

PRAVILA ZAŠTITE PODATAKA

UVOD

Sa vašim podacima rukujemo u skladu sa zakonom, bezbedno i transparentno. Svesni smo odgovornosti koju snosimo time što ste nam poverili 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 podataka o ličnosti (skraćenica: ZZPL)

Rukovalac podacima o ličnosti je Halcom a.d., Beogradska 39, Beograd 11000, Srbija. Za sva pitanja smo vam na raspolaganju telefonom (+ 381 11 3306 500), ili e-mailom (info@halcom.rs).

Praćenje usklađenosti procesa, rada i rukovanja sa podacima o ličnosti sa važećim propisima i međunarodnim standardima vodi ovlašćeno lice za zaštitu podataka (eng:DPO) koji ujedno i ocenjuje 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 (Beogradska 39, 11000 Beograd).

Vaše lične podatke poverili ste:
Halcom a.d.
Beogradska 39
11000 Beograd
t: + 381 11 3306 500
info@halcom.rs

Kontakt ovlašćenog lica za zaštitu podataka

Halcom ad Beograd
Branko Milikić
t: + 381 11 3306 500
dpo@halcom.rs

VRSTE PODATAKA I SVRHE OBRADE PODATAKA

Da bismo osigurali bezbedno, 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 poverenja (elektronski sertifikati), tehnička podrška za rad elektronskog bankarstva, usluge plaćanja i podrška korisnicima;
- svrhu informisanja, jednostavne i bezbedne posete internet stranicama, marketinga i analitike.

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

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

Za naše korisnike kao ugovorni obrađivač vodimo računa o podacima u klauđu.

TRANSPARENTNOST OBRADE I VAŠA PRAVA

Trudimo se da vam obezbedimo 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 Republike Srbije i važeći propisi pružaju vam niz prava u pogledu privatnosti i zaštite podataka o ličnosti, između ostalog naročito sledeća:

- 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 da 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 zahteva 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 podneli prigovor ili ako je obrada nezakonita ili ako obrada više nije potrebna rukovaocu, već za ostvarivanje, izvođenje ili odbranu vaših pravnih zahteva;
- pravo na prenosivost znači pravo da primite podatke o ličnosti u vezi sa vama, koje ste nam dostavili kao rukovaocu, u strukturiranom, opšte korišćenom 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 (uvek u slučaju marketinga);

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

Pravo na obaveštenost - informacije za vas

Pravo na pristup – bilo kada možete da zahtevate sve svoje podatke

Pravo na ispravku – na vaš zahtev ćemo ispraviti vaše pogrešne podatke

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

Pravo na ograničenje obrade - u određenim slučajevima, možete zahtevati da podatke čuvano ali ne i obrađujemo

Pravo na prenosivost u bilo kom trenutku možete da zahtevate izvoz vaših podataka (radi prenosa na drugo mesto)

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

Pravo u vezi automatske obrade - uvek možete

- 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.

U ostvarivanju svih vaših prava, dobijanju dodatnih informacija ili razjašnjavanju dilema, sa zadovoljstvom će vam pomoći naše ovlašćeno lice za zaštitu podataka (eng. DPO), koji vam je dostupan na našoj adresi (Beogradska 39, Beograd 11000) ili putem telefona (+381 11 3306 500) ili e-mailom(dpo@halcom.rs).

Ako smatrate da su kršena vaša prava ili zakon o zaštiti podataka o ličnosti, možete se žaliti nadležnom državnom organu: Poverenik za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti (Bulevar kralja Aleksandra 15, Beograd 11120, telefon: +38111 3408 900, faks: +38111 3343 379, e-mail: office@poverenik.rs).

razgovarati lično i ne morate da se svađate sa računom

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

Povrede prava možete prijaviti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti RS

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

1. VRSTE PODATAKA

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

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

Prikupljamo i čuvamo sledeće podatke u pogledu imalaca i korisnika kvalifikovanih sertifikata i drugih korisnika usluga poverenja:

Za obezbeđivanje bezbednosti i poverenja u e-poslovanje obrađujemo podatke o vašim elektronskim sertifikatima.

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

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

Za tehničku i korisničku podršku obrađujemo podatke o kontaktima, korišćenju, problemima i rešenjima.

