

OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA (temeljem čl. 13 i 14 Opće Uredbe o zaštiti podataka)

Ova obavijest pojašnjava način na koji Addiko Bank d.d. obrađuje vaše osobne podatke prilikom podnošenja zahtjeva za različite vrste kredita koje nudimo (gotovinske i lombardne kredite, revolving kredit po kreditnoj kartici te dopušteno prekoračenje po tekućem računu), u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (u daljnjem tekstu: GDPR).

I. TKO JE VODITELJ OBRADE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA I GDJE MOŽETE PRONAĆI DETALJNIJE INFORMACIJE O OBRADI?

Voditelj obrade osobnih podataka: Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, Zagreb, Kontakti: 08001414, info.hr@addiko.com, www.addiko.hr; Kontakt Službenika za zaštitu osobnih podataka: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com. Više informacija o obradi Vaših osobnih podataka te o pravima koja Vam pripadaju s obzirom na obradu osobnih podataka, kao i o obradi podataka u OSR sustava HROK-a, dostupne su putem sljedećeg linka: <https://www.addiko.hr/o-nama/opce-informacije-o-obradi-osobnih-podataka/>

II. KOJE OSOBNE PODATKE OBRADUJEMO, U KOJE SVRHE I NA KOJOJ PRAVNOJ OSNOVI

U sklopu procesa odobrenja kredita (gotovinski kredit, lombardni kredit, revolving kredit po kreditnoj kartici i dopušteno prekoračenje po tekućem računu), Banka obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

1. Identifikacijske i kontaktne podatke

Navedeno uključuje osobito: ime i prezime, OIB, vrstu, broj, datum isteka, mjesto, državu i tijelo izdavanja identifikacijske isprave, datum i mjesto rođenja, državu rođenja, adresu prebivališta, adresu za kontakt, adresu e-pošte, broj mobitela.

Svrha obrade: utvrđivanje i provjera identiteta klijenta, poduzimanje radnji na zahtjev ispitnika prije sklapanja ugovora, sklapanje i izvršavanje ugovora, ispunjavanje zakonskih obveza Banke.

Pravna osnova obrade: članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a (poduzimanje radnji na zahtjev ispitnika prije sklapanja ugovora i izvršavanje ugovora), članak 6. stavak 1. točka (c) GDPR-a (ispunjavanje zakonskih obveza, uključujući obveze iz propisa o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, primjene međunarodnih mjera ograničavanja te propisa koji se odnose na kreditne institucije) te, kada je primjenjivo, članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a radi legitimnog interesa Banke.

2. Podatke o digitalnom identitetu

U slučaju podnošenja zahtjeva putem online kanala, Banka obrađuje i podatke koji se odnose na digitalni identitet klijenta, uključujući videosnimke i fotografije prikupljene tijekom postupka videoidentifikacije, snimke sadržaja zaslona te IP adresu uređaja s kojeg je zahtjev podnesen.

Svrha obrade: osobni podaci obrađuju se u svrhu elektroničke identifikacije i provjere identiteta klijenta u postupku podnošenja zahtjeva i sklapanja ugovora putem digitalnih kanala, kao i u svrhu osiguravanja sigurnosti sustava Banke i sprječavanja zlouporaba, primjerice radi kontrole te ograničavanja dnevnog i mjesečnog pristupa usluzi, a s ciljem smanjenja rizika od potencijalnih DoS napada i drugih sigurnosnih prijetnji.

Pravna osnova obrade: članak 6. stavak 1. točka (b) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR), kada je obrada nužna radi poduzimanja radnji na zahtjev ispitnika prije sklapanja ugovora, odnosno radi izvršavanja ugovora te, kada je primjenjivo radi sigurnosti sustava i sprječavanja zlouporaba, članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a (legitimni interes Banke).

U slučaju kada se podaci pribavljaju ili obrađuju putem vanjskog pružatelja usluga upravljanja digitalnim identitetom, obrada osobnih podataka kod tog pružatelja može se, u mjeri u kojoj je to primjenjivo, temeljiti i na privoli koju je ispitanik dao tom pružatelju.

