanja usluga, ispunjavanja potreba Korisnika i podizanja nivoa kvaliteta usluga, kao i radi bezbednosti i zaštite Korisnika prilikom korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva Radi transparentne obrade podataka o ličnosti, Banka ovim obaveštenjem pruža sve bitne informacije u vezi sa tom obradom, zaštitom podataka o ličnosti i pravima Lica na koja se podaci o ličnosti odnose.

1. PODACI O BANCI KAO RUKOVAOCU I KONTAKT PODACI LICA ZA ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI

NLB Banka AD Beograd
Bulevar Mihajla Pupina 165v
11000 Beograd
Matični broj: 07737068
www.nlb.rs

Banka je imenovala **Lice za zaštitu podataka o ličnosti** kojem se možete obratiti u vezi sa svim pitanjima koja se odnose na obradu podatka o ličnosti, kao i u vezi sa ostvarivanjem svojih 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 sedišta Banke: NLB Banka AD Beograd, Bulevar Mihajla Pupina 165v, 11000 Beograd - sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka o ličnosti“,
- predajom pismena u ekspoziturama Banke, sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka o ličnosti“.

2. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRAĐUJU

Pri korišćenju mobilnog bankarstva i elektronskog bankarstva obrađujemo podatke o ličnosti koje ste dostavili Banci prilikom aktivacije aplikacije mobilnog bankarstva i usluge elektronskog bankarstva, kao i podatke o ličnosti koje obrađujemo prilikom pružanja povezanih usluga.

Banka obrađuje sledeće podatke o ličnosti:

- osnovne podatke o ličnosti i identifikacione podatke: ime i prezime, datum i mesto rođenja, pol, JMBG, adresa prebivališta i/ili boravišta, podaci o vrsti i broju identifikacione isprave, državljanstvo. Kroz sliku identifikacione isprave i podatak o izdavaocu, datumu izdavanja/isteka te isprave i sliku otiska prsta;
- kontakt podatke: adresa za prijem pošte, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona, e-mail adresa;
- podatke o proizvodima Banke: podaci iz naloga za plaćanje, podaci o primaocu plaćanja, posrednicima u prenosu platnih naloga, podaci o iznosu, svrsi i referenci plaćanja, podaci o korišćenju kreditnih i debitnih platnih kartica, podaci o zaduženju i dospelim neizmirenim kamatama, štedne transakcije i transakcije sa hartijama od vrednosti;
- socio-demografske podatke: godina rođenja, adresa prebivališta, nivo obrazovanja, prihodi i slično. Ovi podaci su najčešće predočeni od strane Korisnika prilikom ugovaranja proizvoda ili servisa Banke, odnosno izvučeni su iz ostalih raspoloživih podataka i mogu biti zahtevani i za članove domaćinstva i supružnike;

- ostale vrste podataka: skenirane slike lične karte ili pasoša potrebne za obradu kreditnih zahteva iniciranih preko aplikacija mobilnog i elektronskog bankarstva, kao i podatke o kreditnoj sposobnosti, urednosti otplate koji se od Korisnika traže u daljoj komunikaciji po potrebi; podatke relevantne za promociju proizvoda Banke; istragu mogućih zloupotreba, podatke generisane od strane Korisnika (fotografije i poruke unete u aplikacije Banke); tehničke podatke koji su preduslov korišćenja usluga putem sredstava daljinske komunikacije (npr. podaci o vrsti i tipu mobilnog uređaja ili računara, nazivu i verziji mobilne aplikacije, lokacija) itd.

Prikupljanje podataka se može odnositi i na podatke koji se prikupljaju sa uređaja Korisnika (hardverske komponente i softver u korišćenju) i koji se razmenjuju sa informativnim sistemom Banke prilikom korišćenja elektronskog i mobilnog bankarstva u svrhu poboljšanja samih rešenja. Analiza prikupljenih podataka omogućava jasniju sliku o potrebnim prilagođavanjima funkcionalnosti prema potrebama Korisnika, optimizaciju rada, poboljšanje sigurnosti i korisničkog iskustva te prilagođavanju sadržaja interesima Korisnika.

U cilju bezbednog mobilnog i elektronskog bankarstva, u realnom vremenu pratimo i analiziramo rizike, kao što su obrasci ponašanja Korisnika aplikacije, informacije o neuobičajenim pristupima aplikaciji ili neobičnim lokacijama pristupa, softveru, odnosno instaliranim aplikacijama koje mogu predstavljati bezbednosni rizik.

