



ProCredit Bank
Kosovo

***Obaveštenje o privatnosti
od ProCredit Bank Kosovo***

Banka ProCredit A.D. kontroliše i obrađuje lične podatke koje daju pojedinci prilikom korišćenja usluga koje pružamo, bilo kroz poslovni odnos ili putem internetskog prisustva prilikom korišćenja veb stranice, mrežne aplikacije i mobilne aplikacije.

Dalje u tekstu, izrazi „banka“, „mi“ i izrazi izvedeni iz njih odnose se na ProCredit Bank ad. (kancelarija koja se nalazi u ulici George Bush, br. 26, 10000 Priština, Kosovo). Izraz "vi" i izrazi izvedeni iz njega odnose se na korisnike naših usluga. Izraz „obaveštenje o privatnosti“ odnosi se na ovaj dokument. Termin „veb lokacija“ odnosi se na <https://www.procreditbank-kos.com/>, “aplikacija na internetu” se odnosi na <https://ebanking.procreditbank-kos.com/>, i “aplikacija” se odnosi na ProCredit Kosovo in App Store i ProCredit Mobile Banking Kosovo in Google Play.

Ovo obaveštenje o privatnosti opisuje kako mi obrađujemo lične podatke. Pravila navedena u ovom dokumentu primenjuju se na bilo koji oblik podataka, bilo da se čuvaju elektronski ili na papiru, ili na drugim uređajima za čuvanje podataka.

Sadržaj:

1.	Principi zaštite podataka	4
2.	Definicije	4
3.	Cilat të dhëna personale i përpunon Banka?	5
4.	Koje lične podatke obrađuje Banka?	6
5.	Kako Banka prikuplja vaše lične podatke?	7
6.	Koje su svrhe obrade ličnih podataka?	7
7.	Kako se Banka obavezuje iz dokumenta o saglasnosti?	8
8.	Kako Banka obrađuje vaše lične podatke?	8
9.	Video identifikacija i elektronski potpis	8
10.	Koja su prava za zaštitu vaših podataka?	9
11.	Koji su zahtevi za pristup subjektima podataka?	9
12.	Kada banka može da prenese vaše lične podatke?	10
13.	Koji je period čuvanja ličnih podataka ili kriterijumi za određivanje perioda čuvanja?	10
14.	Šta su cookies?	11
15.	Kakve opšte podatke i informacije Banka prikuplja?	11
16.	Zašto Banka koristi cookies i prikuplja opšte podatke i informacije?	11
17.	Kako korisnici mogu upravljati sa cookies?	12
18.	Google Analytics (Google analitika)	12
19.	Obrada podataka prilikom korišćenja razgovora sa klijentima	12
20.	Ažuriranja obaveštenja o privatnosti	12

1. Principi zaštite podataka

Banka je u potpunosti usklađena sa propisima koji regulišu zaštitu podataka i privatnosti, posebno sa Zakonom br. 06/L - 082 o zaštiti ličnih podataka, drugim primenljivim domaćim zakonima i Opštoj uredbi o zaštiti podataka (EU) 2016/679 Evropskog parlamenta i Saveta (u daljem tekstu: GDPR). Ovo osigurava da je zaštita fizičkih lica u vezi sa obradom njihovih ličnih podataka, kada zahtevaju usluge od Banke, u skladu sa merama zaštite i važećim zakonskim obavezama.

Banka je posvećena obradi svih ličnih podataka koje ima pod svojom kontrolom, u skladu sa principima vezanim za obradu ličnih podataka. Stoga, lični podaci:

- Obrađuju se na zakonit način, pošteno i transparentno (zakonitost, pravičnost i transparentnost)
- Prikupljaju samo u određene, eksplicitne i legitimne svrhe (svrha ograničenja)
- Oni su prikladni, relevantni i nisu suvišni za svrhe u koje se obrađuju lični podaci (minimizacija podataka)
- Tačni su i, gde je primenjivo, ažurirani (tačnost)
- Ne čuvaju se duže nego što je potrebno za svrhe za koje se obrađuju lični podaci ili kako to nalaže zakon (ograničenje čuvanja)
- Obrađuju se pod odgovarajućim merama bezbednosti za lične podatke (integritet i poverljivost)

Banka je odgovorna za poštovanje gore navedenih principa. Ako imate dodatnih pitanja ili smatrate da se u ovom obaveštenju o privatnosti ne govori o bilo kom aspektu vašeg interesa, kontaktirajte službenika za zaštitu podataka (SZP) kaltrina.haxha@procredit-group.com.

