

Globalna obavijest o privatnosti tvrtke Visa

Datum stupanja na snagu: 3. lipnja 2020.


Vizija tvrtke Visa je da vam pružimo najbolji način plaćanja. Mi djelujemo u jednoj od najvećih svjetskih platnih mreža i znamo da moramo pružiti najsigurnije i najjednostavnije iskustvo plaćanja. Poštovanje vaše privatnosti je naša glavna misija. Visa ima Globalni program privatnosti koji će vam zajamčiti da se s vašim podacima pravilno postupa i da su vaši osobni podaci zaštićeni. Naš program privatnosti odražava osjetljivost osobnih, financijskih i drugih podataka koje obrađujemo. To također odražava zahtjeve zakona o privatnosti u svim državama u kojima Visa posluje.

Kao globalna tvrtka za tehnologiju plaćanja, Visa ispunjava mnoge uloge. Kad djelujemo kao pružatelj usluga za izdavatelje Visa kartica i trgovce, prikupljamo i koristimo osobne podatke samo u skladu s ugovorima s našim klijentima. Ako imate pitanja o tome kako te tvrtke postupaju s vašim osobnim podacima ili želite iskoristiti svoja prava, obratite im se izravno. Na primjer, ako ste se s financijskom institucijom ili trgovcem prijavili za povrat uplate u gotovini ili ponude za vjernost, kontaktirajte tu tvrtku za više informacija.

Ova Obavijest o privatnosti objašnjava kako Visa Inc. i njezine podružnice¹ prikupljaju, koriste i otkrivaju osobne podatke. Neke Visa tvrtke i usluge imaju različite obavijesti o privatnosti koje se daju kada ih upotrebljavate. Imamo i sljedeće dodatne obavijesti o privatnosti koje pružaju dodatne informacije u skladu sa zakonom. Saznajte više i iskoristite mogućnosti odabira privatnosti u našem [Centru za privatnost](#).

Osobni podaci

Osobni podaci su sve informacije koje možemo upotrijebiti za prepoznavanje, lociranje ili kontakt s vama, kao i druge povezane informacije. Oni također uključuju i druge informacije koje mogu biti povezane s vašim osobnim podacima. Prikupljamo nekoliko vrsta osobnih podataka, uključujući:

- **Podaci o kartičnim transakcijama** koji nam omogućuju rad s uslugom VisaNet, mrežama elektroničkog plaćanja te pružanje usluga plaćanja. Kada koristite Visa karticu (ili drugi platni proizvod), mi dobivamo datum, vrijeme, lokaciju i iznos transakcije i podatke o trgovcu. Možda ćemo dobivati i druge financijske podatke prilikom obrade transakcija i pružanja usluga našim klijentima. Primjerice, kada se prijavite za korištenje rješenja za sigurnu odjavu Visa (kao što je  Visa), također možemo prikupiti dodatne informacije o platnoj kartici s kojom kupujete, kao što su datum isteka i sigurnosni kôd (npr. CVV2 vaše platne kartice) te vašu adresu za naplatu.
- **Podatke za kontakt** koji omogućuju komunikaciju s vama, kao što su vaše ime i prezime, korisničko ime, poštanska adresa, telefonski broj, adresa e-pošte ili imena profila na društvenim mrežama.
- **Podaci o odnosu** koji pomažu u poslovanju s vama, kao što su preferencije prilikom kupnje i plaćanja i drugi podaci koji nam mogu pomoći da vas razumijemo i ponudimo prilagođeni sadržaj i ponude.
- Informacije o vašim interakcijama s tvrtkom Visa, **kao što su podaci prikupljeni kada:**
 - Koristite naše proizvode, usluge, mrežne stranice ili aplikacije, uključujući podatke prikupljene pomoću [kolačića](#) i drugih tehnologija, što može uključivati podatke o geolokaciji, povijest pregledavanja i druge informacije dostupne putem digitalnih interakcija
 - komunicirate s nama, npr. kada se obraćate našim centrima za korisničku službu, uključujući snimke poziva u svrhu poboljšanja kvalitete i obuke