3. Sociodemografske podatke i podatke o zaposlenju

Navedeno uključuje, primjerice, podatke o spolu, bračnom statusu, broju članova kućanstva, podatke o stanovanju, stupnju obrazovanja te podatke o zaposlenju, radnom stažu.

Svrha obrade: procjena kreditne sposobnosti i kreditnog rizika prije sklapanja ugovora i tijekom trajanja ugovornog odnosa. Nakon prestanka ugovornog odnosa, ispunjavanje obveza čuvanja dokumentacije i drugih povezanih regulatornih obveza.

Pravna osnova obrade: članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a, članak 6. stavak 1. točka (c) GDPR-a te, kada je primjenjivo, članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a radi legitimnog interesa Banke za upravljanje kreditnim rizikom i internim procesima tijekom trajanja ugovornog odnosa.

4. Financijske podatke

Prikupljamo podatke o primanjima ispitanika i primanjima i troškovima kućanstva, podatke o prometu po transakcijskim računima, o mjesečnim obvezama odnosno podacima o urednom izvršavanju ili kašnjenju u izvršavanju kreditnih obveza, urednosti otplate, ukupnom iznosu te broju dana neprekidne evidencije neizvršenih osnova za plaćanje, postojanju i iznosu mjera osiguranja (moratorij i reprogram), povijesti blokada, visini zaduženja.

Svrha obrade: procjena kreditne sposobnosti i kreditnog rizika, sklapanje i izvršavanje ugovora, ispunjavanje zakonskih i regulatornih obveza, a po prestanku ugovornog odnosa obrada radi ispunjavanja zakonskih obveza čuvanja dokumentacije te praćenje transakcija izvršenih karticama radi sprječavanja zlouporaba i prijevara prema unaprijed definiranim pravilima.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a, članak 6. stavak 1. točka (c) GDPR-a.

5. Podatke koji se obrađuju radi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma

Navedeno uključuje podatke o politički izloženim osobama, mjerama ograničavanja i druge podatke koje je Banka dužna prikupiti i provjeriti u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Svrha obrade: ispunjavanje zakonskih obveza Banke u području sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. točka (c) GDPR-a.

6. Ostale podatke iz evidencija Banke

Navedeno uključuje podatke kojima Banka već raspolaže u vezi s postojećim ili prethodnim poslovnim odnosima s klijentom, i drugim relevantnim okolnostima koje mogu biti važne za procjenu kreditne sposobnosti i kreditnog rizika.

Svrha obrade: procjena kreditne sposobnosti i kreditnog rizika te upravljanje postojećim i prethodnim poslovnim odnosom s klijentom.

Pravna osnova: članak 6. stavak 1. točka (b) GDPR-a kada je obrada potrebna radi poduzimanja radnji prije sklapanja ugovora ili izvršavanja ugovora te, kada je primjenjivo, članak 6. stavak 1. točka (f) GDPR-a radi legitimnog interesa Banke za upravljanje kreditnim rizikom i sigurnim poslovanjem.

III. NA KOJI NAČIN BANKA PRIKUPLJA I OBRADUJE VAŠE PODATKE?

Banka identifikacijske, kontaktne, sociodemografske podatke i podatke o članovima obitelji prikuplja neposredno od klijenta prilikom iskazivanja interesa odnosno ispunjavanja obrasca zahtjeva za kredit, dopušteno prekoračenje, kreditnu karticu, odnosno prilikom postupka videoidentifikacije u slučaju da se odlučite za predaju zahtjeva za kredit

putem „on line“ kanala. Banka može u određenim slučajevima provjeriti istinitost dostavljenih podataka putem trećih osoba (npr. direktnom provjerom kod poslodavca).

