

OBAVEŠTENJE O PRIVATNOSTI I OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI ZA PODNOSIOCE PRIGOVORA

1. Lica čiji se podaci obrađuju

Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, kao rukovalac podataka (u daljem tekstu: „Banka“), podatke o ličnosti podnosioca prigovora/punomoćnika obrađuje za potrebe i u svrhu postupanja po prigovoru klijenta, podaci se obrađuju na osnovu i u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o bankama, Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije kao i Odlukom o postupanju postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS“, br. 1/2019 i br. 50/2019), Odlukom o postupanju postupku banke po prigovoru i pritužbi pravnog lica („Sl. glasnik RS“, br. 1/2019 i br. 50/2019).

2. Podaci o ličnosti koji se obrađuju

U zavisnosti od sadržaja prigovora u cilju daljeg postupanja, od dole navedenih podataka Banka će prikupiti i/ili može zatražiti od klijenta sledeće:

- Ime i prezime klijenta,
- Broj računa klijenta (broj platnog, depozitnog, kreditnog računa ili broj računa hartija od vrednosti),
- Broj platne kartice klijenta,
- Adresa prebivališta/sedišta i kontakt adresa klijenta,
- Broj telefona klijenta,
- E-mail adresa klijenta (ako se očekuje odgovor u elektronskom obliku),
- Proizvodi i usluge na koji se odnosi prigovor,
- Opis prigovora, razlog obraćanja,
- Sadržinu zahteva podnosioca prigovora,
- Fotokopija dokumenata u posedu klijenta koji su potrebni radi dokaza u postupku po prigovoru,
- U slučaju ako se klijent obraća putem punomoćnika, važeće punomoćje,
- Ostali podaci koji su potrebni za ispitivanje i za davanje odgovora na prigovor.

Banka o prigovorima klijenata vodi posebnu evidenciju koja sadrži podatke:

- ime klijenta odnosno ime punomoćnika – u slučaju podnošenja prigovora putem punomoćnika
- broj računa klijenta (broj računa u Banci, br računa hartija od vrednosti, itd.),
- broj platne kartice klijenta,
- adresu prebivališta/poštansku kontakt adresu klijenta,
- broj telefona klijenta,
- e-mail adresu klijenta (ako očekuje odgovor u elektronskoj formi),
- vrsta prigovora,
- proizvodi i usluge na koje se odnosi prigovor,
- način podnošenja prigovora,
- razlog prigovora,
- šta zahteva podnosilac prigovora,
- kratak opis prigovora, događaja i činjenica predmeta prigovora, spisak priloženih dokumenata,
- datum podnošenja prigovora,
- datum kada je odgovor na prigovor upućen podnosiocu.

3. Svrha obrade podataka

Banka vrši obradu ličnih podataka u cilju postupanja po prigovoru, utvrđivanja bitnih činjenica i okolnosti spornog odnosa i odlučivanja o osnovanosti prigovora.

4. Pravni osnov obrade i prenosa podataka

Podaci se obrađuju na osnovu i u skladu sa Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga, Zakonom o platnim uslugama, Zakonom o bankama, Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije kao i Odlukom o postupanju postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS", br. 1/2019 i br. 50/2019), Odlukom o postupanju postupku banke po prigovoru i pritužbi pravnog lica („Sl. glasnik RS", br. 1/2019 i br. 50/2019).

U skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti Republike Srbije, Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga kao i Odlukom o postupanju postupku po prigovoru i pritužbi korisnika finansijskih usluga („Sl. glasnik RS", br. 1/2019 i br. 50/2019) i Odlukom o postupanju postupku banke po prigovoru i pritužbi pravnog lica („Sl. glasnik RS", br. 1/2019 i br. 50/2019) vrši se prenos podataka prema Narodnoj banci Srbije na osnovu i u skladu sa zahtevima Narodne banke Srbije.

5. Period zadržavanja podataka

Banka čuva lične podatke Lica na koje se podaci odnose u vremenskim periodu od 10 godina od podnošenja prigovora.

6. Prava Lica na koje se podaci odnose

Prava Lica na koje se podaci odnose u smislu obrade podataka o ličnosti, uključujući pravna sredstva, uređuju se odredbama Zakona.

