

# Rregullat e Bankës Raiffeisen Sh.A. në Kosovë për Trajtimin e të Dhënave Personale

## 1. INFORMACIONET PERSONALE DHE PËRFITIMET NGA TO

### A. TË DHËNAT TUAJA JU BËJNË UNIK

Të dhënat tuaja personale janë ato që ju bëjnë unik dhe nëpërmjet tyre ne mund t'ju dallojmë nga të tjerët, p.sh. emri dhe mbiemri, PIN-i, adresa, punësimi dhe të ardhurat (për ata që janë më kureshtarë, lista e plotë gjendet në [Shtojca – Lista e të Dhënave Personale](#))

### B. MBLEDHJA E TË DHËNAVE

Ne i marrim të dhenat tuaja personale drejtpërdrejt nga ju (p.sh. gjatë kontraktimit të shërbimeve), nga personat që ju përfaqësojnë (p.sh. me prokurë apo të autorizuar), nga anëtarët e grupit të bankës (më shumë informacione për ne dhe anëtarët e grupit tonë gjenden në pjesën e fundit), nga regjistri kreditor kur pranojmë raportin kreditor, apo nga ndonjë bankë tjetër nëse vendosni për transferim të llogarisë.

Për shembull, gjatë kontraktimit të një marrëveshje, ne do të kërkojmë nga ju letërnjoftimin. Kjo na siguron neve, po ashtu edhe juve, se askush nuk mund të disponojë me fondet tuaja në emrin tuaj. Ne duhet të mbajmë një kopje të letërnjoftimit tuaj për t'iu vërtetuar autoriteteve kompetente që iu kemi identifikuar saktë.

### C. QASJA NË TË DHËNA

Ju mund të kërkonit qasje në të dhënat tuaja personale dhe të kërkonit apo të lejoni qasjen në këto të dhëna edhe për personat tjerë në çdo kohë. Në disa raste specifike, ne mund t'iu lejojmë qasjen edhe personave tjerë.

Ne kërkojmë nivelet më të larta edukatës, mbrojtjes dhe diskrecionit nga të gjithë personat që mund të vijnë në kontakt me të dhënat tuaja personale dhe të cilët mund të jenë të punësuar nga anëtarë tjetër të grupit (p.sh. punëtorët tonë të specializuar për llogaritjen e riskut kreditor).

Më poshtë janë paraqitur disa raste kur edhe personave tjerë iu lejohet qasja në të dhënat tuaja personale. Për shembull, kur ne duhet të lejojmë këtë në bazë të kornizës ligjore (p.sh. Banka Qendrore e Kosovës, Administrata Tatimore), kur kërkesat

biznesore e bëjnë të domosdoshme këtë (p.sh. për partnerët kontraktualë që i përpunojnë të dhënat për ne) dhe në rast të ndonjë interesi tjetër të ligjshëm.

Kjo mund të përfshijë qasjen që i lejohet anëtarëve të grupit Raiffeisen në vend dhe në shtetet anëtare të BE-së me qëllim të krijimit të bazës së përbashkët të të dhënave të klientëve, me anë të së cilës ne përmbushim interesin e përbashkët të ligjshëm të parandalimit, hetimit dhe zbulimit të mashtrimeve dhe zgjidhjes së ankesave në avantazh të të gjithë atyre që janë të përfshirë.

#### **D. RUAJTJA E "MENÇUR" E TË DHËNAVE (SMART)**

Ne i ruajmë të dhënat tuaja personale në bankën tonë në masën që është e nevojshme për arritjen e qëllimit për të cilin mbledhen apo përpunohen më tej. Pas përmbushjes së qëllimit të përpunimit, të dhënat personale fshihen shkatërrohen, bllokohen apo anonimizohen, përveç nëse parashihet ndryshe me Ligjin nr. 06/L-082 për Mbrojtjen e të Dhënave Personale dhe Rregulloren e Përgjithshme 2016/679 të BE-së për Mbrojtjen e të Dhënave (GDPR) dhe ligje tjera në fuqi.

