

Politika privatnosti

Uvod

Ova Politika privatnosti (u daljnjem tekstu: Politika) namijenjena je svim korisnicima aplikacije KEKS Pay te objašnjava što se, zašto i na koji način događa s njihovim osobnim podacima. U Politici se također nalaze informacije o pravima korisnika i načinu njihovog ostvarivanja.

Za aplikaciju KEKS Pay i s njom povezane Usluge, koje smo niže opisali, prikupljamo, koristimo i pohranjujemo podatke naših korisnika. Stoga u ovoj Politici privatnosti možeš pročitati koje podatke prikupljamo, za koju svrhu i na koji način ih obrađujemo.

Mi uistinu brinemo za tvoju privatnost i sigurnost te nastojimo osigurati da su svi tvoji osobni podaci zaštićeni najmodernijom sigurnosnom tehnologijom.

Značenje riječi

U daljnjem tekstu možemo koristiti riječi:

- Ti, Tvoj, Tebi, Tebe i slično - kako bismo označili da je riječ o tebi kao korisniku aplikacije KEKS Pay i povezanih usluga.
- Erste banka, Banka, Mi, Nas, Nama, Našim i slično - odnosi se na nas, Erste&Steiermärkische Bank d.d. Rijeka. Registrirani smo pri Trgovačkom sudu u Rijeci, pod matičnim brojem subjekta 040001037. Naše sjedište nalazi se u Rijeci, Jadranski trg 3a, OIB: 23057039320, IBAN: HR9524020061031262160, SWIFT/BIC: ESBCHR22, REUTERS ESZH, internetska stranica: www.erstebank.hr, info telefon: 0800 7890, e-mail: erstebank@erstebank.hr.
- KEKS Pay - odnosi se na aplikaciju KEKS Pay namijenjenu mobilnim uređajima na platformi iOS i Android.
- Usluge - odnosi se na usluge chat-servisa, platnog prometa i ostale usluge dostupne u KEKS Payu koje Mi obavljamo i provodimo za Tebe.
- Mobitel - mobilni telefon u Tvom vlasništvu s instaliranom aplikacijom KEKS Pay.
- KEKS Pay transakcija - svako slanje, traženje i primanje novca ili plaćanje od strane platitelja ili primatelja platne transakcije kroz KEKS Pay.
- Podaci o KEKS Pay transakcijama – iznos platne transakcije, broj mobitela ili kontakt podatak primatelja platne transakcije (iz imenika platitelja), broj računa ili kartice sudionika platne transakcije te registarska oznaka vozila, grad i zona za koje plaćaš uslugu parkiranja.
- Podaci za aktivaciju KEKS Pay aplikacije – Tvoje ime, prezime i broj Mobitela.
- Digitalna identifikacija – proces identifikacije koji se provodi kod otvaranja KEKS računa i ugovaranja tekućeg računa i kredita Banke putem KEKS Paya, a sastoji se od skeniranja osobne iskaznice, usporedbe snimke lica s osobnom iskaznicom i provjere da se radi o Tebi baš u tom trenutku.
- Strong identifikacija – identifikacija u poslovnici Banke ili videoelektronička identifikacija koja ispunjava minimalne tehničke zahtjeve propisane pravilnikom ministra financija;

Tko je voditelj obrade osobnih podataka?

Erste banka je voditelj obrade Tvojih osobnih podataka. Mi, kao voditelji obrade prikupljamo, obrađujemo i koristimo Tvoje osobne podatke.

Za sva pitanja u vezi s obradom Tvojih osobnih podataka možeš Nas kontaktirati na e-mail adrese erstebank@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr, adresu sjedišta Banke, telefonski broj 0800 7890 ili u poslovnicama Banke.

Našeg službenika za zaštitu podataka možeš kontaktirati slanjem upita na SZOP@erstebank.hr ili Ivana Lučića 2, 10000 Zagreb (za službenika za zaštitu podataka).

Nas ili Našeg službenika za zaštitu podataka možeš kontaktirati ako ćeš imati bilo kakvo pitanje o obradi Tvojih osobnih podataka ili ako ćeš htjeti ostvariti neko pravo u vezi sa zaštitom Tvojih osobnih podataka.

