



ProCredit Bank
Kosovo

***Njoftim i privatësisë nga
Banka ProCredit Kosovë***

Banka ProCredit SH.A. është Kontrollues i të dhënave personale që jepen nga personat fizik kur shfrytëzojnë shërbimet që ne ofrojmë, qoftë përmes marrëdhënies së biznesit apo përmes pranisë online kur përdorin uebfaqen, aplikacionin në internet dhe aplikacionin mobil.

Më tutje në tekst, termat “Banka” dhe “ne” dhe ato që rrjedhin prej tyre i referohen Bankës ProCredit SH.A. (me zyrën në Rr. George Bush, nr. 26, 10000 Prishtinë, Kosovë). Termi “ju” dhe ata që rrjedhin prej i referohen përdoruesve të shërbimeve tona. Termi “njoftim për privatësinë” i referohet këtij dokumenti. Termi “uebfaqe” i referohet <https://www.procreditbank-kos.com/>, termi “aplikacioni në ueb” i referohet <https://ebanking.procreditbank-kos.com/> dhe “app” i referohet App Store të Bankës ProCredit dhe Bankimit mobil të ProCredit në Kosovë në Google Play.

Ky njoftim i privatësisë ju informon për mbledhjen, përdorimin dhe përpunimin e të dhënave personale. Rregullat e paraqitura në këtë dokument vlejnë për çdo formë të të dhënave, qoftë të ruajtura elektronikisht, në letër apo në ndonjë paisje tjetër ku ruhen të dhënat.

Për ofrimin teknik të shërbimit, Banka mbështetet nga Quipu, Steubenhouse Königsberger Straße 1, 60487 Frankfurt am Main. Sa i përket përpunimit të të dhënave në kuadër të shërbimeve tona, ekziston marrëveshja për përpunimin e të dhënave ndërmjet ProCredit Bank si klient dhe Quipu si ofrues i shërbimit që rregullon përpunimin e të dhënave në pajtim me Nenin 27 të Ligjit Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Nenin 28 të Rregullativës GDPR.

Kontrollues për qëllimet e Ligjit Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe dispozitave të tjera që kanë të bëjnë me mbrojtjen e të dhënave është:

Banka ProCredit, Kosovë George Bush no.26
10000 Prishtinë, Republika e Kosovës

Tel: +383 (38) 555 555 ose +383 (0) 49 555 555
Fax: +383 (38) 248 777

kos.info@procredit-group.com kos.kujdesiperkliente@procredit-group.com kos.customerservice@procredit-group.com

Zyrtari për Mbrojtjen e të Dhënave Personale

Banka ka emëruar Zyrtar për Mbrojtjen e të Dhënave Personale, që mund të kontaktohet përmes kos.dpo@procredit-group.com ose përmes adresës sonë postare.

Përmbajtja:

1.	Parimet e mbrojtjes së të dhënave	4
2.	Përkufizimet	4
3.	Cilat të dhëna personale përpunon Banka?	5
4.	Si i mbledh Banka të dhënat tuaja personale?	6
5.	Cilat janë qëllimet e përpunimit të të dhënave personale?	7
6.	Cila është baza ligjore për përpunimin e të dhënave personale?	8
7.	Si i përpunon Banka të dhënat tuaja personale?	8
	7.1 Hapja e llogarisë në mënyrë digjitale	9
	7.2 Transferta me telefon	9
	7.3 Autentifikimi biometrik	10
	7.4. Referimi i Klientit	10
	7.5. Kërkesë për para	10
	7.6. Miratimi Automatik i Mbitërheqjes	10
	7.7 Burimet njerezore	10
	7.8 Regjistrimet e thirrjeve telefonike	10
	7.9 Setet e anonimizuara të të dhënave	11
	7.10 Mundësitë e rimëkëmbjes së gjelbër përmes Programit të Garancisë GROW	11
	7.11 Kodet QR	12
	7.12 Transmetimi i të dhënave në kuadër të Google Pay	12
8.	Cilat janë të drejtat tuaja për mbrojtjen e të dhënave?	12
9.	Çfarë janë kërkesat për qasje në subjektin e të dhënave?	13
10.	Kur mundet Banka t'i transferojë të dhënat tuaja personale?	13
11.	Cila është periudha e ruajtjes së të dhënave personale apo kriteret për përcaktimin e periudhës së ruajtjes?	14
12.	Çfarë janë 'cookies'?	14
	12.1 Çfarë lloj të të dhënave dhe informatave të përgjithshme mbledh Banka?	15
	12.2 Përse Banka përdor 'cookies' dhe mbledh të dhëna dhe informacion të përgjithshëm?	15
	12.3 Si i menaxhojnë përdoruesit 'cookies'?	15
13.	Google Analytics	16
14.	Përpunimi i të dhënave gjatë përdorimit të funksionit të bisedës me klientin	16
15.	Përpunimi i të dhënave në komunikimin e informacionit	16
16.	Përditësime të njoftimit të privatësisë	16

1. Parimet e mbrojtjes së të dhënave

Banka i përpunon të dhënat tuaja personale në përputhje me dispozitat e ligjit Nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale (më tutje në tekst: Ligji) dhe legjislacione të tjera të zbatueshme në vend. Kjo gjë siguron që përpunimi i të dhënave personale kur kërkohen shërbime nga Banka është në përputhje me masat mbrojtëse dhe detyrimet ligjërish të zbatueshme.

Banka është e përkushtuar ndaj përpunimit të të gjitha të dhënave personale nën kontrollin e vet në përputhje me parimet që kanë të bëjnë me përpunimin e të dhënave personale. Prandaj, të dhënat personale:

- Përpunohen në mënyrë të ligjshme, të drejtë dhe transparente (ligjshmëria, drejtësia dhe transparenca)
- Mblidhen vetëm për qëllime specifike, eksplicite dhe të ligjshme (kufizimi i qëllimit)
- Janë të duhura, relevante dhe jo të tepërta sa i përket qëllimeve për të cilat përpunohen të dhënat (minimizimi i të dhënave)
- Janë të sakta dhe ku është e zbatueshme, të përditësuara (saktësia)
- Nuk mbahen më gjatë nga sa është e nevojshme për qëllimet për të cilat të dhënat personale përpunohen, apo ashtu si kërkohen me ligj (kufizimi i ruajtjes)
- Përpunohen nën masat e duhura të sigurisë për të dhënat personale (integriteti dhe konfidencialiteti)

2. Përkufizimet

Për qëllime të njoftimit për privatësinë, vlejnjë përkufizimet e Nenit 3 të Ligjit.