2. Definicije

Za potrebe obaveštenja o privatnosti primenjuju se definicije u članu 4. GDPR-a

- Lični podaci podrazumevaju bilo kakve informacije o identifikovanom licu ili licu koje se može identifikovati (subjektu podataka); osoba koja se može identifikovati je osoba koja se može identifikovati direktno ili indirektno, posebno na osnovu identifikacionog broja ili jednog ili više specifičnih faktora u vezi sa njenim fizičkim, psihološkim, mentalnim, ekonomskim, kulturnim ili socijalnim identitetom;
- Kontrolor podataka podrazumeva svako fizičko ili pravno lice iz javnog ili privatnog sektora, javnog organa, agencije ili bilo kog drugog tela koje pojedinačno ili zajedno sa drugima određuje svrhe i metode obrade podataka ili lice određeno zakonom koje takođe definiše svrhe i metode obrade;
- Obradivač podataka znači svako fizičko ili pravno lice iz javnog ili privatnog sektora, javnog organa, agencije ili bilo kog drugog tela koje obrađuje lične podatke u ime i za račun kontrolora podataka;
- Saglasnost nosioca podataka označava svaku naznaku koja se daje slobodno, na specifičan način, obavešteno i jasno u vezi sa željama subjekta podataka kojom on ili ona izjavom ili jasnom potvrdnom akcijom potvrđuje saglasnost za obradu njegovih/njenih ličnih podataka;
- Obrada označava bilo koju radnju ili niz radnji izvršenih na ličnim podacima automatskim putem ili ne, kao što su: prikupljanje, registracija, organizacija, strukturiranje, čuvanje, prilagođavanje ili promena, povlačenje, konsultacije, upotreba, objavljivanje putem prenosa, distribucije ili pružanja, ujedinjenje ili kombinacija, ograničenje, brisanje ili uništavanje;

3. Koje lične podatke obrađuje Banka?

Banka obrađuje lične podatke da bi pružala svoje usluge ili kada to zahteva zakon. Kategorija ličnih podataka koji se obrađuju zavisi od potrebnih usluga i proizvoda koje klijent koristi. Na primer, ako želite da ugovorite sastanak sa Bankom u vezi sa bankarskim uslugama, morate navesti svoje ime i prezime, broj telefona, adresu e-pošte, lični identifikacioni broj i region. Međutim, ako želite da otvorite nalog pomoću veb lokacije, morate da navedete više ličnih podataka. Stoga su lični podaci koje Banka poseduje podeljeni u različite potkategorije, kao što je prikazano na donjoj listi. Međutim, ova lista nije ograničena, zato što klijent može da koristi i druge usluge i proizvode koji zahtevaju dodatnu obradu ličnih podataka.