¹ Podružnice tvrtke Visa tvrtke su koje izravno ili neizravno kontrolira Visa USA Inc. ili njezina matična tvrtka Visa Inc. preko vlasništva, primjerice, Visa International Service Association, Visa Worldwide Pte. Limited, Visa Canada Corporation, Visa International Servicios de Pago España, S.R.L., Visa Europe Limited, Visa do Brasil Empreendimentos Ltda, CyberSource Corporation i Verifi, Inc.

- sudjelujete u promocijama ili programima
- Posjetite događaje koje sponzorira Visa, poput informacija u vezi s putovanjima za vas i svih pratitelja i informacija prikupljenih na događajima, kao što su fotografije ili videozapisi
- prijavljujete ili odjavljujete iz marketinških aktivnosti ili drugih izbora

Kako prikupljamo osobne podatke

Podatke o kartičnim transakcijama i druge financijske informacije primamo od vašeg izdavača platne kartice i trgovca, stjecatelja i drugih trećih strana tijekom svake upotrebe platnog proizvoda s Visa brendom. Možda ćemo dobiti dodatne informacije od digitalnih novčanika treće stranice i trgovaca prilikom kupnje putem interneta ili od naših klijenata kada im pružamo usluge.

Osobne podatke prikupljamo kada se prijavljujete za ponude ili programe vjernosti kod naših podružnica ili klijenata. Na primjer, ako se prijavite za primanje povrata u gotovini ili ponuda povezanih s karticama, obradit ćemo podatke o kartičnim transakcijama i ostale osobne podatke kako bismo vam omogućili primanje kredita i nagrada.

Mi možemo prikupiti osobne podatke izravno od vas ili treće strane mogu prikupljati osobne podatke od vas u naše ime. Na primjer, možete nas kontaktirati, prijaviti se za promociju, prijaviti za primanje poruka od nas, sudjelovati u događaju koji sponzorira Visa ili upisati se u sigurne programe plaćanja (kao što je Visa Checkout ili kliknite za plaćanje Visom (☞)² ili biometrijske programe plaćanja.

Informacije prikupljamo kada posjetite naše mrežne stranice, koristite naše aplikacije ili sudjelujete s našim e-porukama ili oglasima. Saznajte više u našoj [Obavijesti o kolačićima](#). Također možemo zabilježiti karakteristike uređaja poput vremena pritiska tipke da bismo mogli prepoznati valjane transakcije i potvrditi vaš identitet. Možemo prikupljati informacije koje javno objavljujete na društvenim mrežama.

Informacije o vama možemo dobiti i od brokera podataka koji nam pomažu unaprijediti naše zapise s demografskim podacima i javnim zapisima. Na primjer, možemo dobiti primiti podatke o vašim osobnim karakteristikama ili karakteristikama kućanstva, kao što su vaša procijenjena dob ili dohodak vašeg kućanstva.

U svim slučajevima, informacije koje prikupljamo podliježu važećim zakonima i izborima koje ste možda koristili.

Kako upotrebljavamo osobne podatke

Vaše osobne podatke koristimo da bismo:

- Za upravljanje mrežama za elektronsko plaćanje tvrtke Visa,³ omogućavanje vaših platnih transakcija i za povezane svrhe, kao što su autentikacija, rješavanje sporova, sprječavanje prevare i sigurnost.
- pružali vam proizvode, usluge, programe, ponude ili informacije koje zatražite od tvrtke Visa i u povezane svrhe, kao što su određivanje podobnosti te usluge za korisnika.
- pružali usluge našim klijentima. Na primjer, ako se prijavite u program izdavatelja kartice ili lojalnosti trgovca, obradit ćemo podatke o transakciji kartice kako bismo izračunali iznos vaše nagrade i pružili vam ciljane ponude klijenta.
- Koristite Visa Checkout ili kliknite za plaćanje Visom (☞), uključujući upisivanje u rješenje, kako bismo vam omogućili da budete prijavljeni na svojem uređaju (ako ste to odabrali), kako biste mogli izvršiti plaćanje pomoću rješenja i preuzeti druge digitalne novčanike (ako ste se odlučili za to) te za sudjelovanje u programima koji se odnose na vašu upotrebu rješenja.