- Të dhëna personale do të thotë çdo informacion që ka të bëjë me person fizik të identifikuar ose të identifikueshëm ('subjekti i të dhënave'); person fizik i identifikueshëm është ai person që mund të identifikohet direkt ose indirekt sidomos në bazë të identifikuesve si emër, numër identifikimi, të dhëna të vendndodhjes, identifikues online apo një apo më shumë faktorë specifikë lidhur me identitetin fizik, fiziologjik, gjenetik, mendor, ekonomik, kulturor ose shoqëror të atij personi fizik.
- Kontrollues i të dhënave do të thotë person fizik ose juridik, autoritet publik, agjenci apo organ tjetër që vetëm ose bashkërisht me të tjerët, përcakton qëllimet dhe mjetet e përpunimit të të dhënave personale.
- Përpunues i të dhënave do të thotë person fizik ose juridik, autoritet publik, agjenci ose organ tjetër që përpunon të dhënat personale në emër të kontrolluesit.
- Pëlqim i subjektit të të dhënave do të thotë shprehje e lirë e vullnetit të dhënë është dhënë pa detyrim, specifik, të informuar dhe jodykuptimësh për dëshirat e subjektit të të dhënave me anë të të cilave ai ose ajo, me deklaratë apo veprim qartazi pohues tregon pajtimin me përpunimin e të dhënave personale që kanë të bëjnë me të.
- Përpunim do të thotë çdo veprim apo grup veprimesh që bëhen lidhur me të dhënat personale ose grup të të dhënave personale, me mjete të automatizuara ose jo, si mbledhje, regjistrimi, organizimi, strukturimi, ruajtja, adaptimi ose ndryshimi, nxjerrja, konsultimi, shfrytëzimi, shpalosja përmes transmetimit, shpërndarja apo vënia në dispozicion në ndonjë formë tjetër, rreshtimi ose kombinimi, kufizimi, fshirja ose shkatërrimi.

3. Cilat të dhëna personale përpunon Banka?

Banka përpunon të dhënat personal për t'i ofruar shërbimet e veta ose kur kjo kërkohet me ligj. Kategoria e të dhënave personale që do të përpunohen varet nga shërbimet e kërkuara dhe produktet që përdorin klientët. Për shembull, nëse dëshironi të caktoni takim me Bankën lidhur me shërbimet bankare, duhet të jepni emrin dhe mbiemrin tuaj, numrin e telefonit, adresën e e-mail, numrin personal të identifikimit dhe rajonin. Mirëpo, nëse dëshironi të hapni një llogari duke përdorur uebfaqen, duhet të jepni më shumë të dhëna personale. Kështu, të dhënat personale që Banka përpunon mund të u takojnë kategorive të ndryshme, sikurse paraqiten në listën më poshtë. Por kjo listë nuk është shtruese, pasi klientët mund të përdorin edhe shërbime dhe produkte të tjera që kërkojnë që Banka të përpunojë të dhëna personale shtesë.

Kategoria	Përshkrimi
Identiteti dhe informata për kontaktin	• Emri dhe mbiemri • Gjinia • Shtetësia • Statusi i banimit • Dokumenti i identifikimit ose pashaporta (numri personal i identifikimit, lloji i dokumentit, autoriteti që e ka lëshuar, data e lëshimit, data e skadimit) • Data e lindjes • Vendi i lindjes • Adresa postare (vendi, rajoni i vendit, kodi postar, qyteti, adresa e rrugës) • Informatat e kontaktit (adresa personale e e-mail, numrat e telefonit në shtëpi dhe mobil, numri i telefonit në punë, adresa e e-mail e punës) • Statusi martesor • Detaje familjare • Përvoja profesionale • Pozicioni dhe vendi i punës • Arsimimi • Të dhëna autentifikimi (shembull i nënshkrimit) • Fotografi • Statusi FATCA dhe numri TIN • Statusi PEP
Informacion financiar	• Statusi financiar dhe detaje për të ardhurat • Statusi i punësimit dhe punësimi i personave të afërm • Historia e kredisë • Dokumente për vlerësimin e kredisë • Të dhëna nga regjistrat publikë • Marrëdhënia me banka të tjera ose kompani financiare • Dokumenta të biznesit për individë të vetëpunësuar • Dokumenta pronësorë (përshkrimi i pronës, raporti për vlerësimin e pronës, sigurimi kolateral, dokumenta për ndërtimin)
Informacion lidhur me produktet dhe shërbimet që ofron Banka	• Të dhëna nga përmbushja e detyrimeve kontraktuale • Detaje të llogarisë bankare • Detaje të kartës së kreditit/debitit • Detaje të transaksioneve dhe historiku • Të dhëna që kanë të bëjnë me marrëveshje për autorizim • Informacion për çdo palë të tretë përfituese • Të dhëna të tjera për përdorimin e produkteve dhe shërbimeve që ofron Banka

Kategoria	Përshkrimi
Informata teknike dhe identifikimi online	- Regjistrimi i përdoruesit dhe të dhëna për abonim (p.sh. kredencialet për regjistrim për bankimin online) - Të dhëna të lokacionit nga pajisja mobile dhe të tjera - Identifikuesi unik për pajisjen tuaj - Adresa e IP e pajisjes prej nga qasen shërbimet - Detaje për pajisjet dhe teknologjinë që përdorni - Të dhëna për tregtarët që i paguani me kartën tuaj - Të dhëna për cookies që përdor uebfaqja
Kategori të të dhënave personale të ndjeshme	- Informata për shëndetin - Informata për dënime penale <i>* Banka mbledh të dhëna personale që kanë të bëjnë me fëmijët vetëm në pajtueshmëri me kërkesat ligjore dhe pasi ka marrë pajtimin eksplisit të prindërve apo kujdestarëve ligjorë të tyre.</i>
Lloje të tjera të të dhënave personale	- Imazhe nga kamerat e sigurisë në dhe rreth hapësirës së Bankës dhe zonat e shërbimit 24/7 - Regjistrime zanore - Ankesa dhe informata në lidhje me ekzekutimin e të drejtave të subjektit të të dhënave - Të dhëna hetimore (p.sh. sanksione dhe kontrolle për pastrim parash)

4. Si i mbledh Banka të dhënat tuaja personale?

Banka i mbledh të dhënat tuaja personale kryesisht kur ju përdorni direkt shërbimet dhe produktet që ofrojmë ose kur ju përdorni platformat tona online. Ne i mbledhim të dhënat tuaja personale kur ju:

- Hapni një llogari dhe/ose regjistroheni si klient
- Aplikoni për ndonjë nga produktet ose shërbimet tona, si depozita me afat, kredi për banim, kredi për investime etj.
- Përdorni shërbimet bankare si e-banking dhe m-banking, etj.
- Përdorni ose shikoni uebfaqen tonë përmes cookies të shfletuesit tuaj të internetit
- Vizitoni degët ose zyrat tona ose shfrytëzoni zonat e shërbimit 24/7 të Bankës
- Kontaktoni me Bankën përmes e-mail apo me formë kontaktuese (ose përmes telefonatve nëpërmjet Qendrës së Thirrjeve ose kanaleve të tjera të komunikimit)
- Jepni informacion, me shkrim ose me gojë, përmes e-mail, formularëve të qendrës së kontaktit, kontratave ose kanaleve të tjera të komunikimit

Banka mund të mbledhë të dhënat tuaja brenda kufijve të lejuar me ligj, edhe indirekt nga entitetet ligjore, individët, entitete të tjera të grupit të ProCredit, apo burime të tjera, përfshirë:

- Regjistra publikë (p.sh. regjistri qendror i kredive, regjistri pronësor, uebfaqja e policisë për verifikim të vlefshërisë së kartave të ID)
- Palë të ndërlidhura në aspektin social ose ekonomik (p.sh. punëdhënës, pronarë biznesesh, të afërm ose persona të tjerë)
- Autoritetet publike dhe agjencitë për zbatimin e ligjit
- Agjencitë e rekrutimit

5. Cilat janë qëllimet e përpunimit të të dhënave?

Banka i përpunon të dhënat tuaja personale kryesisht për të prodhuar, ofruar dhe dhënë shërbimet dhe produktet e veta, si shërbime financiare, dhe mbështetet tek një sërë bazash ligjore për përpunimin e të dhënave personale. Të dhënat personale përdoren për të:

- Përpunuar aplikimet e subjekteve të të dhënave për shërbime dhe produkte që ofron Banka
- Përpunuar pagesat dhe transaksionet e tjera të bëra për ose nga subjektet e të dhënave
- Përpunuar të dhënat në lidhje me përmbushjen e detyrimeve kontraktuale për cilindo nga produktet dhe shërbimet bankare
- Ofruar shërbime dhe produkte të cilësisë së lartë dhe me kohë
- Përmbushur detyrimet ligjore dhe rregullative (si raportimi dhe reagimi ndaj kërkesave të Bankës Qendrore të Republikës së Kosovës (BQK))
- Verifikuar identitetin e subjekteve të të dhënave
- Verifikuar vlerësimin e kredive
- Parandaluar pastrimin e parave, financimin e terrorizmit dhe mashtrimin
- Kontrolluar dhe raportuar detyrimet sipas kërkesave ligjore
- Përmirësuar shërbimin ndaj klientit dhe menaxhimin e marrëdhënies me klientë
- Nxatur zhvillimin e biznesit
- Siguruar menaxhim të duhur të rrezikut
- Mbrojtur interesat legjitime të Bankës (p.sh. mbikëqyrje me video, qartësim i dallimit në para të gatshme, zgjidhja e ankesave të klientëve etj.)

Vendimmarrja dhe profilizimi i automatizuar

Banka nuk e përdor profilizimin apo vendimmarrjen e automatizuar kur krijon marrëdhënie biznesi me subjektet e të dhënave.

Mirëpo Banka mund të përdorë vendimmarrjen dhe profilizimin e automatizuar për të verifikuar individët, kompanitë dhe transaksionet e dyshimta, apo për të identifikuar pagesa që i nënshtrohen sanksioneve ndërkombëtare në lidhje me parandalimin e pastrimit të parave, mashtrimit dhe financimit të terrorizmit.

Përdorimi i vendimmarrjes automatizuar për shërbime të caktuara është i detajuar nën shërbimin përkatës në seksionin 7.

6. Cila është baza ligjore për përpunimin e të dhënave personale?

Banka i përpunon të dhënat tuaja personale nëse së paku vlen një nga pikat e mëposhtme:

- Subjekti i të dhënave e ka dhënë pëlqimin për përpunimin e të dhënave të tij ose të saj personale për një ose më shumë qëllime specifike. Në rast të tillë, përpunimi i të dhënave personale lejohet në bazën ligjore të pëlqimit tuaj, që është i revokueshëm në çdo kohë. Ju mund ta tërhiqni pëlqimin tuaj nëpërmjet të njëjtit formular siç keni dhënë pëlqimin ose përmes kanaleve tona të kontaktit pa pagesë. Tërheqja e pëlqimit nuk cenon ligjshmërinë e përpunimit të bazuar në pëlqimin përpara tërheqjes së tij. Për të ndaluar pranimin e SMS ose email për qëllime promovionale, ju mund të përdorni linkun: <https://procreditbank-kos.com/shq/deaktivizimi-i-komunikimit-me-sms-dhe-e-mail/>
- Përpunimi është i nevojshëm për zbatimin e kontratës ku subjekti i të dhënave është palë ose për të ndërmarrë hapa me kërkesë të subjektit të të dhënave përpara lidhjes së kontratës. Në këtë rast, përpunimi i të dhënave personale është i nevojshëm për të përmbushur detyrimet kontraktuale dhe parakontraktuale të kërkuara nga ju për të kryer shërbime financiare, transaksione bankare ose shërbime dhe produkte të tjera të Bankës.
- Përpunimi është i nevojshëm për përmbushjen e detyrimit ligjor të cilit i nënshtrohet Banka. Në këtë rast, përpunimi i të dhënave personale arsyetohet sipas Ligjit Kundër Pastrimit të Parave, ligjeve tatimore dhe detyrimeve të tjera ligjore dhe kërkesave rregullative të cilave u nënshtrohet Banka. Detyrime të tilla e autorizojnë Bankën të përpunojë të dhënat tuaja personale për të verifikuar identitetin tuaj, për të parandaluar pastrimin e parave dhe mashtrimin, verifikimin e vlerësimit tuaj të kreditit, raportimin e detyrimeve për shkak të ligjeve tatimore dhe vlerësimit të rrezikut, ndër të tjera.
- Përpunimi është i nevojshëm për të mbrojtur interesat jetike të subjektit të të dhënave apo ndnjë personi tjetër fizik.
- Përpunimi është i nevojshëm për kryerjen e detyrës me interes publik ose për ushtrimin e autoritetit zyrtar që i është dhënë Bankës.
- Përpunimi është i nevojshëm për qëllimet e interesave legjitime të ushtruara nga Banka ose nga një palë e tretë, me përjashtim të rasteve kur interesat e tilla tejkalohen nga interesat ose të drejtat dhe liritë themelore të subjektit të të dhënave që kërkojnë mbrojtjen e të dhënave personale, veçanërisht kur subjekti i të dhënave është fëmijë. Në këtë rast, të dhënat tuaja personale përpunohen përtej detyrimeve kontraktuale për të mbrojtur interesat legjitime të Bankës ose interesat legjitime të një pale të tretë si për të garantuar sigurinë e TI-së, për të parandaluar mashtrimin përmes përpunimit të të dhënave të pajisjes, për të parandaluar veprime kriminale, për biznes, menaxhimin dhe zhvillimin e shërbimeve dhe produkteve, menaxhimin e riskut brenda Grupit ProCredit.

