

Politika privatnosti

verzija: 2.3

Datum važenja od: 01.09.2021.

Ova Politika privatnosti odnosi se na aplikaciju PG Servis i WEB stranicu www.pgusluga.ba.

Dokument uređuje prikupljanje i upotrebu podataka koji se na bilo koji način mogu povezati sa korisnicima PG Servisa ili usluga dostupnih na WEB stranici www.pgusluga.ba.

Korištenjem WEB i mobilne aplikacije PG Servis, kao i stranice www.pgusluga.ba, pristajete na postupke s podacima opisanim u ovoj izjavi i Uslovima korištenja *PG Servisa*.

Izjava o privatnosti

Zaštita Vaših privatnih podataka naš je prioritet i predstavlja osnovu Vašeg povjerenja u servis koji Vam nudimo.

PG Usluga d.o.o garantuje da se svi podaci koji se prikupljaju, generišu i vode u bazi podataka PG Servisa kao i na WEB stranici www.pgusluga.ba, koriste strogo namjenski, tretiraju kao povjerljivi i tajni, te se ne stavljaju na raspolaganje bilo kojem trećem licu za bilo koju svrhu, osim institucija sa eksplicitnim javnim ovlaštenjima i ovlaštenim pravnim zastupnicima PG Usluga d.o.o. i to isključivo u važećim zakonima definisanim situacijama.

PG Usluga d.o.o preuzima obavezu da preduzme sve raspoložive radnje i provjere sa ciljem zaštite svog zakonitog poslovanja i realizacije zakonitih i bezbjednih platnih transakcija kroz PG sistem.

Prikupljanje ličnih i povjerljivih podataka

PG Usluga d.o.o može prikupljati lične podatke fizičkog lica, podatke o pravnom licu ili o preduzetničkoj radnji koji su neophodni da bi se bezgotovinske platne transakcije sprovele na zakonit način, da servis nesmetano funkcioniše i da se ostvari komunikacija sa registrovanim korisnicima.

Nijedan podatak ne može biti prikupljen bez eksplicitnog pristanka korisnika i bez preciznog objašnjenja u koju svrhu će biti korišten.

PG Usluga d.o.o. se obavezuje da dosljedno poštuje pravila definisana u ovoj Politici i Uslovima korištenja PG Servisa.

Podaci o primaocima uplata

Ako se na PG sistem registrujete kao prodavac roba i usluga, tj. ako želite da servis koristite u svojstvu primaoca uplata, minimalno neophodan set podataka koji treba da obezbijedite u tu svrhu je:

- vaše ime i prezime ili naziv
- vaša puna adresa (ulica, broj, mjesto/grad)
- žiro-račun na koji želite primati uplate.

PG Usluga d.o.o. ima pravo provjere ovih podataka u referentnom registru poslovnih subjekata koji se vodi u odgovarajućoj agenciji,¹ ako se radi o pravnom licu ili preduzetničkoj radnji, odnosno kod Vaše poslovne banke, ili instituciji nadležnoj za vođenje registra fizičkih lica, ako se radi o fizičkom licu. Provjere se vrše isključivo u svrhu tačne i bezbjedne realizacije platnih transakcija kroz PG Servis.

¹ APIF, FIA i Poreska uprava Brčko Distrikta

Kada registar žiro-računa fizičkih lica bude operativan, PG Usluga ima pravo provjere dostavljenih podataka u tom registru sa istom svrhom.

Na registracionoj formi pored pomenutih, traže se još i sljedeći podaci:

- e-mail adresa (obavezan podatak), u svrhu aktivacije korisničkog naloga, komunikacije sa Vama ili korištenja u svrhu Vaše identifikacije na sistemu, ako tako odaberete,
- broj fiskalnog modula na prodajnom mjestu sa kojeg izdajete fiskalne račune (nije obavezan podatak), primjenjivo samo za poslovne subjekte koji imaju samo jedno prodajno mjesto i ukoliko žele da kao platnu referencu koriste broj fiskalnog računa,
- broj mobilnog telefona (nije obavezan podatak), ukoliko želite da putem telefona ostvarite komunikaciju sa tehničkom podrškom ili u druge svrhe.