Kategorija	Opis
Identitet i kontakt informacije	<ul style="list-style-type: none"> • Ime i prezime • Pol • Državljanstvo • Stambeni status • Identifikacioni dokument ili pasoš (lični identifikacioni broj, vrsta dokumenta, broj dokumenta, organ izdavanja, datum izdavanja, datum isteka) • Datum rođenja • Mesto rođenja • Poštanska adresa (država, region, poštanski broj, grad, adresa) • Podaci za kontakt (lična adresa e-pošte, kućni i mobilni telefon, broj telefona na radnom mestu; službena adresa e-pošte) • Bračno stanje • Porodični detalji • Lično iskustvo • Pozicija i radno mesto • Obrazovanje • Podaci za autentifikaciju (uzorak potpisa) • Fotografija • Status FATCA i broj TIN • Status PEP
Finansijske informacije	<ul style="list-style-type: none"> • Podaci o finansijskom stanju i o prihodima • Status zaposlenja i zaposlenost bliskih rođaka • Istorijat kredita • Dokazi o kreditnoj proceni • Podaci iz javnih registara • Odnos sa bankama ili drugim finansijskim kompanijama • Poslovna evidencija za samo zaposlena lica • Imovinska dokumentacija (opis imovine, izveštaj o proceni imovine, osiguranje kolaterala, građevinska dokumentacija)
Informacije u vezi sa proizvodima i uslugama Banke	<ul style="list-style-type: none"> • Podaci o ispunjavanju ugovornih obaveza • Detalji bankovnog računa • Podaci o kreditnoj/debitnoj kartici • Detalji i istorija transakcija • Informacije o ugovorima o ovlašćenju • Informacije za treće strane korisnice • Ostali podaci o korišćenju proizvoda i usluga Banke

Kategorija	Opis
Tehničke informacije i internetska identifikacija	<ul style="list-style-type: none"> • Informacije o registraciji korisnika i pretplati (npr. Akreditivi za registraciju putem internetskog bankarstva) • Detalji lokacije sa mobilnog ili drugog uređaja • Jedinstveni identifikator vašeg uređaja • IP adresa uređaja sa kojim ste pristupili bankarskim uslugama • Detalji o uređaju i tehnologiji koju koristite • Informacije o trgovcima kod kojih plaćate karticom • Informacije o cookies koje veb lokacija koristi
Osetljive kategorije ličnih podataka	<ul style="list-style-type: none"> • Zdravstvene informacije • Informacije o krivičnim presudama <p><i>* Banka prikuplja lične podatke koji se odnose na decu samo u skladu sa zakonskim zahtevima i nakon dobijanja izričite saglasnosti njihovih roditelja ili zakonskih staratelja.</i></p>
Ostale vrste ličnih podataka	<ul style="list-style-type: none"> • Pregled sa sigurnosnih kamera u i oko prostorija banke i oko njih 24/7 • Glasovna registracija • Žalbe i informacije u vezi sa izvršenjem prava subjekta podataka • Podaci iz istraga (npr. Sankcije i kontrole protiv pranja novca)

4. Kako Banka prikuplja vaše lične podatke?

Banka prikuplja vaše lične podatke uglavnom kada koristite usluge i proizvode koje nudimo ili naše mrežne platforme. Mi prikupljamo vaše lične podatke kada vi:

- Otvorite račun i/ili se registrujte kao klijent
- Prijavite se za bilo koji od naših proizvoda ili usluga, kao što su oročeni depoziti, stambeni zajmovi, investicioni zajmovi itd.
- Koristite bankarske usluge poput E-bankarstva i M-bankarstva, itd.
- Koristite ili pregledajte našu veb stranicu putem cookies u vašem pretraživaču
- Posetite naše filijale ili kancelarije ili koristite banku 24/7
- Kontaktirajte banku putem e-pošte ili kontakt obrasca, telefonskim pozivom putem centra za pozive ili drugih komunikacionih kanala
- Pružite informacije, usmeno ili pismeno, putem e-pošte, aplikacija gde možete podneti žalbe, obrasce za prijavu, ugovore ili druge kanale komunikacije

Banka može prikupljati vaše podatke, u granicama dozvoljenim zakonom, čak i indirektno od pravnih, fizičkih ili drugih lica u okviru ProCredit grupe ili drugih izvora, uključujući:

- Javne registre (npr. Centralni registar kredita, registar imovine, veb lokacija policije za validnost verifikacije lične karte)
- Društveno ili ekonomski povezane stranke (npr. Poslodavci, vlasnici preduzeća, rođaci ili druge osobe)
- Javne vlasti i agencije za sprovođenje zakona
- Agencije za zapošljavanje