Obrada podataka o ličnosti odvija se lokalno na uređaju Korisnika mobilnog bankarstva i elektronskog bankarstva, prema niže navedenim identifikatorima:

Mobilna platforma – Android

• Anonimizovani identifikator Korisnika
• Opcioni blok podataka povezan sa anonimizovanim identifikatorom Korisnika
• Identifikator sesije Korisnika
• Prilagođena kombinacija ključ-vrednost (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 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 grupe za GSM mreže
• Identifikator hardvera mobilnog uređaja
• URL veza za MMS
• Softver za obradu MMS-a (MMS agent)
• Vrsta mobilnog telefona
• Zastavica dostupnosti razmene podataka
• Zastavica za režim rominga
• Zastavica dostupnosti ICC kartice (čip kartica)
• Naziv paketa aplikacije za prijem SMS poruka

• Model i proizvođač mobilnog telefona
• Model matične ploče mobilnog uređaja
• Pokretački učitavač (bootloader) mobilnog uređaja
• Marka mobilnog uređaja
• Naziv mobilnog uređaja
• Prikazani naziv mobilnog uređaja
• Otisak prsta mobilnog uređaja
• Naziv čipa mobilnog uređaja
• Host mobilnog uređaja
• Identifikator mobilnog uređaja
• Naziv proizvoda
• Identifikator radio-čipa mobilnog uređaja
• Proizvođač čipa akcelerometra
• Naziv akcelerometra
• Serijski broj mobilnog uređaja
• ANDROID_ID
• Integrisano merenje akcelerometra
• Serijski broj mobilnog uređaja
• Wi-Fi MAC adresa
• Identifikator Wi-Fi mreže (SSID)
• Informacije o prvobitno instaliranim aplikacijama
• Identifikatori mobilnog tornja na koji je uređaj povezan
• Koordinate uređaja zasnovane na GPS/Glonass modulu uređaja
• Koordinate uređaja zasnovane na mrežnoj vezi
• Identifikatori Wi-Fi pristupnih tačaka
• Opis sertifikata i paketa koje su potpisali (aplikacije instalirane na uređaju)
• Zastavica za prikaz ekrana uređaja putem alata za udaljeni pristup
• Aktivnost Korisnika u zaštićenoj aplikaciji
• Podaci sa senzora uređaja

Mobilna platforma - iOS

• Anonimizovani identifikator Korisnika
• Opcioni blok podataka povezan sa anonimizovanim identifikatorom Korisnika
• Identifikator sesije Korisnika
• Prilagođena kombinacija ključ-vrednost (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)
• Tehnologija prenosa podataka
• Podrška za Flaf za VoIP
• Spisak instaliranih aplikacija
• Koordinate uređaja zasnovane na GPS/Glonass modulu uređaja
• Identifikatori Wi-Fi pristupnih tačaka
• Zastavica za prikaz ekrana uređaja putem alata za udaljeni pristup
• Aktivnost Korisnika u zaštićenoj aplikaciji
• Podaci sa senzora uređaja
• Informacije o uređaju
• Baterija uređaja
• Instalirane tastature

• Zvučni podaci
• Proxy/VPN podaci
• Podaci o aktivnim pozivima
• Podaci o načinu autentifikacije Korisnika za ovaj uređaj
• Podaci o uređaju

Web platforma
• Anonimizovani identifikator Korisnika
• Opcioni blok podataka povezan sa anonimizovanim identifikatorom Korisnika
• Identifikator sesije Korisnika
• Prilagođena kombinacija ključ-vrednost (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
• Identifikator Wi-Fi mreže (SSID)
• Tehnologija prenosa podataka
• Podrška za Flaf za VoIP
• Spisak instaliranih aplikacija
• Koordinate uređaja zasnovane na mrežnoj vezi
• Identifikatori Wi-Fi pristupnih tačaka
• Zastavica za prikaz ekrana uređaja putem alata za udaljeni pristup
• Aktivnost Korisnika u zaštićenoj aplikaciji
• Podaci sa senzora uređaja
• Informacije o uređaju
• Baterija uređaja
• Instalirane tastature
• Zvučni podaci
• Proxy/VPN podaci
• Podaci o aktivnim pozivima
• Podaci o načinu autentifikacije Korisnika za ovaj uređaj
• Podaci o uređaju

3. NAČIN OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka pored podataka koje je prikupila direktno od Vas prilikom ugovaranja bankarskih uslova i servisa, podatke prikuplja i indirektno kroz korišćenje aplikacije mobilnog bankarstva i usluge elektronskog bankarstva, tj. njihovih funkcija zajedno sa podacima koji se od vas prikupljaju u svakodnevnom poslovanju sa Bankom. Određene podatke Banka prikuplja i iz javnih izvora (javne evidencije, javni registri, javni dokumenti i sl.).

Banka obrađuje podatke o ličnosti ručno i automatski.

U okviru zaštite digitalnih servisa od zloupotreba, određene obrade mogu se vršiti automatizovano i u realnom vremenu radi prepoznavanja okolnosti i obrazaca koji mogu ukazivati na povećan bezbednosni rizik.

