

## OBAVEŠTENJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI

Komercijalna banka a.d. Beograd (u daljem tekstu: **Banka**), kao rukovalac, obrađuje podatke o ličnosti u skladu sa Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti ("Sl. glasnik RS", br. 87/2018 – u daljem tekstu: **Zakon**) i drugim propisima kojima se uređuju pitanja u vezi sa obradom podataka o ličnosti. U cilju transparentne obrade podataka o ličnosti, Banka ovim obaveštenjem pruža osnovne informacije u vezi sa obradom podataka o ličnosti, zaštitom podataka o ličnosti i pravima lica koja se tiču obrade.

### 1. OSNOVNI POJMOVI

**Podatak o ličnosti** - svaki podatak koji se odnosi na fizičko lice čiji je identitet određen ili odrediv, neposredno ili posredno, posebno na osnovu oznake identiteta, kao što je ime i identifikacioni broj, podataka o lokaciji, identifikatora u elektronskim komunikacionim mrežama ili jednog, odnosno više obeležja njegovog fizičkog, fiziološkog, genetskog, mentalnog, ekonomskog, kulturnog i društvenog identiteta

**Obrada podataka o ličnosti** - svaka radnja ili skup radnji koje se vrše automatizovano ili neautomatizovano sa podacima o ličnosti ili njihovim skupovima, kao što su prikupljanje, beleženje, razvrstavanje, grupisanje, odnosno strukturisanje, pohranjivanje, upodobljavanje ili menjanje, otkrivanje, uvid, upotreba, otkrivanje prenosom, odnosno dostavljanjem, umnožavanje, širenje ili na drugi način činjenje dostupnim, upoređivanje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje (u daljem tekstu: **obrada**)

**Lice na koje se podaci odnose** - fizičko lice čiji se podaci o ličnosti obrađuju (klijent, potencijalni klijent i drugo lice čije podatke Banka obrađuje)

**Rukovalac** - fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji samostalno ili zajedno sa drugima određuje svrhu i način obrade

**Obradivač** - fizičko ili pravno lice, odnosno organ vlasti koji obrađuje podatke o ličnosti u ime rukovaoca

### 2. PODACI O BANCIMA KAO RUKOVAOCIMA I KONTAKTNI PODACI LICA ZA ZAŠTITU PODATAKA O LIČNOSTI

Komercijalna banka ad Beograd  
Svetog Save 14  
11000 Beograd  
Matični broj: 07737068  
[www.kombank.com](http://www.kombank.com)

Banka je imenovala **Lice za zaštitu podataka o ličnosti** kojem se klijenti mogu obratiti u vezi sa svim pitanjima koja se odnose na obradu podataka o ličnosti, kao i u vezi sa ostvarivanjem svojih prava propisanih ovim zakonom, na jedan od sledećih načina:

- slanjem e-maila na adresu: [dpo@kombank.com](mailto:dpo@kombank.com);
- slanjem pismena na adresu sedišta Banke: Komercijalna banka ad Beograd, Svetog Save 14, 11000 Beograd – sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka“;
- predajom pismena u ekspozituru Banke, sa naznakom „za Lice za zaštitu podataka“.

### 3. PRAVNI OSNOV I SVRHA OBRADE PODATAKA

Pravni osnovi za obradu podataka propisani su Zakonom i Banka je dužna da za svaku svrhu obrade odredi i zakonski osnov po kome se ta obrada vrši.

Svrha u koju Banka obrađuje podatke zavisi od vrste proizvoda i usluga za koje lica na koja se podaci odnose apliciraju ili koji su ugovoreni. Ti podaci se obrađuju za ispunjenje svrhe u koju se prikupljaju.

U skladu sa ovim, u nastavku se nalaze pravni osnovi i svrhe obrade na osnovu kojih Banka obrađuje podatke o ličnosti:

#### a) Izvršenje zaključenog ugovora ili preduzimanje prethodnih radnji u cilju zaključenja ugovora

Obrada podataka neophodna je za zaključenje i izvršenje ugovora o korišćenju proizvoda i/ili usluga Banke (npr. otvaranje računa, aktivacija i korišćenje platnih kartica, slanje propisanih obaveštenja, naplata neizmirenih potraživanja) ili kako bi Banka preduzela određene radnje pre zaključenja ugovora (npr. izrada ponude kredita). Ako lice na koje se podaci odnose odbije da pruži podatke potrebne za ovu svrhu, Banka neće biti u mogućnosti da zaključi ugovor ili da mu pruži traženu uslugu.