7. Si i përpunon Banka të dhënat tuaja personale?

Banka i përpunon të dhënat në mënyrë të ligjshme, të drejtë dhe transparente, në përmbushje të kërkesave të ligjeve të zbatueshme duke ofruar mbrojtje nga përpunimi i paautorizuar ose i kunderligjshëm, dhe nga humbjet apo shpalosjet aksidentale të të dhënave personale, duke përdorur masat e duhura teknike dhe organizative. Banka ka krijuar entitete për sigurinë e informacionit dhe mbrojtjen e të dhënave, si Zyrtari për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Zyrtari për Sigurinë e Informacionit.

Banka vë në zbatim masat e duhura teknike dhe organizative në atë mënyrë që realizon sigurinë më të lartë të mundshme, të përshtatshme për nivelin e rrezikut, në mënyrë që të mbrojë të dhënat tuaja personale, për shembull duke përdorur mbrojtjen e pajisjeve dhe të të dhënave, kontrollin në qasje dhe të drejtat në qasje, verifikimin e identitetit të përdoruesit etj.

7.1. Hapja e llogarisë në mënyrë digjitale

Hapja e llogarisë në mënyrë digjitale është zgjidhja e bankës për t'iu mundësuar individëve hapjen e llogarisë në distancë pa pasur nevojë të vizitojnë bankën. Kjo zgjidhje ofron të gjithë elementët e nevojshëm për t'i identifikuar individët nga distanca në kuadër të hapjes së një llogarie. Ajo përmban këto procese: mbledhjen e dokumenteve për identifikim, njohjen e fytyrës, fotografi për detektimin e ngjashmërisë dhe regjistrim në video, si dhe nënshkrimin elektronik të kontratave.

Banka i mbledh të dhënat tuaja personale gjatë këtij procesi për pajtueshmëri me kërkesat ligjore dhe rregullative për verifikimin e identitetit të klientëve, për parandalimin e mashtrimeve, sikurse është vjedhja e identitetit dhe/ose përdorimi i dokumentacionit të rremë, si dhe për të përmbushur detyrimet kontraktuale dhe për të përmirësuar përvojën tuaj si përdorues. Kategoritë e të dhënave personale që përpunohen përfshijnë të gjitha dhënat e përpunuara për hapjen e llogarisë, si informacioni për identifikim, informacioni kontaktues, të dhënat me bazë dokumente, si p.sh., ngarkimi i fotos së letërnjoftimit apo pasaportës suaj, faturat e shërbimeve komunale. Gjatë procesit të hapjes së llogarisë në mënyrë digjitale, banka përpunon edhe:

- Të dhënat tuaja që mbledhen gjatë procesit të identifikimit elektronik (eIDV) si fotografi të vetes (selfi), video dhe të dhëna për njohjen e fytyrës. Të dhënat për njohjen e fytyrës përpunohen në bazë të pajtimit tuaj eksplisit, me mundësi zgjedhjeje dhe janë në dispozicion vetëm të ofruesit përkatës të shërbimit për eIDV për 96 orë.
- Të dhënat tuaja teknike, përfshirë adresën e IP-së, informacionin për pajisjen, si dhe identifikues të tjerë teknikë që kanë të bëjnë me përdorimin e platformës sonë digjitale nga ana juaj.

Të dhënat tuaja personale ruhen vetëm për aq kohë sa është e nevojshme për të përmbushur qëllimet e parashtuara në këtë seksion, për të përmbushur detyrimet ligjore dhe për të zgjidhur mosmarrëveshje.

Gjatë procesit të hapjes së llogarisë në mënyrë digjitale, Banka mund t'i ndajë të dhënat tuaja personale me palë të treta vetëm në rastin e rrethanave në vijim:

- Për të ofruar shërbimet përmes ofruesve të shërbimeve: Banka ofron hapjen e llogarisë në mënyrë digjitale nëpërmjet partnerëve të vet të besueshëm [Quipu GmbH](#) që është përgjegjës për komponentët e integritetit dhe [FintechOS SRL](#) që është përgjegjës për zgjidhjen SaaS. Marrëdhënia kontraktuale udhëhiqet nga marrëveshje në nivel shërbimesh, marrëveshje për përpunim të të dhënave dhe detyrimet për konfidencialitet.
- Për pajtueshmëri ligjore: Kur kërkohet nga ligji, rregullorja ose procesi ligjor, apo për të mbrojtur të drejtat dhe sigurinë e kompanisë sonë, të klientëve dhe të tjerëve.

Hapja e llogarisë në mënyrë digjitale me integrimin e teknologjisë për njohjen e fytyrës ofron siguri të shtuar, parandalim të mashtrimit dhe pajtueshmëri. Kjo arrihet përmes përdorimit të teknologjisë së avancuar, enkriptimit, kontrollit në qasje dhe vlerësimeve të rregullta të sigurisë që vihen në zbatim për t'i mbrojtur të dhënat tuaja personale nga qasja e paautorizuar, zbulimi, ndryshimi apo shkatërrimi i tyre. Të gjitha palët e përfshira në ofrimin e zgjidhjes janë të certikuara me certifikata të njohura të industrisë, si PCI DSS, ISO 27001, SOC2 Tipi 2, Standardet Teknike ETSI dhe iBeta PAD Niveli 1- për video dhe fotografi të vetes në iOS dhe Android.

7.2 Transferta me telefon

"Transferta me telefon" është një lloj transference brenda bankës e disponueshme për ju në kuadër të përdorimit të aplikacionit tonë. Ju mund t'u dërgoni para kontakteve nga telefoni juaj celular përmes Transferit me telefon pa ditur të dhënat e tyre bankare nëse marrësi është gjithashtu një klient i Bankës. Për të kryer këtë shërbim, Banka përpunon të dhënat nga dërguesi dhe marrësi dhe transferimi mund të shihet në historikun e operacioneve si dhe të listohet në historikun e transaksioneve të llogarisë.