4. SVRHA I PRAVNI OSNOV OBRADE PODATAKA

Banka podatke o ličnosti obrađuje na osnovu pristanka Korisnika i ugovora zaključenog Korisnikom, te legitimnog interesa Banke. Podaci o ličnosti se obrađuju u svrhu realizacije usluga u okviru mobilnog i elektronskog bankarstva, kao i za poboljšanje ovih usluga. Pored toga, obrada se vrši i u svrhu bezbednog korišćenja digitalnih servisa.

U okviru aplikacije mobilnog bankarstva, pristanak se traži u svrhu upućivanja telefonskih poziva, pozivanja korisničkog centra Banke, te snimanja fotografija i video zapisa. Pristup kameri je neophodan za svrhu plaćanja putem instant plaćanja - IPS tj. skeniranjem QR koda, kao i u svrhu podešavanja profilne slike (mobilno bankarstvo), dok je pristup lokaciji uređaja neophodan u svrhu prikazivanja najbližih ekspozitura i bankomata (elektronsko i mobilno bankarstvo), odnosno unosa podataka o ličnim dokumentima Korisnika tj. podnosioca zahteva za proizvode i/ili usluge Banke u okviru aplikacije za mobilno bankarstvo, kao i unos podataka o supružniku (elektronsko i mobilno bankarstvo).

U kontekstu korišćenja aplikacija za elektronsko i mobilno bankarstvo, korisnik daje saglasnost, odnosno odobrava pristup sledećim funkcionalnostima uređaja i unos sledećih podataka:

Pristup funkcionalnostima uređaja

- Upućivanje telefonskih poziva iz aplikacije.
- Pozivanje Korisničkog centra Banke iz aplikacije.
- Pristup kameri uređaja radi izvršavanja instant plaćanja (IPS) skeniranjem QR koda.
- Pristup kameri uređaja radi postavljanja i izmene profilne fotografije u aplikaciji za mobilno bankarstvo.
- Pristup lokaciji uređaja radi prikazivanja najbližih ekspozitura i bankomata Banke.

Aplikacija omogućava unos i obradu sledećih kategorija podataka:

- Podataka sadržanih u ličnim dokumentima korisnika, odnosno podnosioca zahteva za proizvode i/ili usluge Banke.
- Podataka o supružniku korisnika, u slučajevima kada su isti neophodni za obradu zahteva za određene proizvode i/ili usluge Banke.

Pristanak se može opozvati u svakom trenutku, na način na koji je i dat – podnošenjem zahteva za opoziv pristanka u ekspozituri Banke, promenom parametara u podešavanjima usluge elektronskog bankarstva, promenom podešavanja u mobilnom uređaju, tj. ukidanjem dozvola na samom uređaju kada je u pitanju mobilno bankarstvo.

Na osnovu ugovora zaključenog sa Korisnikom Banka obrađuje identifikacione podatke, adresne podatke i kontakt podatke.

Legitimni interes Banke predstavlja, obezbeđivanje sigurnog korišćenja digitalnih servisa, sprečavanje prevara i drugih zloupotreba, kao i zaštita Korisnika i Banke od bezbednosnih i finansijskih rizika.

5. PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI

Vaše podatke o ličnosti za Banku obrađuju ugovorni obrađivači, i to eksterni pružalac usluga Group IB (obrađuje podatke o uređaju i tehničkim okolnostima korišćenja aplikacije u meri potrebnoj za procenu bezbednosnog rizika), eksterni pružalac usluga Bankart (obrađuje podatke radi operativnog izvršenja plaćanja i u meri koja je potrebna za procenu bezbednosnog rizika), pružaoci IT usluga i pružaoci usluga arhiviranja. Sa svim ugovornim obrađivačima Banka je zaključila odgovarajuće ugovore o obradi podataka o ličnosti, kojima su obavezani na isti standard zaštite podataka o ličnosti koji obezbeđuje Banka. Korisnici podataka o ličnosti klijenata su i eksterne advokatske kancelarije, koje zastupaju Banku u izvršnim i drugim postupcima.

Pristup podacima o ličnosti koje Banka obrađuje imaju i:

- zaposleni u Banci koji u skladu sa svojom prirodom posla moraju imati pristup podacima, članovi organa Banke,

- članovi NLB grupe,
- spoljni revizor Banke,
- Kreditni biro Udruženja banaka Srbije,
- Narodna banka Srbije,
- drugi državni organi i lica koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima (npr. poreski i upravni organi).

6. PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI U DRUGU DRŽAVU ILI MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU

Podaci o ličnosti se obrađuju u Republici Srbiji i Republici Sloveniji, u kojoj je osiguran primeren nivo zaštite podataka o ličnosti.

