

Opće informacije o obradi osobnih podataka

I. Što je predmet ovog dokumenta?

Addiko Bank d.d. pridaje osobitu važnost zaštiti osobnih podataka svih pojedinaca čije osobne podatke obrađuje, uključujući klijente, potencijalne klijente, korisnike digitalnih kanala te posjetitelje poslovnica Banke. Banka osobne podatke obrađuje u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, uključujući GDPR, poštujući načela zakonitosti, poštenosti, transparentnosti, ograničenja svrhe, smanjenja količine podataka, točnosti, ograničenja pohrane, cjelovitosti i povjerljivosti. Banka provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere radi osiguravanja razine sigurnosti primjerene rizicima povezanim s obradom osobnih podataka.

Ovaj dokument pruža opće informacije o obradi osobnih podataka, uključujući glavne svrhe i pravne osnove obrade, kategorije osobnih podataka i primatelja, rokove odnosno kriterije čuvanja osobnih podataka te prava ispitanika.

Za pojedine proizvode i usluge Banke mogu biti dostupne zasebne i detaljnije informacije o obradi osobnih podataka, prilagođene konkretnom proizvodu, usluzi ili kanalu komunikacije.

II. Tko je voditelj obrade?

Voditelj obrade osobnih podataka je **Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, Zagreb**. Banka je odgovorna za obradu osobnih podataka u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, uključujući Uredbu (EU) 2016/679 – Opću uredbu o zaštiti podataka (GDPR).

U pravilu, Banka osobne podatke obrađuje kao voditelj obrade, što znači da određuje svrhe i načine obrade osobnih podataka.

U određenim slučajevima Banka može obrađivati osobne podatke i kao izvršitelj obrade, odnosno u ime i prema uputama drugog voditelja obrade. To može biti slučaj, primjerice, kada Banka putem svojih poslovnica, digitalnih kanala ili bankarskih platformi omogućuje pristup proizvodima ili uslugama trećih strana (npr. osiguranju).

U takvim slučajevima informacije o tome tko je relevantni voditelj obrade, u koje se svrhe osobni podaci obrađuju i na kojoj pravnoj osnovi, bit će navedene u posebnim informacijama o transparentnosti koje se odnose na konkretan proizvod ili uslugu.

Više informacija o Banci te obradi osobnih podataka za pojedine proizvode ili usluge dostupno je na internetskoj stranici: [Addiko Bank Hrvatska](#) te [Informacije o obradi osobnih podataka - Addiko Bank Hrvatska](#).

III. Kontakti službenika za zaštitu podataka?

Ako trebate dodatne informacije o obradi svojih osobnih podataka, želite ostvariti prava koja vam pripadaju u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka ili imate pitanja koja nisu obuhvaćena ovim dokumentom, možete se obratiti službeniku za zaštitu osobnih podataka Banke (DPO), koji će vam pružiti dodatne informacije i podršku.

Kontakti Službeniku za zaštitu osobnih podataka:

- E-pošta: sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com.
- Telefon: +385 1 6030 000
- Adresa: www.addiko.hr

IV. Koje kategorije osobnih podataka obrađujemo?

Banka obrađuje različite kategorije osobnih podataka, pri čemu konkretne kategorije i opseg osobnih podataka ovise osobito o:

- vrsti odnosa ispitanika fizičke osobe s Bankom (npr. klijent, bivši klijent, potencijalni klijent, osoba koja je iskazala interes za proizvode ili usluge Banke, marketinški kontakt, posjetitelj poslovnice ili korisnik digitalnih kanala Banke);
- vrsti proizvoda ili usluge koja se koristi, za koji je podnesen zahtjev ili za koji je iskazan interes (npr. tekući račun, kredit, depozit, kartični proizvod, mobilno ili internetsko bankarstvo, digitalni novčanik).

Sljedom navedenog, vrsta i opseg osobnih podataka koje Banka obrađuje mogu se razlikovati ovisno o konkretnom odnosu s Bankom, proizvodu ili usluzi te svrsi obrade. U pravilu, širi opseg osobnih podataka obrađuje se kada je to potrebno za procjenu zahtjeva, sklapanje i izvršavanje ugovora, ispunjavanje zakonskih i regulatornih obveza Banke ili upravljanje rizicima, primjerice u postupku podnošenja zahtjeva za kredit i tijekom korištenja kreditnog proizvoda. U drugim slučajevima Banka može obrađivati uži odnosno ograničeniji skup osobnih podataka.