Koje podatke prikupljamo?

Mi prikupljamo one osobne podatke koji su nam potrebni kako bi se aplikacija KEKS Pay mogla koristiti i kako bi u potpunosti mogla funkcionirati.

Uz Podatke za aktivaciju aplikacije KEKS Pay (Tvoje ime, prezime i broj Mobitela), ako odlučiš pokrenuti ili sudjelovati u KEKS Pay transakciji ili uslugama KEKS Paya, potrebni su nam i sljedeći podaci (obavezni podaci):

- za primanje ili traženje novca: broj računa (IBAN);
- za slanje novca: iznos transakcije, broj mobitela ili kontakt podatak primatelja transakcije (iz Tvog imenika), te broj računa ili podaci kartice s koje šalješ novac
- pri dodavanju kartice u aplikaciju KEKS Pay: adresa prebivališta
- za plaćanje na prodajnom mjestu koje prihvaća KEKS Pay plaćanja: iznos transakcije te podaci o računu ili kartici s koje šalješ novac;
- za plaćanje troškova parkiranja KEKS Payom: iznos transakcije, registarsku oznaku vozila za koje plaćaš parkiranje te grad i zonu za koju plaćaš parkiranje.
- za aktivaciju usluge KEKS Pay režije: Tvoji, a u slučaju ugovaranja po punomoći i podaci opunomoćitelja navedeni u zahtjevu za ugovaranjem usluge KEKS Pay režije te e-mail adresa koju ćeš unijeti u podatke profila.

Za otvaranje tekućeg računa i ugovaranje kredita Banke bit će nam potrebni neki dodatni, ali obvezni podaci: tvoji podaci s osobne iskaznice, politička izloženost, porezna rezidentnost, e-mail adresa, a za kredit još dodatno i podaci o Tvom zaposlenju i stručnoj spremi, članovima kućanstva, podaci potrebni za provjeru kreditne sposobnosti kod kredita i slično.

Dodatno, za otvaranje tekućeg računa i/ili ugovaranje kredita Banke KEKS Payom, ako nisi prethodno prošao postupak Digitalne ili Strong identifikacije: snimka Tvog lica i sken osobne iskaznice. Snimka tvog lica se uspoređuje s podacima s tvoje osobne iskaznice što predstavlja obradu biometrijskih podataka. Dodatno iz snimke lica se utvrđuje da se radi baš o Tebi u tom trenutku (tzv. liveness check).

Kod usluge KEKS Pay režija, ako se uz uplatnice, račune i popratnu dokumentaciju, omogućuje i razmjena drugih podataka (kao što je primjerice stanje plinomjera, vodomjera, potrošnje električne energije i dr.), a čiju potrebu i primjenjivost utvrđuje izdavatelj računa, možemo obrađivati i podatak o identifikacijskoj oznaci mjernog instrumenta ili drugu odgovarajuću oznaku koja se odnosi na ugovorenu uslugu izdavatelja računa.

Dodatni, neobavezni podaci:

- dodatni kontakt podaci koje uneseš u svoj profil (primjerice, Tvoja e-mail adresa, osim ako nije unesena radi ugovaranja određene usluge za koju je nužna);
- Tvoj avatar (fotografija profila), ako je dodaš u KEKS Pay;
- lokacijski podaci (ako za to daš pristanak u KEKS Payu).

Molimo Te da vodiš računa o tome da će nam Tvoja e-mail adresa biti potrebna (kao poslovno uvjetovan podatak) u slučajevima:

- slanja upita aplikacijom (u izborniku Pomoć -> Pošalji upit);
- slanja zahtjeva za brisanjem Tvojih podataka;
- dostave računa za proizvode i usluge plaćene aplikacijom KEKS Pay;
- dostave dokumentacije u okviru drugih usluga i proizvoda ugovorenih aplikacijom KEKS Pay.

Prijava u aplikaciju i Tvoj profil

Ako odlučiš koristiti KEKS Pay i Usluge koje su s njim povezane, potrebni su Nam Tvoji osobni podaci, i to ime, prezime i broj Mobitela. To su Podaci za aktivaciju aplikacije KEKS Pay, kako smo ranije naveli. Ti podaci su obavezni i nužni kako bi se mogao prijaviti i koristiti KEKS Pay i uneseni su u Tvoj profil.