² Ikona ☞ je zaštitni znak koji je u vlasništvu i koristi se uz dopuštenje tvrtke EMVCo, LLC.

³ To uključuje naše temeljne aktivnosti obrade, kao što su autorizacija, brisanje i plaćanje transakcija te tokenizacija.

- upravljali anketama, programima vjernosti, lutrijama, natjecanjima i događajima.
- dostavili vam marketinške komunikacije, personalizirane ponude i oglase temeljene na interesu na temelju vašeg izbora.
- razumjeli kako vi i drugi koristite naše proizvode za analitiku i modeliranje, u svrhu stvaranja poslovne inteligencije i uvida i razumijevanja gospodarskih trendova.
- stvarali depersonalizirane, deidentificirane, anonimizirane ili agregirane skupove podataka koji se upotrebljavaju za razvoj proizvoda i pružanje usluga savjetovanja klijentima.
- za usko povezane svrhe, kao što su obrada plaćanja i upravljanje financijskim računima, upravljanje ugovorima, administriranje mrežnih stranica, kontinuitet poslovanja i oporavak od katastrofa, sigurnost i sprječavanje prevare, korporativno upravljanje, izvješćivanje i zakonska usklađenost,

Napominjemo da također možemo upotrebljavati i otkrivati informacije kojima vas se ne može osobno identificirati. Na primjer, možemo objaviti izvješća koji sadrže agregirane ili statističke podatke, kao što su izvješća koja prikazuju trendove opće upotrebe platnih kartica. Ta izvješća ne sadrže nikakve osobne podatke.

Visa rješenja za oglašavanje (VAS)

U Sjedinjenim Američkim Državama Visa poboljšava i koristi podatke o kartičnim transakcijama za VAS, paket podataka o agregiranim podacima koji našim klijentima omogućuju poboljšanje njihovih marketinških nastojanja, kao što su mjerenje učinkovitosti njihovih reklamnih kampanja ili prepoznavanje publike za njihove kampanje. VAS proizvodi ne otkrivaju osobne podatke. Na primjer, marketinško izvješće koje VAS može pokazati našim klijentima pokazuje da potrošači na nekom zemljopisnom području imaju veću potrošnju u trgovinama auto dijelova nego potrošači u nekom drugom zemljopisnom području.

Vlasnici američkih kartica mogu se [izuzeti iz Visa programa koristeći podatke svoje transakcijske kartice za VAS](#). Izuzećem nas nećete zaustaviti pri upotrebi podataka u drugim oblicima poslovanja tvrtke Visa, uključujući tamo gdje je njihova upotreba nužna za poslovanje koje zahtijeva zakon ili u svrhu dizajna i rada s drugim proizvodima i uslugama koji nisu povezani sa VAS-om.

Zašto se osobni podaci otkrivaju drugima

Vaše osobne podatke možemo otkrivati sljedećima:

- izdavatelju vaše Visa kartice (ili platnog proizvoda)
- trgovcima, financijskim institucijama i trećim stranama prema potrebi kako bi omogućili vaša plaćanja, upravljali našom platnom mrežom, podržavali Visino sigurno iskustvo plaćanja (ako je primjenjivo), upravljali rješavanjem prijevara, usklađenosti i pritužbama te u slične svrhe (kao što je istraživanje spornih naplata)
- našim povezanim društvima, koja mogu koristiti vaše podatke samo u svrhe opisane u ovoj Obavijesti,
- našim pružateljima usluga koji koriste vaše informacije za pružanje usluga i obvezni su ih zaštititi