- kontakt podaci osobe (na primer, ime i prezime, poslovni subjekt, telefonski broj, adresa elektronske pošte i slično);
- podaci u pogledu usluge podrške ili održavanja (prijava greške ili zahtev, opis greške, pitanja ili zahteva i povezanih transakcija, podaci o korišćenju programskoj opremi, opisi mera i komunikacija, slike na ekranu, primeri 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 sledeće podatke:

- kontakt podaci osobe (na primer, ime i prezime, telefonski broj, adresa elektronske pošte i slično);
- podaci u pogledu usluge podrške ili održavanja (prijava greške ili zahtev, opis greške, pitanja ili zahteva i povezanih transakcija, podaci o korišćenoj programskoj opremi, opisi mera i komunikacija, slike na ekranu, primeri datoteka sa greškama);
- snimci telefonskih poziva za podršku korisnicima i (ekranski) snimci preduzetih mera;
- 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 čuvamo podatke o pozivu i snimak poziva.

2. SVRHE I KORIŠĆENJE OBRADJE PODATAKA

Podatke o ličnosti obrađujemo na osnovu odredaba važećih propisa, pre svega Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (skraćenica: ZZPL) o elektronskoj identifikaciji i uslugama poverenja za elektronske transakcije na osnovu Zakona o elektronskom dokumentu, elektronskoj identifikaciji i uslugama od poverenja u elektronskom poslovanju), međunarodnih standarda i na osnovu zaključenog ugovora sa korisnikom kvalifikovanih elektronskih sertifikata. Halcom je kvalifikovani ponuđač usluga poverenja i upisan je u Registar pružaoca usluga od poverenja u Republici Srbiji ([Registar pružalaca kvalifikovanih usluga od poverenja | ePotpis](#))

Podatke obrađujemo na osnovu ugovornog odnosa i važećih propisa.

Za svrhe bezbednosti elektronskog poslovanja i u skladu sa propisima o uslugama poverenja proveravamo 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 sertifikata ili druge Halcomove usluge poverenja.

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.

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

Kontakt podatke i druge podatke o podršci po pitanju usluga poverenja čuvamo na osnovu vašeg pristanka. Podatak o validnosti sertifikata je javno dostupan, dok su podaci koji su sadržani u elektronskom sertifikatu, u skladu sa politikama o uslugama poverenja objavljeni u imeniku izdatih kvalifikovanih sertifikata i dostupni su prema ugovoru bankama. Na osnovu

vašeg pristanka licima, sa kojima elektronski poslujete (npr. banke, osiguravajuća društva, državna uprava i drugi), obezbeđujemo pristup vašoj potvrdi u imeniku i podacima, objavljenim u njemu. Pristanak možete u bilo kom trenutku povući u pisanom obliku, ali to može imati posledice za važenje kvalifikovanog elektronskog sertifikata ili izvođenje usluga poverenja. Povlačenje pristanka ne utiče na čuvanje podataka koje kao obavezno propisuju važeći propisi.

Za svrhe jednostavnog i efikasnog elektronskog bankarstva na osnovu vašeg pristanka poslovnim bankama i drugim platnim institucijama, gde imate otvorene račune vi ili poslovni subjekti, koji su vas ovlastili za platni promet, dostavljamo podatke o izdatim sertifikatima za elektronski potpis. Takođe podatke o načinu identifikacije i provere 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 zahtevaju obaveznu identifikaciju. Takav pristanak možete u bilo kom trenutku povući u pisanom obliku i to nema posledica za važenje kvalifikovane potvrde ili izvođenje usluga poverenja. Ipak, te podatke ćete morati sami ručno da obezbedite bankama i drugim platnim institucijama.

Svi ostali podaci, koji nisu sadržani u elektronskom sertifikatu, strogo su zaštićeni u skladu sa propisima o zaštiti podataka i koriste se isključivo za svrhe upravljanja sertifikatima i bezbednim 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 mera, sadržaj i obim usluge) do najviše 6 godina posle 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 sertifikatima i uslugama poverenja čuvamo u skladu sa zakonom još deset godina nakon prestanka važenja sertifikata. Druge podatke čuvamo do najviše šest godina posle 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. drajveri ili pomoćna programska oprema), ona se koristi isključivo za proveru da vam je stvarno izdat kvalifikovani elektronski sertifikat i za prosleđivanje veze do željene programske opreme. Vašu adresu ne čuvamo i ne obrađujemo za bilo koje druge svrhe.

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 poverenja čuvamo 10 godina posle isteka važenja, a druge podatke 6 godina posle isteka ugovora.

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

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 prevladaju vaši interesi ili osnovna prava i slobode, koji zahtevaju zaštitu ličnih podataka. Vreme obrade povezano je sa zakonski određenim rokovima (npr. rokovi zastarevanja 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 mere za zaštitu vaših prava i sloboda i zakonitih interesa. Uvek imate najmanje pravo na ličnu intervenciju rukovaoca, na izražavanje sopstvenog stava i osporavanje odluke.

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 uvek na raspolaganju za sva pitanja i zahteve.