

U skladu sa odredbama Zakon o zaštiti ličnih podataka" (Sl.Glasnik BiH br. 49/06, 76/11 i 89/11) i članom 43. Statuta br. OPU-IP-116/19 od 04.03.2019. godine, te Izmjenama i dopunama Statuta br. OPU-IP-50/2020 od 22.01.2020. godine Mikrokreditnog društva "IuteCredit BH" d.o.o. Sarajevo, Uprava Mikrokreditnog društva "IuteCredit BH" d.o.o. Sarajevo, dana 05. jula 2021. godine donosi:

**POLITIKU O ZAŠTITI LIČNIH PODATAKA
(ZBIRKA LIČNIH PODATAKA)
Mikrokreditnog društva „IuteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo**

UVODNE ODREDBE

Mikrokreditno društvo „IuteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo sa sjedištem u ulici Hamdije Kreševljakovića br. 8, Općina Centar, Sarajevo, e-mail: info@iutecredit.ba (u daljem tekstu: „**MKD „IuteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo**“, „**Društvo**“ ili „**Kontrolor**“ ili „**mi**“ ili „**nas**“), vršimo prikupljanje i procesuiranje ličnih podataka naših klijenata, ugovornih lica ili drugih kontakt podataka na tržištu Bosne i Hercegovine („**Vi**“). Društvo je finansijska institucija koja je u skladu sa zakonom i podzakonskim aktima upisano u registar Agencije za bankarstvo FBiH Rješenjem broj: 04-1-3-4482-2 i registar Općinskog suda u Sarajevu MBS broj: 65-01-0235-19.

Svjesni smo odgovornosti koju imamo te da smo dužni voditi brigu i štitići Vaše lične podatke i poslovati u skladu s važećim zakonima iz opsega privatnosti i zaštite Ličnih podataka.

Ovom Politikom o zaštiti ličnih podataka („**Politika**“ ili „**Politika o zaštiti ličnih podataka**“) želimo Vam predstaviti način na koji prikupljamo i koristimo Vaše lične podatke. Politika opisuje koje metode koristimo i u koje svrhe Društvo, prikuplja i obrađuje podatke prikupljene od Vas i o Vama dok nude naše usluge i zaključuju ugovore o mikrokreditu. Ovdje također objašnjavamo koja su prava lica čije podatke koristimo i naše obaveze i odgovornosti.

Važno!

Pažljivo pročitajte ovu Politiku. Politika sadrži važne informacije o načinu na koji obrađujemo Lične podatke i objašnjava Vaša zakonska prava. Namjena ove Politike nije promjena uslova i odredbi bilo kojeg sporazuma ili ugovora sklopljenog s Nama, niti prava koja Vi imate u skladu sa važećim zakonima o zaštiti ličnih podataka.

Mi ne pružamo usluge osobama mlađim od 18 godina.

Ukoliko ste mlađi od 18 godina, nemojte nam dostavljati nijedan od Vaših Ličnih podataka.

Od Vas tražimo pomoć u održavanju Vaših ličnih podataka tako što ćete Nas obavijestiti o svim promjenama u Vašim ličnim podacima.

Pružanjem Vaših Ličnih podataka ili korištenjem Dostupnih kanala, Vi potvrđujete da nam vjerujete i dobrovoljno prihvatate uslove i odredbe ove Politike o zaštiti ličnih podataka.

Ukoliko u ime druge osobe pružate informacije o takvoj drugoj osobi, dužni ste takvoj osobi dostaviti ovu Politiku o zaštiti ličnih podataka i prije pružanja informacija osigurati da su ispunjeni zahtjevi važećih zakona.

1. KONTROLOR

1.1 Zajednički Kontrolori podatak su MKD „IuteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo i IuteCredit Europe AS (u daljem tekstu zajednički „Kontrolor podataka“):

Mikrokreditno društvo „IuteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo, MBS 65-01-0235-19	
Adresa:	Kontakt osoba (naš službenik za zaštitu ličnih podataka) za sve vrste komentara, pitanja i upita:
Hamdije Kreševljakovića br. 8, 71 000 Sarajevo	e-mail: info@iutecredit.ba
IuteCredit Europe AS, Registarski broj 11551447	
Adresa:	Kontakt osoba (naš službenik za zaštitu ličnih podataka) za sve vrste komentara, pitanja i upita:
Maakri tn 19/1, Tallinn, 10145, Estonia	Sander Zoova e-mail: dpo@iutecredit.com

1.2 Kontrolor podataka nosi odgovornost za ispravnu i zakonitu eventualnu obradu Ličnih podataka koje smo na zakonit način pribavili o Vama.

2. POJMOVI I DEFINICIJE

Definicije iz ove Politike su:

„**Grupa**“ – IuteCredit Europe AS i pridružene kompanije.

„**Kontrolor podataka**“ – fizičko ili pravno lice, javni organ, agencija ili drugo tijelo koje, samostalno ili zajedno sa drugima, određuje svrhe i načine obrade Vaših Ličnih podataka.

„**Lični podaci**“ – sve informacije vezano za Vas, uključujući informacije dobijene iz javnih baza podataka i javnih kanala i informacije zakonito dobijene od trećih strana, putem kojih možete biti identifikovani direktno ili indirektno, posebno pomoću identifikatora kao što su ime, matični broj, prebivalište, broj telefona, adresa elektronske pošte ili jedan ili više oznaka specifičnih za Vaš identitet.

