

OPŠTA PRAVILA PRIVATNOSTI (Opšte obaveštenje o obradi podataka o ličnosti)

1. Uvodne odredbe

Pravilima privatnosti odnosno Opštim obaveštenjem o obradi podataka o ličnosti (u daljem tekstu: „**Pravila**“), Sberbank Srbija a.d. (u daljem tekstu: „**Banka**“) bliže pojašnjava način obrade podataka o ličnosti klijenata i ostalih lica (u daljem tekstu: „**Lice**“ ili „**Lica**“) u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018), ostalim propisima koji uređuju zaštitu podataka o ličnosti i pratećim podzakonskim aktima.

Ovim dokumentom Banka pruža informacije o rukovaocu, službeniku za zaštitu podataka, podacima koje Banka prikuplja i obrađuje, svrhama u koje ih obrađuje i pravnom osnovu obrade, obrađivačima podataka o ličnosti, period čuvanja podataka, zaštiti podataka, kao i pravima lica čiji se podaci obrađuju.

Ovaj dokument stupa na snagu 21.08.2019. i dostupan je u svim ekspoziturama kao i na internet portalu Banke (www.sberbank.rs).

2. Odgovornost za obradu ličnih podataka i mogućnost obraćanja

Za obradu podataka o ličnosti odgovorna je:

Sberbank Srbija a.d. Beograd
Bulevar Mihajla Pupina 165g
11000 Beograd
Tel:
e-mail: info@sberbank.rs

U cilju informisanja u vezi obrade ličnih podataka, svako lice može da se obrati osobi zaduženoj za bezbednost podataka o ličnosti putem mail-a na zastita_podataka@sberbank.rs

3. Podaci o ličnosti koje Banka prikuplja i obrađuje

Banka prvenstveno obrađuje podatke o ličnosti koje lica direktno dostavljaju, kod podnošenja zahteva za određene proizvode, kod zaključenja ugovornog odnosa itd.

Podatke o ličnosti, dobijene od drugih banaka, članica Sberbank grupe ili drugih poslovnih subjekata (npr. za izvršenje naloga ili za ispunjenje drugih ugovornih obaveza), Banka obrađuje u meri u kojoj je to potrebno za pružanje usluga klijentima.

Takođe, Banka obrađuje podatke o ličnosti prikupljene iz javno dostupnih izvora (npr. registar privrednih subjekata, katastar nepokretnosti, mediji, internet), a koje nije zakonom zabranjeno obrađivati.

Podaci o ličnosti koje Banka obrađuje su: strogo lični podaci (ime, prezime, adresa, JMBG, kontakt podaci, datum i mesto rođenja, državljanstvo, poreski broj i dr.), podaci ličnih dokumenata (npr. Podaci iz lične karte ili pasoša), identifikacioni podaci (npr. potpisi klijenata). Pored navedenih, Banka obrađuje i sledeće podatke: podaci o nalogima (npr. nalog o plaćanju), podaci koji proizlaze iz izvršavanja ugovorne obaveze (npr. podaci o prometu vezani za platni promet, podaci o stanju računa ili depozita, o obračunatim kamatama), podaci vezani za finansijski status (npr. bonitet, scoring, i dr.), podaci iz registra, slike i video i zvučne snimke (npr. video zapis, snimak telefonskog razgovora), informacije vezane za rad putem elektronskih kanala banke (npr. aplikacije, Cookies i dr.), podaci koji su rezultat raznih obrada koje Banka sama generiše kao i podaci o ličnosti koje obrađuje u cilju ispunjenja zakonskih i regulatornih obaveza.

4. Svrha i pravni osnov obrade podataka o ličnosti

Podatke o ličnosti iz člana 3 ovog dokumenta Banka obrađuje po sledećim osnovama, te u sledeće svrhe:

- a. izvršavanje ugovornih obaveza i/ili preduzimanje radnji na zahtev lica čiji se podaci obrađuju pre sklapanja ugovora**

Obrada podataka o ličnosti odvija se u svrhu pružanja usluga radi izvršavanja ugovora između Banke i lica na koje se podaci odnose ili u cilju preduzimanja radnji po zahtevu lica pre sklapanja ugovora.

Svrha obrade podataka zavisi od proizvoda/usluge (npr. tekući račun, kredit, depozit) koja je predmet Ugovora sa Bankom.

Dodatni detalji o svrsi obrade podataka za pojedini proizvod/uslugu nalaze se u ugovornoj dokumentaciji konkretnog proizvoda/usluge, opštim uslovima poslovanja i drugim aktima Banke.

b. legitimni interes Banke ili treće strane

Banka obrađuje podatke o ličnosti i u slučajevima kada je obrada nužna za potrebe legitimnih interesa banke ili treće strane.