U nastavku su navedene glavne kategorije osobnih podataka koje Banka može obrađivati, zajedno s primjerima pojedinih podataka. Navedene kategorije mogu obuhvaćati osobne podatke koje ste Banci dostavili neposredno, podatke koje Banka prikuplja iz drugih dopuštenih izvora, kao i podatke koji nastaju ili se bilježe tijekom korištenja proizvoda, usluga, poslovnica, komunikacijskih ili digitalnih kanala Banke.

Banka može obrađivati osobito sljedeće kategorije osobnih podataka:

- **identifikacijske podatke:** ime i prezime, datum rođenja, osobni identifikacijski broj, vrstu, broj, datum isteka, mjesto, državu i tijelo izdavanja identifikacijske isprave;
- **podatke o adresi:** adresu prebivališta, adresu boravišta, adresu za kontakt ili korespondenciju, ulicu i kućni broj, poštanski broj, mjesto i državu;
- **kontaktne podatke:** broj telefona, broj mobitela, adresu elektroničke pošte i druge podatke potrebne za komunikaciju s Bankom;
- **podatke o zaposlenju:** naziv poslodavca, status zaposlenja, radno mjesto, radni staž, vrstu zaposlenja ili druge podatke povezane s radnim odnosno profesionalnim statusom;
- **sociodemografske podatke:** bračni status, broj članova kućanstva, broj uzdržavanih osoba, podatke o stanovanju, stupanj obrazovanja ili druge usporedive podatke;
- **financijske podatke:** podatke o prihodima, primanjima i troškovima kućanstva, stanju računa, prometu po računima, povijesti transakcija, postojećim financijskim obvezama, urednosti podmirivanja obveza, razini zaduženosti, blokadama ili drugim okolnostima relevantnima za financijski odnos s Bankom;
- **podatke o korištenju proizvoda i usluga:** podatke o učestalosti i načinu korištenja pojedinog proizvoda ili usluge, aktivnostima prijave, korištenim kanalima,

transakcijskim kanalima i drugim podacima koji nastaju tijekom korištenja proizvoda i usluga Banke;

- **ugovorne podatke:** vrstu ugovora, datum sklapanja, početka i prestanka ugovora, podatke o trajanju ugovornog odnosa, povijesti korištenja proizvoda ili usluge te pravima i obvezama iz ugovornog odnosa;
- **podatke internog rejtinga i procjene rizika:** podatke povezane s procjenom kreditne sposobnosti, kreditnog rizika, vjerojatnosti nastanka statusa neispunjavanja obveza ili drugim internim procjenama koje Banka provodi u skladu s primjenjivim propisima i internim pravilima upravljanja rizicima;
- **podatke povezane s kolačićima i internetskim identifikatorima:** identifikatore kolačića, identifikatore uređaja, podatke o pregledniku, ponašanju pri pregledavanju i korištenju digitalnih kanala, u skladu s primjenjivim pravilima o kolačićima i sličnim tehnologijama;
- **podatke iz anketa i istraživanja zadovoljstva:** procjene zadovoljstva, odgovore na upitnike, komentare, prijedloge i druge povratne informacije koje ispitanik dobrovoljno dostavi Banci;
- **podatke videonadzora:** videosnimke posjetitelja poslovnica ili drugih prostora Banke obuhvaćenih videonadzorom, kao i datum, vrijeme i lokaciju snimanja, kada je takva obrada primjenjiva;
- **podatke o komunikaciji i interakcijama s Bankom:** korespondenciju putem e-pošte, pisane zahtjeve, prigovore, evidencije komunikacije, snimke poziva kada se pozivi snimaju u skladu s primjenjivim propisima, kao i druge podatke koji nastaju tijekom komunikacije s Bankom;
- **podatke povezane sa sudjelovanjem u marketinškim aktivnostima:** evidencije sudjelovanja u kampanjama, odgovore na ponude, marketinške preferencije, privole ili prigovore povezane s izravnim marketingom;
- **sigurnosne, tehničke i pristupne podatke:** zapise pristupa (log), IP adresu, vremenske oznake prijave i odjave, identifikatore sesije, podatke o uređaju, pregledniku, operativnom sustavu, sigurnosnim događajima i drugim tehničkim okolnostima relevantnima za sigurnost sustava i usluga Banke.