Dio sociodemografskih podataka npr. podatke o zaposlenju banka može prikupiti i putem trećih osoba (npr. HZMO). Financijske podatke Banka prikuplja neposredno od klijenta, putem usluge informiranja o računu, posredno iz vlastite evidencije klijenata koje sama stvara (npr. obradom za svrhe izvještavanja, analiza i sl.) te iz evidencija vođenih na temelju pojedinih zakona (posredstvom Hrvatskog registra obveza po kreditima d.o.o. u Osnovnom sustavu registra, FINA -e).

Više o obradi osobnih podataka u osnovnom sustavu registra između kreditnih institucija možete pogledati na poveznici: <https://www.addiko.hr/static/uploads/Informacije-o-obradi-osobnih-podataka-u-osnovnom-sustavu-registra-između-kreditnih-i-financijskih-institucija.pdf>. Pojedine podatke banka prikuplja i iz javno dostupnih registara/evidencija.

IV. OPSEG I DALJNJA OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Opseg obrade osobnih podataka ovisi o fazi postupka odobravanja kredita. Ako klijent koristi internetski kalkulator isključivo radi informativnog izračuna, osobni podaci se ne obrađuju. Ako klijent nastavi s postupkom podnošenja zahtjeva za kredit, Banka obrađuje osobne podatke navedene u poglavlju II. ovog dokumenta, u mjeri u kojoj je to potrebno za zaprimanje i obradu zahtjeva, procjenu kreditne sposobnosti te donošenje odluke o zahtjevu.

Pojedini osobni podaci obrađuju se i nakon sklapanja ugovora o kreditu, radi njegova izvršavanja, kao i radi ispunjavanja zakonskih i regulatornih obveza Banke te za izradu analiza, provjeru i unaprjeđenje modela za donošenje kreditnih odluka, procjenu primjerenosti kriterija za ocjenu kreditne sposobnosti te regulatorno izvješćivanje nadležnim tijelima.

U slučaju korištenja usluge web-chata, Banka obrađuje osobne podatke koje korisnik dobrovoljno navede tijekom komunikacije, u svrhu omogućavanja i unaprjeđenja korisničke podrške pri podnošenju zahtjeva. Obrada se odnosi isključivo na podatke dostavljene putem navedene usluge.

V. OBVEZA DAVANJA OSOBNIH PODATAKA

Ako ispitanik ne dostavi osobne podatke tražene u zahtjevu za kredit, Banka neće moći provjeriti njegov identitet, procijeniti njegovu kreditnu sposobnost niti provesti druge postupke koje je dužna provesti u skladu sa zakonom. U tom slučaju Banka neće moći obraditi zahtjev za kredit, sklopiti ugovor s ispitanikom niti pružiti usluge na koje se ova obavijest odnosi.

VI. KATEGORIJE PRIMATELJA I PRIJENOS PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Banka može dostavljati osobne podatke određenim kategorijama primatelja, ovisno o svrsi obrade i kada je to potrebno ili dopušteno propisima. To osobito uključuje državna tijela i pravne osobe s javnim ovlastima, banke članice Addiko Grupe, druge banke u okviru pružanja bankovnih i financijskih usluga te pravne i fizičke osobe koje s Bankom imaju uspostavljen poslovni odnos i Banci pružaju određene usluge ili isporučuju robu, primjerice koristiti treće osobe kod sklapanja ugovora o kreditu bez dolaska u poslovnicu u postupku identifikacije u skladu s primjenjivim propisima, uključujući propise o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

U postupku naplate, detaljnije opisanom u Općim uvjetima Banke, Banka može razmjenjivati osobne podatke koji su nužni za učinkovitu naplatu s trećim osobama, primjerice agencijama za naplatu potraživanja, pružateljima usluga terenske provjere te poslodavcima, kada za to postoji odgovarajuća pravna osnova.

Određeni osobni podaci mogu se, u okviru obrade, prenositi i u treće zemlje, primjerice bankama članicama Addiko Grupe izvan Europske unije. Takvi prijenosi provode se samo kada su dopušteni primjenjivim propisima i uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera, u skladu s člankom 46. GDPR-a.