- u cilju savetovanja i razmene podataka sa članicama bankarske grupe kojoj Banka pripada za odobravanje proizvoda, sprovođenje transakcija, određivanje kreditnih rizika
- obrada podataka o ličnosti i nakon isteka rokova za čuvanje podataka u cilju zaštite interesa Banke u okviru sporova pred različitim državnim organima (sudovi, inspekcije, Narodna banka Srbije i sl.);
- u cilju oglašavanja ili istraživanja tržišta, osim podataka za koje su lica na koje se podaci odnose uložila prigovor (pravo na prigovor opisano je zasebnim članom Pravila),
- u svrhu vođenja sudskih sporova,
- obezbeđivanja Informacione bezbednosti,
- pribavljanja potvrde o neosuđivanosti lica prilikom zapošljavanja u cilju zaštite interesa i reputacije banke
- podaci o članovima porodice i imovini određenih zaposlenih u cilju sprečavanja sukoba interesa
- video nadzor u cilju zaštite klijenata i zaposlenih. Video nadzor prostorija Banke, kao i prostora oko prostorija Banke iz sigurnosnih razloga. U slučaju kamera instaliranih u okviru ATM aparata u cilju identifikacije protivpravnih radnji.
- snimanje telefonskih razgovora Kontakt centra banke u cilju evidencija podnetih zahteva, sprovođenja kontrola i adekvatnog procesuiranja svih zahteva lica na koje se podaci odnose
- sprovođenje mera za zaštitu objekata Banke (npr. provera prava pristupa),
- sprovođenja mere za unapređenje i razvoj proizvoda i usluga banke,
- obradu podataka o ličnosti koja se odnose na prevarne/protivpravne aktivnosti lica u cilju zaštite Banke od eventualnih gubitaka i posledica po reputaciju
- u cilju poštovanja sankcijskih režima izrečenih od strane Evropske Unije, Banka je deo grupe koja posluje na teritoriji Evropske unije, i ima potrebu da određene podatke o ličnosti lica obrađuje u cilju poštovanja propisa i ograničenja EU koji nisu direktno primenjivi u Republici Srbiji.

Banka može i u drugim slučajevima da obradu podataka o ličnosti zasniva na ostvarivanju legitimnih interesa ili legitimnih interesa treće strane, dok nad tim interesima ne pretežu interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose.

c. Saglasnost

Ukoliko lice da Banci saglasnost za obradu ličnih podataka u jednu ili više posebnih svrha, zakonitost takve obrade zasniva se na toj saglasnosti.

Lice je u mogućnosti da u svakom trenutku povuče/opozove saglasnost. Povlačenje saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade podataka, na osnovu saglasnosti, koja je sprovedena pre povlačenja.

Navedeno pravo se odnosi i na opoziv saglasnosti koja je data pre stupanja na snagu novog Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, odnosno pre 21.08.2019 godine.

d. Poštovanje pravnih obaveza Banke ili obrada u cilju ostvarivanja javnog interesa

Kao kreditna institucija i institucija platnog sistema, Banka je u obavezi da ispunjava obaveze po pitanju različitih zakona kao što su Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma („Službeni glasnik“, br. 113/2017), Zakona o bankama („Službeni glasnik“, br. 107/2005, 91/2010 i 14/2015), Zakona o platnim uslugama („Službeni glasnik“, br. 139/2014 i 44/2018), Zakona o deviznom poslovanju („Službeni glasnik“, br. 62/2006, 31/2011, 119/2012, 139/2014 i 30/2018), Zakona o zaštiti korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS“, br. 36/2011 i 139/2014), Zakona o porezu na dohodak građana („Službeni glasnik“, br. 24/2001, 80/2002, 80/2002 - dr. zakon, 135/2004, 62/2006, 65/2006 - ispr., 31/2009, 44/2009, 18/2010, 50/2011, 91/2011 - odluka US, 7/2012, 93/2012, 114/2012 - odluka US, 8/2013, 47/2013, 48/2013 - ispr., 108/2013, 6/2014, 57/2014, 68/2014 - dr. zakon, 5/2015, 112/2015, 5/2016, 7/2017,

113/2017, 7/2018, 95/2018 i 4/2019), Zakon o hipoteci ("Sl. glasnik RS", br. 115/2005, 60/2015, 63/2015 - odluka US i 83/2015), Zakon o založnom pravu na pokretnim stvarima upisanim u registar ("Sl. glasnik RS", br. 57/2003, 61/2005, 64/2006 - ispr., 99/2011 - dr. zakoni i 31/2019) itd, kao i zahteva regulatora, Narodne banke Srbije, Poverenika za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, i dr. Iz tog razloga Banka obrađuje podatke o ličnosti i u cilju postupanja u skladu s pravnim obavezama, te zahtevima regulatora:

- za potrebe dostavljanja podataka regulatoru,
- za potrebe utvrđivanja identiteta lica,
- postupanja u slučaju sumnje na pranje novca,
- međunarodne saradnje na području oporezivanja i dr.