Točni osobni podaci koji se obrađuju ovise o konkretnom proizvodu, usluzi, kanalu komunikacije, fazi odnosa s Bankom te svrsi i pravnoj osnovi obrade.

Banka u pravilu ne prikuplja niti obrađuje posebne kategorije osobnih podataka, kao što su podaci koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu, genetski podaci, biometrijski podaci u svrhu jedinstvene identifikacije, podaci koji se odnose na zdravlje ili spolni život odnosno seksualnu orijentaciju pojedinca, osim ako je takva obrada izričito propisana ili dopuštena primjenjivim propisima, ili ako ste za takvu obradu dali izričitu privolu, kada je privola odgovarajuća pravna osnova. U takvim slučajevima Banka će vas o obradi zasebno obavijestiti, ako je to primjenjivo.

Banka također obrađuje podatke koji se odnose na kaznene osude i kažnjiva djela samo kada je takva obrada dopuštena ili propisana primjenjivim propisima npr. u okviru ispunjavanja zakonskih obveza Banke.

Detaljnije informacije o konkretnim osobnim podacima koji se obrađuju, svrhama obrade, pravnim osnovama, izvorima podataka, primateljima i rokovima čuvanja dostupne su u posebnim informacijama o transparentnosti koje se odnose na pojedini proizvod, uslugu ili kanal Banke.

V. Svrhe i pravne osnove obrade osobnih podataka

Banka osobne podatke obrađuje samo u određene, izričite i zakonite svrhe te uvijek na temelju odgovarajuće pravne osnove propisane primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka.

Konkretna svrha obrade i pravne osnove koje se primjenjuju ovise o prirodi odnosa s Bankom, primjerice radi li se o klijentu, bivšem klijentu, potencijalnom klijentu, korisniku pojedine usluge, posjetitelju poslovnice ili korisniku digitalnih kanala, kao i o proizvodima ili uslugama koje se koriste, za koje je podnesen zahtjev ili za koje je iskazan interes.

Detaljnije informacije o konkretnim svrhama obrade, kategorijama osobnih podataka i pravnim osnovama dostupne su u posebnim informacijama o transparentnosti koje se odnose na pojedini proizvod, uslugu ili kanal Banke.

Općenito, Banka može obrađivati osobne podatke u sljedeće glavne svrhe:

Pružanje bankarskih proizvoda i usluga (predugovorne radnje / izvršavanje ugovora)

Banka obrađuje osobne podatke kada je to potrebno radi poduzimanja radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora, kao i radi sklapanja, izvršavanja i upravljanja ugovornim odnosom s klijentom.

Navedeno osobito uključuje:

- zaprimanje i obradu zahtjeva za proizvode i usluge Banke,
- ponudu, ugovaranje, vođenje i izvršavanje bankarskih i financijskih proizvoda i usluga,
- pružanje korisničke podrške i komunikacije povezane s proizvodom ili uslugom,
- upravljanje ugovornim odnosom, uključujući evidenciju prava i obveza iz ugovora.

Pravna osnova:

Obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili za poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora, u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (b) GDPR-a.

Ispunjavanje zakonskih i regulatornih obveza

Kao financijska institucija Banka podliježe brojnim zakonskim, regulatornim i nadzornim obvezama. Stoga osobne podatke obrađuje kada je to potrebno radi poštovanja pravnih obveza koje se na Banku primjenjuju.

Takva obrada osobito može uključivati:

- utvrđivanje i provjeru identiteta klijenata,
- provedbu dubinske analize stranke i drugih mjera u skladu s propisima o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma,
- provjere povezane s međunarodnim mjerama ograničavanja i drugim regulatornim zahtjevima,
- procjenu kreditne sposobnosti i kreditnog rizika, kada je propisana primjenjivim propisima,

- izvješćivanje nadležnih nadzornih, poreznih, regulatornih i drugih javnopravnih tijela,
- ispunjavanje obveza čuvanja dokumentacije i podataka,
- postupanje u skladu s propisima koji uređuju poslovanje kreditnih institucija, platni promet, tržište kapitala, porezne obveze i druga relevantna područja.