Davanjem ovih podataka pristajete da PG Usluga d.o.o. izvrši njihovu provjeru i to:

- provjeru da li je e-mail adresa koju ste prijavili kompromitovana (tj. da li se nalazi na dostupnoj listi data breach-ova),
- provjeru da li je prijavljeni broj fiskalnog modula validan, da li je fiskalni sistem u kojem se modul nalazi fiskalizovan i da li je fiskalizovan na Vašem prodajnom mjestu (provjera se vrši kod nadležne poreske uprave),
- provjeru da li je broj mobilnog telefona aktivan i ako se radi o post-paid broju da li pripada Vama (provjera se vrši kod Vašeg mobilnog operatera).

Ukoliko se tokom provjera utvrdi bilo kakva nepravilnost ili neusaglašenost, pristajete da se Vaš korisnički nalog privremeno ili trajno suspenduje i nepravilnost prijavi nadležnim organima radi eventualnog procesuiranja odgovornih lica.

Zavisno od procjene situacije, korisnik može biti obaviješten o preduzetim mjerama odmah ili tek nakon što se u saradnji sa nadležnim organima utvrdi činjenično stanje i preduzmu odgovarajući koraci protiv zloupotreba.

Identifikacija prodavaca u PG Servis informacionom sistemu vrši se pomoću jedinstvenog korisničkog koda (JKK) koji vam je dodijeljen prilikom registracije ili e-mail adrese.

Prodavci registrovani na PG Servis kao primaoci uplata i njihova prodajna mjesta na kojima je PG Servis aktivan, mogu biti objavljeni putem WEB stranice www.pgusluga.ba, ako to odaberu.

Ukoliko se odluče da to objave na neki drugi način ili ne žele da objave iz bilo kog razloga, PG Usluga d.o.o. će poštovati takvu odluku i neće javno objavljivati tu informaciju, nego će omogućiti platnu komunikaciju isključivo unutar sistema na osnovu JKK i e-mail adrese.

Za potrebe opcije „Plaćanje računa“ korisnicima koji žele da je koriste omogućeni je korištenje šablona. Podaci koji se jednokratno unesu u šablon kombinuju se sa podacima koji se iščitavaju sa bar-kodova/QR-kodova koji se nalaze na platnim instrukcijama računa izdatih u papirnoj ili elektronskoj formi da bi se plaćanje mjesečnih ili drugih periodičnih obaveza izvršavalo maksimalno brzo i pouzdano bez ikakvog dodatnog unosa podataka ili samo sa minimalno neophodnim unosom.

Podaci koji se unose u konkretne šablone i svi neophodni detalji vezano za to objavljuju se u korisničkim uputstvima na „Download“ sekciji WEB sajta <https://pgusluga.ba>.

Podaci o primaocima uplata koji nisu prethodno registrovani u PG sistemu

PG Servis omogućava plaćanje mjesečnih računa davaocima usluga koji ispostavljaju mjesečne, kvartalne i druge periodične račune i druge vidove obaveza, kao što su javna i privatna komunalna preduzeća, državne institucije i sl.

Administratori PG Servisa otvaraju novi tip računa za plaćanje i unose podatke neophodne za realizaciju platne transakcije mjesečnih računa i to:

- naziv davaoca usluge/subjekta koji ispostavlja račune ili druge vidove obaveza
- puna adresa subjekta koji izdaje računa (ulica, broj, mjesto/grad)
- broj žiro-računa na koji će se vršiti plaćanja mjesečnih računa i informacije o banci u kojoj je račun otvoren²
- iznos naknade za realizaciju plaćanja
- (opciono) informacije o bar-kodu ili QR kodu kao pomoćnom sredstvu za lakše plaćanje računa, uključujući i informacije neophodne za uspješno dekodiranje tih kodova.

Podaci koji se unose pri otvaranju novog tipa računa, prikupljeni su sa primjerka računa koji se plaća, služe za brzo i tačno izvršavanje konkretnog plaćanja, a odgovornost za njihovu tačnost i ažurnost snosi „PG Usluga“ d.o.o.