„**Obrada ličnih podataka**“ – svaka radnja ili skup radnji koje se mogu izvršiti nad Vašim ličnim podacima automatskim ili drugim sredstvima, kao što su prikupljanje, evidentiranje, organizacija, skladištenje, prilagođavanje ili izmjena, pronalaženje, savjetovanje, upotreba, otkrivanje ili prenos, širenje, ažuriranje ili kombinacija, blokiranje, brisanje ili uništavanje podataka.

„**Pseudonimizacija ličnih podataka**“ ili „**Anonimizacija ličnih podataka**“ - pseudonimizacija i anonimizacija su operacije koje predstavljaju alternativu brisanju ili uništavanju Vaših ličnih podataka. Ovim operacijama uklanjaju se svi elementi koji Vas direktno ili indirektno identificiraju. Pseudonimizirani ili anonimizirani podaci ne predstavljaju lične podatke.

„**Uredba**“ – Opća uredba o zaštiti ličnih podataka (EU) 2016/679

„**Zakon o zaštiti ličnih podataka**“ (Sl.Glasnik BiH br. 49/06, 76/11 i 89/11) – Zakon koji regulira oblast obrade ličnih podataka za Bosnu i Hercegovinu.

3. OPĆI PRINCIPI OBRADE LIČNIH PODATAKA

- 3.1 Vaše lične podatke obrađujemo u skladu sa važećim Zakonom, ovom Politikom, kao i u skladu sa uslovima i odredbama iz ugovora i sporazuma zaključenih s Vama.
- 3.2 Vaše lične podatke obrađujemo na pouzdan i povjerljiv način. Poštujemo pravo svake osobe na zaštitu svojih ličnih podataka i potrudit ćemo se da lični podaci koje smo prikupili budu dobro zaštićeni. Redovno vršimo procjenu rizika povezanih s Obradom ličnih podataka i primjenjivat ćemo odgovarajuće strategije ublažavanja radi smanjivanja rizika.
- 3.3 Zaštita ličnih podataka sastavni je dio naših usluga i taj proces nadzire naš nadležne službe. Mi poduzimamo mjere da naši radnici budu upoznati i poštuju zahtjeve o zaštiti ličnih podataka. Očekujemo, podučavamo i obučavamo naše radnike da poštuju naše zahtjeve privatnosti.
- 3.4 Vaše lične podatke obrađujemo na zakonit način i samo sa određenom svrhom. Postavili smo jasne ciljeve za Obradu ličnih podataka, te iste obrađujemo samo u navedene svrhe. Ne prikupljamo i ne obrađujemo podatke koji nam nisu potrebni. Imamo pravo brisati/prekriti ili koristiti druge načine da učinimo nama dostupne podatke/dokumente nečitkima ukoliko isti nama nisu potrebni za pružanje naših usluga.
- 3.5 Vaše lične podatke obrađujemo na transparentan i pošten način. Osiguravamo siguran, pošten i zakonit način obrade Vaših ličnih podataka kako bismo spriječili neovlašteno otkrivanje ili neprimjerenu upotrebu Vaših ličnih podataka.
- 3.6 Vaše lične podatke čuvat ćemo samo onoliko dugo koliko je zadržavanje podataka predviđeno zakonom ili sporazumom ili je isto neophodno za pružanje naših usluga i/ili naš legitimni interes. Po isteku perioda čuvanja, trajno ćemo izbrisati, na zakonom propisani način „uništiti“ Vaše lične podatke.
- 3.7 Dajemo sve od sebe kako bismo bili sigurni da su Vaši lični podaci koje obrađujemo tačni i ograničeni samo na ono što je neophodno.

4. NA KOJI NAČIN SE PRIKUPLJAJU VAŠI LIČNI PODACI

Vaše Lične podatke možemo prikupiti i procesuirati u sljedećim slučajevima:

- Ukoliko nas Vi kontaktirate putem bilo kog dostupnog kanala sa zahtjevom za informacije o našim proizvodima i uslugama;
- Ukoliko navedete svoje podatke ili podatke Kontakt osoba ili Predstavnik prilikom podnošenja zahtjeva za mikrokredit putem bilo kog od naših Dostupnih kanala;

- Ukoliko je za određene podatke po zakonu potrebna pismena saglasnost, Vašu saglasnost ćete nam obezbijediti u poslovnim prostorijama podružnica Društva kontrolora ili u prostorijama naših partnera, ili u slučaju da budu dostupni elektronski kanali, označavanjem odgovarajućeg/ih polja, u kom slučaju se Vaša saglasnost smatra jednaka pismenoj saglasnosti;
- Ukoliko su Vaši podaci dostupni u toku i povodom zaključivanja ugovora o pružanju usluga sa Kontrolorom;
- Ukoliko odgovorite na naše direktne marketinške kampanje, na primjer popunjavanjem upitnika ili elektronskom dostavom podataka;
- Ukoliko nam druga pravna lica, uključujući partnere, dozvole prenos Vaših ličnih podataka.