#### b) Poštovanje zakonom propisanih obaveza Banke

Banka obrađuje podatke lica u svrhu ispunjenja obaveza propisanih zakonima čiji je Banka obaveznik, npr. propisi kojima se uređuje rad banaka, sprečavanje pranja novca i finansiranja terorizma, pružanje platnih i finansijskih usluga, upravljanje rizicima, kao i u svrhu ispunjavanja zahteva nadležnih državnih organa, sprečavanja prevara i zloupotreba,



rešavanja prigovora i dr. Za obradu podataka koja je nužna radi poštovanja zakona i izvršavanja propisanih obaveza Banke nije potreban pristanak lica na koje se podaci odnose.

### c) Ostvarivanje legitimnog interesa Banke ili treće strane

U određenim slučajevima obrada je neophodna u cilju ostvarivanja legitimnih interesa Banke ili treće strane, uz vođenje računa da interesi Banke ne pretežu nad interesima ili pravima i slobodama lica čije podatke obrađuje. Banka obradu podataka zasniva na legitimnom interesu npr. u sledećim situacijama:

- praćenje i očuvanje bezbednosti u poslovnim prostorijama Banke (npr. video nadzor tih prostorija, bankomata, evidencija posetilaca);
- praćenje i očuvanje bezbednosti IT sistema i poslovanja Banke, uključujući i bezbednost usluga koje se nude klijentima;
- sprečavanje i istraga prevara, zloupotreba i drugih krivičnih dela na štetu Banke, njenih klijenata i/ili trećih lica;
- procena rizika koje je Banka dužna da prati (npr. kreditni sposobnost i urednost poslovanja klijenata);
- pokretanje i vođenje pravnih postupaka pred državnim organima radi ostvarivanja prava i interesa Banke ili drugih lica;
- snimanje telefonskih razgovora, uz prethodno ubaveštenje, u cilju evidencija podnetih zahteva, sprovođenja kontrola i adekvatnog procesuiranja svih zahteva lica na koja se podaci odnose;
- pružanje odgovora na pitanja, komentare i sugestije upućene Banci putem svih kanala komunikacije;
- istraživanje zadovoljstva, iskustva i potreba klijenata određenog proizvoda i usluge u okviru unapređenja i razvoja proizvoda i usluga Banke;
- razmena podataka sa članicama bankarske grupe i dr.

Za obradu podataka po osnovu legitimnog interesa nije potreban pristanak lica na koje se podaci odnose, ali ono ima pravo da u bilo kom trenutku podnese zahtev za ostvarivanje svojih prava na način opisan u tački 11. ovog obaveštenja.

### d) Pristanak na obradu podataka

Za jednu ili više posebno određenih svrha, Banka vrši obradu podataka na osnovu datog pristanka lica na koje se podaci odnose.

Uskraćivanje pristanka na obradu ne utiče na izvršenje ugovora zaključenog sa Bankom, sporovođenje njenih

propisanih obaveza, niti obradu zasnovanu na legitimnom interesu Banke ili trećeg lica, osim u slučajevima kada je zakonom propisano da je za izvršenje određenih obaveza pristanak neophodan uslov.

Pristanak se može opozvati u svakom trenutku, na način na koji je i dat – podnošenjem zahteva za opoziv pristanka u ekspozituri Banke, promenom parametara u podešavanjima eBanke ili upućivanjem zahteva Licu za zaštitu podataka o ličnosti.

**Izričit pristanak** je potreban za obradu posebnih vrsta podataka o ličnosti koji su neophodni za pružanje određenih usluga ili proizvoda (kao što su obrada biometrijskih podataka u cilju jedinstvene identifikacije fizičkog lica i podataka koji se odnose na zdravlje prilikom zaključenja određenih polisa osiguranja).