Uz ove obavezne podatke možeš odlučiti dodati još detalja u svoj profil, poput svoje fotografije (avatara) i e-mail adrese. Sve te dodatne podatke daješ Nam dobrovoljno te ih možeš obrisati u bilo kojem trenutku. U tom slučaju Mi više nećemo koristiti navedene osobne podatke, a Ti možeš KEKS Pay neometano koristiti i dalje. Tvoj profil dostupan je svim korisnicima KEKS Paya, što znači da će Tvoje ime i prezime, broj Mobitela, fotografija (ako ju dodaš u svoj profil) i drugi podaci koje dodaš u svoj profil biti vidljivi svim drugim korisnicima KEKS Paya.

E-mail adresu koju dodaš u svoj profil, koristit ćemo, uz gore navedeno, kao kanal komunikacije za pitanja u vezi s aplikacijom KEKS Pay i povezanih Usluga. Ako si Naš klijent, tada Te molimo da vodiš računa da Nam se za ostala pitanja i transakcije koje nisu vezane uz aplikaciju KEKS Pay javiš koristeći kontakt podatke koje si dao prilikom sklapanja ugovornog odnosa s Bankom, a sve kako bismo osigurali što veći stupanj zaštite Tvojih podataka.

Ako u nekom trenutku odlučiš otvoriti KEKS račun, tekući račun ili kredit Banke putem KEKS Paya, a već si postojeći klijent Banke, moramo ti reći da će podaci koje ćeš ažurirati u KEKS Payu biti ažurirani i u Banci za druge poslovne odnose.

Postupak prijave u aplikaciju opisan je u Općim Uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay.

Kontakt podaci (imenik Mobitela)

Nakon instalacije KEKS Pay će zatražiti dozvolu za pristup Tvojim kontaktima tj. Imeniku Tvog mobilnog uređaja, i to isključivo kako bi Ti omogućio jednostavnije korištenje aplikacije i povezivanje s prijateljima preko KEKS Paya. Na primjer, kada želiš poslati nekome novac, ne moraš unositi njegov broj telefona, već samo odabrati njegovo ime iz svog imenika. Također, u svom imeniku tako možeš vidjeti tko od Tvojih kontakata već koristi KEKS Pay. Jednako tako, ako aplikaciji daš dozvolu za pristup Tvom adresaru, kontakti u Tvom imeniku, koji je već koriste, vidjet će kad je i Ti počneš koristiti.

Prikupljamo kontakt podatke i od drugih korisnika aplikacije KEKS Pay, što može uključivati informacije o Tebi. Na primjer, kad drugi korisnici koje poznaješ koriste KEKS Pay i naše Usluge, mogu nam dati pristup Tvom telefonskom broju iz adresara njihovog mobilnog uređaja (baš kao što Nam Ti možeš dati njihov) ili Ti mogu poslati poruku, dodati Te u grupu ili Te uključiti u transakciju (slanje ili primanje novca) putem KEKS Paya.

Podaci o KEKS Pay transakcijama

Podatak o karticama i bankovnim računima, kao i ostale podatke potrebne za izvršavanja KEKS Pay transakcija, odnosno provedbu plaćanja i povezanih usluga unosiš u KEKS Pay ako odlučiš pokrenuti ili sudjelovati u KEKS Pay transakciji. Mi te podatke koristimo kako bismo izvršili KEKS Pay transakcije.

Ako ćeš putem KEKS Paya slati novac, tražiti novac, plaćati na prodajnim mjestima i slično, prikupljat ćemo podatke o tim transakcijama jer je to Naša zakonska obveza sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma.

Ako odlučiš putem KEKS Paya platiti trošak parkiranja, prikupljat ćemo podatke o tim transakcijama i podatke o registarskoj oznaci vozila jer su nam potrebni kako bismo mogli izvršiti KEKS Pay transakciju radi plaćanja parkinga.

Kako koristimo podatke koje prikupimo?