Për të përdorur këtë lloj transferi, ju keni opsionin për të hyrë në kontaktet e ruajtura në pajisjen tuaj dhe për të kërkuar kontaktin në fushën përkatëse. Banka, sidoqoftë, nuk do të ruajë listën e kontakteve të telefonit tuaj dhe ju do t'ju duhet ta autorizoni atë çdo herë që dëshironi të përdorni Transferten me telefon. Në këtë kontekst, përpunimi i të dhënave personale lejohet mbi bazën ligjore të interesave legjitim.

7.3 Autentifikimi biometrik

Autentifikimi biometrik është një metodë opsionale e verifikimit e krijuar nga Banka për të hyrë në aplikacionin mobile të Bankës ProCredit. Është një veçori e shenjave të gishtave ose e njohjes së fytyrës që është projektuar, lëshuar dhe markuar nga Apple Inc. dhe Android respektivisht. Banka kurrë nuk do të ruajë autentifikimi biometrik në aplikacionin e saj mobil dhe as nuk do ta mbledhë atë.

Prandaj, banka nuk mund ta lidhë atë me informacionin personal që mban për klientët e saj. Banka mbështetet në pajisjen për të vërtetuar dhe konfirmuar/refuzuar verifikimin. Prandaj, Banka nuk përpunon të dhënat biometrike. Mund të aktivizoni/çaktivizoni këtë lloj autentifikimi në çdo kohë.

7.4. Referimi i Klientit

Funksioni i referimit të klientit u mundëson klientëve ekzistues të bankës të ftojnë miqtë për të hapur një llogari duke ndarë kodin e tyre unik të referimit. Gjatë procesit të hapjes së llogarisë në menyrë digjitale, klientët e rinj mund ta fusin këtë kod referimi në një fushë opsionale "Kodi i referimit të mikut" brenda hapit të informacionit KYC. Nëse si klienti referues ashtu edhe ai i referuar plotësojnë kriteret e pranueshmërisë së bankës, siç është aktivizimi i suksesshëm i llogarisë, secili do të marrë një bonus në shumën e përcaktuar nga banka. Klientët referues mund të gjurmojnë statusin e referimeve të tyre përmes seksionit "Refero një Mik" në aplikacionin Mobile Banking. Asnjë të dhënë personale e ndjeshme në lidhje me klientin e referuar nuk i zbulohet klientit referues.

7.5. Kërkesë për para

Funksioni i Kërkimit për Para (FKP) u lejon klientëve të dërgojnë kërkesa pagese te klientë të tjerë të bankës duke përdorur numrin e tyre të telefonit, ngjashëm me funksionin Transfertë me Telefon. Klientët mund të fusin manualisht numrin e telefonit të marrësit ose të japin qasje në listën e tyre të kontakteve për të zgjedhur një marrës. Megjithatë, banka nuk e ruan ose mban qasjen në listën e kontakteve të klientit. Marrësi i FKP mund ta miratojë ose refuzojë kërkesën duke përdorur KTMS ose autentifikimit biometrik.

7.6. Miratimi Automatik i Mbitërheqjes

Funksioni i Miratimit Automatik të Mbitërheqjes u lejon klientëve të kualifikuar të marrin një vendim mbi kërkesën e tyre për mbitërheqje brenda disa minutash, bazuar në kriteret e përcaktuara nga banka. Para se të dorëzojnë aplikimin, klientët duhet të japin pëlqimin e tyre të qartë që banka të ketë akses në të dhënat e CRK-së dhe të pranojnë Kushtet dhe Afatet e Përgjithshme, Listën e Çmimeve dhe Njoftimin e Privatësisë. Nëse mbitërheqja miratohet, klienti njoftohet nëpërmjet njoftimit nga aplikacioni. Megjithatë, shumën e mbitërheqjes disbursohet vetëm pasi klienti nënshkruan marrëveshjen në një degë banke. Banka siguron që të gjitha të dhënat personale të përfshira në këtë proces të trajtohen në mënyrë të sigurt dhe në përputhje me kërkesat ligjore.

7.7 Burimet Njerëzore

Për qëllime të burimeve njerëzore, ProCredit bank përpunon të dhënat personale të aplikantëve për punë, punonjësve aktual dhe ish punonjësve. Gjatë aktiviteteve të menaxhimit të burimeve njerëzore, të dhënat e mbledhura përpunohen në bazë të ligjeve të veçanta që rregullojnë marrëdhëniet e punës dhe nëpunësit civil për qëllime të tatimit, kontabilitetit, kushteve të sigurta dhe të shëndetshme të punës dhe qëllimet e sigurimeve shoqërore.

Mund të gjenden informacione të hollësishme se si Banka mbledh dhe përpunon të dhënat personale gjatë procesit të rekrutimit [HYPERLINK këtu](#).

7.8 Regjistrimet e thirrjeve telefonike

Kur na kontaktoni përmes telefonit, biseda do të regjistrohet për qëllime sigurie dhe si dëshmi për të mundësuar vërtetimin e kërkesave kontraktuale dhe për të parandaluar dhe zbuluar sjellje mashtruese. Banka mbështetet në interesin legjitim për të regjistruar thirrjet në përputhje me Nenin 5, paragrafi 1.6 i Ligjit. Regjistrimet e thirrjeve do të ruhen për sa kohë të nevojshme për arsye sigurie dhe dëshmuere. Nëse kërkohet nga ne, regjistrimet do të ndahen me autoritetet kompetente, në përputhje me ligjin në fuqi. Nëse nuk dëshironi që biseda juaj të regjistrohet kur na telefononi, ju lutemi të kontaktoni bankën përmes emailit.

7.9 Setet e anonimizuara të të dhënave

Ne përdorim të dhënat tuaja personale për të përgaditur sete të anonimizuara të statistikave lidhur me ndërveprimin e klientëve tanë me produktet tona, në qëllim të përmisimit të zhvillimit të produkteve, kuptimit të sjelljes së klientëve dhe vlerësimit të performancës sonë. Raportet përgaditen nga partneri ynë McKinsey & Company Inc në Mbretërinë e Bashkuar, në adresën Post Building 100 Museum Street London WC1A 1PB, por informacioni i përdorur është anonimizuar në mënyrë që të mos kategorizohet si e dhënë personale. Ju nuk mund të identifikoheni si individ nëpërmjet këtyre sete të statistikave dhe prandaj nuk do të identifikoheni kurrë nga to. Ky proces bazohet në interesin legjitim të bankës, në përputhje me Nenin 5, paragrafi 1.6 i Ligjit.