5. Pristup i prosleđivanje podataka o ličnosti

- Unutar Banke

Unutar Banke, pristup podacima o ličnosti imaju one organizacione jedinice koje te podatke obrađuju u svrhu ispunjenja ugovornih i zakonskih obaveza te ostvarivanja legitimnih interesa Banke i trećih lica.

- Izvan Banke

Banka dostavlja podatke o ličnosti sledećim subjektima:

a. Nadležni organ i javne institucije

Banka, podatke o ličnosti, kao i podatke o povezanim licima, dokumentaciju koja se odnosi na lice, kao i druge podatke koji se smatraju bankarskom tajnom, te podatke o obavezama po ugovorima zaključenim između Banke i Lica na koje se podaci odnose, kao i načinu njihovog izmirivanja i pridržavanju ugovornim obavezama, prosleđuje sledećim javnim institucijama i nadležnim organima:

- Nadležnim poreskim organima u cilju razmene podataka sa poreskim organima drugih država na osnovu zaključenih bilateralnih, multilateralnih sporazuma, pisama o namerama za zaključenje istih ili preporučenih smernica za postupanje finansijskih institucija sa teritorije Republike Srbije,
- Kreditnom birou Udruženja banaka Srbije,
- Narodnoj banci Srbije,
- Centralni registar obaveznog socijalnog osiguranja,
- Fondovi penzionog i zdravstvenog osiguranja,
- Nacionalna služba za zapošljavanje
- Sekretarijat za socijalnu zaštitu
- Uprava za sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma
- drugim državnim organima i licima koji zbog prirode posla koji obavljaju moraju imati pristup takvim podacima.

b. Sberbank Europe AG Austria, Sberbank Rusija i druge članice Sberbank grupacije

U cilju obavljanja redovnih poslova Banke, ispunjavanja obaveza iz ugovora sa licima na koje se podaci odnose, ispunjavanja drugih ugovornih i zakonskih obaveza, ostvarivanja legitimnih interesa Banke i dr., Banka dostavlja (prenosi) podatke o ličnosti lica na koje se podaci odnose i povezanih lica članicama Sberbank grupacije, Sberbank Europe AG (Schwarzenbergplatz 3, Vienna 1010, Austria) i Sberbank Rusija (19 Vavilova Street, Moscow, 117997, Russia). Pri prenosu podataka Banka naročito vodi računa o zaštiti podataka. Posebnu pažnju Banka posvećuje prenosu podataka povezanim bankama i članicama grupacije trećih zemalja u smislu Zakona o zaštiti podataka o ličnosti, to jest prenosu podataka u zemlje koje nisu članice Konvencije Saveta Evrope.

c. Obradivači (Pružaoци usluga)

Banka u svom poslovanju saraduje sa određenim trećim licima, koja u ime banke obrađuju podatke u različite svrhe. Dostavljanjem podataka o ličnosti Banci, Lica ovlašćuju Banku da prikupljene podatke o ličnosti Banka dostavi trećim licima – na osnovu Ugovora o poveravanju aktivnosti Banke trećim licima i radi realizacije istog ugovora - kao i trećim licima sa kojima Banka ima zaključene odgovarajuće ugovore

o poslovnoj saradnji i ugovore o poverljivosti informacija koji su neophodni za realizaciju poslovnog odnosa ili su u vezi sa poslovnim odnosom Banke.

Banka može da dostavi prikupljene podatke o ličnosti bez znanja i saglasnosti Lica jedino u slučajevima predviđenim važećim zakonima. U slučaju ustupanja potraživanja u skladu sa važećim propisima i davanjem prethodne saglasnosti, Lica prihvataju i prenos podataka o ličnosti u posedu Banke sticacima potraživanja koje Banka ima prema Licima.

Svako Lice može zahtevati od Banke podatke o Obradivačima odnosno Pružiocima usluga kojima se dostavljaju podaci o ličnosti u skladu sa ovim Pravilima.