5. Koje su svrhe obrade ličnih podataka?

Banka obrađuje vaše lične podatke prvenstveno da bi kreirala, ponudila i izvršila sopstvene usluge i proizvode, kao što su finansijske usluge, i oslanja se na brojne pravne osnove za obradu ličnih podataka. Svrhe korišćenja ličnih podataka uključuju:

- Obradu zahteva subjekata podataka za usluge i proizvode koje pruža Banka
- Obradu plaćanja i drugih transakcija prema ili od subjekata podataka
- Obradu podataka koji se odnose na ispunjavanje ugovornih obaveza za svaki bankarski proizvod i bankarsku
- Pružanje visokokvalitetnih i dugoročnih usluga i proizvoda
- Ispunjavanje zakonskih i regulatornih obaveza (kao što je izveštavanje i odgovaranje na zahteve Centralne banke Republike Kosovo)
- Verifikaciju identiteta subjekata podataka
- Verifikaciju kreditne klasifikacije
- Sprečavanje pranja novca, finansiranja terorizma i prevare
- Kontrola i izveštavanje obaveza u skladu sa zakonskim zahtevima
- Poboljšanje korisničke usluge i upravljanje odnosima sa kupcima
- Podstrekivanje razvoja biznisa
- Osiguravanje pravilnog upravljanja rizikom
- Zaštita legitimnih interesa Banke (npr. Nadzor kamerama, razjašnjavanje razlike u gotovini, rešavanje žalbi klijenata itd.)

Automatizovano donošenje odluka i profilisanje

Banka ne koristi automatizovano profilisanje i donošenje odluka prilikom stvaranja radnih odnosa sa subjektom podataka.

Međutim, Banka može da koristi automatizovano donošenje odluka i profilisanje za kontrolu pojedinaca, kompanija, sumnjivih transakcija ili za identifikovanje plaćanja koja podležu međunarodnim sankcijama za sprečavanje pranja novca, prevara i finansiranja terorizma.

6. Koji je pravni osnov za obradu ličnih podataka?

Banka obrađuje vaše lične podatke ako je bar jedna od sledećih tačaka validna:

- Subjekt podataka dao je saglasnost za obradu njegovih ličnih podataka u jednu ili više specifičnih svrha
- Obrada je neophodna za ispunjavanje ugovora u kome je subjekt podataka stranka ili za preduzimanje koraka na zahtev nosioca podataka pre nego što sa njim sklopi ugovor
- Obrada je potrebna da bi se ispoštovala zakonska obaveza kojoj Banka podleže
- Obrada je neophodna da bi se zaštitili vitalni interesi subjekta podataka ili drugog fizičkog lica
- Obrada je neophodna za obavljanje dužnosti koja ima javni interes ili za vršenje službenih dužnosti koje spadaju u odgovornost Banke
- Obrada je neophodna u svrhe legitimnih interesa koje sledi Banka ili treća strana, osim ako ti interesi ne prevladavaju nad interesima ili osnovnim pravima i slobodama subjekta podataka koji zahtevaju zaštitu ličnih podataka, posebno kada je nosilac podataka dete

7. Kako se Banka obavezuje iz dokumenta o saglasnosti

Ako je obrada ličnih podataka neophodna i ne postoji zakonska osnova za takvu obradu, Banka dobija saglasnost nosioca podataka.

Vaša saglasnost se može opozvati u bilo kom trenutku i saglasnost možete povući u istom obliku u kojem ste je dali ili putem naših besplatnih kanala za kontakt. Povlačenje saglasnosti ne utiče na zakonitost obrade na osnovu saglasnosti pre povlačenja iste.

8. Kako Banka obrađuje vaše lične podatke?

Banka obrađuje podatke na zakonit, pošten i transparentan način, u skladu sa zahtevima važećih zakona, pružajući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka ili otkrivanja ličnih podataka, koristeći odgovarajuće tehničke i organizacione mere. Banka je osnovala entitete za informacionu sigurnost i zaštitu podataka, kao što su službenik za zaštitu podataka i službenik za informacionu bezbednost.