Podaci o uplatiocima

Ako se na PG Servis registrujete kao kupac, odnosno uplatilac³ moguće su sljedeće situacije:

- registruje se fizičko lice državljanin BiH,
- registruje se strano fizičko lice,
- registruje se preduzetnička radnja, rezident BiH,
- registruje se pravno lice, rezident BiH.

Za registraciju kupca neophodna je samo e-mail adresa, a prilikom prvog dopunjavanja korisničkog PG računa ili u komunikaciji prije aktiviranja korisničkog naloga može biti zatražen i:

- broj Vaše lične karte (ako ste fizičko lice državljanin BiH),
- broj Vašeg pasoša (ako ste strano fizičko lice),
- broj Vašeg rješenja o registraciji, JIB i naziv, ako se registruje pravno lice ili preduzetnička radnja
- broj kontakt telefona (na registracionoj formi trenutno nije obavezan podatak za unos).

Broj Vaše lične karte se koristi za validaciju od strane izdavaoca i to:

- da je broj lične karte validan,
- da je lična karta važeća,
- da lična karta ne pripada licu koje predstavlja bezbjednosni rizik (član kriminalne grupe, lice osumnjičeno za terorizam).

Ukoliko su svi prethodno pomenuti uslovi ispunjeni, Vaša registracija će biti važeća. Ukoliko bilo koji od uslova ne bude ispunjen, registracija će biti suspendovana.

² Ukoliko postoji više žiro-računa na koji se ravnopravno mogu vršiti plaćanja, diskreciono pravo „PG Usluga“ d.o.o. je na koji račun će se plaćanja vršiti.

³ Naravno, moguće je da se registrujete i kao prodavac i kao kupac.

Na isti način postupiće se i sa registracijom pravnih lica i preduzetničkih radnji, na osnovu podataka koji budu prikupljeni tokom registracije.

Kad su u pitanju strana fizička lica, broj pasoša može biti prosljeđen MUP-u Republike Srpske radi evidentiranja i provjera u Interpolovim evidencijama. Od stranog lica pored broja pasoša mogu biti zatraženi i drugi lični podaci, a to su:

- ime i prezime,
- tačna adresa boravišta (ulica, broj, poštanski broj, grad/mjesto),
- država koja je izdala pasoš,
- datum važenja pasoša.

Kupci, odnosno uplatioci, rezidenti Bosne i Hercegovine se u sistemu identifikuju samo pomoću jedinstvenog korisničkog koda (JKK) i e-mail adrese, osim pri plaćanju mjesečnih računa kada u šablon konkretnog tipa računa moraju da unesu korisnički kod ili svoje lične podatke na osnovu kojih primalac uplata može da identifikuje o kome se radi⁴.

PG Usluga d.o.o. se obavezuje da sve podatke čuva od neovlaštenog pristupa trećih lica i da ih ne koristi ni u koje druge svrhe osim provođenja platnih transakcija, provjere tačnosti i eventualne forenzike ukoliko se za tim ukaže potreba.

PG Usluga d.o.o. ove podatke može staviti na raspolaganje institucijama sa eksplicitnim javnim ovlaštenjima i to isključivo u važećim zakonima definisanim situacijama i svojim pravnim zastupnicima u slučaju eventualnog spora sa korisnikom PG Servisa ili WEB stranice www.pgusluga.ba.

Podaci o transakcijama

Za svaku konkretnu transakciju neophodno je definisati svrhu uplate, što se u PG sistemu automatski popunjava ili ručno unosi tokom neposredne platne komunikacije dvije strane učesnice u platnoj transakciji.

Podaci o iznosu i predmetu transakcije, tj. o platnoj referenci se međusobno razmjenjuju tokom same komunikacije i predstavljaju osnovu za kreiranje validnih platnih transakcija koji se sigurnim kanalom prosljeđuju u postojeći sistem platnog prometa u zemlji.