VII. KORISTI LI BANKA AUTOMATIZIRANO DONOŠENJE ODLUKA, UKLJUČUJUĆI PROFILIRANJE?

1. Što znači odgovorno kreditiranje?

Banka primjenjuje načelo odgovornog kreditiranja, što znači da kredit odobrava tek nakon procjene da podnositelj zahtjeva može uredno ispunjavati svoje obveze prema ugovoru o kreditu. U tu svrhu Banka koristi unaprijed definirana pravila i statističke modele koji se temelje na relevantnim osobnim podacima iz Poglavlja II. ove obavijesti, kako bi procijenila kreditnu sposobnost i kreditni rizik. Na temelju rezultata te procjene Banka može odobriti kredit, odbiti zahtjev ili ponuditi drukčije uvjete. Takva procjena služi zaštiti klijenta od prekomjernog zaduživanja te upravljanju kreditnim rizikom Banke.

2. Kako funkcionira automatizirani sustav donošenja odluka?

Automatizirani sustav procjenjuje kreditnu sposobnost na temelju unaprijed definiranih kriterija i statističkih modela. Ako su ispunjeni kriteriji kreditne sposobnosti, zahtjev može biti odobren ili upućen u daljnju obradu. U suprotnom, zahtjev može biti odbijen ili se mogu ponuditi alternativni uvjeti, ovisno o vrsti proizvoda i važećim pravilima Banke.

Primjerice, ako automatizirana procjena pokaže da podnositelj zahtjeva ispunjava kriterije kreditne sposobnosti, primjerice zbog redovitih i dostatnih prihoda, primjerene razine postojećih obveza i urednog podmirivanja obveza, zahtjev može biti odobren ili upućen u daljnju obradu, ovisno o vrsti proizvoda i pravilima Banke. U slučaju da automatizirana procjena pokaže da podnositelj zahtjeva ne ispunjava kriterije kreditne sposobnosti, primjerice zbog neredovitih ili nedostatnih prihoda, visoke razine zaduženosti, kašnjenja u podmirivanju obveza ili drugih pokazatelja povišenog rizika, zahtjev može biti odbijen ili se mogu ponuditi drukčiji uvjeti, ako je to primjenjivo na konkretan proizvod.

Banka redovito provjerava i unaprjeđuje svoje modele i pravila kako bi osigurala njihovu točnost, relevantnost, pravičnost, sigurnost i usklađenost s primjenjivim propisima, uključujući mjere za smanjenje rizika od pogrešaka, netočnih rezultata i neopravdane pristranosti.

3. Koje kategorije podatke Banka koristi?

Za potrebe automatizirane procjene i donošenja odluka Banka koristi kategorije osobnih podataka detaljnije opisane u Poglavlju II. ove obavijesti.

4. Na kojoj se pravnoj osnovi provodi automatizirano donošenje odluka?

Ako Banka u konkretnom slučaju donosi odluku isključivo automatiziranim obradom osobnih podataka, uključujući izradu profila, takva se obrada provodi samo ako je to dopušteno primjenjivim propisima, osobito kada je potrebno za poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora ili za sklapanje odnosno izvršenje ugovora između ispitanika i Banke, ili kada je to dopušteno pravom Europske unije ili pravom države članice koje se primjenjuje na Banku, uz propisane odgovarajuće mjere zaštite prava, sloboda i legitimnih interesa ispitanika.

5. Koja prava pojedinac posebno ima u vezi s automatiziranim donošenjem odluka?

Ako se na ispitanika odnosi odluka donesena isključivo automatiziranim obradom, uključujući profiliranje, a takva odluka proizvodi pravne učinke ili na sličan način značajno utječe na njega, ispitanik ima pravo:

- zatražiti ljudsku intervenciju od strane Banke,
- izraziti svoje stajalište,
- osporiti donesenu odluku.

