

PRAVILA ZAŠTITE PODATAKA

UVOD

Sa vašim podacima rukujemo u skladu sa zakonom, bezbjedno i transparentno. Svjesni smo odgovornosti koju snosimo time što ste nam povjerali vaše lične podatke. Sa tim u vidu, u nastavku su predstavljene sve ključne informacije u vezi sa obradom podataka, našim obavezama i vašim pravima u skladu sa Zakonom o zaštiti ličnih podataka Sl.Glasnik BiH br 49/06, 76/11 i 89/11 (skraćeno: ZZLP)

Obradivač podacima o ličnosti je Halcom d.o.o. Sarajevo, Sarajevo 71000, BiH. Za sva pitanja smo vam na raspolaganju telefonom (+ 387 33 295499), ili e-mailom (info@halcom.ba).

Praćenje usklađenosti procesa, rada i rukovanja sa podacima o ličnosti sa važećim propisima i međunarodnim standardima vodi ovlašteno lice za zaštitu podataka (eng: DPO) koji ujedno i ocjenjuje efekte obrade podataka o ličnosti i saraduje sa nadzornim organima.

Za sva pitanja ili pomoć u ostvarivanju vaših prava možete se obratiti i lično na našoj adresi (Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo).

Vaše lične podatke povjerali ste:
Halcom d.o.o.
Fra Anđela Zvizdovića 1
71000 Sarajevo
t: + 387 33 295499
info@halcom.ba

Kontakt ovlaštenog lica za zaštitu podataka:

Halcom d.o.o. Sarajevo
Marko Šimić
t: + 387 33 295499
dpo@halcom.ba

VRSTE PODATAKA I SVRHE OBRADE PODATAKA

Da bismo osigurali bezbjedno, praktično i upotrebljivo funkcionisanje naših usluga i proizvoda elektronskog bankarstva i elektronskog poslovanja, obrađujemo različite vrste podataka.

U nekoliko oblasti naše obrade, obrađujemo različite vrste podataka za:

- usluge od povjerenja (elektronski certifikati), tehnička podrška za rad elektronskog bankarstva, usluge plaćanja i podrška korisnicima;
- svrhu informisanja, jednostavne i bezbjedne posjete internet stranicama, marketinga i analitike.

Za brojne komercijalne banke, kompanije i ostale pretplatnike, vršimo ugovornu obradu u posebno zaštićenom privatnom cloudu.

Različiti tipovi podataka obrađuju se za bezbjedno, praktično i upotrebljivo funkcionisanje elektronskog bankarstva i elektronskog poslovanja.

Za naše korisnike kao ugovorni obradivač vodimo računa o podacima u cloudu.

TRANSPARENTNOST OBRADE I VAŠA PRAVA

Trudimo se da vam obezbijedimo sve potrebne informacije o obradi vaših podataka i o svim vašim pravima i našim obavezama na tom području. Većina odluka o zaštiti podataka prepuštena je svakom pojedincu. Ljudi smo različiti i stoga su različite i naše odluke o privatnosti. Stoga ćemo obraditi vaše podatke na način koji želite, osim ako je drugačije propisano važećim propisima.

Ustav Bosne i Hercegovine i važeći propisi pružaju vam niz prava u pogledu privatnosti i zaštite podataka o ličnosti, između ostalog naročito sljedeća:

- pravo da budete informisani o obradi vaših ličnih podataka (tekst koji čitate je deo ostvarivanja ovog prava);
- pravo na pristup ličnim podacima znači da imate pravo da od nas kao rukovaoca dobijete potvrdu da li se u vezi sa vama obrađuju lični podaci i, ako je tako, pristup tim ličnim podacima i dodatnim informacijama (svrha obrade, vrste podataka, korisnici podataka, postojanje prava i mogućnosti žalbe, izvore podataka, moguće automatsko odlučivanje ili specijalno profilisanje);
- pravo na ispravku znači da imate pravo da postignete, da kao rukovalac bez nepotrebnog odlaganja ispravimo netačne lične podatke u vezi sa vama; imajući u vidu svrhe obrade, imate i pravo da dopunite nepotpune lične podatke, uključujući podnošenje dodatne izjave;
- pravo na brisanje, koje se naziva i "pravo na zaborav", znači da imate pravo da postignete, da kao rukovalac bez nepotrebnog odlaganja obrišemo vaše lične podatke, ako su ispunjeni propisani uslovi (obrada više nije potrebna, opoziv pristanka i nepostojanje drugog pravnog osnova, osnovani prigovor, nezakonita obrada, brisanje koje se zahtijeva prema važećim propisima, itd.);
- pravo na ograničenje obrade znači pravo da postignete, da kao rukovalac ograničimo obradu vaših podataka, ako osporavate tačnost informacija ili ako ste podnijeli prigovor ili ako je obrada nezakonita ili ako obrada više nije potrebna rukovaocu, već za ostvarivanje, izvođenje ili odbranu vaših pravnih zahtjeva;
- pravo na prenosivost znači pravo da primite podatke o ličnosti u vezi sa vama, koje ste nam dostavili kao rukovaocu, u strukturiranom, opšte korištenom i mašinski čitljivom obliku, i pravo da te podatke dostavite drugom rukovaocu, a da vas mi pri tom ne ometamo na bilo koji način (odnosi se na podatke koje obrađujemo automatizovano na osnovu pristanka ili ugovornog odnosa);
- pravo na prigovor znači da možete u bilo kom trenutku uložiti prigovor na bilo koju vrstu obrade vaših ličnih podataka (javni interes, pravni interes menadžera, marketinške svrhe), i moramo dokazati legitimne interese za obradu ili zaustavljanje obrade (uvijek u slučaju marketinga);