7.10 Mundësitë e rimëkëmbjes së gjelbër përmes Programit të Garancisë GROW

Banka merr pjesë në Programin e Garancisë GROW, i administruar nga Fondi Kosovar për Garanci Kreditore (FKGK), i cili ndodhet në Rr. Njazi Alishani Nr. 5, 10000 Prishtinë, Republika e Kosovës, për të shpërndarë kredinë tek kreditorët e përshtatshëm për projekte të përshtatshme të investimeve të gjelbërta. FKGK kontrollon dhe përpunon të dhënat personale me qëllim të ofrimit të shërbimeve nën këtë skemë. Prandaj, Banka transferon të dhënat tuaja personale, pas marrjes së pëlqimit tuaj, të FKGK-së, institucioneve partnere që fuqizojnë FKGK-në me kundërgaranci dhe/ose mbështetje tjetër partneriteti, si dhe Përpunuesve të të dhënave të FKGK-së. FKGK vepron si një kontrollues i pavarur i të dhënave dhe përpunon të dhënat tuaja personale në përputhje me Ligjin.

7.11 Kodet QR

Gjatë përdorimit të Kodeve QR që ne mund të përdorim nëpërmjet shërbimeve të palëve të treta gjatë fushatave tona të marketingut, adresa juaj e IP-së, e enkriptuar dhe e anonimizuar, përpunohet. Nuk krijohet lidhje mbrapsht për tek ju si individ dhe kështu, nuk do të jeni të identifikueshëm përmes tyre.

7.12 Transmetimi i të dhënave në kuadër të Google Pay

Që ju të keni mundësinë të përdorni Google Pay, të dhënat e transaksioneve tuaja transmetohen tek përpunuesi ynë Mastercard MDES, që pastaj i ndan këto të dhëna me Google Inc., si kontrollues i veçantë. Ky transferim është i nevojshëm për përmbushjen e kontratës ndërmjet Bankës dhe jush. Kur ju përdorni Google Pay për të kryer transaksione, të dhënat e transaksioneve tokenizohen nga Mastercard MDES para se t'i transmetohen Google-it. Këto tokenë mundësojnë që të dhënat tuaja personale të mbeten konfidenciale.

8. Cilat janë të drejtat tuaja për mbrojtjen e të dhënave?

Si subjekt i të dhënave, keni këto të drejta:

- E drejta për t'u informuar — Keni të drejtën të informoheni për mbledhjen dhe përdorimin e të dhënave tuaja personale.
- E drejta për qasje — Keni të drejtën për qasje në dhe të merrni një kopje të të dhënave tuaja personale.
- E drejta për korigjim — Keni të drejtën t'i korigjoni të dhënat tuaja personale të pasakta apo t'i plotësoni nëse nuk janë të plota.
- E drejta për fshirje (e drejta për t'u harruar) — Keni të drejtën që t'i fshini të dhënat tuaja personale, nën disa kushte të caktuara¹.
- E drejta për kufizimin e përpunimit — Keni të drejtën të kërkonti kufizimin e përpunimit të të dhënave tuaja nën disa kushte të caktuara.
- E drejta për transferimin e të dhënave — Keni të drejtën t'i merrni të dhënat personale që mban Banka dhe t'i ripërdorni për qëllimet tuaja, si t'i ruani për përdorim personal apo t'ia transmetoni një tjetër kontrolluesi të të dhënave.
- E drejta për kundërshtim — Keni të drejtën të kundërshtoni përpunimin e të dhënave tuaja personale nga Banka, nën disa kushte. Për shembull, keni të drejtën absolute të kundërshtoni përdorimin e të dhënave tuaja personale për marketing direkt.
- Të drejtat lidhur me vendimmarrjen dhe profilizimin e automatizuar — Keni të drejtën të kërkonti nga Banka të mos jeni subjekt i vendimit të bazuar vetëm tek përpunimi i automatizuar, përfshirë profilizimin, për shembull, refuzimin automatik të një aplikimi onlin për kredi.

Banka do t'ju përgjigjet pa vonesë dhe brenda një muaji pas kërkesës tuaj nëse vendosni të ushtroni cilëndo nga të drejtat e lartpërmendura. Megjithatë, duke marrë parasysh kompleksitetin dhe numrin e kërkesave brenda një muaji, kjo periudhë kohore mund të zgjaseë në maksimum dy muaj të tjerë, meqë rast ju do të njoftoheni me kohë.

Ju gjithashtu keni të drejtë të dërgoni ankesën tuaj në Agjencinë e Informacionit dhe Privatësisë përmes formularit të ankesës së tyre në <https://aip.rks-gov.net/en/complaints/>

1. Në masën e lejuar brenda ligjit në fuqi.

9. Çfarë janë kërkesat për qasje të subjektit të të dhënave?

Subjekte të të dhënave të dhënat personale dhe të tjera të të cilëve mbahen nga Banka kanë të drejtë të:

- Kërkojnë se çfarë informacioni mban Banka për ta dhe pse
- Të pyesin si të kenë qasje në të
- Të informohen se si të mbajnë të dhënat personale të përditësuara
- Të informohen se si Banka i përmbush detyrimet e veta për mbrojtjen e të dhënave

Ky informacion mund të kërkohet direkt përmes një kërkesë nga subjekti (SAR) që bëhet me e-mail tek kos.dpo@procredit-group.com. Banka gjithnjë do ta verifikojë identitetin e kujtëdo që bën kërkesë të subjektit para se të dorëzojë ndonjë informacion.

10. Kur mund t'i transferojë Banka të dhënat tuaja personale?

Banka mund t'u zbulojë të dhëna personale palëve të treta, në lidhje me dhe subjekt i shërbimeve që ofrohen, ku një zbulim i tillë përfshin transferimin e të dhënave personale të filialet ose filialet e Bankës, grupi ProCredit, ose palë të tjera të treta që në mënyrë të ligjshme përpunojnë të dhënat tuaja.