U takvim slučajevima ovlašteni zaposlenik Banke preispitat će odluku i relevantne okolnosti konkretnog slučaja, uključujući dodatna očitovanja i dokumentaciju koju ispitanik dostavi.

Ispitanik također ima pravo dobiti informacije o postojanju takve obrade, uključujući smislene informacije o osnovnoj logici koja je u nju uključena, kao i o važnosti i predviđenim posljedicama takve obrade za njega, u opsegu propisanom primjenjivim propisima.

Ta prava ispitanik može ostvariti na način opisan u Poglavlju IX. ove Obavijesti.

VIII. RAZDOBLJE ČUVANJA PODATAKA

Osobni podaci koji se prikupljaju i obrađuju radi ostvarivanja, poštivanja i ispunjavanja prava i obveza iz ugovornog odnosa čuvaju se do isteka roka od jedanaest (11) godina od isteka godine u kojoj je ugovorni odnos prestao. Ako se u vezi s tim ugovornim odnosom vodi pravni postupak (uključujući parnični, ovršni, kazneni ili drugi odgovarajući postupak), osobni podaci obrađuju se i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od isteka godine u kojoj je postupak okončan.

Ako ne dođe do sklapanja ugovora o kreditu, ugovora o dopuštenom prekoračenju, okvirnog ugovora o izdavanju i korištenju Mastercard Revolving kreditne kartice i revolving kredita ili ugovora o tekućem računu, osobni podaci čuvaju se šest (6) mjeseci od dana odbijanja zahtjeva, u svrhu sprječavanja prijevара, rješavanja eventualnih prigovora klijenata i za statističke svrhe, nakon čega se brišu.

Osobni podaci koje je ispitanik dostavio putem web chata čuvaju se najdulje šest (6) mjeseci od dana zaprimanja konkretnog upita povezanog s podnesenim zahtjevom, nakon čega se brišu ili anonimiziraju, osim ako je njihovo daljnje čuvanje nužno radi rješavanja prigovora ili ispunjavanja zakonskih obveza Banke.

IX. VAŠA PRAVA U ODNOSU NA OSOBNE PODATKE

Ispitanik ima sljedeća prava u skladu s člancima 15. do 22. GDPR-a:

- **Pravo na pristup (članak 15.)** - pravo dobiti potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci te pristup tim podacima i osnovnim informacijama o obradi
- **Pravo na ispravak (članak 16.)** - pravo zatražiti ispravak netočnih i dopunu nepotpunih osobnih podataka.
- **Pravo na brisanje (članak 17.)** - pravo, u slučajevima propisanim GDPR-om, zatražiti brisanje osobnih podataka
- **Pravo na ograničenje obrade (članak 18.)** - pravo, u slučajevima propisanim GDPR-om, zatražiti privremeno ograničenje obrade osobnih podataka
- **Pravo na prenosivost podataka (članak 20.)** - pravo zaprimiti osobne podatke u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom obliku te, ako su ispunjeni zakonski uvjeti, zatražiti njihov prijenos drugom voditelju obrade.
- **Pravo na prigovor (članak 21.)** - pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka kada se ona temelji na legitimnom interesu Banke, a u slučaju izravnog marketinga u svakom trenutku
- **Prava povezana s automatiziranim donošenjem odluka (članak 22.)** - pravo zatražiti ljudsku intervenciju, izraziti svoje stajalište i osporiti odluku donesenu isključivo automatiziranom obradom, kada su za to ispunjeni uvjeti iz GDPR-a. Vidjeti poglavlje VII. točku 5. ovog dokumenta.

Banka će na zahtjev ispitanika odgovoriti bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od jednog mjeseca od njegova primitka. Ako je to potrebno zbog složenosti ili broja zahtjeva, taj se rok može produljiti za dodatna dva mjeseca, o čemu će ispitanik biti pravodobno obaviješten.

Prigovor vezan za vaše osobne podatke možete uputiti u pisanom obliku osobno u svakoj poslovnici Banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com. Prigovor možete uputiti i nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP).