

PO-202/28/11/ 2024 Politika o zaštiti ličnih podataka

Verzija broj 1.1

Datum usvajanja:	28/11/2024
Datum primjene:	28/11/2024
Odobrio:	Upravni odbor uz saglasnost Nadzornog odbora
Vlasnik:	Odjeljenje za praćenje usklađenosti poslovanja
Primjenjuje se na:	Sve zaposlene u banci i eksterne partnere
Povjerljivost:	Javno

Sadržaj

REZIME	3
I. UVODNE ODREDBE	3
I.1. Reference.....	3
II. OPŠTE ODREDBE	4
II.1. Predmet.....	4
II.2. Termini i definicije:.....	4
II.3. Opseg.....	5
III. DETALJNE ODREDBE	5
III.1. KAKO I KOJE VRSTE LIČNIH PODATAKA BANKA PRIKUPLJA	5
III.2. Svrha prikupljanja ličnih podataka.....	7
III.3. Automatizovana obrada	7
III.4. Pravo pristupa ličnim informacijama.....	8
III.5. Zaštita ličnih podataka	8
III.6. Prava subjekta podataka.....	9
III.6.1. Pristup na pristup ličnim podacima	9
III.6.2. Pravo na ispravku ličnih podataka	9
III.6.3. Pravo na ograničavanje obrade ličnih podataka.....	9
III.6.4. Pravo na prigovor	9
III.6.5. Pravo na brisanje (" pravo na zaborav").....	9
III.6.6. Pravo na prenosivost podataka	9
III.6.7. Pravo da se povuče saglasnost.....	10
III.7. Ostvarivanje prava subjekta podataka	10
III.8. Podnošenje žalbe nadležnom organu.....	10
IV. ZAVRŠNE ODREDBE	10
V. ISTORIJA VERZIJE	11

REZIME

Crnogorska komercijalna banka AD Podgorica (u daljem tekstu: Banka) je posvećena razvoju, radu i primjeni regulatornog, izvršnog i kontrolnog sistema koji obezbjeđuje čuvanje i zaštitu bankarskih tajni, tajni hartija od vrednosti, kao i ličnih podataka u skladu sa kriterijumima navedenim u relevantnim pravnim aktima i svojim osnovnim poslovnim interesima.

Lični podaci koje CKB banka obrađuje posebno obuhvataju podatke koji su potrebni za identifikaciju i povezivanje sa klijentima, podatke potrebne za pružanje date usluge i/ili podatke koji se generišu i obrađuju u toku pružanja date usluge (uključujući podatke koji se odnose na naplate duga), podatke komunikacije – obavljene na bilo kom kanalu komunikacije – između CKB banke i subjekta podataka.

Pravni okvir za zaštitu podataka o ličnosti utvrđen je Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti („Službeni list Crne Gore”, br. 079/08 od 23.12.2008, 070/09 od 21.10.2009, 044/12 od 09.08.2012. , 022/17 od 03.04.2017. godine), (u daljem tekstu: Zakon).

Banka obrađuje lične podatke na zakonit, transparentan i pošten način.

I. UVODNE ODREDBE

I.1. Reference

- a) Zakon o kreditnim institucijama;
- b) Zakon o zaštiti podataka o ličnosti;
- c) Regulatorna grupa OTP.

II. OPŠTE ODREDBE

II.1. Predmet

Prilikom obrade ličnih podataka i njihovog prenosa trećim licima, CKB Banka poštuje osnovna prava i sve vrijeme u potpunosti obezbjeđuje principe zaštite podataka. Shodno tome, osigurava:

- da će se lični podaci obrađivati zakonito, pošteno i na transparentan način za lice čiji se podaci obrađuju;
- da će se lični podaci prikupljati u određene i legitimne svrhe i da se neće dalje obrađivati na način koji nije u skladu sa tim svrhama;
- da lični podaci koji se obrađuju moraju biti adekvatni, relevantni i ograničeni na ono što je neophodno u odnosu na svrhu za koje se obrađuju;
- da obrađeni lični podaci budu tačni i, gdje je potrebno, ažurirani i da CKB banka preduzima sve razumne korake da obezbijedi da lični podaci koji su netačni, s obzirom na svrhe za koje se obrađuju, budu izbrisani ili ispravljani;
- da se lični podaci čuvaju u obliku koji dozvoljava identifikaciju lica, ne duže nego što je potrebno za svrhe za koje se lični podaci obrađuju;
- da se lični podaci obrađuju na način koji obezbjeđuje odgovarajuću bezbjednost ličnih podataka, uključujući zaštitu od neovlašćene ili nezakonite obrade i od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, uz korišćenje odgovarajućih tehničkih ili organizacionih mjera;
CKB Banka kao kontrolor podataka zahtjeva da treća lica (zajednički kontrolori, obrađivači podataka, nezavisni kontrolori) sa kojima se podaci dijele budu u skladu sa zakonodavnim principima i nadzornim zahtjevima.

OTP banka i CKB banka kao članica OTP grupe, obrađuju podatke, činjenice i informacije koje predstavljaju lične podatke, bankarske i informacije vezane za hartije od vrijednosti, obezbjeđujući visok stepen zaštite.

Podatke svojih klijenata CKB banka može koristiti u svrhu analize, a podaci će se koristiti za prilagođavanje i nuđenje personalizovanih ponuda ukoliko je klijent na to pristao i koristi podatke o legitimnom interesu za razvoj proizvoda i analizu u cilju donošenja poslovnih odluka.

II.2. Termin i definicije:

- (1) **Banka:** Crnogorska Komercijalna Banka a.d. Podgorica
- (2) **Zakon:** Zakon o zaštiti podataka o ličnosti
- (3) **Politika:** Politika o zaštiti ličnih podataka
- (4) **Lični podaci:** su sve informacije koje se odnose na fizičko lice čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi

- (5) **Subjekt podataka:** je fizičko lice koje je identifikovano ili se može identifikovati, direktno ili indirektno, posebno pozivanjem na identifikacioni broj ili na jedan ili više faktora specifičnih za njegov fizički, fiziološki, mentalni, ekonomski, kulturni ili društveni identitet.
- (6) **Saglasnost:** je slobodno data izjava u pisanoj formi ili usmeno na zapisnik, kojom lice nakon što je informisano o namjeni obrade, izražava pristanak da se njegovi lični podaci obrađuju za određenu namjenu
- (7) **Nadzorni organ:** Agencija za zaštitu podataka o ličnosti i slobodan pristup informacijama

II.3. Opseg

Politika o zaštiti ličnih podataka (u daljem tekstu „Politika“) primjenjuje se na sve lične podatke klijenta Banke koje Banka obrađuje ili utvrđuje svrhu i način obrade, kao i na druga lica navedena u ovoj tački.

Politika se odnosi na sve usluge i proizvode Banke koji uključuju obradu ličnih podataka. Ako je osnov za obradu saglasnost, posljednji izraz volje lica, kojim to lice daje saglasnost za obradu ličnih podataka, primjenjuje se na sve usluge i proizvode Banke koje to lice koristi.

Politika je prvenstveno namijenjena i odnosi se na:

- a) Fizička lica koja podnesu zahtjev ili koriste usluge i proizvode Banke (klijenti);
- b) Fizička lica zainteresovana za korišćenje usluga i proizvoda Banke (potencijalni klijenti);
- c) Druga fizička lica čije podatke Banka pribavlja u toku svog poslovanja u skladu sa važećim zakonskim propisima.

Politika se ne primjenjuje na anonimizovane podatke, odnosno podatke na osnovu kojih se ne može direktno ili indirektno identifikovati identitet lica. Anonimizovani podaci su podaci koji su izmijenjeni na način da se ne mogu povezati sa određenim fizičkim licem i stoga se, u skladu sa važećim propisima, ne smatraju ličnim podacima.