Na generisanim platnim nalogima PG Usluga d.o.o. je uvijek uplatilac konkretne transakcije koju izvršava u ime i za račun svojih korisnika kupaca.

Samo transakcije koje su odobrene kroz PG sistem se izvršavaju u sistemu platnog prometa.

Podaci u bazi podataka se vode na takav način da je obezbijeđena njihova maksimalna bezbjednost i privatnost.

Podaci o Vašim uređajima i pretraživanju

PG Usluga d.o.o. može prikupljati informacije o Vašem hardveru i softveru automatski.

Ti podaci mogu uključivati: Vašu IP adresu, vrstu internet pretraživača, imena domena, vrijeme pristupa i WEB adrese sa kojih je vršen pristup.

Te se informacije koriste za rad servisa, eventualnu forenziku, održavanje kvaliteta servisa i kreiranje statistika o korištenju PG Servisa i WEB stranice www.pgusluga.ba.

⁴ Ukoliko su pomenuti podaci sadržani u QR kodu ili bar kodu koji se očitava prilikom plaćanja računa, nije neophodno da se ti podaci unesu na šablonu tipa računa.

PG Usluga d.o.o. može pratiti i bilježiti stranice koje posjetioci WEB stranice www.pgusluga.ba posjećuju, kako bi utvrdilo koje su usluge najpopularnije.

Ovi se podaci koriste za unapređenje sadržaja WEB stranice www.pgusluga.ba i kreiranje i prezentovanje sadržaja prilagođenih Vašim interesovanjima.

Upotreba „kolačića“

WEB stranica www.pgusluga.ba može upotrebljavati "kolačiće" kako bi Vam pomogla u personalizaciji Vašeg online iskustva.

„Kolačić“ je tekstualna datoteka koju na Vaš hard disk postavlja WEB server.

„Kolačići“ se ne mogu koristiti za pokretanje programa, uključujući i maliciozne (virusi, trojanci, malware, ransomware i sl.) na Vaš uređaj.

„Kolačić“ Vam je jedinstveno dodijeljen i može ih čitati samo WEB server u domenu koji Vam je „kolačić“ izdao.

Imate mogućnost prihvatanja ili odbijanja „kolačića“.

Većina WEB pretraživača automatski prihvata „kolačiće“, ali takve postavke možete izmijeniti tako da „kolačiće“ odbija, ako želite.

Međutim, to utiče na interaktivnost WEB sadržaja koji koristite.

Odgovornost za javno dostupne podatke

Vodite računa o tome da ako otkrijete lične ili povjerljive podatke putem javno dostupnih servisa na WEB stranici www.pgusluga.ba, te podatke mogu prikupiti i koristiti druga lica.

PG Usluga d.o.o Vas podstiče da proučite izjave ili politike privatnosti web lokacija koje su linkovima povezane sa WEB stranicom www.pgusluga.ba kako biste razumjeli na koji način te WEB stranice prikupljaju, koriste i dijele Vaše podatke.

PG Usluga d.o.o ne snosi odgovornost za izjave i politike privatnosti ili druge sadržaje na WEB stranicama izvan WEB stranice www.pgusluga.ba.

Oglašavanje i reklamiranje

PG Usluga d.o.o. neće stavljati na raspolaganje bilo koji pojedinačni podatak vezan za svoje korisnike reklamnim agencijama ili drugim subjektima koji bi ih koristili radi analize korisničkog ponašanja, navika i slično, u svrhu reklamiranja bilo kojeg proizvoda ili usluge.

Vaš korisnički kod će biti dostavljan u izvještajima o provedenim transakcijama koji se generišu i redovno dostavljaju prodavcima, ali ne i Vaši lični podaci. Izuzetak su situacije kada kupac eventualno pokuša zloupotrebu sistema.

PG Usluga d.o.o. zadržava pravo da vrši različite analize za sopstvene potrebe i da sa drugim subjektima dijeli rezultate takvih analiza (kao zbirne i statističke podatke) ukoliko u tome pronade sopstveni poslovni interes.