Uz vašu suglasnost, vaše informacije možemo otkriti trgovcima, mrežama za nagrade i drugim partnerima, primjerice kada se uključite u naš zajednički ili promidžbeni program. U nekim slučajevima Visa posluje kao pružatelj usluga tvrtkama koje nude programe povrata u gotovini i nagradni program, a informacije o vama i vašim platnim transakcijama možemo otkriti na temelju suglasnosti koju ste dali toj tvrtki kako bismo joj omogućili dodjelu nagrada. Na primjer, ako se prijavite za primanje ponuda od putničkih partnera preko tvrtke Visa, možemo dijeliti vaše osobne podatke s tim partnerima zbog rada programa, kako bismo potvrdili preporuke, izmjerili uspješnost takvih promocija.

Vaše podatke možemo dijeliti s drugim trećim stranama, ako je to zakonom dopušteno, primjerice kada prodajemo ili prenosimo poslovnu imovinu, provodimo svoje ugovore, štitimo svoju imovinu ili prava te imovinu ili sigurnost drugih, ili kada je nam je to potrebno u svrhu revizije, usklađenost i korporativnog upravljanja.

Otkrit ćemo i osobne podatke kad to bude potrebno prema zakonu, kao što je odgovor na sudski poziv, uključujući agencije za provedbu zakona, regulatorne agencije i sudove u Sjedinjenim Američkim Državama i drugim državama u kojima poslujemo.

Online privatnost

Kada posjetite našu mrežnu stranicu, upotrebljavate naše mobilne aplikacije ili sudjelujete u našim online oglasima ili e-pošti, prikupljamo određene informacije na automatiziran način, pomoću tehnologija kao što su kolačići, pikselne oznake, alati za analizu preglednika, dnevnicu poslužitelja i web-orijentiri.

U nekim se slučajevima informacije koje prikupljamo koriste samo na način koji se ne može prepoznati. Na primjer, upotrebljavamo podatke koje prikupljamo o svim korisnicima mrežne stranice kako bismo optimizirali naše mrežne stranice i razumjeli obrasce prometa na mrežnoj stranici. Ne koristimo ove podatke za profiliranje ili ciljanje oglasa.

U drugim slučajevima te podatke možemo upotrebljavati na prepoznatljiv način. Na primjer, možemo provjeriti autentičnost vašeg identiteta ili uređaj, isporučiti personalizirani sadržaj ili koristiti informacije za analizu, otkrivanje prevara i sigurnost. Informacije možemo koristiti i za mrežno ciljanje oglasa. Naša [Obavijest o kolačićima](#) pruža više informacija o tehnologijama za online prikupljanje podataka i o vašim izborima.

Kao što je opisano u našoj [Obavijesti o kolačićima](#), imamo odnose i s oglašivačkim tvrtkama trećih strana. Te treće strane mogu pratiti vas, vaš preglednik ili uređaj na raznim mrežnim stranicama i aplikacijama.

Podložnom vašim postavkama, možemo postaviti kolačiće ili oznake na vaše računalo kad posjetite našu mrežnu stranicu kako bismo vam mogli prikazivati ciljane reklame na drugim mrežnim mjestima. Upotreba vaših podataka od strane ovih tvrtki podliježe njihovim pravilima o privatnosti.

Mnoge mrežne stanice tvrtke Visa postavljaju marketinške, personalizacijske i oglasne kolačiće samo ako izričito prihvatite te kolačiće klikom na „Prihvati sve kolačiće” prilikom prvog posjeta takvoj mrežnoj stranici. Naša [Obavijest o kolačićima](#) objašnjava kako upravljati vašim postavkama i kako onemogućiti prethodno prihvaćene kolačiće.