Banka obrađuje lične podatke u različite svrhe, a način prikupljanja, pravni osnov za obradu, korišćenje, otkrivanje i rokovi čuvanja mogu se razlikovati u zavisnosti od svrhe.

III. DETALJNE ODREDBE

III.1. KAKO I KOJE VRSTE LIČNIH PODATAKA BANKA PRIKUPLJA

Banka prikuplja lične podatke na sljedeći način:

- **Direktno od klijenta ili potencijalnih klijenata**, direktnom dostavom od strane Klijenta i/ili potencijalnog klijenta (kao što je prilikom podnošenja zahtjeva za uslugu na prodajnim mjestima, tokom komunikacije Klijenta/Potencijalnog klijenta sa Kontakt centrom ili preko veb stranice i društvenih mreža, prilikom podnošenja prigovora i slično).

- **Automatski** prilikom korišćenja bančnih proizvoda i usluga, ukoliko je neophodno da Klijent/Potencijalni klijent unese svoje podatke kako bi koristio odgovarajući proizvod i/ili uslugu Banke.
- **Iz javno dostupnih izvora** kao što su, na primjer, podaci iz javno dostupnih servisa.

Preduslov za bilo kakvo prikupljanje ličnih podataka je postojanje odgovarajućeg pravnog osnova u skladu sa Zakonom.

Banka prikuplja i obrađuje sljedeće kategorije ličnih podataka – pregled je dat sveobuhvatno u odnosu na različite svrhe obrade:

- Podaci sadržani u ugovorima sa Klijentima i formularima za prijavu potencijalnih klijenata – ime i prezime, jedinstveni matični broj, ime jednog roditelja, adresa stanovanja, državljanstvo, broj identifikacionog dokumenta, mjesto i datum izdavanja identifikacionog dokumenta, država rođenja, broj telefona (fiksni, mobilni), adresa za dostavu pošte, kontakt podaci, podaci o načinu i istorijatu plaćanja usluga (iznosi duga, postojanje trajnog naloga, broj tekućeg računa i sl.), podaci iz specifikacije računa, itd.
- Finansijski podaci – podaci o zaradama, ostalim prihodima domaćinstva, podaci o drugim računima i obavezama, podaci iz Kreditnog registra Centralne banke Crne Gore, broj računa, broj kartice, broj partije, broj polise osiguranja na koje se podaci odnose, podaci o poreskoj rezidentnosti i poreskom identifikacionom broju i dr.;
- Imovinski podaci (za određene vrste plasmana) – nepokretnosti i pokretne stvari u vlasništvu lica na koje se podaci odnose;
- Posebna vrsta ličnih podataka – političko opredjeljenje (službeni status), podaci o invalidnosti (za utvrđivanje prihoda lica);
- Podaci o supružniku – podaci o zaposlenju supružnika, broju djece, broju članova domaćinstva;
- Podaci o povezanim licima – povezanost po osnovu funkcije upravljanja, veza po osnovu srodstva i druge veze u skladu sa zakonom;
- Podaci neophodni za kreditne proizvode – djelatnost, podaci o poslodavcu, uključujući i ugovor o radu, kreditnu istoriju, prethodno korišćenje bankarskih proizvoda i sl.;
- Podaci o posjetama na našim internet portalima i informacije koje pružaju Klijenti i/ili Potencijalni klijenti popunjavanjem odgovarajućih formulara na našoj veb stranici, uključujući, ali ne ograničavajući se na: ime, prezime, adresu, broj mobilnog telefona, broj fiksnog telefona i adresu e-maila;
- Podaci specifični za mobilni uređaj:
 - Informacije o geografskoj lokaciji – možemo tražiti pristup ili dozvolu i pratiti informacije zasnovane na lokaciji sa vašeg mobilnog uređaja, bilo kontinuirano ili dok koristite mobilnu aplikaciju, da bismo pružili usluge zasnovane na lokaciji. Ako želite da promijenite naš pristup ili dozvole, to možete učiniti u podešavanjima vašeg uređaja.
 - Pristup mobilnom uređaju – možemo zahtijevati pristup ili dozvolu određenim funkcijama vašeg mobilnog uređaja, uključujući skladište vašeg mobilnog uređaja. Ako želite da promijenite naš pristup ili dozvole, to možete učiniti u podešavanjima vašeg uređaja.
 - Push obavještenja – možemo zahtijevati da vam pošaljemo push obavještenja u vezi sa vašim nalogom ili mobilnom aplikacijom. Ako želite da onemogućite prijem ovih vrsta komunikacija, možete da ih isključite u podešavanjima uređaja.
- Informacije sadržane u evidenciji o komunikaciji i prepisci u situacijama uspostavljanje od strane Klijenta, Potencijalnih klijenata i drugih fizičkih lica, uključujući snimke razgovora sa Kontakt centrom, pisanu ili elektronsku komunikaciju;
- Podaci o klijentima, potencijalnim klijentima i/ili drugim fizičkim licima iz anketa koji se koriste u istraživačke svrhe, ukoliko lica žele da budu anketirana;
- Informacije koje Banka prikuplja i obrađuje u svrhu direktnog marketinga i profilisanja, na osnovu slobodno datog pristanka subjekta podataka;
- Drugi lični podaci za koje postoji zakonski osnov za njihovu obradu a sve u skladu sa zakonom.