5. KOJE LIČNE PODATKE PRIKUPLJAMO

- 5.1 Mi obrađujemo lične podatke koje se odnose na Vaš identitet i druge podatke za potrebe zaključenja i izvršenja ugovora o mikrokreditu ili nekog drugog ugovora važnog uz ugovore o mikrokreditu, radi ispunjavanja Vaših zahtjeva, molbi, podnesaka, prigovora, ali i u svrhu ispunjavanja naših zakonskih obaveza, ova obrada je obavezna radi ispunjavanja svih navedenih ciljeva. Bez odgovarajućih podataka ne bismo mogli pružiti relevantne usluge, tj. bez Vaših identifikacijskih podataka ne bismo mogli s Vama zaključiti ugovor o mikrokreditu ili bilo koji drugi ugovor.
- 5.2 Vaše podatke također obrađujemo u marketinške, sigurnosne i/ili analitičke svrhe, kako bismo vam nastavili pružati prvoklasne proizvode i usluge, kako sada tako i u budućnosti.
- 5.3 Sljedeće kategorije ličnih podataka mogu se prikupljati od Vas ili Vašeg predstavnika ili kontakt osobe, ovisno o tome da li ste Vi naš potencijalni klijent, klijent ili ugovorna strana, te koju od naših usluga koristite:

Lični podaci	Vaše ime i prezime, spol, matični broj, adresa, datum rođenja, pravno svojstvo, državljanstvo, kao i Vaše historijske podatke iz prethodnih transakcija koji su pohranjeni kod nas u toku zakonskog roka za čuvanje podataka. Ime kontakt osobe koju ste Vi naznačili, a koja nije jamac, uključujući podatke o kontakt osobi tokom našeg pregleda, ako su takvi podaci prikupljeni u bazi podataka povezanih lica.
Detalji dokumenta iz	Tip dokumenta koji koristite Vi ili Vaš predstavnik, država izdavanja, broj, datum važenja, podaci ugrađeni u barkod (mogu se razlikovati ovisno o dokumentu) i sigurnosne karakteristike dokumenta.
Podaci o prepoznavanju lica	Fotografije, video zapisi i zvučni zapisi, fotografije preuzete od Vas ili Vašeg predstavnika, Vaši dokumenti ili Vaših predstavnika, te video i zvučni zapis postupka verifikacije
Kontakt podaci	Vaša i adresa Vašeg predstavnika, kao i e-mail adresa, (kontakt) broj telefon. Kontakt broj Vaše kontakt osobe.
Tehnički podaci	Podaci o potpisivanju preko uređaja za Vaš ili Vašeg predstavnika, uključujući, ali ne ograničavajući se na informacije o datumu, vremenu i aktivnostima koje ste Vi ili Vaši predstavnici imali na našim dostupnim kanalima, Vaša IP adresa ili Vašeg predstavnika, kolačiće koje ste Vi ili Vaš predstavnik prihvatili i ime domene, karakteristike softvera i hardvera koje koristite Vi ili Vaš predstavnik, kao i Vaša općenita geografska lokacija ili vašeg predstavnika (npr. grad, država)
Javno dostupni podaci	npr. podaci o Vama ili Vašem predstavniku ukoliko ste politički eksponirane osobe (PEP) i provjere javnih sankcijski listi
Kreditna sposobnost i/ili podaci i redovnoj otplati kredita	mjesto rada (npr. radni staž, položaj, zanimanje, plata, podaci o poslodavcu, uključujući registarski broj, adresu, telefon, sektor, industriju), prihod koji se može osigurati, ostali prihodi, ukupni mjesečni prihodi i troškovi, imovinsko stanje, doprinosi za zdravstveno osiguranje, kreditna istorija, uključujući podatke o drugim ugovorima o lizingu ili kreditu iz Centralnog registra kredita;

Podaci ekonomskom identitetu	o	Vaš jedinstveni broj klijenta kod Društva; jedinstveni ugovor (i) o mikrokreditu ili broj ugovora kreiran nakon zaključivanja ugovora o mikrokreditu ili bilo kog drugog sporazuma; podaci prikupljeni u okviru stalnog praćenja prema zahtjevima „Upoznaj svog klijenta“ (moguće otplate treće strane i sumnjive transakcije) informacije o Vašem izboru korištenja (npr. bankovni prenos, gotovina); otplate koje ste izvršili, rate koje dopijevaju i postaju naplative u budućnosti prema važećem ugovoru o mikrokreditu; Podaci o Vašoj kreditnoj ili debitnoj kartici (u slučaju da odlučite otplatiti kredit(e) direktnim zaduživanjem), broj bankovnog računa ili druge banke i podaci o plaćanju u vezi sa transakcijama izvršenim u korist Društva.
Podaci komunikaciji	o	podaci koji se odnose na Vaše posjete našoj Web stranici i komunikaciju putem bilo kog drugog od naših Dostupnih kanala, vizuelni i/ili audio snimci prikupljeni kada posjetite naše podružnice i druga mjesta na kojima pružamo usluge i kada komunicirate s nama putem telefona, kao i bilo koji drugi podaci prikupljeni preko elektronske pošte, poruka, društvenih mreža i drugih načina komunikacije

6. ZAŠTO I PO KOJOJ OSNOVI OBRADUJEMO VAŠE LIČNE PODATKE

6.1 Glavni razlog za obradu Vaših podataka i podataka Vaših predstavnika je zasnivanje odnosa s klijentima, izvršavanje i raskid ugovora o mikrokreditu, izvršavanje zakonske obaveze za due diligence, pružanje bolje usluge Vama, kreiranje ponuda za Vas, analiziranje upotrebljivosti usluga i razvoj novih usluga.