#### **E. SHFRYTËZIMI I TË DHËNAVE SMART PËR MË SHUMË MUNDËSI TË MIRA**

Shfrytëzimi i bazave të tilla digjitale të të dhënave dhe përpunimit të avancuar automatik të të dhënave mund të rezultojë me oferta të shpejta të përshtatura – qofshin këto oferta plotësisht të reja apo ndryshime në ato ekzistuese. Prandaj, nëse jeni nga ata që dëshirojnë të marrin oferta relevante individuale të parët (p.sh. opsionin më të mirë për kredi apo rritjen optimale të mbitërheqjes), këtë mund ta keni shumë lehtë në dispozicionin tuaj. Vetëm aktivizoni pëlqimet për komunikim më të mirë (në dispozicion online dhe në degë). Aktivizimi i këtyre pëlqimeve na lejon t'ju mbrojmë juve dhe t'ju kursejmë kohën nga ofertat që ndoshta do të ishin më pak tërheqëse për ju. Këto opsione parashohin që disa grupe të klientëve (p.sh. huamarrësit e rinj) të pranojnë oferta të veçanta, apo oferta të specializuara për ta, pa e humbur rrugën në rrëmujën e opsioneve dhe ofertave tjera. Normalisht, pëlqimin mund ta kontrolloni apo tërhiqni në çdo kohë dhe për këtë gjeni detajet në paragrafin e mëposhtëm.

## **2. JU I KONTROLLONI TË DHËNAT TUAJA PERSONALE**

### **A. KONTROLLONI TË DHËNAT TUAJA**

Të gjitha të dhënat tuaja personale që ne (apo anëtarët tonë) i përpunojmë, si dhe informacionet mbi mënyrën e përpunimit dhe atë se me ndihmën e kujt i përpunojmë, janë absolutisht në dispozicionin tuaj në çdo kohë. Mënyra më e mirë për ta bërë këtë me shkrim nëpërmjet email-it [dataprotection@raiffeisenkosovo.com](mailto:dataprotection@raiffeisenkosovo.com).

Të dhënat tuaja personale mund t'ju dërgohen juve apo ndonjë personi të cilin e caktoni. Për më tepër, mund të kërkonit që nga baza jonë qendrore e të dhënave t'ju

dërgojmë të gjitha të dhënat tuaja personale që na i keni dhënë në formë digjitale apo në kopje fizike (për kopjen e parë ne i bartim shpenzimet, ndërsa të tjerat janë me pagesë), cilado që ju përshtatet më mirë. Normalisht, është përgjegjësi vetëm e juaja se si i trajtoni informacionet personale që i keni marrë nga ne.

## **B. NDRYSHONI TË DHËNAT TUAJA**

Përveç dhënies së të gjithatë dhënave tuaja personale, me kërkesën tuaj ne do të modifikojmë çfarëdo të dhëna tuaja personale (duke siguruar dokumentacionin mbështetës për saktësinë e të dhënave).

Për më tepër, me Ligjin nr. 05/L-096 për Parandalimin e Pastrimit të Parave dhe Financimit të Terrorizmit në Republikën e Kosovës, ju obligoheni që t'i përditësoni të dhënat tuaja personale në objektet e bankës kur kërkohet nga ju.

## **C. KUNDËRSHTIMI I SHFRYTËZIMIT TË TË DHËNAVE TUAJA NGA NE**

Si klient i yni, ju e keni privilegjin që ne t'ju përpunojmë dhënat tuaja në mënyrë që t'ju japim ofertën më të mirë të mundshme, më përfituese dhe në kohën më të mirë të mundshme. Megjithatë, nëse në çfarëdo kohe ndjeheni që me përpunimin e të dhënave tuaja ne i kemi shkelur të drejtat apo liritë tuaja, mos hezitoni të kundërshtoni, mundësisht me shkrim nëpërmjet: [dataprotection@raiffeisen-kosovo.com](mailto:dataprotection@raiffeisen-kosovo.com).

Nëse mendoni që përpunimi i të dhënave tuaja është i paligjshëm, ju mund të kërkonit kufizimin e përpunimit (deri sa të përcaktojmë së bashku saktësinë dhe ligjshmërinë e përpunimit) dhe kundërshtimin tuaj mund ta paraqisni edhe tek Agjencia për Mbrojtjen e të Dhënave Personale.