Tvoje podatke možemo koristiti kako bismo:

- aktivirali KEKS Pay i pružili Ti njegove Usluge,
- kreirali Tvoj profil i učinili ga vidljivim,
- osigurali sigurnost prijave u KEKS Pay korištenjem sigurnosne infrastrukture,
- bili usklađeni s propisima koji su na snazi u Republici Hrvatskoj,
- ispunili ugovorne ili zakonske obveze,
- pružili Ti pomoć pri korištenju,
- obradili i izvršili KEKS Pay transakcije poput slanja, primanja i traženja novca kroz KEKS Pay, plaćanja na prodajnim mjestima ili plaćanja troškova parkiranja ili druga plaćanja,
- pružili usluge aplikacije KEKS Pay njenim drugim korisnicima – primjerice, slanje novca Tebi ili traženje novca od Tebe,
- pružili drugim korisnicima aplikacije KEKS Pay informacije o Tebi – primjerice, Tvoje ime i prezime, fotografiju i slično,
- kontaktirali Te preko KEKS Paya i/ili drugih kanala,
- pružili drugim korisnicima KEKS Paya (iz Tvog adresara) informaciju kad počneš koristiti KEKS Pay,
- pružili Tebi informaciju o tome koji korisnik (iz Tvog adresara) već koristi KEKS Pay ili ga je počeo koristiti nakon Tebe.

Podaci o aktivnostima i korištenju

Kako bismo poboljšali KEKS Pay i Usluge koje su Ti preko njega dostupne, prikupljat ćemo informacije o načinu korištenja KEKS Paya. Podaci koje ćemo prikupljati u te svrhe nisu osobni podaci, već isključivo agregirani i statistički podaci koji se ne povezuju s točno određenim korisnikom KEKS Paya. To uključuje vremenske oznake (kad korisnici koriste KEKS Pay), podatke o uređaju, operativnom sustavu i aplikaciji (koje uređaje korisnici koriste, kojim operativnim sustavom i kojom verzijom KEKS Paya), podatke o klikovima/tapovima po ekranu (način na koji se dolazi do neke funkcionalnosti), ponašanje i trendove (broj poruka, broj transakcija, učestalost, pogreške pri korištenju, pogreške u obradi transakcija) i slično. Te podatke koristimo za potrebe korisničke podrške, optimizacije, statistike, otklanjanje potencijalnih tehničkih problema i slično, a sve kako bismo poboljšali KEKS Pay i naše Usluge.

Tko osim Nas ima pristup Tvojim osobnim podacima?

Banka će dostaviti Tvoje podatke i nekim trećim stranama.

Kako bismo Mi mogli izvršiti KEKS Pay transakcije ili druge KEKS Pay usluge, moramo Tvoje podatke prosljediti drugim sudionicima potrebnim za izvršenje platne ili kartične transakcije odnosno druge KEKS

Pay usluge, kao što su pružatelji usluga procesiranja kartičnih transakcija, pružatelji usluga plaćanja parkiranja i izdavatelji računa unutar usluge KEKS Pay režija.

Tvoje podatke ćemo morati dostaviti i sudskim ili državnim tijelima na temelju njihovog službenog zahtjeva ili radi ispunjenja obveza određenih propisima – primjerice, za izvještavanje Hrvatske narodne banke te drugih državnih i nadzornih tijela.

Neke dijelove procesa obrade podataka Banka obavlja koristeći usluge drugih osoba tzv. pružatelja usluga. Primjerice, to mogu biti pružatelji IT usluga, usluga arhiviranja, ispisa i slanja dopisa, pružatelja usluga procesiranja kartičnih transakcija, pružatelja usluga plaćanja parkiranja, informacijskih posrednika. U tom slučaju primjenjuju se odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite, a Banka je i dalje voditelj obrade, a pružatelji usluga imaju ulogu izvršitelja obrade osobnih podataka.

Gdje će se obrađivati Tvoji podaci?

Tvoji osobni podaci će biti obrađivani unutar Europske unije/Europskog gospodarskog prostora (EEA) i Ujedinjenog Kraljevstva.

Koliko dugo pohranjujemo Tvoje podatke?

Tvoje podatke moramo pohraniti na određeno vrijeme. Točno razdoblje čuvanja Tvojih podataka određeno je propisima koji reguliraju pojedini poslovni odnos u kojem se nalaziš s Nama.

Podatke potrebne za aktivaciju pohranjujemo za cijelo vrijeme dok je aplikacija aktivna. Te podatke možeš obrisati, ako odlučiš da je više ne želiš koristiti.

Podatke o transakcijama uz aplikaciju KEKS Pay, koji uključuju i Podatke za aktivaciju aplikacije KEKS Pay, dužni smo pohraniti u skladu sa zakonskim rokovima čuvanja propisanim zakonskim odredbama iz područja računovodstva odnosno o čuvanju knjigovodstvenih isprava. Stoga vodi računa da je pravo na njihovo brisanje zakonski ograničeno.

Podatke koje si unio u aplikaciju kao dodatne, neobvezne podatke nalaze se unutar aplikacije, dok je aplikacija aktivna ili dok ne obrišeš te podatke, što možeš učiniti bilo kad.

Privola za personalizirani marketing za KEKS Pay

Ako nam daš privolu, Mi ćemo obrađivati podatke koji su u njoj sadržani, ali isključivo u svrhu za koju si nam dala/dao tu privolu. Privolu nam daješ u potpunosti dobrovoljno. Davanje i povlačenje privole nema utjecaja na korištenje KEKS Paya te ugovaranje ili realizaciju Naših proizvoda ili usluga.

Na temelju Tvoje dane privole, Mi ćemo obrađivati Tvoje podatke što doprinosi kontinuiranom unaprjeđenju kvalitete proizvoda i usluga Banke te time i kvaliteti upravljanja Tvojim financijskim potrebama.

Privolu možeš dati kako bi Te Banka informirala o proizvodima, uslugama, pogodnostima, nagradnim igrama, akcijama i drugim novostima koje možeš realizirati/ugovoriti kroz KEKS Pay te kako bi Ti ponudila one za koje smatra da bi odgovarale Tvojim potrebama. Za navedenu svrhu Banka obrađuje podatke na temelju Tvojeg korištenja KEKS Paya i usluga i funkcionalnosti dostupnih u KEKS Payu. Stoga, navedena obrada podataka može uključivati izradu Tvojeg profila na temelju analize Tvojih osobnih interesa, ponašanja i lokacije.

Privolu možeš povući na isti način na koji je dana – kroz KEKS Pay. Ako odlučiš povući privolu u nekom trenutku, to je potpuno u redu. Mi ćemo tada prestati obrađivati podatke koje si nam dala/dao temeljem te privole. Obrada koju smo mogli provoditi prije toga (dok smo imali Tvoju privolu) je zakonita.

Koja su Tvoja prava u odnosu na osobne podatke?

Imaš pravo na pristup svojim osobnim podacima. Također imaš pravo na ispravak netočnih osobnih podataka kako bismo osigurali da su oni uvijek točni, kao i pravo na ograničenje obrade i pravo na prenosivost osobnih podataka. Imaš pravo i na brisanje podataka ako oni više nisu potrebni za realizaciju prava i obveza iz poslovnog odnosa ili za ispunjavanje Naših obveza određenih propisima ili radi ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva.

Imaš pravo povući dopuštenje za obradu osobnih podataka za koje si prethodno dao privolu za obradu, što se odnosi na dodatne, neobavezne podatke.

Tvoje pravo je i da podneseš prigovor Nama ili nadležnom državnom tijelu - Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, Zagreb.

Kontakti na koje možeš ostvarivati svoja prava u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka su erstebank@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr, adresa sjedišta Erste banke, telefonski broj 0800 7890, u poslovnicama banke ili na kontakt službenika za zaštitu podataka: SZOP@erstebank.hr ili Ivana Lučića 2, 10000 Zagreb (za službenika za zaštitu podataka).