Banka mund t'ia transmetojë të dhënat tuaja:

- Autoriteteve: Autoritete mbikëqyrëse dhe të tjera rregullative si qeveria lokale, Banka Qendrore e Republikës së Kosovës (CBK), Njësia e Inteligjencës Financiare, Administrata Tatimore e Kosovës, IRS, agjenci të tjera të zbatimit të ligjit dhe parandalimit të mashtrimit dhe autoriteti anti-korrupsion.
- Përfaqësuesi juaj i autorizuar: Individët ose organizatat që japin udhëzime ose menaxhojnë llogari, produkte ose shërbime në emrin tuaj, si autorizime, avokatë, ndërmjetësues, bartës të përbashkët të llogarive, bashkëdebitorë, garantorë.
- Palë të treta: Entitete me të cilat Banka duhet të ndërveprojë për të mundësuar pagesa, si Visa, Mastercard, lëshues të kartave të kreditit dhe banka tregtare, banka korresponduese, administratorë të bankomatëve, kompani që përpunojnë pagesa me kartë, përfituesit tuaj, SWIFT, TARGET 2 SEPA, sisteme vendore të kliringut ose shlyerjes, të ashtuquajtura KIPS, RLB (regjistri i llogarive bankare), Regjistri i Pengut që menaxhohet nga MTI dhe Regjistri i Hipotekës që menaxhohet nga Zyra e Kadastrës.
- Institucione të tjera kreditore ose financiare: Anëtarë të Grupit ProCredit, ose institucione kreditore dhe financiare që japin fonde, si Fonde Evropian për Investime.
- Të tjerë: Kompani që ofrojnë shërbime për qëllime të përmbushjes së interesave legjitime ose detyrimeve kontraktuale, si këshilltarë ligjorë të jashtëm; noterë; kompani për vlerësimin e pronave; sigurues; auditorë; kontabilistë; kompani të marketingut dhe reklamimit; ruajtja e dokumentave, kompani për arkivimin dhe shkatërrimin; kompani për ruajtje në cloud; ofrues të shërbimeve TI dhe të telekomunikimit; kontraktorë për zhvillimin e softuerëve dhe kompani që merren me shtypin.

Kur të dhënat transferohen, transferimi bëhet në përputhje të rreptë me dispozitat e Ligjit Nr. 06/L – 082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe vetëm nëse vendi ose organizata ndërkombëtare në fjalë siguron nivel të duhur të mbrojtjes së të dhënave.

11. Cila është periudha për ruajtjen e të dhënave personale ose kriteret për përcaktimin e periudhës së ruajtjes?

Periudha e ruajtjes së të dhënave personale varet nga kategoria e të dhënave dhe qëllimet për të cilat ato përpunohen. Në cilindo rast, të dhënat personale përpunohen për aq sa është e nevojshme që Banka të kryejë detyrimet e veta për qëllimin për të cilin janë marrë të dhënat personale, ose ashtu si kërkohet nga kornizat e zbatueshme ligjore dhe rregulative.

Banka do t'i përpunojë të dhënat tuaja personale pas përfundimit të marrëdhënies kontraktuale për një periudhë që konsiderohet e nevojshme sipas kërkesave ligjore dhe atyre për dokumentacion.

Për shembull, të dhënat personale që kanë të bëjnë me informata për llogarinë mbahen për gjashtë vjet nga data e mbylljes së llogarisë.

Banka e arsyeton periudhën e ruajtjes në bazë të qëllimeve për përpunimin e të dhënave personale dhe është në pajtueshmëri me detyrimet statutores për ruajtjen e të dhënave. Nëse të dhënat personale nuk kërkohen më, ato do të fshihen në përputhje me proceset tona të fshirjes ose do të anonimizohen, pra u largohen të gjitha karakteristikat për identifikim të mundshëm.

12. Çfarë janë cookies?

Uebfaqja e Bankës përdor cookies. Cookies janë skedarë teksti që ruhen në sistemin e kompjuterit përmes shfletuesit të Internetit. Shumë faqe dhe serverë në Internet përdorin cookies. Shumë cookies përmbajnë të ashtuquajturën "ID" të cookie. ID e cookie është një identifikues unik. Përmban një rresht me karaktere nëpërmjet të cilëve faqet dhe serverët e Internetit mund t'i caktohen shfletuesve specifikë të Internetit ku është ruajtur cookie. Kjo lejon që faqet dhe serverët e vizituar në Internet të bëjnë dallimin ndërmjet shfletuesve individualë të subjektit të të dhënave nga shfletues të tjerë të Internetit që përmbajnë cookies të tjera. Një shfletues specifik i Internetit mund të njihet dhe të identifikohet duke përdorur ID unike të cookie.

Cookies të nevojshme

Këto cookies janë të nevojshme që uebfaqja të funksionojë si duhet dhe nuk mund të shkyçen në sistemin tonë. Zakonisht, këto cookies aktivizohen nga veprimet në kërkesat tuaja për shërbimet tona. Shembuj të këtyre veprimeve janë regjistrimi, plotësimi i formularëve ose përcaktimi i preferencave tuaja të privatësisë. Është e mundur që ta bëni shfletuesin tuaj t'i bllokojnë këto cookies, mirëpo disa pjesë të uebfaqes sonë mund të mos funksionojnë si duhet kur këto bllokohen.

Cookies të performancës

Ne i përdorim këto cookies për të ofruar informacion statistikor rreth uebfaqes sonë. Ato përdoren për përmirësimin e matjes së performancës. Kjo kategori njihet edhe si Analytics. Aktivitete si numërimi i vizitave në faqe, shpejtësia e ngarkimit të faqes, shkalla e refuzimit dhe teknologjitë që përdoren për t'iu qasur faqes sonë përfshihen në këtë kategori.

Cookies funksionale

Ne i përdorim këto cookies për të rritur funksionalitetin dhe për të mundësuar personalizimin, si bisedat në kohë reale, videot dhe përdorimin e medias sociale. Këto cookies mund t'i aktivizojmë vetë pse të aktivizohen nga ofrues të shërbimeve të palës së tretë, shërbimet digjitale të të cilëve i kemi shtuar. Nëse nuk i lejoni këto cookies, disa nga këto funksionalitete mund të mos punojnë si duhet.

Reklamimi

Këto cookies aktivizohen përmes faqes sonë nga partnerët tanë të reklamimit. Këto cookies mund të përdoren nga kompanitë e palës së tretë për të krijuar një profil bazë të interesave tuaja dhe t'ju tregojnë reklama të përshtatshme në faqet e tyre. Ata e identifikojnë shfletuesin tuaj dhe pajisjen tuaj. Nëse vendosni të mos i lejoni këto cookies, ju nuk do të përcillen nga reklamimi ynë i targetuar në uebfaqe të tjera.

12.1 Çfarë lloj të të dhënave dhe informatave të përgjithshme mbledh Banka?