## **D. KËRKESA PËR FSHIRJEN E PËRHERSHME TË TË DHËNAVE TUAJA**

Të dhënat tuaja personale ju mundësojnë të pranoni më shumë nga ne. Megjithatë, është e drejtë e juaja që të kërkonit që të gjitha të dhënat tuaja të fshihen në mënyrë të përhershme. Fatkeqësisht, fshirja e përhershme e të dhënave jua mbron juve të drejtën që të merrni ofertë me relevante, të individualizuar (apo, ju i eliminoni përparësitë që i jep pëlqimi). Në këtë rast, informacionet tuaja personale do të fshihen menjëherë pas skadimit të periudhës brenda së cilës ne jemi të obliguar që t'i mbajmë të dhënat tuaja.

Në raste të jashtëzakonshme, kur një dispozitë ligjore kufizon fshirjen e përhershme të të dhënave, ne jemi të obliguar që t'i mbajmë informacionet.

### **3. TË DHËNAT TUAJA JANË TË SIGURTA**

#### **A. INFORMACIONET DHE PRAKTIKAT MË TË MIRA TË SIGURISË KIBERNETIKE**

Informacionet sigurohen duke i aplikuar praktikat më të mira të dëshmuara në industri (p.sh. enkriptimi i të dhënave, anonimizimi i të dhënave, kontrolli i qasjes, etj.). Për më tepër, qasja në informacionet tuaja iu jepet vetëm atyre punëtorëve që i përdorin ato vetëm për përmbushjen e qëllimit për të cilin përpunohen të dhënat në rend të parë (p.sh. procesim të aplikacionit, zbatim të marrëveshjes, për t'ju kuptuar më mirë juve si klient dhe për t'ju ofruar shërbim më të mirë). Të gjithë punëtorët janë të trajnuar në mbrojtjen e sigurisë së të dhënave (si dhe i dinë pasojat që ata bartin personalisht për shkeljen e rregullave tona strikte të sigurisë). Me pak fjalë, të dhënat sigurohen nga çfarëdo qasje, modifikim, fshirje e përhershme dhe përpunim i paautorizuar.

### **4. DISPOZITAT PËRFUNDIMTARE**

#### **A. KY INFORMACION ËSHTË NË DISPOZICION TË PUBLIKUT**

Të gjitha informacionet e përfshira në këtë dokument iu jepen të gjithë klientëve nga të cilët i mbledhim të dhënat, por edhe klientëve të dhënat e të cilëve i kemi marrë nga burime tjera. Të gjitha informacionet në këtë dokument janë në dispozicion në të gjitha degët e bankës dhe në ueb-faqen zyrtare.

#### **B. PËLQIMET E REJA kundrejt ATYRE PARAPRAKE**

Të gjitha pëlqimet e një klienti të marra deri më tani para hyrjes në fuqi të rregullores së re vazhdojnë të jenë të vlefshme.

#### **C. INFORMACIONET E PËRGJITHSHME DHE PËRKUFIZIMET**

Ju – Në këtë dokument ju kemi drejtuar juve si person  
Ne, Banka, RBKO – iu kemi drejtuar Bankës Raiffeisen në Kosovë Sh.A.

A keni ndonjë pyetje tjetër lidhur me të dhënat personale? Mos hezitoni të pyesni në:  
[dataprotection@raiffeisen-kosovo.com](mailto:dataprotection@raiffeisen-kosovo.com)