Lica na koje se podaci odnose mogu zahtevati od Banke:

- a) Pružanje informacija o obradi njegovih ličnih podataka, uključujući zahtevanje kopije registrovanih podataka (pravo pristupa);
- b) Da se njegovi netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, Lice na koje se podaci odnose ima pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopuni, što uključuje i davanje dodatne izjave;
- c) Brisanje njegovih ličnih podataka (pravo na brisanje);
- d) Ograničenje obrade njegovih ličnih podataka (pravo na ograničenje obrade);
- e) Da podatke o ličnosti koje je prethodno dostavilo Banci primi od nje u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku (pravo na prenosivost podataka);
- f) Da uloži prigovor na obradu njegovih ličnih podataka, ako je svrha obrade podataka legitiman interes Banke ili treće strane, ili izvršenje zadatka u javnom interesu ili za izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke, uključujući profilisanje u oba slučaja (ostvarivanje prava na prigovor);
- g) Da, ukoliko se primenjuje automatizovano donošenje odluka, Lica na koje se podaci odnose imaju pravo da se obezbedi učešće fizičkog lica pod kontrolom Banke u donošenju odluke te pravo da izraze svoj stav u vezi sa odlukom;
- h) Da ospore odluku pred ovlašćenim licem Banke;
- i) Da uložiti pritužbu u vezi sa obradom ličnih podataka Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (u daljem tekstu: „**Poverenik**"), kao i da ostvare svoja prava po osnovu Zakonu.

Pre odobravanja zahteva Lica na koje se podaci odnose, Banka može zatražiti od tog lica da navede informacije ili aktivnosti obrade na koje se zahtev odnosi.

Banka obaveštava Lica na koje se podaci odnose o merama preduzetim u pogledu zahteva ili prigovora što je moguće pre, ali ne kasnije od 30 (trideset) dana od podnošenja zahteva (prigovora). Ukoliko je potrebno, navedeni rok se može produžiti za dodatnih 60 (šezdeset) dana, uzimajući u obzir složenost i broj zahteva.

U slučaju sumnje Banke u vezi sa identitetom stranke koja podnosi zahtev iz ove tačke, Banka može zatražiti dodatne informacije za potvrdu identiteta Lica na koje se podaci odnose, uz ostavljanje dodatnog roka za postupanje po zahtevu za dopunom dokumentacije, ali ne dužeg od 5 radnih dana.

Ukoliko se ne dobiju svi neophodni podaci za identifikaciju Lica na koje se podaci odnose, odnosno ne izvrši se dopuna zahteva, Banka donosi odluku da se zahtev odbacuje kao nepotpun i, ako je to moguće (ukoliko je Lice na koje se podaci odnose ostavilo kontakt podatke), obaveštava Lice na koje se podaci odnose da njegov zahtev neće biti razmatran, uz obrazloženje.

Banka može naplatiti nužne administrativne troškove pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu, te odbiti postupanje po zahtevu Lica na koje se podaci odnose, u slučaju da je zahtev Lica na koje se podaci odnose očigledno neosnovan ili preteran, a posebno ako se isti zahtev učestalo ponavlja, u skladu sa Zakonom.

7. Pravo pristupa

Osim ukoliko Zakonom nije drugačije navedeno, Lica na koje se podaci odnose ima pravo da bude upoznato sa obradom svih ličnih podataka koje Banka obrađuje u pogledu njegove ličnosti.

Na zahtev Lica na koje se podaci odnose, Banka je dužna i da potvrdi da li obrađuje njegove lične podatke, i da mu omogući pristup ovim podacima, kao i sledeće informacije:

- a) o svrsi obrade podataka;
- b) o vrstama podataka o ličnosti koji se obrađuju;
- c) o primaocu ili vrstama primalaca kojima su podaci o ličnosti otkriveni ili će im biti otkriveni, a posebno primaocima u drugim državama ili međunarodnim organizacijama;
- d) o predviđenom roku čuvanja podataka o ličnosti, ili ako to nije moguće, o kriterijumima za određivanje tog roka;
- e) o postojanju prava da se od rukovaoca zahteva ispravka ili brisanje njegovih podataka o ličnosti, prava na ograničenje obrade i prava na prigovor na obradu;
- f) o pravu da se podnese pritužba Povereniku;
- g) dostupne informacije o izvoru podataka o ličnosti, ako podaci o ličnosti nisu prikupljeni od lica na koje se odnose; postojanju postupka automatizovanog donošenja odluke, uključujući profilisanje, i, najmanje u tim slučajevima, svrsishodne informacije o logici koja se pri tome koristi, kao i o značaju i očekivanim posledicama te obrade po lice na koje se podaci odnose;

Banka može da zahteva naknadu nužnih troškova za izradu dodatnih kopija koje zahteva lice na koje se podaci odnose.

U slučaju kada pravo Lica na koje se podaci odnose na pribavljanje informacija (pravo pristupa) po osnovu ove tačke negativno utiče na prava i slobode drugih, naročito na poslovne tajne ili intelektualnu svojinu, Banka može odbiti zahtev Lica na koje se podaci odnose.

8. Pravo na ispravku

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da se njegovi netačni podaci o ličnosti bez nepotrebnog odlaganja isprave. U zavisnosti od svrhe obrade, lice na koje se podaci odnose ima pravo da svoje nepotpune podatke o ličnosti dopuni, što uključuje i davanje dodatne izjave. Banka je dužna da obavesti sve primaoce kojima su podaci o ličnosti otkriveni o svakoj ispravci podataka o ličnosti, osim ako je to nemoguće ili zahteva prekomeran utrošak vremena i sredstava. Banka je dužna da Lice na koje se podaci odnose, na njegov zahtev, informiše o svim primaocima..

9. Pravo na brisanje

Lica na koje se podaci odnose ima pravo da inicira brisanje njegovih ličnih podataka u sledećim slučajevima:

- a) podaci o ličnosti više nisu neophodni za ostvarivanje svrhe zbog koje su prikupljeni ili na drugi način obrađivani;
- b) lice na koje se podaci odnose je opozvalo pristanak na osnovu kojeg se obrada vršila, a nema drugog pravnog osnova za obradu;
- c) lice na koje se podaci odnose je podnelo prigovor na obradu, a nema drugog pravnog osnova za obradu koji preteže nad legitimnim interesom, pravom ili slobodom lica na koje se podaci odnose;
- d) podaci o ličnosti su nezakonito obrađivani;
- e) podaci o ličnosti moraju biti izbrisani u cilju izvršenja obaveza rukovaoca propisanih Zakonom;
- f) podaci o ličnosti su prikupljeni u vezi sa korišćenjem usluga informacionog društva.

Ukoliko je Banka prethodno javno objavila lične podatke Lica na koje se podaci odnose i dužna je da iste izbriše, Banka preduzima sve razumne mere, uključujući sprovođenje tehničkih mera, neophodne da bi se obavestili oni rukovaoci podataka koji su pribavili lične podatke Lica na koje se podaci odnose, o obaveznom brisanju tih ličnih podataka. U svom obaveštenju, Banka je u obavezi da obavesti sve preostale rukovaoce podataka o zahtevu Lica na koje se podaci odnose za brisanje svih veza sa njegovim ličnim podacima, ili primeraka ili kopija takvih ličnih podataka.

Nakon odobravanja zahteva Lica na koje se podaci odnose za ostvarivanje prava na brisanje, Banka je dužna da obavesti sve primaoce kojima su podaci o ličnosti otkriveni o svakom brisanju podataka o ličnosti, osim ako je to nemoguće ili zahteva prekomeran utrošak vremena i sredstava. Banka je dužna da Lice na koje se podaci odnose, na njegov zahtev, informiše o svim primaocima.

Banka nije u obavezi da briše lične podatke u meri u kojoj je obrada neophodna zbog:

- a) ostvarivanja slobode izražavanja i informisanja;
- b) zbog poštovanja zakonske obaveze Banke kojom se zahteva obrada ili izvršenja poslova u javnom interesu ili izvršenja službenih dužnosti rukovaoca;
- c) za ostvarenje javnog interesa u oblasti javnog zdravlja;
- d) u svrhu arhiviranja u javnom interesu, svrhu naučnog ili istorijskog istraživanja kao i statističke svrhe, a opravdano se očekuje da bi ostvarivanje ovog prava moglo da onemogući ili bitno ugrozi ostvarivanje ciljeva te svrhe;
- e) za podnošenje, ostvarivanje ili odbranu pravnih zahteva.

10. Pravo na ograničenje obrade

Lica na koje se podaci odnose ima pravo na ograničenje obrade od strane Banke u slučaju da:

- a) lice na koje se podaci odnose osporava tačnost podataka o ličnosti, u roku koji omogućava Banci proveru tačnosti podataka o ličnosti;
- b) obrada je nezakonita, a lice na koje se podaci odnose se protivi brisanju podataka o ličnosti i umesto brisanja zahteva ograničenje upotrebe podataka;
- c) Banci više nisu potrebni podaci o ličnosti za ostvarivanje svrhe obrade, ali ih je Lice na koje se podaci odnose zatražilo u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva;
- d) Lice na koje se podaci odnose je podnelo prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Banke preteže nad interesima tog lica.

Ako je obrada ograničena, ti podaci mogu se dalje obrađivati samo na osnovu pristanka lica na koje se podaci odnose, osim ako se radi o njihovom pohranjivanju ili u cilju podnošenja, ostvarivanja ili odbrane pravnog zahteva ili zbog zaštite prava drugih fizičkih, odnosno pravnih lica ili zbog ostvarivanja značajnih javnih interesa..

Banka obaveštava Lica na koje se podaci odnose pre uklanjanja ograničenja obrade.

Nakon odobravanja zahteva Lica na koje se podaci odnose, Banka je dužna da obavesti sve primaocima kojima su podaci o ličnosti otkriveni o ograničenju njihove obrade, osim ako je to nemoguće ili zahteva prekomeran utrošak vremena i sredstava. Banka je dužna da Lice na koje se podaci odnose, na njegov zahtev, informiše o svim primaocima.

11. Pravo prigovora

Ukoliko je shodno odredbama Informacije za podnosioca prijave obrada podataka neophodna za potrebe legitimnog interesa Banke ili neke treće strane, Lica na koje se podaci odnose ima pravo da uloži prigovor na obradu njegovih ličnih podataka u te svrhe. Banka je dužna da prekine sa obradom podataka o licu koje je podnelo prigovor, osim ako je predočio da postoje zakonski razlozi za obradu koji pretežu nad interesima, pravima ili slobodama lica na koji se podaci odnose ili su u vezi sa podnošenjem, ostvarivanjem ili odbranom pravnog zahteva..

12. Pravo na prenosivost podataka

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da njegove podatke o ličnosti koje je prethodno dostavilo Banci primi od nje u strukturisanom, uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku kada:

- a) je obrada zasnovana na pristanku;
- b) se obrada vrši automatizovano.

Pravo iz stava 1. ove tačke obuhvata i pravo lica da njegovi podaci o ličnosti budu neposredno preneti drugom rukovaocu od strane rukovaoca kojem su ovi podaci prethodno dostavljeni, ako je to tehnički izvodljivo. Pravo na prenosivost podataka iz prethodne tačke ne nameće bilo kakvu obavezu po Banku ili drugog rukovaoca da implementiraju ili održavaju međusobno tehnički kompatibilne sisteme. U slučaju da pravo na prenosivost podataka Lica na koje se podaci odnose negativno utiče na slobode i prava drugih, naročito na poslovne tajne ili intelektualnu svojinu, Banka može odbiti zahtev

Lica na koje se podaci odnose.

13. Pravna sredstva

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese pritužbu Povereniku ako smatra da je obrada podataka o njegovoj ličnosti izvršena suprotno odredbama Zakona.

Kontakt podaci Poverenika:

Internet stranica: <https://www.poverenik.rs>
Adresa: Bulevar kralja Aleksandra 15, 11120 Beograd;
Poštanski broj: 11120 Beograd.
Telefon: +38111 3408 900;
Faks: +38111 3343 379
E-mail: office@poverenik.rs

Lica na koje se podaci odnose takođe ima pravo na sudsku zaštitu svojih prava. Parnični postupak se vodi kod nadležnog suda.

Lice na koje se podaci odnose, u vezi sa zaštitom podataka o ličnosti, ima pravo da ovlasti predstavnika udruženja koje se bavi zaštitom prava i sloboda lica na koje se podaci odnose da ga, u skladu sa zakonom, zastupa u postupcima iz čl. 82. do 84. i člana 86. Zakona.

14. Kontakt podaci Banke kao Rukovaoca podataka i Lica za zaštitu podataka o ličnosti

Kontakt podaci Banke kao Rukovaoca podataka i Lica za zaštitu podataka o ličnosti:

Naziv rukovaoca: Vojvođanska banka a.d. Novi Sad.
Sedište: Novi Sad, Trg slobode 5.
Adresa: Vojvođanska banka a.d. Novi Sad, 21000 Novi Sad Novi Sad
E-mail: office@voban.rs
Broj telefona: +381 0800 23 23 22
Internet stranica: <https://www.voban.rs/>

Podaci Lica za zaštitu podataka o ličnosti u Banci:

Ime: Sonja Carević
Adresa: 21000 Novi Sad, Trg Slobode 5.
E-mail: zastita_podataka@voban.rs