6.2 Lične podatke obrađujemo u sljedeće svrhe i iz sljedećih razloga:

Svrhe obrade	Pravni osnov za obradu
Mi odlučujemo da li ćemo i pod kojim uslovima uspostaviti odnos s klijentima ili sklopiti određene ugovore i pod kojim uslovima ćemo pružati naše usluge.	Izvršavanje ugovora ili primjena predugovornih mjera ili izvršavanje zakonske obaveze.
Procjenjujemo Vašu kreditnu sposobnost i pouzdanost i provodimo naše procjene rizika u odnosu na naše postavljene parametre za odobrenje zahtjeva za mikrokredit. – Eventualno će nam trebati Vaš pristanak za slanje upita potrebnim registarima za provjeru podataka.	Izvršavanje ugovora ili primjena predugovornih mjera, izvršavanje zakonske obaveze ili naš legitimni interes za upravljanje rizikom
Identificirat ćemo Vas i/ili Vašeg predstavnika nakon uspostavljenog odnosa s klijentom i/ili u toku odnosa s klijentom kako bismo se pridržavali zahtjeva za sprječavanje pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti i principa „Upoznaj svog klijenta“, bez obzira da li ste Vi politički izložena osoba, i da li ste predmetom finansijskih sankcija.	Izvršavanje ugovora ili primjena predugovornih mjera, izvršavanje zakonske obaveze ili naš legitimni interes za upravljanje rizikom
Izvršavamo ugovor zaključen s Vama ili garantujemo izvršavanje tog ugovora i ostvarujemo, odričemo se i štitimo naša prava.	Izvršavanje ugovora ili primjena predugovornih mjera, izvršavanje zakonske obaveze ili naš legitimni interes za izvršavanje pravnih zahtjeva.
Sprečavamo pranje novca i finansiranje terorističkih aktivnosti i izvršavamo obaveze u	Izvršavanje pravnih zahtjeva.

skladu sa zakonskim propisima koja reguliraju ovu oblast.	
Smanjujemo ili sprečavamo rizike i štetu kako za Vas, tako i za nas i štitimo Vaše i naše interese, proučavamo kvalitet naših usluga i prikupljamo dokaze o poslovnim transakcijama ili drugoj poslovnoj komunikaciji. To može uključivati video nadzor u druge svrhe, osim potvrde Vašeg identiteta, kao i audio snimke telefonskih poziva, chata i na mreži, chat sesije u druge svrhe, osim za pružanje usluga. - Eventualno će nam trebati Vaš pristanak	Vaš pristanak, izvršavanje ugovora ili primjena predugovornih mjera, izvršavanje zakonske obaveze ili naš legitimni interes da spriječimo, ograničimo i istražimo zloupotrebu ili nezakonitu upotrebu naših usluga i proizvoda ili prekide usluge kako bi se zajamčio kvalitet usluge usluge.
Omogućavamo pristup i upotrebu naše web stranice.	Naš legitimni interes za provedbu radnji na spriječavanju neovlaštenog pristup našoj web stranici.
Razvijamo naše sisteme.	Naš legitimni interes za funkcionisanje i unapređenje sistema.
Provodimo statistička istraživanja i analize tržišnih udjela određenih grupa klijenata, proizvoda i usluga, izvještavanje i upravljanje rizikom, itd..	Naš legitimni interes za unapređenje naših usluga, poboljšanje korisničkog iskustva koje Vam se nudi, razvoj novih usluga, upravljanje rizicima ili izvršavanje zakonskih obaveza.
Razvijamo naše postojeće i nove usluge.	Naš legitimni interes za usavršavanje naših usluga, poboljšanje korisničkog iskustva i razvoj novih usluga.
Provjeravamo i, ukoliko je potrebno, ažuriramo Vaše lične podatke, upravljamo odnosima s klijentima, ažuriramo podatke provjerom i ažuriranjem podataka putem vanjskih i internih izvora, a također od Vas zahtijevamo ažuriranje podataka.	Izvršenje ugovora, primjena predugovornih mjera ili izvršavanje zakonske obaveze.
Šaljemo Vam reklame i ponude, uklj. personalizirane ponude, proizvoda i usluga naših partnera. - Eventualno će nam trebati Vaš pristanak.	Vaša saglasnost ili naš legitimni interes za pružanje dodatnih usluga.
Organizujemo za klijente nagradne igre i kampanje. - Eventualno će nam trebati Vaš pristanak.	Vaša saglasnost ili naš legitimni interes za pružanje dodatnih usluga.
Želimo bolje razumjeti Vaša očekivanja (npr. analiza posjeta Web stranice, ankete klijenata itd.). Za naše poslovne ciljeve, kao što su analiza podataka, certificiranje, razvoj novih modela, prepoznavanje trendova u pregledavanju Web stranice ili MyluteApp, razvoj prilagođenog okruženja na Web stranici ili MyluteApp uvođenjem proizvoda i ponuda prilagođenih Vašim ličnim potrebama ili mjerenje učinkovitosti naših promotivnih kampanja. - Eventualno će nam trebati Vaš pristanak.	Vaša saglasnost ili naš legitimni interes za usavršavanje naših Usluga, poboljšanje korisničkog iskustva koje Vam nudimo, i razvoj novih proizvoda i usluga.