**Pristanak maloletnog lica** za obradu podataka o ličnosti može bit dat samostalno u korišćenju usluga informacionog društva od strane lica koje je navršilo 15 godina. U slučaju maloletnog lica koje nije navršilo 15 godina, za obradu podataka o ličnosti pristanak mora dati roditelj koji vrši roditeljsko pravo, odnosno drugi zakonski zastupnik maloletnog lica.

### e) Lični podaci koje Banka obrađuje u ulozi obrađivača

Osim kao rukovalac obrade, Banka obrađuje i određene lične podatke kao obrađivač po osnovu ugovora kojim su joj treća lica poverila određene poslove obrade podataka o ličnosti (npr. kao zastupnik u osiguranju, pri promovisanju investicionih usluga KomBank Invest-a, transfera novca putem Western Union-a i sl.). U tim slučajevima Banka obrađuje podatke isključivo po nalogu i uputstvima koje je saglasno Zakonu dobila od rukovaooca podataka.

## 4. KATEGORIJE PODATAKA KOJI SE OBRADJUJU

**Osnovni lični i identifikacioni podaci iz ličnog i drugih dokumenata:** ime i prezime, datum i mesto rođenja, pol, slika, JMBG, adresa prebivališta i/ili boravišta, podaci o vrsti i broju identifikacione isprave, državljanstvu, kao i dr. Identifikacioni podaci se kod određenih proizvoda i usluga prikupljaju i od solidarnih dužnicka, jemaca, založnih dužnika, zakonskih zastupnika, punomoćnika i sl.

**Kontakt podaci:** adresa za prijem pošte, broj fiksnog i/ili mobilnog telefona, e-mail adresa i dr.

**Podaci o proizvodima banke:** podaci iz naloga za plaćanje, podaci o primaocu uplate, posrednicima u prenosu platnih naloga, podaci o iznosu, svrsi i referenci plaćanja, podaci o korišćenju kreditnih i



debitnih platnih kartica, podaci o zaduženju i dospelim neizmirenim kamatama, štedne transakcije i transakcije sa hartijama od vrednosti i dr.

**Ostale vrste podataka:** podaci o kreditnoj sposobnosti, urednosti otplate i drugi podaci potrebni za obradu kreditnih zahteva (npr. vrsta i iznos prihoda, krediti u otplati, bračni status, broj članova domaćinstva, podaci o bračnom drugu, povezanim licima, broju izdržavanih lica, stručnoj spremi, statusu zaposlenja, visini primanja, rashodima, stanarskom statusu, posedovanju nepokretnosti, itd.), audio snimci telefonskih razgovora, podaci relevantni za promocije bankarskih proizvoda, istragu mogućih zloupotreba, podaci generisani od strane korisnika (fotografije i poruke unete u aplikacije Banke), tehnički podaci koji su preduslov korišćenja usluga putem sredstava daljinske komunikacije (npr. podaci o vrsti i tipu mobilnog uređaja ili računara, nazivu i verziji mobilne aplikacije i sl.) itd.

## 5. NAČIN PRIKUPLJANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka prikuplja podatke od lica na koje se podaci odnose direktno ili od trećih lica. Ukoliko podatke nije prikupila neposredno, Banka obaveštava lice na koje se podaci odnose o okolnostima obrade podataka najkasnije u roku od 30 dana od dana kada su podaci prikupljeni, odnosno prilikom uspostavljanja prve komunikacije.

## 6. PRISTUP PODACIMA O LIČNOSTI

Pristup podacima o ličnosti koje Banka obrađuje imaju:

- a) **Unutar Banke** – zaposleni u okviru Banke koji u skladu sa svojom prirodom posla moraju imati pristup tim podacima u cilju ispunjenja ugovornih i zakonskih obaveza, kao i ostvarenja legitimnih interesa Banke i trećih lica, članovi organa Banke i članice bankarske Grupe;
- b) **Nadležni organi i organizacije** – npr. Narodna banka Srbije, Uprava za SPN, Fond PIO, Komisija za hartije od vrednosti, pravosudni i upravni organi, javni izvršitelji, eksterni revizor i dr.;
- c) **Javni informacioni sistemi** – npr. Jedinstveni registar računa fizičkih ili pravnih lica kod Narodne banke Srbije i informacioni sistemi koje vodi Udruženje banaka Srbije (npr. Kreditni biro);
- d) **Treća lica** sa kojima Banka ima zaključen odgovarajući ugovor o poslovnoj saradnji koji je neophodan za realizaciju ili je u vezi sa ugovornim odnosom između lica na koje se podaci odnose i Banke (npr. lica koja pružaju