Banka mbledh një sërë të dhënash dhe informatash të përgjithshme kur uebfaqen e përdor një subjekt i të dhënave apo një sistem i automatizuar. Këto të dhëna dhe informata të përgjithshme ruhen në regjistrat e serverit dhe përmbajnë:

- Llojet e shfletuesit dhe versionet e përdorura
- Sistemin operativ që është përdorur nga sistemi i qasjes
- Uebfaqet nga sistemi i qasjes ka arritur në uebfaqen tonë (të ashtuquajturat “referues”)
- Nën-uebfaqet
- Datën dhe kohën e qasjes në faqen në Internet
- Adresën e Protokollit të Internetit (adresa IP)
- Çdo të dhënë dhe information tjetër të ngjashëm që mund të përdoret në rast të sulmeve mbi sistemet tona të teknologjisë informative
- Përpunimin e të dhënave në komunikimin e informacionit

12.2 Përse Bank përdor cookies dhe mbledh të dhëna dhe informacion të përgjithshëm?

Bank përdor cookies për t’iu ofruar përdoruesve të uebfaqes shërbime më miqësore që nuk do të ishin të mundura pa cookies. Cookies mundësojnë që informacioni dhe ofertat në uebfaqe të optimizohen duke patur në mend përdoruesin. Cookies po ashtu na lejojnë që t’i njohim përdoruesit e uebfaqes. Qëllimi i kësaj njohjeje është që të bëhet më e lehtë për përdoruesit ta shfrytëzojnë uebfaqen. Për shembull, përdoruesit e uebfaqes që i lejojnë cookies nuk ka nevojë të regjistrojnë të dhënat për qasje sa herë që e vizitojnë uebfaqen, sepse këtë funksion e merr përsipër uebfaqja dhe cookie që ruhet në sistemin kompjuterik të përdoruesit.

Gjatë përdorimit të të dhënave dhe informatave të përgjithshme të lartpërmendura, Banka nuk nxjerr asnjë konkluzion për subjektin e të dhënave. Në fakt, ky informacion nevojitet për të:

- Menaxhuar përmbajtjen e uebfaqes
- Optimizuar përmbajtjen e uebfaqes, përfshirë reklamimin
- Siguruar qëndrueshmërinë e sistemeve tona të teknologjisë së informacionit dhe teknologjisë së uebfaqes
- Siguruar autoriteteve të zbatimit të ligjit informacionin e nevojshëm për ndjekjen penale në rast të sulmeve kibernetike

12.3 Si munden përdoruesit t’i menaxhojnë cookies?

Subjekti i të dhënave mund të parandalojë në çdo kohë vendosjen e cookies nga faqja e internetit duke rregulluar cilësimet përkatëse të shfletuesit të Internetit të përdorur, dhe kështu mund të mohojë përgjithmonë vendosjen e cookies. Për më tepër, cookies që janë vendosur tashmë mund të fshihen në çdo kohë nëpërmjet shfletuesit të internetit ose programeve të tjera softuerike. Kjo është e mundur në të gjithë shfletuesit e njohur të internetit. Megjithatë, nëse subjekti i të dhënave çaktivizon vendosjen e cookies në shfletuesin përkatës të internetit, jo të gjitha funksionet e faqes në internet mund të jenë plotësisht të përdorshme.

13. Google Analytics

Në uebfaqen e vet Banka ProCredit ka integruar komponentin Google Analytics (me funksionin anonimizues). Google Analytics është një shërbim analitik në internet. Analitika në ueb është mbledhja, grumbullimi dhe analizimi i të dhënave në lidhje me sjelljen e vizitorëve në faqet e internetit. Shërbimi i analizimit në internet mbledh, ndër të tjera, të dhëna për faqen e internetit nga ka ardhur një person (i ashtuquajtur referues), cilat nënfaqe janë vizituar, ose sa shpesh dhe për çfarë kohëzgjatjeje është parë një nënfaqe. Analitika në ueb përdoret kryesisht për optimizimin e një uebfaqeje dhe për të bërë analizën kosto-përfitim të reklamave në internet. Operatori i komponentit të Google Analytics është Google Inc., 1600 Amphitheatre Pkwy, Mountain View, CA 94043-1351, United States.

Për analitikën e uebit përmes Google Analytics, Banka ProCredit përdor aplikacionin “_gat._anonymizelp”. Me anë të këtij aplikacioni adresa e IP në lidhjen me Internetin e subjektit të të dhënave shkurtohet nga Google dhe anonimizohet kur subjekti i të dhënave qaset në uebfaqen tonë. Qëllimi i komponentit të Google Analytics është të analizojë trafikun në uebfaqen tonë. Google përdor të dhënat dhe informatat e mbledhura dhe ndër të tjera vlerëson përdorimin e uebfaqes sonë dhe bën raporte online, që tregojnë aktivitetet në uebfaqet tona dhe ofron shërbime të tjera që kanë të bëjnë me përdorimin e faqes sonë të Internetit për ne.

Informata të tjera dhe dispozitat në zbatim për mbrojtjen e të dhënave të Google mund të merren nga <https://www.google.com/intl/en/policies/privacy/> dhe <http://www.google.com/analytics/terms/us.html>. Google Analytics shpjegohet më tej në linkun në vijim <https://www.google.com/analytics/>

14. Përpunimi i të dhënave kur përdoret funksioni i bisedës me klientin

Nëse përdorni funksionin e bisedës me klientët (ProBot) në uebfaqen tonë ose përmes aplikacionit tonë, adresa juaj IP dhe informacioni që na jepni në komunikimin tuaj do të mbledhen dhe përpunohen. Ne i përpunojmë të dhënat tuaja në masën e nevojshme për të përmbushur një kontratë me ju ose për të kryer masat parakontraktore që ju keni kërkuar. Përveç kësaj, ne i përpunojmë të dhënat tuaja brenda fushës së interesave tona legjitime për atë që kjo është e nevojshme për t'iu përgjigjur pyetjeve tuaja të përgjithshme në lidhje me shërbimet dhe produktet tona dhe për t'ju ndihmuar të gjeni informacion rreth shërbimeve dhe produkteve tona të reja.

15. Përpunimi i të dhënave në komunikimin e informacionit

Banka përdor emaila për informim, postën e emailave dhe njoftimet shtytëse (push notifications) për t'ju informuar rreth transaksioneve, tërheqjeve dhe informatave të tjera relevante për ju. Për disa nga komunikimet e informatave të tilla në vëzhgime dhe analizime sjelljen tuaj si përdorues me transaksionet ose tërheqjet e fundit vetëm nëse ky informacion është i rëndësishëm për performancën e kontratës ose brenda fushëveprimit të interesave tona legjitime.

16. Përditësimet e njoftimit të privatësisë

Banka rezervon të drejtën të modifikojë kohë pas kohe njoftimin e privatësisë në mënyrë që të pasqyrojë shërbimet e reja, ndryshimet në praktikën tona dhe çdo ndryshim ligjor dhe rregullator që mund të ndikojë në përgjegjësitë tona ndaj klientëve tanë. Legjenda "Përditësimi i fundit" në krye të njoftimit të privatësisë tregon se kur është rishikuar për herë të fundit ky dokument. Të gjitha ndryshimet bëhen efektive kur postohen në praninë tonë në Internet.