Ukoliko ste zainteresovani za razvoj funkcionalnosti PG Servisa ili aktuelnosti iz domena e-ekonomije i e-uprave, na raspolaganju Vam je naš newsletter servis na koji se možete pretplatiti, ali u svakom momentu i otkazati tu pretplatu. Ovaj servis je besplatan.

PG Usluga d.o.o. može uz naknadu ili bez naknade na svojoj WEB stranici ustupiti prostor drugim kompanijama za oglašavanje ukoliko se radi o proizvodima i uslugama koji svojim kvalitetima i drugim karakteristikama zavrđuju Vašu pažnju.

Naša politika je da ne dozvolimo da se na WEB stranici www.pgusluga.ba nude robe i usluge koje ni sami ne bismo rado koristili.

U slučaju da korisnik PG Servisa ili WEB stranice www.pgusluga.ba ima bilo kakav prijedlog, sugestiju ili drugu potrebu da kontaktira nekoga iz PG Usluga d.o.o., to može uraditi putem objavljenih kanala komunikacije na www.pgusluga.ba/kontakt/.

Anketiranje

PG Usluga d.o.o. je izuzetno zainteresovano za povratne informacije od svojih korisnika i zbog toga će na WEB stranici www.pgusluga.ba i profilima na društvenim mrežama biti raspoložive online ankete sa ciljem unapređenja PG Servisa i njegovog prilagođavanja Vašim potrebama.

Ankete mogu biti realizovane i u druge svrhe, npr. ankete vezane za Vaš stav o razvoju internet servisa u BiH, Vašim potrebama koje se mogu zadovoljiti nekim novim e-servisima i sl.

Drugi vidovi komercijalnih anketa neće biti prisutni na WEB stranici www.pgusluga.ba.

Bezbjednost Vaših podataka

PG Usluga d.o.o. štiti Vaše podatke od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili otkrivanja.

Prenos podataka o platnim transakcijama i bezbjednosne provjere se vrše enkriptovanim komunikacionim kanalima.

Komunikacija sa WEB stranicom www.pgusluga.ba zaštićuje se korištenjem Secure Sockets Layer (SSL) komunikacionog protokola.

PG Usluga d.o.o. će otkriti Vaše lične i povjerljive podatke, bez prethodne najave, samo ako je to zakonska obaveza ili u dobroj vjeri da je potrebno poduzeti mjere:

- a) u skladu sa zakonskim propisima ili u skladu s pravnim postupkom kojim se štite interesi PG Usluga d.o.o.;
- b) radi zaštite i odbrane prava ili imovine PG Usluga d.o.o.;
- c) djelovanje u hitnim okolnostima radi zaštite bezbjednosti korisnika PG Servisa, odnosno javnosti.

Nijedan od ovih instrumenata neće biti zloupotrebljavan i biće korišten samo kao krajnja mjera.

Maloljetna lica

Maloljetna lica se ne mogu registrovati kao korisnici PG Servisa. Ukoliko takva lica imaju potrebu za korištenjem PG Servisa to mogu u njihovo ime učiniti njihovi roditelji ili staratelji.

Isto se odnosi i na korištenje servisa dostupnih na WEB stranici www.pgusluga.ba.

Tekstualni, audio i video sadržaji na WEB stranici www.pgusluga.ba ne sadrže informacije štetne za bilo koji uzrast i mogu se koristiti bez ograničenja.

Promjene Politike privatnosti

Na svakoj objavljenoj verziji Politike privatnosti naznačena je verzija i datum početka njenog važenja.

U Download sekciji na WEB lokaciji www.pgusluga.ba uvijek je dostupna aktuelna verzija Politike privatnosti, kao i sve druge verzije koje su bile aktuelne u određenom periodu.

PG Usluga d.o.o. će po potrebi povremeno ažurirati ovaj dokument, naročito u slučaju dodatnih sugestija korisnika PG Servisa i www.pgusluga.ba.

PG Usluga d.o.o. Vas podstiče da Politiku privatnosti dobro proučite i u slučaju izmjene da se upoznate sa svim izmjenama i dopunama kako biste bili informisani o tome kako se štite Vaši podaci.

Vaš PG Servis tim