Kada je obrada osobnih podataka propisana zakonom ili je nužna za ispunjavanje zakonskih obveza Banke, pružanje određenih osobnih podataka može biti obvezno. Ako se takvi podaci ne dostave, Banka možda neće moći uspostaviti ili nastaviti poslovni odnos odnosno pružiti traženi proizvod ili uslugu.

Pravna osnova:

Obrada je nužna radi poštovanja pravne obveze kojoj Banka podliježe u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) GDPR-a.

Sigurnost, sprječavanje prijevара i upravljanje rizicima

Banka obrađuje osobne podatke i radi zaštite sigurnosti i integriteta svojeg poslovanja, sustava, klijenata, zaposlenika, imovine i usluga.

Navedeno osobito uključuje:

- sprječavanje, otkrivanje i istraživanje prijevара, zlouporaba i drugih nezakonitih ili nedopuštenih aktivnosti,
- zaštitu informacijskih sustava, mreža, aplikacija i digitalnih kanala,
- osiguravanje kontinuiteta i sigurnosti poslovanja,
- zaštitu klijenata, zaposlenika, posjetitelja poslovnica i imovine Banke,
- upravljanje operativnim, kreditnim, sigurnosnim, pravnim i drugim rizicima,
- provedbu internih kontrola, provjera i mjera usklađenosti,
- zaštitu prava i interesa Banke, uključujući sprječavanje štete i neovlaštenog korištenja proizvoda ili usluga.

Pravna osnova:

Obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Banke u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a., osobito radi osiguravanja sigurnosti i pravilnog funkcioniranja poslovanja Banke te učinkovitog upravljanja rizicima i usklađenosti s primjenjivim regulatornim očekivanjima za financijske institucije.

Kada je određena obrada u ovom području izričito propisana zakonom, pravna osnova može biti i poštovanje pravne obveze Banke u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (c) GDPR-a.

Unaprjeđenje usluga, analitika i razvoj proizvoda

Banka može obrađivati osobne podatke radi analize, razvoja, unaprjeđenja i prilagodbe svojih proizvoda, usluga, poslovnih procesa i korisničkog iskustva.

Takva obrada može uključivati:

- analizu načina korištenja proizvoda, usluga i digitalnih kanala,
- mjerenje i unaprjeđenje kvalitete usluge i kvalitete usluge,
- razvoj novih proizvoda, usluga, funkcionalnosti i poslovnih procesa,
- provedbu internog izvješćivanja, statističkih analiza i poslovnog planiranja,
- analizu učinkovitosti postojećih proizvoda i usluga,

- prikupljanje i obradu povratnih informacija,
- provođenje anketa o zadovoljstvu klijenata i korisničkom iskustvu.

Sudjelovanje u anketama, istraživanjima zadovoljstva i sličnim aktivnostima davanja povratnih informacija u pravilu je dobrovoljno. Kada je to moguće i primjereno svrsi obrade, Banka koristi agregirane, anonimizirane ili pseudonimizirane podatke.

Pravna osnova:

Obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Banke u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a, osobito radi unaprjeđenja proizvoda, usluga, poslovnih procesa i korisničkog iskustva.

Ispitanik ima pravo uložiti prigovor na obradu koja se temelji na legitimnom interesu, u skladu s primjenjivim propisima.

Izravni marketing i personalizirana komunikacija

Banka može obrađivati osobne podatke radi informiranja o svojim proizvodima, uslugama, pogodnostima, ponudama i novostima, uključujući slanje marketinških obavijesti i personalizirane komunikacije.

Takva obrada može uključivati:

- slanje informacija o proizvodima i uslugama Banke,
- slanje posebnih ponuda i pogodnosti,
- prilagodbu sadržaja komunikacije interesima i potrebama klijenata,
- vođenje evidencije marketinških preferencija, privola i prigovora,
- analizu učinkovitosti marketinških aktivnosti.

Kada je to propisano primjenjivim pravom, obrada u marketinške svrhe provodi se na temelju vaše privole. U drugim slučajevima, kada je to dopušteno propisima, Banka može obrađivati osobne podatke na temelju svojeg legitimnog interesa, primjerice radi informiranja postojećih klijenata o sličnim proizvodima i uslugama, uz poštovanje vaših prava i marketinških preferencija.