Drugi primaoci podataka

Lice na koje se podaci odnose ima prava da zatraži da se njegovi podaci proslede drugom/drugim primaocima.

- Prikupljanje podataka od trećih lica

Banka prikuplja podatke o ličnosti koji su dostupni ili su obezbeđeni iz javnih izvora (javni registri, baze podataka, Internet aplikacije, socijalne mreže ili drugi javni izvori podataka). Banka može koristiti podatke o ličnosti prikupljene od trećih lica na način i pod uslovima definisanim ovim Pravilima.

6. Zaštita podataka o ličnosti

Banka pridaje izuzetnu važnost zaštiti podataka o ličnosti. Neke od mera zaštite koje Banka sprovodi su sledeće:

- uspostava tehničkih i organizacionih mera potrebnih kako bi se obrada podataka o ličnosti sprovodila na bezbedan način
- kontrola fizičkog i logičkog pristupa informacionim sistemima i poslovnim prostorima Banke
- uspostavljanje tehničkih i proceduralnih mera potrebnih kako bi IT infrastruktura bila implementirana u skladu sa najvišim međunarodnim bezbednosnim standardima
- uspostavljanje tehnoloških i proceduralnih bezbednosnih mera kod prikupljanja, skladištenja i otkrivanja podataka o ličnosti.
- obavezivanje svih Obradivača da primenjuju iste organizaciono tehničke mere zaštite podataka, zaključenjem Ugovora o zaštiti podataka o ličnosti.

7. Period čuvanja podataka o ličnosti

Banka obrađuje i čuva podatke o ličnosti sve dok su isti potrebni za izvršenje ugovornih i zakonskih obaveza ili ispunjavanje legitimnih interesa.

Ukoliko Banka nema konkretan razlog za čuvanje i obradu podataka o ličnosti po isteku ugovorne obaveze, redovno ih briše, a najkasnije po isteku svih zakonskih rokova za čuvanje podataka. U tom slučaju, u zavisnosti od svrhe, podatke o ličnosti Banka čuva određenu dokumentaciju najmanje 10 godina od prestanka ugovornog odnosa u skladu sa Zakonu o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma, kao i u skladu sa Odlukom Narodne banke Srbije o uslovima otvaranja i načinu vođenja deviznih računa rezidenata, kao i dinarskih i deviznih računa nerezidenata, odnosno najmanje 5 godina na osnovu Odluke Narodne banke Srbije o bližim uslovima i načinu otvaranja, vođenja i gašenja tekućih računa.

8. Prava lica na koje se podaci odnose

Lica na koja se podaci odnose imaju sledeća prava:

a. Pravo na pristup informacijama

Lice ima pravo da zahteva od Banke informaciju o tome da li Banka obrađuje njegove lične podatke, kao i da zahteva pristup podacima koji se obrađuju. Ova prava Lice može da ostvari popunjavanjem Zahteva za ostvarivanje prava (dalje u tekstu: Zahtev), koji može preuzeti sa sajta Banke ili u bilo kojoj ekspozituri Banke.

Popunjen Zahtev lice može dostaviti u ekspozituri banke ili poslati u skladu sa uputstvom iz samog Zahteva. Banka će na svaki Zahtev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema urednog Zahteva.

U slučaju velikog broja Zahteva, kao i u slučaju složenosti upita, moguće je da Banci bude potrebno dodatno vreme za odgovor. U tom slučaju, Banka će pravovremeno obavestiti lice, a sam odgovor će poslati najkasnije 90 dana od dana prijema urednog Zahteva.

b. Pravo na ažuriranje podataka

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da zahteva ažuriranje ili dopunu podataka koje Banka obrađuje popunjavanjem Zahteva. Banka će na Zahtev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, bez nepotrebnog odlaganja.

c. Pravo na brisanje

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da zahteva od Banke da se njegovi lični podaci obrišu ukoliko:

- (i) ti podaci više nisu potrebni u svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;
- (ii) lice povuče saglasnost na osnovu koje je vršena obrada a da pri tom ne postoji drugi osnov za obradu
- (iii) uloži prigovor na obradu kod koje ne postoji jači legitimni razlog za obradu, npr. prigovor na obradu podatka u svrhe direktnog marketinga što uključuje profilisanje
- (iv) se podaci nezakonito obrađuju;
- (v) se podaci moraju brisati u cilju poštovanja drugih pravnih obaveza Banke.