Izmjene i dopune

Mi uvijek radimo na poboljšanju KEKS Paya i uvođenju novih usluga i funkcionalnost koje su Ti njime dostupne. To može dovesti do toga da će se način prikupljanja, pohranjivanja i obrade podataka promijeniti. Kad do promjene dođe, mi ćemo u skladu s time prilagoditi i našu Politiku privatnosti (ovaj dokument) i o tome Te obavijestiti. Posljednja verzija politike privatnosti uvijek će ti biti dostupna unutar KEKS Paya i na Našoj web stranici www.erstebank.hr

Pristupanje, pregled, promjena i brisanje osobnih podataka

Kao korisnik KEKS Paya možeš pregledati i mijenjati osobne podatke u bilo kojem trenutku tako što ćeš pristupiti aplikaciji. Svakako ažuriraj svoje osobne podatke odmah ako se neki od njih promijeni ili postane netočan.

Ako zatražiš da se Tvoji podaci, koji su nužni za korištenje KEKS Paya, izbrišu iz aplikacije nažalost nećeš više moći koristiti KEKS Pay. Sve transakcije koje su u tom trenutku aktivne, izvršit će se kao da još uvijek koristiš KEKS Pay, i njih nije moguće izbrisati. Također, ta Tvoja odluka neće utjecati na informacije koje drugi korisnici KEKS Paya mogu imati, a odnose se na Tebe (poruke koje ste razmijenili, plaćanja koja su provedena i slično).

Brisanje Tvojih osobnih podataka možeš zatražiti na sljedeće načine:

- u KEKS Pay aplikaciji otvori izbornik Pomoć i zatim Pošalji upit,
- u prvu kućicu forme za unos podataka unesi svoj e-mail,
- u izborniku odaberi Brisanje KEKS Pay profila,
- u prazan prostor upiši svoj zahtjev, primjerice, Molim brisanje svog KEKS Pay profila i pošalji upit klikom na dnu ekrana.

Tvoj e-mail naveden u prvom koraku procesa slanja zahtjeva za brisanje Nam je nužan kako bismo Ti mogli pismeno odgovoriti tj. potvrditi da smo obrisali Tvoje podatke. Nakon što Ti pošaljemo potvrdu da je Tvoj zahtjev realiziran, Tvoja e-mail adresa će također biti obrisana.

Sigurnost

Sigurnost Tvojih podataka Nam je izuzetno bitna. Održavamo tehničke i organizacijske mjere zaštite kako bismo zaštitili Tvoje osobne podatke od gubitka, zlouporabe, neovlaštenog pristupa, otkrivanja ili izmjene i sl. Neke od zaštitnih mjera koje koristimo uključuju *firewall* (vatrozid), šifriranje podataka, kontrolu fizičkog pristupa Našim podatkovnim centrima i kontrolu autorizacije pristupa informacijama.

Za povećanje sigurnosti potrebna Nam je i Tvoja pomoć. Tvoja je odgovornost osigurati da su Tvoji osobni podaci točni i da su Tvoje lozinke i podaci o registraciji sigurni i da ih ne dijeliš s trećim stranama. Više o sigurnosti pronađi u Općim Uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay.

Ako Tvoj Mobitel podržava opciju prijave nekim biometrijskim sredstvom (skeniranje otiska prsta, skeniranje lica, skeniranje šarenice i slično) i ta je funkcija aktivna, Tvoji biometrijski podaci su pohranjeni u Tvom Mobitelu. Ti možeš odabrati opciju prijave u KEKS Pay tim biometrijskim sredstvom. Ako odabereš i aktiviraš ovu opciju, Tvoji biometrijski podaci (koji su već pohranjeni u Tvoj mobitel) bit će korišteni za potrebe prijave u KEKS Pay. Mi nemamo pristup tim podacima, ne pohranjujemo ih i ne odgovaramo za njihovu eventualnu zlouporabu. Više o prijavi biometrijskim sredstvima pronađi u Općim Uvjetima korištenja aplikacije KEKS Pay.

Detaljnije informacije

Detaljnije informacije o obradi osobnih podataka u procesu otvaranja tekućeg računa i ugovaranja kredita putem KEKS Paya, možeš pronaći u Informacijama o obradi podataka:

<https://www.erstebank.hr/hr/opci-uvjeti-i-metodologija/informacije-o-obradi-podataka>