Davanje privole za marketinške svrhe je dobrovoljno i nije uvjet za sklapanje ili održavanje ugovornog odnosa s Bankom. Privola se može povući u bilo kojem trenutku, s učinkom za ubuduće.

Pravne osnove:

- privola u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (a) GDPR-a, i/ili
- legitimni interes Banke u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a pri čemu je moguće u svakom trenutku prigovoriti obradi osobnih podataka u svrhe izravnog marketinga.

Interna administracija i poslovanje grupe

Banka može obrađivati osobne podatke u interne administrativne, organizacijske i poslovne svrhe, kao i radi učinkovitog upravljanja Bankom i poslovanjem unutar Addiko Grupe.

Takva obrada može uključivati:

- interno izvješćivanje, upravljanje i planiranje,
- upravljanje poslovnim procesima i organizacijom rada,
- praćenje usklađenosti poslovanja s propisima i internim pravilima,
- provedbu internih kontrola i revizija,
- upravljanje i podršku IT sustavima,
- upravljanje rizicima na razini Banke i grupe,
- konsolidaciju podataka i izvješćivanje unutar Addiko Grupe,
- zaštitu, ostvarivanje i obranu pravnih zahtjeva.

U tom kontekstu osobni podaci mogu se razmjenjivati unutar Addiko Grupe, kada je to potrebno, razmjerno i dopušteno primjenjivim propisima.

Pravna osnova:

Obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Banke u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a, uključujući učinkovito upravljanje poslovanjem, organizaciju rada, administraciju, upravljanje rizicima, usklađenost poslovanja i zaštitu pravnih interesa Banke.

Dodatne informacije o pravnim osnovama

- kada se obrada temelji na legitimnom interesu Banke, Banka prethodno procjenjuje postoje li legitimni interesi za takvu obradu te nadilaze li ti interesi interese, prava i slobode ispitanika. U takvim slučajevima ispitanik ima pravo uložiti prigovor na obradu, u skladu s primjenjivim propisima.
- kada se obrada temelji na privoli, privolu je moguće povući u bilo kojem trenutku, pri čemu povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije njezina povlačenja.
- kada je pružanje osobnih podataka propisano zakonom ili je nužno za sklapanje odnosno izvršavanje ugovora, nedostavljanje takvih podataka može značiti da Banka neće moći uspostaviti ili nastaviti poslovni odnos, obraditi zahtjev, sklopiti ili izvršavati ugovor odnosno pružiti traženi proizvod ili uslugu.

Detaljnije informacije o konkretnim svrhama obrade, kategorijama osobnih podataka, pravnim osnovama, izvorima podataka, primateljima i rokovima čuvanja dostupne su u posebnim informacijama o transparentnosti koje se odnose na pojedine proizvode, usluge ili kanale Banke.

VI. Iz kojih izvora prikupljamo osobne podatke?

Banka osobne podatke prikuplja iz različitih izvora, ovisno o vrsti odnosa s ispitanikom, proizvodu ili usluzi, svrsi obrade te pravnoj osnovi za obradu osobnih podataka.

Osobni podaci mogu se prikupljati neposredno od klijenata, iz evidencija Banke, korištenjem proizvoda i usluga Banke, od trećih osoba, iz javno dostupnih i službenih registara, od nadležnih tijela te, kada je primjenjivo i dopušteno, od drugih društava unutar Addiko Grupe.

Podaci prikupljeni neposredno od klijenata

Glavni izvor osobnih podataka u pravilu je sam klijent, potencijalni klijent, osoba koja iskazuje interes za proizvode ili usluge Banke, korisnik digitalnih kanala ili druga osoba koja komunicira s Bankom.

Banka osobne podatke prikuplja neposredno:

- kada klijenti iskažu interes za proizvode ili usluge Banke,
- kod podnošenja zahtjeva, prijave, obrazaca ili druge dokumentacije,
- kada Banka poduzima radnje na zahtjev klijenta prije sklapanja ugovora,
- kada se sklapa, izvršava ili prestaje ugovorni odnos s Bankom,
- prilikom komunikacije s Bankom putem poslovnica, internetskog bankarstva, mobilnog bankarstva, kontakt centra, internetske stranice, web-chata, e-pošte ili drugih komunikacijskih i digitalnih kanala.