Svoje pravo lice može ostvariti podnošenjem Zahteva Banci. Banka će na Zahtev odgovoriti u najkraćem mogućem roku, bez nepotrebnog odlaganja.

d. Pravo na ograničenje obrade

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da zatraži da se obrađivanje podataka ograniči, ukoliko smatra da mu je ovo potrebno u cilju ostvarenja drugih prava.

Pomenuto pravo lice može ostvariti podnošenjem Zahteva Banci. Banka će na Zahtev odgovoriti u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema urednog Zahteva. U slučaju velikog broja Zahteva, kao i u slučaju složenosti Zahteva, Banci može biti potrebno dodatno vreme za odgovor. U tom slučaju Banka će pravovremeno obavestiti lice koje je podnelo Zahtev, a odgovor poslati najkasnije 90 dana od dana prijema urednog Zahteva.

e. Pravo na prenos podataka

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da traži da se njegovi lični podaci prenose u druge institucije.

Svoje pravo lice može ostvariti podnošenjem Zahteva Banci. Popunjeni Zahtev je potrebno dostaviti Banci u skladu sa uputstvom iz Zahteva. Banka će na Zahtev odgovoriti u najkraćem roku, a najkasnije u roku od 30 dana od dana prijema urednog Zahteva.

U slučaju velikog broja Zahteva, kao i u slučaju složenosti Zahteva, Banci može biti potrebno dodatno vreme za odgovor. U tom slučaju Banka će pravovremeno obavestiti lice koje je podnelo Zahtev, a odgovor poslati najkasnije 90 dana od dana prijema urednog Zahteva.

f. Pravo na prigovor

Posebne instrukcije u odnosu na Pravo na prigovor definisane su u članu 10 ovog dokumenta.

g. Pravo na pritužbu

Lice na koje se podaci odnose u svakom trenutku ima pravo na pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, vezano za obradu i zaštitu podataka o ličnosti

9. Profilisanje – Automatizovano pojedinačno donošenje odluka

Lice ima prava da ne bude deo obrade koja se zasniva isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravna dejstva koji se odnose na lice ili na sličan način značajno utiču.

U slučaju potrebe za korišćenjem ovih postupaka u pojedinačnim slučajevima, banka će obavestiti lice čiji su podaci predmet profilisanja.

Banka delimično ili potpuno vrši automatizovanu obradu s ciljem procene određenih ličnih aspekata (profilisanje).

Banka koristi profilisanje u sledećim slučajevima:

- u skladu sa zahtevima Zakona o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorizma. To uključuje analizu podataka (transakcijska plaćanja);
- u cilju obaveštavanja i savetovanja o proizvodima, benefitima posebnih programa u svrhu boljeg uvida u potrebe Lica. U ovu svrhu Banka koristi kontakt podatke Lica;
- prilikom odobravanja kredita Banka koristi „scoring“ za procenu kreditne sposobnosti Lica u svrhu izračunavanja verovatnoće kojom će klijent ispuniti svoje obaveze plaćanja u skladu sa odredbama ugovora. U cilju izračunavanja, Banka obrađuje lične podatke lica (npr. bračno stanje, broj dece, trajanje radnog odnosa, poslodavac i dr.), podatke vezane za finansijsko stanje (primanja, imovina, mesečni izdaci, osiguranja i dr.) i podatke vezane za plaćanje obaveza (npr. urednost pri otplati anuiteta kredita, opomena i dr.).

10. Pravo na prigovor

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, svako lice ima pravo da podnese prigovor na obradu i korišćenje podataka i to:

1. Pravo na prigovor na posebne obrade

Svako lice ima prava da na osnovu svog stava uloži prigovor na obradu podataka u posebne svrhe. U tom slučaju, Banka će prestati sa obradom ličnih podataka lica osim ako postoje uverljivi legitimni razlozi za obradu koji uključuje lične podatke lica ili je u pitanju ostvarivanje i obrada na osnovu ugovora koje lice ima sa bankom ili ispunjavanje pravnih zahteva.

2. Pravo na prigovor na obradu ličnih podataka u marketinške svrhe

Ukoliko se podaci obrađuju u svrhu direktnog marketinga, lice ima pravo da uloži prigovor na obradu ličnih podataka za potrebe takvog marketinga, što uključuje izradu profila u meri koja je povezana sa direktnim marketingom.

Lice Prigovor može uputiti popunjavanjem Zahteva u svakoj Ekspozituri Banke ili putem mail-a na zastita_podataka@sberbank.rs, kao i poštom na adresu:

*Zaštita Podataka
Sberbank Srbija A.D.
Bulevar Mihajla Pupina 165g,
11070 Novi Beograd*