CKB banka na svojim veb stranicama koristi kolačiće, čija je svrha da posjetiocima svojih veb stranica pruži najkompletniju moguću uslugu.

CKB Banka tretira sve podatke koje joj se prenose putem Interneta koristeći isti nivo zaštite kao da su joj prenijeti bilo kojim drugim kanalom.

III.2. Svrha prikupljanja ličnih podataka

Banka lične podatke na koje se podaci odnose obrađuje samo onda kada je takva obrada zakonita. Obrada je zakonita u sljedećim slučajevima:

1. Obrada je neophodna za izvršavanje ugovora zaključenog sa licem na koje se podaci odnose ili kako bi se preduzele radnje na zahtjev lica na koje se podaci odnose prije zaključenja ugovora.
2. Obrada je neophodna radi poštovanja važećih zakonskih obaveza po kojima je Banka dužna da postupi, posebno onih koji regulišu bankarsko poslovanje i sprovođenje usluga platnog prometa, kao i evropskog zakonodavstva, prije svega obaveza izvještavanja, provjere klijenata (sprječavanje pranja novca) i upravljanje rizikom. Na osnovu pisanog zahtjeva zasnovanog na važećim zakonskim propisima, Banka je obavezna da, u određenim situacijama, nadležnim državnim tijelima (npr. sudovima, policiji, itd.) dostavi ili omogući pristup određenim ličnim podacima Klijenta.
3. Obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih, na zakonu zasnovanih interesa Banke ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili osnovna prava i slobode lica na koje se podaci odnose koji zahtijevaju zaštitu ličnih podataka, a posebno ako je lice na koje se podaci odnose maloljetno.
4. Lice je dalo saglasnost za obradu njegovih/njenih ličnih podataka u jednu ili više posebno određenih svrha, pri čemu ta saglasnost mora biti dokaziva i dobrovoljna, napisana na lako razumljivom jeziku i lice ima pravo da povuče svoju saglasnost u bilo kom trenutku
5. Obrada je neophodna u cilju životno važnih interesa lica na koje se podaci odnose ili drugog fizičkog lica.
6. Obrada je neophodna radi obavljanja poslova u javnom interesu ili vršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke.

III.3. Automatizovana obrada

Donošenje odluka na osnovu automatizovane obrade podataka, uključujući profilisanje, vrši se u skladu sa:

1. važećim zakonima;
2. ispunjenjem ugovornih obaveza;
3. uz izričitu saglasnost nosioca podataka;
4. legitimni interesi Banke.