Banka sprovodi odgovarajuće tehničke i organizacione mere na takav način gde se postiže najveća moguća sigurnost, koja odgovara nivou rizika, na način kako bi zaštitila vaše lične podatke, na primer korišćenjem zaštite opreme i podataka, kontrole pristupa i prava pristupa, verifikacija identiteta korisnika itd.

U slučajevima kada se lični podaci obrađuju u ime Banke, Banka zaključuje poseban ugovor sa obrađivačem ili potprocesorom i jasno precizira iste obaveze u vezi sa zaštitom ličnih podataka, kako bi se osigurala usklađenost sa Zakonom o zaštiti podataka i GDPR-om kao i sprovođenje potrebnih tehničkih i organizacionih mera za zaštitu prava nosioca podataka.

9. Video Identifikacija i elektronski potpis

ProCredit banka je zakonom obavezna da verifikuje vaš identitet koristeći važeći identifikacioni dokument tokom procesa otvaranja novog računa i zadržavanja određenih podataka iz identifikacionog dokumenta. U tu svrhu, direktno sa vama se vrši postupak identifikacije fotografija i video snimaka, putem našeg pouzdanog partnera InfoCert S.p.A (u daljem tekstu: InfoCert). Ovaj proces se sastoji od tri glavna potprocesa: prikupljanje dokaza o identitetu, direktno otkrivanje postupka identifikacije fotografija i video zapisa i elektronsko potpisivanje dokumenata/ugovora. Čitav proces se izvodi putem mobilnog telefona u lokalnoj aplikaciji (iOS i Android). Da bi se razvio postupak otkrivanja sličnosti putem identifikacije fotografija i video zapisa, lični podaci se prikupljaju kao dokaz da ispunjavate uslove za korišćenje naših usluga.

Na početku postupka video identifikacije, naše osoblje će vas zamoliti da izrazite svoj pristanak u skladu sa članom 5, stav 1.1 Zakona br. 06/L-082 o zaštiti ličnih podataka za fotografisanje i snimanje razgovora. U oba slučaja identitet se verifikuje kroz postupak identifikacije za otkrivanje sličnosti fotografija i video zapisa preko šifrovane linije prenosa. Procredit banka može prenositi lične podatke spoljnim dobavljačima usluga radi verifikacije vašeg identiteta. Što se tiče postupka identifikacije putem otkrivanja sličnosti fotografija i video snimaka od strane InfoCerta, pozivamo se na Uslove i odredbe InfoCert-a koji su vam dostavljeni kao deo postupka identifikacije. Obrada ličnih podataka opravdana je na osnovu člana 5, stav 1.1 i stav 1.2 Zakona br. 06 / L-082 o zaštiti ličnih podataka. Nakon vašeg ovlašćenja za to, naše osoblje će pristupiti kameri vašeg uređaja i uslikaće vas jednom zajedno sa video zapisom na kome će se od vas tražiti da se pomerite i pokažete prednju i bočnu stranu lične karte ili glavne stranice pasoša. Od vas će se tražiti da se direktno identifikujete putem video sesije uživo. Tokom postupka video identifikacije, naše osoblje će osigurati autentičnost vašeg ličnog dokumenta ili pasoša. Fotografije i video zapisi će se direktno snimati i čuvati onoliko dugo koliko to zakon zahteva u svrhu svedočenja.

10. Koja su vaša prava za zaštitu podataka?

Vaša prava kao subjekta podataka uključuju:

- Pravo da budete obavešteni - Imate pravo da budete informisani o prikupljanju i korišćenju vaših ličnih podataka.
- Pravo na pristup - Imate pravo da pristupite i primite kopiju svojih ličnih podataka.
- Pravo na ispravak - Imate pravo da ispravite netačne lične podatke ili da ih dopunite ukoliko su isti nepotpuni.
- Pravo na brisanje (pravo na zaborav) - Imate pravo na brisanje svojih ličnih podataka, pod određenim uslovima.
- Pravo na ograničenje obrade - Imate pravo da zahtevate ograničenje obrade vaših ličnih podataka, pod određenim uslovima.
- Pravo na prenos podataka - Imate pravo da uzmete lične podatke koje Banka poseduje o vama i da ih ponovo upotrebite u svoje svrhe, kao što je čuvanje za ličnu upotrebu ili za prenos kod nekog drugog kontrolora podataka.
- Pravo na prigovor - Imate pravo da uložite prigovor na obradu vaših ličnih podataka od strane Banke, pod određenim uslovima. Na primer, imate apsolutno pravo da se bunite protiv upotrebe vaših ličnih podataka za direktan marketing.
- Pravo u vezi sa automatizovanim donošenjem odluka i profilisanjem — Imate pravo da tražite od Banke da ne podležete odluci koja se zasniva isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući profilisanje, na primer, automatsko odbijanje prijave za kredit preko mreže.

Banka će odgovoriti na vaš zahtev bez odlaganja i u roku od mesec dana, ako odlučite da ostvarite neko od gore navedenih prava.

11. Koji su zahtevi za pristup subjektima podataka?

Subjekti podataka kojima Banka održava lične i druge podatke imaju pravo da:

- Zatraže koje podatke Banka o njima ima i zašto
- Zatraže kako da imaju pristup tim informacijama
- Budu obavešteni kako da ažuriraju te informacije
- Budu obavešteni kako Banka ispunjava svoje obaveze u vezi sa tim podacima

Ove informacije se mogu zatražiti direktno putem zahteva za pristup od subjekta (SAR) upućenog putem e-pošte na adresu kaltrina.haxha@procredit-group.com. Banka će uvek verifikovati identitet bilo koga ko zahteva pristup pre prosleđivanja bilo kakvih informacija.

12. Kada Banka može da prenese vaše lične podatke?

Banka može otkriti lične podatke trećim licima u vezi sa ili u zavisnosti od pružanja usluga i u skladu sa njima, u slučajevima kada takvo otkrivanje uključuje prenos ličnih podataka sa filijalama Banke, ProCredit grupi ili trećim licima koja obrađuju vaše podatke uz dozvolu.

Banka će prenositi podatke trećoj strani samo kada to nalaže zakon ili ako ste dali saglasnost za prenos. Banka može da prenese vaše lične podatke na:

- **Organe vlasti:** Nadzornim organima i drugim regulatornim i javnim organima, kao što su lokalna samouprava, Centralna banka Republike Kosovo (CBK), Finansijska obaveštajna jedinica, Poreska uprava Kosova; IRS; druge agencije za sprovođenje zakona i sprečavanje prevara i antikorupcijski organ.
- **Vašim ovlašćenim predstavnicima:** Pojedinaac ili organizacija koja daje uputstva ili upravlja računima, proizvodima ili uslugama u vaše ime, poput tužilaštva, advokata, posrednika, vlasnika zajedničkih računa, sudužnika, žiranata.
- **Trećim stranama:** Subjekti za koje Banka treba da vrši plaćanja kao što su Visa, Mastercard, izdavaoci kreditnih kartica i komercijalne banke, odgovarajuće banke, administratori bankomata, kompanije za obradu plaćanja karticama, vaši korisnici, SVIFT, TARGET 2 SEPA, lokalni sistemi kliringa ili poravnanja, takođe poznati pod nazivom KIPS, RLB (registar bankovnih računa), Registar hipoteke kojim upravlja MTI i Registar hipoteke kojim upravlja Kancelarija za katastar.
- **Drugim kreditnim ili finansijskim institucijama:** Članovima ProCredit Grupe, kreditnim i finansijskim institucijama koje pružaju finansiranje kao što je Evropski investicioni fond.
- **Drugima:** Kompanije koje pružaju usluge u svrhu ispunjavanja naših legitimnih interesa ili ugovornih obaveza kao što su spoljni pravni savetnici, javni beležnici, kompanije za procenu imovine, osiguravajuća društva, revizori, računovođe, marketinške i reklamne kompanije, kompanije za čuvanje dokumenata, arhiviranje i odlaganje, internetsko čuvanje informacija kompanije, dobavljači IT i telekomunikacionih usluga, dobavljači za razvoj softvera, štamparije.