Svaki klijent je odgovoran za točnost i ažurnost osobnih podataka koje dostavlja Banci. U slučaju dostavljanja osobnih podataka drugih osoba, primjerice sudužnika, jamaca, punomoćnika, ovlaštenih predstavnika, članova kućanstva ili drugih povezanih osoba, takve podatke je moguće dostaviti samo uz odgovarajuće ovlaštenje ili drugu valjanu osnovu te, kada je primjenjivo, osigurati da su te osobe upoznate s informacijama o obradi njihovih osobnih podataka.

Podaci pribavljeni iz javnih registara, službenih evidencija i od tijela javne vlasti

Kada je to potrebno i dopušteno primjenjivim propisima, Banka može pribaviti osobne podatke iz javno dostupnih registara, službenih evidencija i od nadležnih tijela.

To može uključivati osobito podatke iz:

- različitih registara i drugih službenih evidencija,
- kreditnih registara i sustava razmjene podataka između kreditnih i financijskih institucija,
- poreznih, mirovinskih, evidencija povezanih sa zaposlenjem i drugih evidencija koje vode nadležna javna tijela,
- sudskih, zemljišnoknjižnih, trgovačkih, obrtnih i drugih javno dostupnih registara,
- evidencija o neizvršenim osnovama za plaćanje, blokadama ili drugim relevantnim financijskim okolnostima,
- sankcijskih, regulatornih i drugih službenih popisa.

Takvi podaci mogu se prikupljati radi ispunjavanja zakonskih i regulatornih obveza Banke, uključujući obveze povezane sa sprječavanjem pranja novca i financiranja terorizma, primjenom međunarodnih mjera ograničavanja, procjenom kreditne sposobnosti i kreditnog rizika, provjerom identiteta, osiguravanjem točnosti podataka te sigurnim i zakonitim poslovanjem Banke.

Podaci pribavljeni od trećih strana

Banka može osobne podatke primiti i od trećih osoba, kada je to potrebno, dopušteno ili propisano primjenjivim pravom, odnosno kada postoji odgovarajuća pravna osnova za takvu obradu.

Takve treće osobe mogu uključivati osobito:

- druge financijske institucije, uključujući banke, pružatelje platnih usluga, kartične sheme, korespondentne banke i druge sudionike u pružanju financijskih usluga,

- poslovne partnere, posrednike, zastupnike ili pružatelje usluga uključene u ponudu, distribuciju ili pružanje proizvoda i usluga Banke,
- poslodavce, kada je to potrebno i dopušteno, primjerice radi provjere podataka povezanih sa zaposlenjem ili proizvodima povezanim s primanjima,
- osobe ovlaštene djelovati u vaše ime, primjerice punomoćnike, zakonske zastupnike ili druge ovlaštene predstavnike,
- pružatelje usluga informiranja o računu ili druge pružatelje usluga koji su uključeni u postupak,
- druge osobe ili subjekte kada je to potrebno za sklapanje, izvršavanje ili upravljanje ugovornim odnosom, procjenu rizika, naplatu potraživanja, zaštitu pravnih interesa Banke ili ispunjavanje zakonskih obveza.

Podaci pribavljeni unutar Addiko Grupe

Banka može osobne podatke pribaviti i od drugih društava unutar Addiko Grupe:

- u slučaju poslovanja s više društava unutar Addiko Grupe,
- kada je obrada potrebna radi interne administracije, upravljanja poslovanjem, izvješćivanja ili organizacije rada unutar grupe,
- kada je obrada potrebna radi upravljanja rizicima, sprječavanja prijevara, sigurnosti, usklađenosti poslovanja ili ispunjavanja regulatornih zahtjeva na razini grupe,
- kada je razmjena podataka dopuštena primjenjivim propisima i provodi se uz odgovarajuće mjere zaštite.

Podaci nastali korištenjem proizvoda, usluga i kanala Banke

Određeni osobni podaci nastaju ili se bilježe tijekom korištenja proizvoda, usluga, poslovnica, komunikacijskih i digitalnih kanala Banke.