poštanske, kurirske, telekomunikacione usluge, društva za osiguranje, agencije za naplatu potraživanja, održavanje IT sistema, lica koja učestvuju u postupku odobrenja i naplate subvencionisanih kredita i sl.).

## 7. PRENOS PODATAKA O LIČNOSTI U DRUGU DRŽAVU ILI MEĐUNARODNU ORGANIZACIJU

Banka podatke o ličnosti obrađuje u Republici Srbiji, a izuzetno vrši prenos podataka o ličnosti u drugu državu ili u međunarodnu organizaciju i to bez prethodnog odobrenja ako je utvrđeno da ta druga država, odnosno međunarodna organizacija obezbeđuje primereni nivo zaštite podataka o ličnosti.

Prenos podataka u državu ili međunarodnu organizaciju koja ne ispunjava navedene uslove izvršiće se samo uz izričit pristanak lica na koje se podaci odnose ili ako su ispunjeni drugi uslovi propisani Zakonom.

## 8. NAČIN OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka obrađuje podatke o ličnosti ručno i elektronski, na način kojim se obezbeđuje bezbednost i poverljivost.

Prilikom obrade određenih kreditnih zahteva Banka sprovodi automatizovanu ili poluautomatizovanu obradu podataka, uključujući i profilisanje. U tim slučajevima Banka obezbeđuje dodatnu proveru rezultata obrade koju vrši ovlašćeni zaposleni u Banci u slučaju nepovoljnog ishoda po lice koje je podnelo zahtev za kredit.

U cilju ispunjenja zahteva propisanih od strane Narodne banke Srbije, Banka takođe sprovodi profilisanje koje uključuje podatke o ličnosti u sklopu metodologije za upravljanje rizicima kojima je Banka izložena, tj. kontrole i praćenja izloženosti Banke kreditnom riziku.

## 9. BEZBEDNOST PODATAKA O LIČNOSTI

Banka ima definisano upravljanje bezbednošću informacija na visokom nivou, što podrazumeva implementaciju najsavremenijih tehničkih alata kao i sprovođenje standarda ISO/IEC 27001:2013. Takođe, Banka sve podatke tretira kao poslovnu i bankarsku tajnu, uz primenu svih raspoloživih tehničkih i organizacionih mera zaštite, u skladu sa Zakonom i internim aktima.

## 10. PERIOD ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Banka podatke o ličnosti koji su prikupljeni u cilju izvođenja prava i obaveza iz ugovornog odnosa



obrađuje sve do okončanja to odnosa, osim u slučajevima kada je Banka u obavezi da podatke čuva i nakon okončanja ugovorene saradnje, a na osnovu zakona (npr. određena dokumentacija se čuva 10 godina od prestanka ugovornog odnosa u skladu sa Zakonom o sprečavanju pranja novca i finansiranju terorizma), pristanka lica na koja se podaci odnose (npr. podaci koji se obrađuju u svrhu promocije bankarskih proizvoda čuvaju se 10 godina, odnosno do povlačenja pristanka) ili radi ostvarivanja svog legitimnog interesa.

## 11. PRAVA LICA NA KOJE SE ODOSE PODACI

### a) Pravo na pristup

Pravo na pristup podrazumeva da lice na koje se podaci odnose od Banke može dobiti informaciju o tome da li se njegovi podaci o ličnosti obrađuju i, ako je to slučaj, odobrenje da pristupi svojim podacima o ličnosti i dobije informacije o obradi. Banka će na zahtev dostaviti kopiju podataka o ličnosti koje obrađuje. Za dodatne zahteve Banka može da naplati razumnu naknadu za administrativne troškove. Ako je zahtev dostavljen elektronskim putem i ako nije drugačije zatraženo, Banka će informacije dostaviti u elektronskoj formi.