U skladu sa Zakonom, Banka omogućava licima da ostvare pravo na prigovor na automatizovanu obradu, uključujući i profilisanje. Žalba se može podnijeti bilo na početnu ili dalju obradu, u bilo kom trenutku i besplatno.

III.4. Pravo pristupa ličnim informacijama

Pristup ličnim podacima imaju samo zaposleni u Banci, kao i angažovani saradnici u skladu sa poslovima koje obavljaju na osnovu odgovarajućih ovlašćenja koje Banka utvrđuje i samo u mjeri u kojoj je to neophodno, uz obavezu da postupaju u skladu propisima Banke, koji se odnose na zaštitu ličnih podataka.

Lični podaci dostupni su trećim licima van Banke samo u sljedećim slučajevima:

1. Ako postoji zakonska obaveza ili izričito ovlašćenje prema zakonu (npr. sudski zahtjev);
2. Ako je za obavljanje određenih poslova angažovano treće lice ili podizvođač (obrađivač), pri čemu taj obrađivač djeluje isključivo po nalogu Banke, a Banka obezbjeđuje sve mjere zaštite podataka kao da te poslove obavlja samostalno;
3. Povezane kompanije Banke pod uslovom da postoji pravni osnov za takav prenos ili pristup (saglasnost lica ili legitimni interes zasnovan na zakonu);
4. Ako je potrebno dostaviti podatke radi izvršenja ugovora;
5. Druga lica van Banke za koja postoji izričit pristanak lica na koje se podaci odnose.

Banka, po pravilu, obrađuje vaše lične podatke u Crnoj Gori, a izuzetno Banka ove lične podatke može obrađivati u drugim državama ili međunarodnim organizacijama u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti.

III.5. Zaštita ličnih podataka

Lični podaci se tretiraju kao poslovna tajna Banke i shodno tome klasifikovani su kao povjerljivi. U skladu sa njihovom klasifikacijom, prema njima se primjenjuju adekvatne mjere zaštite koje štite ove podatke od povrede, neovlašćenog pristupa, slučajnog gubitka, uništenja, oštećenja i svake druge bezbjedonosne prijetnje. U ove svrhe primjenjuju se tehničke i organizacione mjere, kao što su kontrola prava pristupa, uspostavljanje i sprovođenje politike informacione bezbjednosti i drugih srodnih internih akata, uspostavljanje segregacije poslova, uspostavljanje i sprovođenje povjerljivosti i poštovanje zakona svih trećih lica koja imaju pravo pristupa ličnim podacima u informacionom sistemu Banke, primjenu metoda za praćenje pristupa i aktivnosti u informacionim sistemima, kao i primjenu softverskih rješenja za zaštitu informacionih resursa.

U slučaju povrede ličnih podataka koja rezultira ili može dovesti do slučajnog ili namjernog uništenja, gubitka, izmjene ili neovlašćenog otkrivanja ličnih podataka tokom njihove obrade, što može predstavljati visok rizik po prava i slobode lica čiji se podaci obrađuju, Banka će odmah po saznanju za povredu, bez nepotrebnog odlaganja, obavijestiti Agenciju za zaštitu podataka o ličnosti i slobodan pristup informacijama i lice na jasan i razumljiv način sa opisom mogućih posledica i opisom preduzetih mjera. U slučaju povrede ličnih podataka, Banka će odmah preduzeti odgovarajuće mjere da spriječi dalje narušavanje prava i sloboda lica na koje se podaci odnose i da smanji posledice te povrede.

III.6. Prava subjekta podataka

Klijenti, potencijalni klijenti i druga lica na koja se lični podaci odnose kao subjekti podataka mogu ostvariti sledeća prava:

III.6.1. Pristup na pristup ličnim podacima

Podnosilac zahtjeva za ostvarivanje ovog prava, ima pravo da dobije informacije o postojanju obrade ličnih podataka koji se na njega odnose, o svrsi obrade, vrsti ličnih podataka koji se obrađuju, primaocima ili kategorijama primaoca kojima se lični podaci otkrivaju ili mogu biti otkriveni, o rokovima čuvanja, o postojanju prava na traženje ispravke ili brisanja ličnih podataka, odnosno prava na ograničavanje obrade tih podataka, o postojanju prava na podnošenje žalbe.