Kada se podaci prenose, prenos se vrši samo u skladu sa odredbama Zakona br. 06/L - 082 o zaštiti ličnih podataka i ukoliko država ili međunarodna organizacija u pitanju obezbeđuje odgovarajući nivo zaštite podataka.

13. Koji je period čuvanja ličnih podataka ili kriterijumi za određivanje perioda čuvanja?

Period čuvanja ličnih podataka zavisi od kategorije tih ličnih podataka i svrha u koje se obrađuju. Međutim, lični podaci se obrađuju onoliko dugo koliko je potrebno da banka izvršava svoje obaveze u odnosu na svrhu zbog koje su ti lični podaci dobijeni ili u skladu sa važećim zakonskim i regulatornim okvirom.

Banka će obrađivati vaše lične podatke i nakon raskida ugovornog odnosa, sve dok je potrebno da ispuni zakonske obaveze, ali i zahteve za dokumentacijom.

Na primer, lični podaci koji se odnose na informacije o nalogu čuvaju se šest godina od datuma zatvaranja računa.

Banka opravdava period čuvanja na osnovu ciljeva za obradu ličnih podataka i poštuje zakonske obaveze za čuvanje podataka. Ako se lični podaci više ne zatraže, oni će biti izbrisani u skladu sa našim procesima brisanja ili će biti anonimizirani, odnosno lišeni svih mogućih identifikacionih karakteristika.

14. Šta su Cookies?

Veb lokacija Banke koristi cookies. Cookies su tekstualne datoteke koje se preko veb pregledača čuvaju u računarskom sistemu. Mnoge veb lokacije i veb serveri koriste cookies. Mnogi cookies sadrže jedan takozvani ID cookie. ID cookie je jedinstveni identifikator cookie-a. On sadrži niz znakova putem kojih se veb stranice i serveri dodeljuju određenom veb pregledaču u kome se čuva cookie. Ovo omogućava veb lokacijama i veb serverima koji se posećuju da razlikuju pojedinačni pregledač subjekta podataka od ostalih veb pregledača koji imaju druge cookies. Određeni veb pregledač može se identifikovati i potvrditi identitet pomoću jedinstvenog ID-a cookie-a.

15. Kakve opšte podatke i informacije Banka prikuplja?

Banka prikuplja skup opštih podataka i informacija kada subjekt podataka ili automatizovani sistem pozove veb lokaciju. Ovi opšti podaci i informacije čuvaju se u registrima servera i uključuju:

- Vrste i verzije korišćenih pregledača (browser)
- Operativni sistem koji se koristi od strane sistema za pristup
- Veb lokacija iz sistema za pristup dolazi do naše veb stranice (tzv. "referrers")
- Pod-veb stranicu
- Datum i mesto pristupa stranici na internetu
- Adresu protokola na internetu (IP adresa)
- Ostale povezane podatke i informacije koji se mogu koristiti u slučaju napada na naše sisteme informacione tehnologije.

16. Zašto Banka koristi cookies i prikuplja opšte podatke i informacije?

Banka koristi cookies kako bi korisnicima pružila veb stranicu sa korisnički prilagođenijim uslugama koje ne bi bile moguće bez podešavanja cookies-a. Kroz cookies se informacije i ponude na veb lokaciji mogu optimizovati imajući na umu korisnika. Cookies nam takođe omogućavaju da identifikujemo korisnike veb stranice. Svrha ove identifikacije je da olakša korisnicima pristup veb lokaciji. Korisnik veb stranice koja koristi cookies, npr. nema potrebe za unosom podataka za pristup svaki put kada im se pristupi na veb lokaciji, jer to preuzima veb lokacija i na taj način se cookie čuva u računarskom sistemu korisnika.