Naše mrežne stranice vam mogu omogućiti interakciju s nama i drugima putem platformi društvenih mreža. Prikupljamo informacije s ovih platformi koliko nam to dopuštaju zakonski uvjeti mrežnih stranica. Možemo vam prikazivati oglase temeljene na vašim interesima dok koristite te platforme. Platforme nam omogućavaju personalizirati oglase koje vam prikazujemo i pružaju uvid u pojedince koji se reaguju na oglase koje postavljamo.

Mobilne aplikacije

Kada preuzmete naše mobilne aplikacije, možete nam omogućiti da dobijemo preciznu lokaciju s vašeg mobilnog uređaja. Upotrebljavamo te informacije kako bismo vam pružili personalizirani sadržaj i u svrhe analize. Također možemo ponuditi automatske („push”) obavijesti. Push obavijesti ćemo slati samo ako se odlučite za primanje istih. Ne morate nam pružiti podatke o lokaciji ni omogućiti push obavijesti da biste upotrebljavali naše mobilne aplikacije.

Vaši izbori i prava na privatnost

Centar za privatnost: Visa vam nudi različite izbore o tome kako upotrebljavamo vaše podatke. Nudimo vam i

izbor načina za komunikaciju s vama. Naš [Centar za privatnost](#) objašnjava kako koristiti te izbore.

Poštujemo vaša prava na pristup i ispravljanje podataka i vaš zahtjev da podatke izbrišemo ako nam više nisu potrebni u poslovne svrhe. Ako imate online račun kod tvrtke Visa, možete se prijaviti na svoj račun za pristup, ažuriranje i brisanje osobnih podataka. Možete nam poslati zahtjeve i putem [Centra za privatnost](#) ili [nam se obratiti](#) za pomoć.

Iz sigurnosnih razloga i radi sprječavanja neovlaštenog otkrivanja osobnih podataka, vlasnici kartica trebaju kontaktirati izdavača platnih kartica kako bi pristupili njihovim podacima o kartičnoj transakciji. Time se osigurava da se pristup informacijama pruža samo ovlaštenim pojedincima, u skladu s postupcima provjere izdavatelja.

Osim toga, ako imate pitanja o tome kako vaš izdavatelj kartice, trgovci ili mreže nagrađivanja obrađuju vaše osobne podatke, provjerite obavijesti o privatnosti koje su vam dostavile te tvrtke i obratite im se izravno za pomoć u vezi svih zahtjeva za privatnošću. Kada Visa djeluje kao pružatelj usluga (drugi naziv: obrađivač podataka) za naše klijente, vaše podatke obrađujemo samo prema uputama našeg klijenta kako bismo pružili usluge i za druge odgovarajuće svrhe, kao što su vođenje evidencije te sukladnost. Oslanjamo se na to da će vam naši klijenti dostaviti odgovarajuće obavijesti o privatnosti kako biste upravljali svojim pravima o privatnosti.

Visa rješenja za oglašavanje (VAS): U Sjedinjenim Državama Visa poboljšava i koristi podatke o transakcijama s karticama za VAS, paket podataka o agregiranim podacima koji našim klijentima omogućuju poboljšanje njihovih marketinških napora, kao što su mjerenje učinkovitosti njihovih reklamnih kampanja ili prepoznavanje publike za njihove kampanje. VAS proizvodi ne otkrivaju osobne podatke. Na primjer, marketinško izvješće koje VAS može pokazati našim klijentima pokazuje da potrošači na nekom zemljopisnom području imaju veću potrošnju u trgovinama auto dijelova nego potrošači u nekom drugom zemljopisnom području.

Vlasnici američkih kartica mogu se [izuzeti iz Visa programa koristeći podatke svoje transakcijske kartice za VAS](#). Izuzećem nas nećete zaustaviti pri upotrebi podataka u drugim oblicima poslovanja tvrtke Visa, uključujući tamo gdje je njihova upotreba nužna za poslovanje koje zahtijeva zakon ili u svrhu dizajna i rada s drugim proizvodima i uslugama koji nisu povezani sa VAS-om.