## Shtojca

### **LISTA DHE KATEGORITË E TË DHËNAVE PERSONALE QË PËRPUNOHEN**

#### **Të dhënat bazë personale:**

Emri dhe mbiemri, numri personal, adresa e përhershme e vendbanimit, data e lindjes, kombësia, numri i dokumentit identifikues dhe autoriteti lëshues. Informacioni mbi gjininë mbledhet sa herë që tregohet në dokumentin identifikues, përndryshe ju mund të na e ofroni atë në diskrecionin tuaj, në mënyrë që të lehtësohet komunikimi me ju. Ne e kemi për detyrë të mbledhim të dhënat bazë personale në mënyrë që të zbatojmë një kontratë ose të përpunojmë një aplikacion për lidhjen e kontratës. Kjo kërkesë përcaktohet nga rregulloret përkatëse, të tilla si: Akti kundër pastrimit të parave dhe financimit të terrorizmit, Akti i detyrimeve civile, Akti i institucioneve kreditore, Akti i procedurave përmbartimore, dhe varësisht nga natyra e marrëdhënies së caktuar biznesore, gjithashtu nga Akti i sistemit të pagesave, Akti mbi masat përmbartimore për pasuritë monetare, Akti mbi bashkëpunimin administrativ në tatime, Akti i kredisë konsumatore, Akti i kredisë konsumatore hipotekare, Akti i noterëve publikë.

#### **Të dhënat socio-demografike dhe të punësimit, të tilla si:**

Emri i lindjes (mbiemri), statusi martesor, të ardhurat e rregullta mujore, burime të tjera të të ardhurave, numri i personave të varur, kualifikimi/titulli profesional, kualifikimi profesional, të dhënat profesionale/vitet e përgjithshme të shërbimit, informacioni për banimin, vitet e banimit në adresën aktuale, shpenzimet mujore të ekonomisë familjare, punëdhënësi, lloji i punësimit. Ne mbledhim këto të dhëna për qëllime të lejimit të kredisë kur miratojmë produkte kreditore për klientët (limitet e kredisë, kreditë, kartat e kreditit etj.), në përputhje me detyrën tonë të menaxhimit të rrezikut të kredisë. Detyrimi për mbledhjen e të dhënave personale është krijuar nga një marrëveshje ndërkombëtare e njohur si Basel II. Është obligative dhe ligjërish e detyrueshme për të gjitha institucionet kreditore dhe rregullon njëvijësimin e riskut dhe kapitalit të institucioneve kreditore.

#### **Informacioni kontaktues:**

Numri i telefonit (fiks, celular), e-mail, adresë korrespondence/postare, nëse ndryshon prej adresës së banimit. Ne kërkojmë informacionin e kontaktit me qëllim të përmbushjes së detyrimeve ligjore lidhur me njoftimin e klientëve me të cilët kemi vendosur marrëdhënie kontraktuale, për shembull dërgimin e pasqyrave bankare, të depozitave ose kredive dhe dokumenteve të tjera kontraktuale, njoftimin për ndryshimet e kontratës dhe ndryshimet e termave dhe kushteve të përgjithshme, njoftimin për ekzekutimin e dështuar, negocimin e masave lehtësuese në rast të vështirësive të pagesave dhe të tjera.



**Raiffeisen  
Bank**

**Informacion lidhur me marrëdhëniet tona të biznesit, për shembull:**

Detajet lidhur me urdhërpagesat e inicuar dhe të ekzekutuara, llogaritë e pagesave, depozitat e kursimit, kreditë, kartat e kreditit, shërbimet direkte, llogaritë e kujdestarisë, kuti të sigurta të depozitave (kasaforta) dhe çdo lloj tjetër marrëdhënie biznesi.

Ne mbledhim këto të dhëna gjatë zbatimit të kontratave të lidhura dhe kryerjes së shërbimeve të nënshkruara, në përputhje me të gjitha rregulloret relevante të referuara në seksionin 1.

Historia kreditore dhe të dhënat në institucione tjera kreditore dhe financiare të marra përmes raporteve kreditore, të krijuara nga Regjistri i Kredive të Kosovës (RKK) ose ndonjë ofrues tjetër i informacionit kreditor.

Të dhënat personale të mbledhura nga individë që nuk janë konsumatorë:

Informacione përkitazi me personat e afërm (të lidhur): mbiemri, emri, data e lindjes për personat e rritur dhe viti i lindjes për të miturit, dhe lidhja familjare/marrëdhënia me konsumatorin. Ne mbledhim këto të dhëna në përputhje me ligjet përkatëse.

Të dhënat e vizitorëve në vendin e punës: mbiemri, emri, adresa, numri personal, numri i dokumentit të identifikimit dhe data e lëshimit. Këto të dhëna mblidhen për qëllime të sigurisë dhe mbrojtjes fizike.