### b) Pravo na ispravku, dopunu i brisanje podataka

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose izvršiti ispravku podataka o ličnosti koji su netačni ili dopuniti nepotpune podatke.

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose izbrisati njegove podatke o ličnosti ako su ispunjeni uslovi propisani Zakonom (npr. ako je ispunjena svrha zbog koje su prikupljeni, ako je povučen pristanak za obradu, a ne postoji zakonski osnov za obradu). Banka ne može brisati podatke o ličnosti: ako je obaveza njihove obrade propisana zakonom ili je obrada obavezna iz razloga zaštite javnog interesa (npr. postupanja po nalogu državnog organa) ili je neophodna za pokretanje, podnošenje ili odbranu nekog pravnog zahteva (npr. podnošenje tužbe sl.).

### c) Pravo na ograničenje obrade

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose ograničiti obradu njegovih podataka o ličnosti u slučajevima propisanim Zakonom (npr. ako je osnovano osporena tačnost podataka o ličnosti ili zakonitost obrade, ukoliko podaci o ličnosti više nisu potrebni za ostvarivanje svrhe obrade, ako je podnet prigovor na obradu, a u toku je procenjivanje da li pravni osnov za obradu od strane Banke preteže nad interesima lica koje je zahtev podnelo).

### d) Pravo na prenosivost podataka

Banka će na zahtev lica na koje se podaci odnose dostaviti podatke o ličnosti u strukturisanom,

uobičajeno korišćenom i elektronski čitljivom obliku (npr. na računaru) i omogućiti mu da ih prenese drugom rukovaocu bez ometanja od strane Banke ako su zajedno ispunjeni uslovi: (a) obrada je zasnovana na pristanku ili je neophodna za izvršenje ugovora i (b) obrada se vrši automatizovano. Ovo pravo obuhvata i mogućnost da se zahteva da Banka podatke o ličnosti neposredno prenese drugom rukovaocu ako je to tehnički izvodljivo.

### e) Pravo na prigovor

U bilo kom trenutku lice na koje se podaci odnose može Banci podneti prigovor na obradu podataka o ličnosti zasnovanu na legitimnom interesu ili koja je neophodna u cilju obavljanja poslova u javnom interesu ili izvršenja zakonom propisanih ovlašćenja Banke. Nakon podnošenja prigovora Banka će obustaviti dalju obradu tih podataka, osim ako postoji zakonit osnov za obradu koji preteže nad interesima ili slobodama lica na koje se podaci odnose ili ako se obrada obavlja u svrhu pokretanja, podnošenja ili odbrane od pravnog zahteva (npr. podnošenje tužbe, protivtužbe i slično).

### f) Pravo na osporavanje odluke donete u procesu automatizovanog odlučivanja, uključujući profilisanje

Ukoliko smatra da su mu prava narušena odlukom donetom u automatizovanom procesu odlučivanja, lice na koje se podaci odnose ima pravo da ospori takvu odluku, da izrazi svoj stav i da zahteva da se odluka preispita uz učešće ovlašćenog zaposlenog u Banci.

### g) Pravo na pritužbu Povereniku za zaštitu podataka o ličnosti

Lice na koje se podaci odnose ima pravo da podnese pritužbu Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, ukoliko smatra da se obrada njegovih podataka o ličnosti sprovodi suprotno odredbama Zakona ili drugih važećih propisa.

### h) Ostvarivanje prava

U cilju ostvarenja svojih prava u vezi sa obradom podataka o ličnosti lica se mogu obratiti Banci popunjavanjem i dostavljanjem Zahteva za ostvarenje prava u skladu sa instrukcijama iz samog Zahteva. Zahtev za ostvarenje prava se može preuzeti u bilo kojoj ekspozituri Banke ili na internet stranici Banke.

Mere koje Banka preduzme u vezi sa ostvarivanjem prava lica su besplatne. Samo u slučaju neosnovanih ili preteranih zahteva, a naročito ako se učestalo ponavljaju, Banka može naplatiti naknadu nužnih administrativnih troškova pružanja informacije, odnosno postupanja po zahtevu ili odbiti da postupi po zahtevu.