7. PROFILIRANJE I AUTOMATIZOVANE ODLUKE

- 7.1 Vaše Lične podatke možemo obrađivati i na osnovu analize profila i automatizovanog odlučivanja pomoću podataka iz Vašeg profila (lični podaci, podaci o kreditnoj sposobnosti i podaci o ekonomskom identitetu). Obrada je fer i transparentna i ne diskriminira nijednog klijenta, tj. Vas u odnosu na druge klijente po osnovu zaključenja/izvršavanja ugovora i našeg legitimnog interesa.
- 7.2 Analizu profila i automatizovano odlučivanje koristimo, jer ovaj način potencijalno omogućava veću dosljednost ili pravičnost u procesu donošenja odluka (npr. smanjenjem mogućnosti za ljudske greške, diskriminaciju ili zloupotrebu položaja), smanjuje rizik od neplaćanja od strane klijenta za robu ili usluge (npr. upotrebom kreditnog rejtinga) ili nam omogućava da odlučujemo u kraćem vremenskom roku i unaprijedimo efikasnost. Analizu profila i automatizovanu obradu podataka također koristimo kako bismo Vam poslali materijale direktnog marketinga i vršili nadzor transakcija radi sprečavanja prevara.
- 7.3 Slijedimo smjernice člana 29. Radne grupe za zaštitu podataka o pojedinačnom donošenju odluka i profiliranju na osnovu automatizovane obrade podataka, koja je dostupna ovdje: http://ec.europa.eu/newsroom/article29/document.cfm?doc_id=49826.

8. PRETHODNO POPUNJAVANJE POLJA

- 8.1 Nekada koristimo prethodno popunjavanje polja s Vašim kontakt podacima iz naših digitalno Dostupnih kanala i drugih sistema kako bismo našu uslugu učinili praktičnijom. Polja se unaprijed popunjavaju samo pod uslovom da su Vaši lični podaci uneseni u polja aplikacije na našim digitalno Dostupnim kanalima i drugih sistemima i ako ste Vi naš klijent. Unaprijed ćemo popuniti polja s kontakt podacima koje ste nam dostavili prilikom sklapanja posljednjeg ugovora o usluzi. Uvijek provjerite da li su podaci u unaprijed popunjenim poljima tačni.
- 8.2 Ukoliko ne želite da se polja sa kontakt podacima unaprijed popune u našim digitalno Dostupnim kanalima i drugim sistemima, uvijek možete otkazati ovu opciju. Za ovaj korak kontaktirajte nas preko naših kontakt podataka.

9. OBRADA LIČNIH PODATAK ZA SVRHE MARKETINGA

- 9.1 Lične podatke obrađujemo u marketinške svrhe. Ako za takvu obradu imamo Vaš pristanak, imate pravo povući pristanak u bilo kojem trenutku, a ako za takvu obradu nije potreban Vaš pristanak, možete odbiti takvu Obradu podataka u bilo koje vrijeme. Da biste povukli svoj pristanak ili odbili primati marketinški materijal, pošaljite odgovarajuću poruku na naše kontakt podatke ili promijenite postavke za svoj pristanak putem naših Dostupnih kanala. Smjernice za povlačenje pristanka također su uključene u svu marketinšku komunikaciju.
- 9.2 Opće informacije o našim uslugama i uvodne ili dopunske informacije ili obavijesti o promjenama uslova ili cjenovnika ili informacije u vezi s izvršenjem ugovora sklopljenog s Vama (npr. Obavijesti o datumima dospelja plaćanja, dugovanjima, raskid ugovora, itd.) ne smatraju se marketinškim obavijestima, stoga ne možete odbiti primanje takvih informacija.

10. PRENOS LIČNIH PODATAKA NA TREĆA LICA

- 10.1 Mi ćemo Vaše Lične podatke otkriti/prenijeti:
- 10.1.1. kompanijama koje pripadaju našoj Grupi kako bi: (1) ispunili zahtjeve za upravljanje i kontrolu rizika; (2) organizovali strateška istraživanja i analize tržišnih udela grupa klijenata, proizvoda i usluga i drugih finansijskih pokazatelja; (3) pridržavali se efikasnih bonitetnih normi, uklj. zahtjeve za kapitalom i likvidnošću; (4) sklapali i izvršavali ugovore i pružali Vam informacije o stvarnim ugovorima koje ste sklopili sa licima koje sa nama pripadaju istoj Grupi; (5) pridržavali se principa odgovornog kreditiranja; (6) razvijali i implementirali informacione sisteme za cijelu Grupu; i (7) provodili due diligence mjere predviđene zakonima za sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti;
- 10.1.2. Licima i organizacijama vezanim za pružanje naših usluga i izvršavanje ugovora zaključenog s Vama (npr. garancije, jemci, vlasnici kolaterala, posrednici u platnom prometu, kreditne institucije, međunarodne kartične organizacije, prevodilački i komunikacijski servisi, pružaoci IT i poštanskih usluga, pružatelji usluga call centra);
- 0.1.3. Kreditnom registru ili ekvivalentnom tijelu kojem dostavljamo i od koga tražimo informacije na osnovu važećeg zakona ili važećeg ugovora kako bi se primijenila načela odgovornog

kreditiranja, te kako bi se trećim stranama omogućilo da izvrše procjenu Vaše discipline otplate i kreditne sposobnosti. Informacije o Vašim mogućim kašnjenjima u plaćanju otkrivaju se Centralnom registru kredita kod CBBiH, a lične podatke koji se prenose registru mogu obrađivati sve osobe koje su članovi takvog registra ili koje mogu pristupiti takvom registru po bilo kom drugom osnovu;

10.1.4. različitim registarima kojima prenosimo i od kojih tražimo Vaše lične podatke kako bismo provjerili i garantovali ispravnost i integritet Vaših ličnih podataka ili usvrhu implementacije predugovornih mjera ili za izvršavanje ugovora sklopljenog s Vama;

10.1.5. trećim licima koje primaju Vaše Lične podatke kao dio usluge koju ste Vi zahtijevali;

10.1.6. pružaocima usluga kojima smo djelomično ili u potpunosti prenijeli aktivnosti pod uslovima propisanim važećim zakonom, pod uslovom da takva lica ispunjavaju organizacijske, fizičke i informatičke zahtjeve koje smo postavili u pogledu povjerljivosti i zaštite Ličnih podataka;

10.1.7. kreditnim ustanovama, povjeriocima, pružateljima usluga naplate duga i drugim trećim stranama s kojima vodimo pregovore o prenosu ugovora sklopljenog s vama ili odricanju od potraživanja koja proizlaze iz takvog ugovora;

10.1.8. novom povjeriocu nakon odricanja od potraživanja;

10.1.9. ostalim trećim licima ukoliko ste prekršili ugovor (npr. pružatelj usluga naplate duga, sudovi i sl.).