III.6.2. Pravo na ispravku ličnih podataka

Pravo na traženje ispravke netačnih ličnih podataka, kao i pravo na dopunu nepotpunih podataka.

III.6.3. Pravo na ograničavanje obrade ličnih podataka

U slučajevima kada je tačnost ličnih podataka sporna, Banka će privremeno ograničiti obradu na period koji je dovoljan da se provjeri tačnost ličnih podataka, i kada ne postoji zakonski osnov za obradu ličnih podataka, a nosilac podataka se protivi brisanju podataka radi podnošenja ostvarenja ili odbrane pravnih zahtjeva.

III.6.4. Pravo na prigovor

Ovo pravo se odnosi na pravo lica da u svakom trenutku podnese prigovor banci na zakonitost obrade njegovih ličnih podataka utvrđenih na osnovu odgovarajućeg zakonskog osnova za obradu.

III.6.5. Pravo na brisanje (" pravo na zaborav")

Ovo pravo se može ostvariti u slučajevima kada su lični podaci obrađeni nezakonito ili ne postoji pravni osnov za obradu.

III.6.6. Pravo na prenosivost podataka

Pravo lica na prenosivost podataka je pravo lica koje je banci dostavilo svoje lične podatke u strukturiranom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom formatu, koje Banka dobija, kao i pravo da

te podatke prenese od banke ka drugom kontroloru. Saglasnost, se vrši na osnovu ugovora ili u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti, i ako se obrada vrši automatski.

III.6.7. Pravo da se povuče saglasnost

Pravo na opoziv saglasnosti može se iskoristiti u bilo kom trenutku. Saglasnost za obradu ličnih podataka koju daje nosilac podataka je dobrovoljna i može se povući u bilo kom trenutku.

III.7. Ostvarivanje prava subjekta podataka

Lica mogu ostvariti prava u vezi sa ličnim podacima koje Banka obrađuje u svim filijalama.

Sva dodatna pitanja u vezi sa obradom ličnih podataka, kao i pitanja u vezi sa ostvarivanjem prava, lica mogu slati na:

E-mail: compliance@ckb.me.

Poštanska adresa: Crnogorska komercijalna banka a.d. Podgorica, Odjeljenje za praćenje usklađenosti poslovanja, Bulevar revolucije br. 17, 81000 Podgorica.

III.8. Podnošenje žalbe nadležnom organu

Nadzorni organ za zaštitu podataka o ličnosti u Crnoj Gori je Agencija za zaštitu podataka o ličnosti i slobodan pristup informacijama (<https://www.azlp.me/me/kontakt>).

Lice na koje se lični podaci odnose ima pravo da podnese prigovor Agenciji ako on/ona smatra da je obrada njegovih ličnih podataka od strane Banke suprotna odredbama Zakona.

Lice čiji se podaci obrađuju ima pravo na sudsku zaštitu ako smatra da je rukovalac ili obrađivač obradom njegovih/njenih ličnih podataka, suprotno zakonu, prekršio zakonom propisano pravo.

IV. ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Politika stupa na snagu danom usvajanja od strane Upravnog odbora i uz saglasnost Nadzornog odbora, a primjenjuje se danom objavljivanja na intranet portalu Banke i internet stranici Banke www.ckb.me.

Stupanjem na snagu ove Politike, prestaju da važe odredbe Politike o zaštiti ličnih podataka od 14.12.2022. godine.

V. ISTORIJA VERZIJE

Verzija:	Datum usvajanja:	Opis:
1.0	14.12.2022.	Politika o zaštiti ličnih podataka
1.1	28.11.2024	Politika o zaštiti licnih podataka