7. BEZBEDNOST PODATAKA O LIČNOSTI

Banka u okviru svoje poslovne organizacije sprovodi sve neophodne mere zaštite podataka (organizacione, tehničke i kadrovske), uključujući tu, ali se ne ograničavajući na:

- tehničke mere zaštite,
- kontrolu fizičkog pristupa sistemu gde su pohranjeni podaci o ličnosti,
- kontrolu pristupa podacima,
- kontrolu prenosa podataka,
- kontrolu unosa podataka,
- kontrolu dostupnosti podataka,
- ostale mere informacione bezbednosti,
- sve ostale mere koje su neophodne za zaštitu podataka o ličnosti.

Dodatno, radi bezbednosti podataka Lica na koje se podaci odnose, kao i sprečavanja mogućih zloupotreba, preporuka Banke je da se na uređajima na kojima se koriste aplikacije za mobilno i elektronsko bankarstvo omogući maksimalni nivo bezbednosti i zaštite od pristupa drugih lica.

8. PERIOD ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Podaci o ličnosti Lica na koje se podaci odnose se obrađuju sve dok traje poslovni odnos sa Bankom, a Banka podatke čuva i nakon okončanja poslovne saradnje na osnovu zakona (npr. Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma propisuje obavezu čuvanja podataka i dokumentacije).

Podaci koji se obrađuju u svrhu otkrivanja i sprečavanja zloupotreba čuvaju se onoliko dugo koliko je potrebno za ostvarenje te svrhe, u skladu sa važećim propisima, internim rokovima čuvanja Banke i ugovornim obavezama prema angažovanim pružaocima usluga.

9. PRAVA LICA NA KOJE SE ODNOSE PODACI

Lice na koje se podaci odnose može zahtevati od rukovaoca:

- pružanje informacija da li rukovalac obrađuje njegove/njene podatke o ličnosti, kao i pristup tim podacima (pravo na pristup),

- da se njegovi/njeni netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, Lice na koje se podaci odnose ima pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopuni, što uključuje i davanje dodatne izjave (pravo na ispravku i dopunu),
- da na njegov zahtev ograniči obradu podatka o ličnosti u slučajevima propisanim zakonom (npr. ako je osnovana osporena tačnost podataka ili zakonitost obrade, ukoliko podaci više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe obrade, ako je podnet prigovor na obradu (pravo na ograničenje obrade),
- brisanje podataka o ličnosti (pravo na brisanje),
- da podatke o ličnosti koje je Lice prethodno dostavilo rukovaocu primi od njega u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku i omogući mu da ih prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Banke ako su zajedno ispunjeni uslovi: obrada je zasnovana na pristanku ili je neophodna za izvršenje ugovora i obrada se vrši automatizovano. Ovo pravo obuhvata i mogućnost da se zahteva da Banka podatke o ličnosti neposredno prenese drugom rukovaocu ako je to tehnički izvodljivo (pravo na prenosivost podataka),
- da uloži prigovor na obradu njegovih/njenih podataka o ličnosti, ako je svrha obrade podataka legitiman interes rukovaoca ili treće strane, ili izvršenje zadataka u javnom interesu ili radi izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja rukovaoca, uključujući i profilisanje u oba slučaja (pravo na prigovor),
- ako se primenjuje automatizovano donošenje odluke, da se obezbedi učešće fizičkog lica pod kontrolom rukovaoca u donošenju odluke, te pravo da izrazi svoj stav u vezi sa ovako donetom odlukom (pravo na osporavanje odluke donete u procesu automatizovanog odlučivanja, uključujući i profilisanje),
- da uloži pritužbu u vezi sa obradom podataka o ličnosti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: Poverenik), ako smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama ZZPL ili drugih važećih propisa, te pravo na odgovarajuće pravno sredstvo u skladu sa ZZPL-om (pravo na pritužbu).

Kontakt podaci Poverenika:
Internet adresa: www.poverenik.rs
Adresa: Bulevar kralja Aleksandra broj 15, 11200 Beograd
Poštanski broj :11200
E-mail adresa: office@poverenik.rs
Telefon:+381113408900
Faks:+381113334397

Dodatne informacije o načinu ostvarivanja ovih prava Lice na koje se podaci odnose se mogu dobiti putem Opšteg obaveštenja o obradi podataka o ličnosti na internet prezentaciji Banke (www.nlb.rs).

ZAVRŠNE ODREDBE

Banka zadržava pravo da vrši izmenu i ažuriranje ovog obaveštenja o obradi podataka o ličnosti. Ažurirana verzija ovog obaveštenja će uvek biti objavljena na internet prezentaciji Banke na internet adresi - https://www.nlb.rs/zastita-podataka-licnosti, gde će Lica na koja se podaci odnose moći da se informišu sa ažuriranim sadržajem.