10.2. U nekim slučajevima, možda ćemo biti obavezni da otkrijemo i prenesemo Vaše Lične podatke za svrhe izvršavanja obaveza koje proizilaze iz važećeg zakona – vladina i druga tela, institucije i odeljenja, osiguravajuća društva, brokeri u osiguranju, banke i institucije u okviru njihovih nadležnosti i u skladu s odredbama zakona koji regulira oblast zaštite ličnih podataka.

10.3. Nakon izvršenja ugovora sklopljenog s Vama, možemo koristiti treća lica (npr. pružatelje usluga plaćanja) i ustupiti im Vaše Lične podatke. Ta lica obrađuju Vaše Lične podatke u skladu sa svojim pravilima i na svoju odgovornost. Također nakon izvršenja ugovora sklopljenog s Vama, možemo koristiti treća lica izvan Bosne i Hercegovine, koji Vaše Lične podatke obrađuju u skladu sa zakonom države njihovog sjedišta.

11. PRENOS PODATAKA U DRŽAVE IZVAN EVROPSKOG EKONOMSKOG PROSTORA

11.1. Vaše Lične podatke obrađujemo u Bosni i Hercegovini i Evropskom ekonomskom prostoru (EEA), ali je moguće da Vaše Lične podatke prenesimo i u zemlje izvan EEA, gdje će se i obrađivati. Lične podatke prenosimo samo onim trećim zemaljama ili teritorijama (izvan EEA) za koje je Evropska komisija zaključila da koristi odgovarajuću zaštitu Ličnih podataka. U slučaju da takva odluka ne postoji, Lične podatke šaljemo izvan EEA samo kada znamo da je zagarantovana zaštita Vaših prava na sudu i ako su dostupni učinkoviti pravni lijekovi u odgovarajućoj zemlji ili teritoriji. Takođe, gore opisani prenos ne vrši se bez odgovarajuće pravne osnove (npr. izvršavanje zakonske obaveze ili Vašeg pristanka).

12. KAKO VRŠIMO ZAŠTITU VAŠIH LIČNIH PODATAKA

12.1. Vaše Lične podatke štitimo strogo u skladu s važećim zakonodavstvom u Bosni i Hercegovini i načelima okvirnih direktiva Europske unije o zaštiti informacija i Ličnih podataka (uključujući Uredbu (EU) 2016/679).

12.2. Vaši podaci se čuvaju na našim sigurnim serverima ili na sigurnim serverima naših saradnika ili poslovnih partnera (ili u određenim slučajevima podaci se takođe čuvaju na papiru, predmetom odgovarajuće zaštite). Informacije su dostupne i koriste se u skladu sa našim sigurnosnim politikama i standardima (ili onima naših saradnika ili poslovnih partnera), i to uvijek u skladu s važećim zakonodavstvom i potrebnim mjerama zaštite.

12.3. Iako ne možemo garantovati da za prenos podataka putem Interneta, Web stranice ili MyluteApp nema rizika od cyber napada, mi i naši poslovni partneri ulažemo velike napore u održavanje mjera za fizičku, ličnu i dokumentarnu zaštitu i zaštitu automatizovanih informacionih sistema u pogledu Vaših podataka u skladu sa važećim zakonima. Na primjer, primjenjujemo sljedeće mjere:

12.4. Strogo ograničen pristup Vašim podacima za naše radnike i saradnike, koji se njima pružaju samo po potrebi i da bi se ispunile svrhe u koje se obrađuju;

12.5. Lični podaci se elektronski čuvaju u bazama podataka ili u zajedničkim mapama zaštićenim lozinkama ili sa različitim stepenom autorizacije; vrši se nadzor i zaštita od virusa; kopije i

- sigurnosne kopije kreiraju se za svrhe oporavka sistema; sistemi također vode historiju operacija s dokumenatima;
- 12.6 na lokacijama Zajedničkih kontrolora, gdje se vrši obrada Ličnih podataka, vrši se tehničko osiguranje (alarmna i sigurnosna oprema i video nadzor); zaštita od požara; a provode se i postupci fizičke kontrole pristupa;
- 12.7 radnici Kontrolora koji obrađuje Lične podatke upoznati su sa zahtjevima važećeg zakonodavstva, politikama Kontrolora i postojećim rizicima i scenarijima njihovog nastanka;
- 12.8 Informacioni sistemi za obradu podataka, uključujući Lične podatke, zasnivaju se na softveru koji se redovno revidira. U svrhu potpune sljedivosti i pravovremenog odgovora, Kontrolor vodi evidenciju s informacijama o svakom pristupu i operacijama izvedenim u vezi s Ličnim podacima. Popunjavanje zapisa je potpuno automatizovano i sastavni je dio obrade Ličnih podataka. Kontrolor je, izričitim internim pravilima, uspostavio tehničke i organizacione mjere koje se sastoje od odredbi i uslova i postupka za prikupljanje, obradu i čuvanje Ličnih podataka svojih klijenata u papirnom obliku, kao i stroga pravila za nadzor njihove usklađenosti, gdje navedeni nadzor obezbjeđuje najopsežniju zaštitu od neželjenog pristupa;
- 12.9 također je predviđena i ugovorna zaštita prema ugovorima sa nezavisnim obrađivačima podataka koji deluju u ime Kontrolora;
- 12.10 kada Vam dostavimo (ili odlučimo da Vam dostavimo) lozinku koja vam omogućava pristup određenim dijelovima Web stranice ili drugom portalu ili usluzi kojom upravljamo, takvu lozinku ste dužni čuvati u tajnosti i poštovati sve druge sigurnosne postupke o kojim Vas obavijestimo. Molimo Vas da svoju lozinku nikome ne stavite na raspolaganje.