Pružamo informacije. Mi ništa ne krijemo. Poštujemo vaš izbor. Mi brinemo o vašim pravima.

Pravo na obavještenost - informacije za vas.

Pravo na pristup – bilo kada možete da zahtijevate sve svoje podatke.

Pravo na ispravku – na vaš zahtjev ćemo ispraviti vaše pogrešne podatke.

Pravo na brisanje - u određenim slučajevima možete da zahtijevate brisanje podataka (pravo na zaborav).

Pravo na ograničenje obrade - u određenim slučajevima, možete zahtijevati da podatke čuvamo ali ne i obrađujemo.

Pravo na prenosivost u bilo kom trenutku možete da zahtijevate izvoz vaših podataka (radi prenosa na drugo mjesto).

Pravo na prigovor – u bilo kom trenutku možete da zahtijevate da dokažemo zašto obrađujemo vaše podatke.

- Pravo u vezi automatizovanog donošenja odluka i profilisanja znači da niste podložni odluci zasnovanoj isključivo na automatizovanoj obradi, uključujući i stvaranje profila koji imaju pravne ili slične efekte u vezi sa vama, ako to nije strogo neophodno, propisano ili ako na te ne pristanete.

Pravo u vezi automatske obrade - uvijek možete razgovarati lično i ne morate da se svađate sa računarom.

U ostvarivanju svih vaših prava, dobijanju dodatnih informacija ili razjašnjavanju dilema, sa zadovoljstvom će vam pomoći naše ovlašteno lice za zaštitu podataka (eng. DPO), koji vam je dostupan na našoj adresi (Fra Anđela Zvizdovića 1, 71000 Sarajevo) ili putem telefona (+387 33 295499) ili e-mailom (dpo@halcom.ba).

Možete se obratiti našem ovlaštenom licu za zaštitu podatka (DPO), koji vodi računa o vašim pravima.

Ako smatrate da su kršena vaša prava ili zakon o zaštiti ličnih podataka, možete se žaliti nadležnom regulatornom organu: Agencija za zaštitu ličnih podataka u Bosni i Hercegovini u skladu sa odredbama ZZLP, Dubrovačka 6 Sarajevo, BiH,.

Povrede prava možete prijaviti Povjereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti BiH.

OBRADA PODATAKA ZA USLUGE OD POVJERENJA, TEHNIČKE PODRŠKE FUNKCIONISANJA ELEKTRONSKOG BANKARSTVA, PLATNIH USLUGA I PODRŠKE KORISNICIMA

1. VRSTE PODATAKA

Za bezbjedan, praktičan i upotrebljiv rad sa kvalifikovanim elektronskim certifikatima, elektronsko potpisivanje i tehničku podršku, unapređenje programskih rješenja i usluga i podršku korisnicima u radu sa elektronskim bankarstvom i elektronskim certifikatima obrađujemo različite vrste podataka.

Prikupljamo i čuvamo sljedeće podatke u pogledu imalaca i korisnika kvalifikovanih certifikata i drugih korisnika usluga od povjerenja:

- podatke o identitetu budućeg, trenutnog ili nekadašnjeg imaoa kvalifikovane potvrde za elektronski potpis;
- podatke o identitetu lica koje zastupa ili je ovlašteno za poslovni subjekt, koji je naručio kvalifikovanu potvrdu za elektronski potpis;
- podatke o životnom ciklusu izdatog certifikata (od izdavanja do prestanka važenja), uključujući podatke o eventualnim opozivima (datum i vrijeme opoziva, razlog opoziva, izvođenje opoziva);
- dokumenti i komunikacija koji se odnose na gore navedena lica i radnje (narudžbenica, zahtjev, opoziv, druge poruke);

Za tehničku i korisničku podršku elektronskom bankarstvu i elektronskom poslovanju prikupljamo i čuvamo sljedeće podatke:

- kontakt podaci osobe (na primjer, ime i prezime, poslovni subjekt, telefonski broj, adresa elektronske pošte i slično);
- podaci u pogledu usluge podrške ili održavanja (prijava greške ili zahtjev, opis greške, pitanja ili zahtjeva i povezanih transakcija, podaci o korištenoj programskoj opremi, opisi mjera i komunikacija, slike na ekranu, primjeri datoteka sa greškama);
- snimci telefonskih poziva za tehničku pomoć;
- dokumenti i komunikacija koji se odnose na podršku odnosno održavanje (prijava grešaka, nalozi, poruke, datoteke sa greškama, slike ekrana i slično).

Prilikom pozivanja korisničke podrške obrađujemo sljedeće podatke:

- kontakt podaci osobe (na primjer, ime i prezime, telefonski broj, adresa elektronske pošte i slično);

Kako bi vam omogućili bezbjedno, praktično i upotrebljivo e-bankarstvo i e-poslovanja obrađujemo različite vrste podataka.

Za obezbjeđivanje bezbjednosti i povjerenja u e-poslovanje obrađujemo podatke o vašim elektronskim certifikatima.

Za tehničku i korisničku podršku obrađujemo podatke o kontaktima, korištenju, problemima i rješenjima.

Prilikom pozivanja korisničke podrške čuvamo podatke o pozivu i snimak poziva.

- podaci u pogledu usluge podrške ili održavanja (prijava greške ili zahtjev, opis greške, pitanja ili zahtjeva i povezanih transakcija, podaci o korištenoj programskoj opremi, opisi mjera i komunikacija, slike na ekranu, primjeri datoteka sa greškama);
- snimci telefonskih poziva za podršku korisnicima i (ekranski) snimci preduzetih mjera;
- dokumenti i komunikacija koji se odnose na podršku odnosno održavanje (prijava grešaka, nalozi, poruke, datoteke sa greškama, slike ekrana i slično).

2. SVRHE I KORIŠTENJE OBRADE PODATAKA

Podatke o ličnosti obrađujemo na osnovu odredaba važećih propisa, prije svega Zakona o zaštiti ličnih podataka (skraćenica: ZZLP), međunarodnih standarda i na osnovu zaključenog ugovora sa korisnikom kvalifikovanih elektronskih certifikata. Halcom CA je kvalifikovani ponuđač usluga od povjerenja i upisan je u Registar ovjeritelja u Bosni i Hercegovini kod Ureda za nadzor ovjerilaca pri Ministarstvu prometa i komunikacija Bosne i Hercegovine.

Za svrhe bezbjednosti elektronskog poslovanja i u skladu sa propisima o uslugama od povjerenja provjeravamo pravilnost ličnih podataka kod državnih organa, koji upravljaju javne evidencije, na osnovu ličnih identifikacionih dokumenata ili sprovodimo upite o podacima o ličnosti kod drugih rukovalaca zbirkama podataka u pogledu podataka, koje niste dostavili i koji su potrebni za ostvarivanje svrhe poslovanja u skladu sa nalogom izdavanja kvalifikovanog certifikata ili druge Halcomove usluge od povjerenja.

Na osnovu opravdanog i zakonitog zahtjeva dužni smo da vaše podatke o ličnosti dostavljamo domaćim ili inostranim državnim organima, nosiocima javnog ovlaštenja, izvođačima javnih službi ili izvođačima vansudskog rješavanja sporova.

Kontakt podatke i druge podatke o podršci po pitanju usluga od povjerenja čuvamo na osnovu vašeg pristanka. Podatak o validnosti certifikata je javno dostupan, dok su podaci koji su sadržani u elektronskom certifikatu, u skladu sa politikama o uslugama od povjerenja objavljeni u imeniku izdatih kvalifikovanih certifikata i dostupni su prema ugovoru bankama. Na osnovu vašeg pristanka licima, sa kojima elektronski poslujete (npr. banke, osiguravajuća društva, državna uprava i drugi), obezbjeđujemo pristup vašoj potvrdi u imeniku i podacima, objavljenim u njemu. Pristanak možete u bilo kom trenutku povući u pisanom obliku, ali to može imati posljedice za važenje kvalifikovanog elektronskog certifikata ili izvođenje usluga od povjerenja. Povlačenje pristanka ne utiče na čuvanje podataka koje kao obavezno propisuju važeći propisi.

Podatke obrađujemo na osnovu ugovornog odnosa i važećih propisa.

Neke vaše podatke čuvamo na osnovu vašeg pristanka koji možete povući u bilo kom trenutku. Ipak, to ne utiče na upotrebljivost vaše potvrde ili druge usluge.

Za svrhe jednostavnog i efikasnog elektronskog bankarstva na osnovu vašeg pristanka poslovnim bankama i drugim platnim institucijama, gdje imate otvorene račune vi ili poslovni subjekti, koji su vas ovlastili za platni promet, dostavljamo podatke o izdatim certifikatima za elektronski potpis. Takođe podatke o načinu identifikacije i provjere pravilnosti podataka dostavljamo partnerskim ponuđačima koji pružaju povezane usluge (npr. elektronska identifikacija, elektronsko potpisivanje, elektronsko bankarstvo, mobilna plaćanja), ako prilikom ugovaranja tih usluga to izričito odobrite i ako važeći propisi zahtijevaju obaveznu identifikaciju. Takav pristanak možete u bilo kom trenutku povući u pisanom obliku i to nema posljedica za važenje kvalifikovane potvrde ili izvođenje usluga od poverenja. Ipak, te podatke ćete morati sami ručno da obezbijedite bankama i drugim platnim institucijama.

Svi ostali podaci, koji nisu sadržani u elektronskom certifikatu, strogo su zaštićeni u skladu sa propisima o zaštiti podataka i koriste se isključivo za svrhe upravljanja certifikatima i bezbjednim elektronskim bankarstvom i elektronskim poslovanjem i ne koriste se za druge svrhe.

Vaše podatke obrađujemo za svrhe dokazivanja poslovnog odnosa (naručilac usluge, snimci poziva i snimci sprovedenih mjera, sadržaj i obim usluge) do najviše 6 godina poslije prestanka ugovornog odnosa i na osnovu vašeg pristanka, koji možete povući u bilo kom trenutku, do opoziva za svrhe tehničke i korisničke podrške elektronskom bankarstvu i elektronskom poslovanju.

Podatke o ličnosti u vezi sa elektronskim certifikatima i uslugama od poverenja čuvamo u skladu sa zakonom još deset godina nakon prestanka važenja certifikata. Druge podatke čuvamo do najviše šest godina poslije prestanka ugovornog odnosa, osim ako važeće zakonodavstvo određuje drugačije u pogledu čuvanja podataka.

Ukoliko nam svoju adresu elektronske pošte dostavite preko internet stranice za pristup licenciranoj programskoj opremi (npr. driveri ili pomoćna programska oprema), ona se koristi isključivo za provjeru da vam je stvarno izdat kvalifikovani elektronski certifikat i za prosljeđivanje veze do željene programske opreme. Vašu adresu ne čuvamo i ne obrađujemo za bilo koje druge svrhe.

Vaše podatke možemo da obrađujemo i ako je obrada potrebna zbog zakonitih interesa, koje štitimo kao rukovalac ili treće lice, osim kad nad takvim interesima preovladaju vaši interesi ili osnovna prava i slobode, koji zahtijevaju zaštitu ličnih podataka. Vrijeme obrade povezano je sa zakonski određenim rokovima (npr. rokovi zastarjevanja i slično).

Kao rukovalac poslujemo sveobuhvatno digitalno, ali sve odluke u vezi sa ugovornim odnosima i druge odluke s pravnim ili sličnim uticajem donose naši zaposleni uz odgovarajuću informacionu podršku. Sprovodimo obimne mjere za zaštitu vaših prava i sloboda i zakonitih interesa. Uvijek imate najmanje pravo na ličnu intervenciju rukovodaca, na izražavanje sopstvenog stava i osporavanje odluke.

Za praktično i efikasno e-poslovanje i e-bankarstvo vaše podatke o digitalnim potvrdama dostavljamo bankama i drugim ponuđačima na osnovu pristanka, koji možete povući u bilo kom trenutku.

Vaše podatke o ličnosti obrađujemo i za svrhe tehničke i korisničke podrške elektronskom bankarstvu i elektronskom poslovanju.

Podatke u vezi sa uslugama od poverenja čuvamo 10 godina poslije isteka važenja, a druge podatke 6 godina poslije isteka ugovora.

Vašu adresu elektronske pošte za pristup licenciranoj programskoj opremi koristimo samo za provjeru i ne čuvamo je.

Podatke obrađujemo i zbog zakonitih interesa nas i drugih, ako vaši interesi ili osnovna prava i slobode nisu važniji.

Iako poslujemo veoma digitalno, vaš sagovornik nikad neće biti mašine, već naši zaposleni koji su vam uvijek na raspolaganju za sva pitanja i zahtjeve.