Dodatna obavijest o privatnosti: Stanovnici nekih država imaju dodatna prava na privatnost. Informacije o tim pravima nalaze se u dodatnim obavijestima o privatnosti koje su objavljene u [Centru za privatnost](#).

Međunarodni prijenosi

Visa ima sjedište u Sjedinjenim Američkim Državama i ima podružnice i pružatelje usluga širom svijeta. Vaši osobni podaci mogu se prenositi u druge zemlje koje ne moraju imati slične zakone o privatnosti ili zaštititi podataka. Međutim, uvijek ćemo zaštititi vaše osobne podatke kao što je opisano u Obavijesti o privatnosti, bez obzira na to gdje su pohranjeni.

Sigurnost informacija i zadržavanje podataka

Upotrebljavamo fizičke, tehničke, organizacijske i administrativne zaštitne mjere kako bismo zaštitili vaše osobne podatke od neovlaštenog pristupa ili gubitka. Na primjer, koristimo šifriranje i druge alate za zaštitu osjetljivih podataka. Vaše osobne podatke zadržavamo prema potrebi, za gore navedene svrhe i u skladu sa zakonskim dopuštenjima.

Politike privatnosti trećih strana

Ova Obavijest o privatnosti objašnjava kako društvo Visa Inc. i povezana društva postupaju s vašim osobnim podacima. Pročitajte i obavijest o privatnosti koju ste dobili od izdavatelja Visa kartice kako biste saznali kako ta tvrtka postupa s vašim podacima. Osim toga, ako sudjelujete u ponudama ili promocijama, prije prijave pročitajte obavijesti o privatnosti trgovca ili mreže za nagrade.

Platforme društvenih mreža i druge mrežne stranice kojima se može pristupiti putem mrežnih stanica tvrtke Visa također imaju vlastitu politiku privatnosti. Preporučujemo vam da pročitate obavijesti o privatnosti na ovoj mrežnoj stranici prije nego im dostavite svoje informacije.

Kandidati za posao

Ako ste se prijavili za posao u tvrtki Visa, osobni podaci u vašoj prijavi koristit će se i čuvati u svrhu zapošljavanja, usklađenosti i drugih uobičajenih potreba ljudskih resursa. [Obratite nam se](#) za više informacija o našem HR programu zaštite privatnosti.

Podaci o djeci

Platforme tvrtke Visa nisu usmjerene prema djeci i Visa samo prikuplja podatke od djece ako je to dopušteno zakonom. Na primjer, možemo prikupljati podatke od djece starije od 16 godina kojima je zakonom dopušteno komuniciranje s tvrtkom Visa ili ako imamo odgovarajuću suglasnost, npr. ako djeca sudjeluju u sponzoriranim događajima s odraslim osobama koje sponzorira tvrtka Visa. Smatrate li da neprimjereno obrađujemo informacije o djetetu, [obratite nam se](#).

Izmjene ove Obavijesti o privatnosti

Možemo povremeno ažurirati ovu Obavijest o privatnosti. Objavit ćemo upozorenje putem interneta ako su promjene bitne. Ako će promjene bitno utjecati na način na koji koristimo identificirajuće podatke koje smo već prikupili, obavijestit ćemo vas.

Kako kontaktirati Ured za privatnost tvrtke Visa

Ako imate pitanja ili komentare o našim praksama privatnosti ili želite pomoć pri ostvarivanju svojih prava, obratite nam se. Možete:

- Poslati e-poštu na adresu privacy@visa.com
Nemojte u poruke e-pošte uključiti osjetljive podatke poput broja računa.
- Pošaljite nam pismo:
Visa Global Privacy Office 900 Metro Center Blvd.
Foster City, CA 94404