13. KOLIKO DUGO ČUVAMO VAŠE PODATKE

- 13.1 Vaše Lične podatke obrađujemo onoliko dugo koliko je potrebno za postizanje svrhe obrade Podataka ili izvršavanje obaveza koje proizilaze iz važećeg zakona. Period čuvanja Ličnih podataka reguliše se ugovorom koji imamo s Vama, našim legitimnim interesom i/ili važećim zakonom. U slučaju kada se Vaši podaci obrađuju u više svrha, iste ćemo čuvati sve dok se ne postigne svrha koja ima najduži period obrade; ali ćemo iste prestati obrađivati za svrhe s kraćim periodom nakon isteka takvog kraćeg perioda.
- 13.2 Pristup Vašim podacima ograničavamo onim licima koji ih moraju obraditi za odgovarajuće svrhe.
- 13.3 Pod određenim okolnostima možemo zadržati Vaše lične podatke i duži period kako bismo imali tačan zapis Vaših prethodnih odnosa s nama u slučaju žalbi ili sporova ili ako opravdano vjerujemo da postoji mogućnost parnice za koju će Vaši Lični podaci biti potrebni.
- 13.4 Periodi čuvanja računaju se na osnovu naših poslovnih potreba i u skladu s važećim zakonima. Lični podaci koji više nisu potrebni se pseudonimiziraju ili anonimiziraju ili brišu/uništavaju.

14. KOLAČIĆI

- 14.1 Procesuiranje kolačića:
Kolačići su male tekstualne datoteke koje neke web stranice čuvaju na Vašem računaru ili mobilnom uređaju.
Naša Web stranica koristi kolačiće za poboljšanje performansi Vašeg pretraživača. Mi vodimo maksimalnu brigu o Vašim ličnim podacima i podacima koji se pohranjuju u kolačiće, kao i o Vašoj neometanoj obradi svih funkcionalnosti Web stranice.
- 14.2 Upravljanje kolačićima i njihovo brisanje:
Imate pravo kolačiće prihvatiti ili odbiti izmjenama u postavkama na Vaše pretraživaču. Ukoliko su kolačići onemogućeni, možda nećete moći koristiti sve interaktivne funkcije naše Web stranice. Većina trenutnih pretraživača Vam omogućava kontrolu kolačića preko sačuvanih postavki pretraživača.
- 14.3 Kolačići nam pomažu:
14.3.1 Da naša Web stranica radi u skladu sa Vašim očekivanjima;
14.3.2 Da zapamti Vaše postavke za naredne posjete;
14.3.3 Da stalno unapređuje našu Web stranicu za Vaše bolje iskustvo.
- 14.4 Mi kolačiće ne koristimo za:

- 14.4.1 prikupljanje Ličnih podataka koji se mogu identifikovati – uvijek ćemo tražiti Vaše izričito odobrenje ako ikada budemo trebali prikupiti takve podatke;
- 14.4.2 prikupljanje Vaših osjetljivih Ličnih podataka bez Vašeg izričitog pristanka.
- 14.5 Korištenje kolačića dijeli se u nekoliko kategorija:
- 14.5.1 Kolačići za funkcije web stranice:
Koristimo kolačiće da bismo poboljšali rad naše Web stranice. Na primjer, nakon što se prijavite na web lokaciju pohranjujemo podatke, tako da se ne morate ponovo prijavljivati svaki put kada posjetite neku drugu stranicu/meni u toku Vaše sesije.
Nakon što se odjavite ili zatvorite pretraživač, kolačići sesije će se izbrisati.
- 14.5.2 Analitički kolačići:
Analitički programi koriste kolačiće za prikupljanje statističkih podataka koji nam pomažu da unaprijedimo našu Web stranicu. Ako nam ne dostavite određene informacije popunjavanjem obrasca ili telefonskim pozivom, svi podaci prikupljeni u analitičkim programima pohranjuju se anonimno i mi vidimo samo općenite podatke, a ne određene pojedinačne podatke.
Primjeri uključuju:
- Kako ste došli do naše Web stranice (npr. preko pretraživača, oglasa, itd.);
 - Koje radnje izvršavate na Web stranici, npr. broj pregledanih stranica, vrijeme provedeno na stranici, na kojoj stranici ste napustili Web stranicu;
 - Koliko često se vraćate na našu Web stranicu;
 - Tehnologija koju koriste posjetitelji (npr. pretraživač, operativni sistem, uređaj itd.).
- 14.6 Za više općenitih informacija o kolačićima i kako njima upravljati, posjetite www.aboutcookies.org.
- 15. VAŠE PRAVO NA ZAŠTITU LIČNIH PODATAKA**
- 15.1 Vi imate određena prava u smislu Vaših Ličnih podataka, kao što je pravo:
- (a) da od nas zatražite da Vam dostavimo dodatne informacije o tome kako se Vaši Lični podaci koriste;
 - (b) da od nas zatražite da Vam omogućimo pristup Vašim Ličnim podacima i da Vam dostavimo njihovu kopiju;
 - (c) da primite Lične podatke koji se odnose na Vas i koje ste nam dostavili u strukturiranom, široko korištenom i mašinski čitljivom formatu i – tamo gdje je to tehnički moguće – da te podatke nesmetano prenesemo drugom Kontroloru ako je za obradu Vaših Ličnih podataka potreban Vaš pristanak ili sporazum i ista se izvodi automatizovano;
 - (d) da od nas zatražite da ažuriramo sve netačnosti u podacima koje pohranjujemo i da iste ispravimo/ažuriramo;
 - (e) da zatražite od nas da obrišemo ili anonimiziramo sve podatke o Vama za koje više nemamo pravni osnov za obradu;
 - (f) kada se obrada vrši na osnovu pristanka i u vezi s direktnim marketingom, imate pravo otkazati svoj pristanak kako bismo prestali vršiti tu određenu obradu;
 - (g) da odbijete bilo koju obradu u svrhu automatizovanog pojedinačnog donošenja odluka (uključujući profilisanje) u slučaju kada ona značajno utiče na Vas, ali imate i priliku ostvariti svoje pravo na ljudsku intervenciju od strane Kontrolora, pravo na izražavanje svojih stavova i osporavanje odluke;
 - (h) da zahtijevate od nas ograničavanje obrade Vaših podataka, npr. u toku istrage o prigovoru.
- 15.2 Postupak za ostvarivanje prava:
- 15.2.1 Možete podnijeti zahtjev za ostvarivanje Vaših prava na jedan od sljedećih načina: na licu mjesta, poštom (uključujući e-poštu), telefonom ili faksom, kako je navedeno u tački 1. gore.
- 15.2.2 Svaki Vaš podnesak, upit ili zahtjev prihvaća se s dolaznim brojem, vrši se pregled, provjeravamo Vaš identitet i pravo koje želite ostvariti, te Vam dostavljamo odgovor u

roku od 1 (jednog) mjesec od prijema istog. U složenijim slučajevima ili kod prijema više podnesaka, ovaj se period može produžiti za još 2 (dva) mjeseca, o čemu ćemo Vam dostaviti obavijest. U slučaju da postoje razlozi za odbijanje zahtjeva, takve razloge odbijanja ćemo pismeno dostaviti podnosiocu zahtjeva.

- 15.2.3 Kod ostvarivanja ovih prava postoje određene iznimke, na primjer kada je potrebno zaštititi javni interes (npr. za sprečavanje ili otkrivanje kriminala), naše interese, ili prava i slobode drugih.

Ukoliko imate bilo kakvih pitanja o obradi Vaših podataka, molimo da na kontaktirate putem naših kontakt podataka iz tačke 1. gore (od ponedjeljka do petka od 09:00h do 16:00 sati).

Ukoliko niste zadovoljni obradom Vaših podataka ili našim odgovorom kod ostvarivanja navedenih prava, imate pravo podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu ličnih podataka putem pošte na adresu Dubrovačka br. 6, 71 000 Sarajevo ili putem e-mail adrese: azlpinfo@azlp.ba. **Molimo Vas da prethodno pokušamo uzajamno riješiti sporno pitanje**, iako uvijek imate pravo kontaktirati Agenciju za zaštitu ličnih podataka u bilo kojem trenutku.

16. IZMJENE I DOPUNE LIČNIH PODATAKA I PREKID OBRADJE LIČNIH PODATAKA

- 16.1 Obavijestite nas odmah o svim promjenama i netačnostima u Vašim Ličnim podacima koji su nam dostavljeni. Na naš zahtjev, dostavite nam dokument koji dokazuje promjene u Vašim Ličnim podacima (npr. potvrda o promjeni imena).
- 16.2 Poduzimamo sve mjere da redovno provjeravamo da li su Vaši Lični podaci potpuni i tačni.

17. ZAVRŠNE ODREDBE

- 17.1 Društvo u slučaju potrebe usklađivanja sa tokovima poslovanja, ili usklađivanja sa odredbama zakona i/ili podzakonskih akata može vršiti izmjene i dopune ove Politike u skladu s važećim zakonskim i podzakonskim propisima, i u skladu sa interesima Društva. Izmjene i dopune Politike Društvo će vršiti na isti način kao što su isti i doneseni.
- 17.2 Ova Politika stupa na snagu danom donošenja, a počinju se primjenjivati 15 (petnaest) dana nakon njihovog objavljivanja na istaknutom mjestu u poslovnim prostorijama Društva i na web stranici Društva.
- 17.3 Ova Politika će biti osnov za izradu svake pojedinačne zbirke podataka Kontrolora, te osnovne informacije zbirke podataka su sadržane u skladu sa članom 13. Zakona u tekstu ove Politike, i ista se može smatrati osnovnom zbirkom podataka Društva.

Sarajevo, 05.07.2021.godine

Mikrokreditno društvo „luteCredit BH“ d.o.o. Sarajevo



Jasmin Kukuljac, Direktor