Koristeći gore pomenute opšte podatke i informacije, Banka ne donosi zaključke o subjektu podataka. Ove informacije su potrebne radi:

- Slanja tačnog sadržaja veb stranice
- Optimizacije sadržaja veb stranice kao i reklama na istoj
- Osiguranja dugoročne izvodljivosti naše informacione tehnologije i sistema veb lokacija
- Pružanja, organima za sprovođenje zakona, informacija koje su im potrebne za krivično gonjenje u slučaju sajber napada

17. Kako korisnici mogu upravljati sa cookies?

Subjekt podataka može u bilo kom trenutku da spreči konfiguraciju cookies-a putem veb stranice koristeći odgovarajuću konfiguraciju korišćenog veb pregledača, a samim tim može trajno odbiti konfiguraciju cookies-a. Dalje, konfigurisani cookies mogu se izbrisati u bilo kom trenutku putem veb pregledača ili drugog softverskog programa. To je moguće u svim popularnim veb pregledačima. Ako subjekt podataka deaktivira konfiguraciju cookies u korišćenom veb pregledaču, možda neće biti sve funkcije na veb lokaciji u potpunosti upotrebljive.

18. Google Analitika (Google Analytics)

ProCredit banka je na svojoj veb lokaciji integrisala komponentu Google Analytics (sa funkcijom anonimizacije). Google Analytics je usluga analitike na mreži. Internet analitika je prikupljanje, gomilanje i analiza podataka o ponašanju posetilaca putem veb lokacija. Usluga analitike na mreži prikuplja, između ostalog, informacije o veb lokaciji odakle je osoba (takozvani upućivač) došla, koje je podstranice posetila ili koliko često i koliko dugo je trajalo gledanje neke podstranice. Analitika veb stranica se uglavnom koristi za optimizaciju veb stranica i za analizu troškova i koristi oglašavanja na mreži. Operator komponente Google Analytics je Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, SHBA.

Za analitiku na mreži putem Google analitike, ProCredit Bank koristi aplikaciju "_gat. _anonymizep". Pomoću ove aplikacije Google skraćuje IP adresu internetske veze subjekta podataka i anonimuje je prilikom pristupanja našoj veb lokaciji. Svrha komponente Google Analytics je da analizira saobraćaj na našoj veb lokaciji. Google koristi prikupljene podatke i informacije, između ostalog, za procenu upotrebe naše veb stranice i generisanje izveštaja na mreži, koji prikazuju aktivnosti na našim veb lokacijama, kao i za pružanje drugih usluga u vezi sa upotrebom naše veb stranice za nas.

Dodatne informacije i primenljive Google-ove odredbe o zaštiti podataka mogu se naći na <https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/> i na <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>. Google analitika je dalje objašnjena i na dole navedenom linku <https://www.google.com/analytics/>

19. Obrada podataka tokom korišćenja aplikacije „Razgovor sa klijentom”

Ako koristite aplikaciju „Razgovor sa klijentom (ProBot)” na našoj veb lokaciji ili u okviru naše aplikacije, vaša IP adresa i podaci koje nam pružate tokom komunikacije u prozoru za časkanje se prikupljaju i obrađuju. Vaše podatke obrađujemo po potrebi da bismo ispunili ugovor sa vama ili preduzeli predugovorne mere koje ste tražili. Takođe obrađujemo vaše podatke u okviru naših legitimnih interesa u onoj meri u kojoj je potrebno da odgovorimo na vaša opšta pitanja o našim uslugama i proizvodima i da vam pomognemo da pronađete informacije o našim uslugama i proizvodima.

20. Ažuriranja obaveštenja o privatnosti

Banka zadržava pravo da povremeno menja obaveštenja o privatnosti kako bi odražavala nove usluge, promene u našoj praksi i poštovala sve pravne i regulatorne promene koje mogu uticati na naše odgovornosti prema našim klijentima. Legenda “zadnje ažuriranje” na vrhu obaveštenja o privatnosti pokazuje kada je ovaj dokument poslednji put pregledan. Sve promene stupaju na snagu čim se objave na mreži.