Takvi podaci mogu uključivati osobito:

- podatke o transakcijama, o prometu i aktivnostima po računu,
- podatke o korištenju kartica, digitalnih i mobilnih usluga,
- podatke o prijavama, pristupu i korištenju internetskog ili mobilnog bankarstva,
- podatke o korištenju internetske stranice, kolačića i sličnih tehnologija,
- podatke o komunikaciji s Bankom, uključujući evidencije komunikacije, zahtjeve, prigovore i, kada je primjenjivo, snimke poziva,

Provjera i ažuriranje podataka

Odgovornost ispitanika je da osobni podaci dostavljeni Banci budu točni, potpuni i ažurni. Osobito je važno da ispitanik bez nepotrebnog odgađanja obavijesti Banku o svakoj promjeni svojih osobnih podataka, uključujući promjene kontaktnih podataka, kao što su broj telefona, adresa elektroničke pošte te adresa stanovanja odnosno adresa za korespondenciju.

Kada je to potrebno i dopušteno primjenjivim propisima, Banka može provjeriti, dopuniti ili ažurirati osobne podatke koristeći informacije pribavljene iz prethodno navedenih izvora. Takva obrada može se provoditi osobito radi ispunjavanja zakonskih i regulatornih obveza Banke, osiguravanja točnosti podataka, upravljanja rizicima, sprječavanja prijevara i zlouporaba te održavanja sigurnosti proizvoda, usluga i sustava Banke.

Detaljnije informacije o konkretnim izvorima osobnih podataka za pojedine proizvode, usluge ili kanale Banke dostupne su u posebnim informacijama o transparentnosti koje se odnose na taj proizvod, uslugu ili kanal.

VII. Podaci iz Osnovnog sustava registra (OSR sustav)

OSR sustav je sustav obrade i razmjene podataka o klijentima između kreditnih i financijskih institucija kao korisnika OSR sustava posredstvom Hroka za potrebe procjene kreditne sposobnosti i/ili upravljanja kreditnim rizikom.

U praktičnom smislu to znači da, kada podnesete zahtjev za kredit, Banka mora pribaviti i uzeti u obzir informacije iz OSR sustava o vašim postojećim kreditnim obvezama kod drugih vjerovnika. Primjerice, ako već imate kredit u jednoj banci, ta će informacija biti vidljiva kada Banka procjenjuje vaš zahtjev za novi kredit. Te su informacije jedan od elemenata koji se koriste u procjeni kreditne sposobnosti i nisu jedina osnova za donošenje odluke.

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/>

VIII. Primatelji osobnih podataka

Banka može otkriti ili dostaviti osobne podatke određenim kategorijama primatelja, ovisno o svrsi obrade, vrsti proizvoda ili usluge, prirodi odnosa s ispitanikom te kada je to potrebno ili dopušteno primjenjivim propisima.

Osobni podaci dostavljaju se samo u opsegu koji je potreban za ostvarenje određene svrhe obrade i uz primjenu odgovarajućih mjera zaštite.

Javna tijela, registri i osobe s javnim ovlastima

Banka može dostavljati osobne podatke nadležnim državnim tijelima, pravnim osobama s javnim ovlastima, javnim registrima i drugim službenim evidencijama, kada je takvo dostavljanje propisano zakonom, potrebno radi ispunjavanja zakonskih ili regulatornih obveza Banke ili se temelji na valjano obrazloženom zahtjevu nadležnog tijela.

To osobito uključuje:

- OSR sustav HROK-a i druge sustave razmjene podataka između kreditnih i financijskih institucija,
- javne registre i službene evidencije, uključujući, kada je primjenjivo, registre računa ili druge relevantne registre,
- porezna tijela,
- nadzorna i regulatorna tijela,
- sudove, državna odvjetništva i javne bilježnike,
- tijela kaznenog progona, primjerice policiju, kada je to potrebno u skladu s primjenjivim propisima,

- nadležna upravna tijela i druge javnopravne osobe, primjerice centre za socijalnu skrb, kada je takvo dostavljanje propisano ili dopušteno primjenjivim pravom.

Dostavljanje osobnih podataka navedenim primateljima može se provoditi automatski, kada je to propisano zakonom, ili na temelju pojedinačnog zahtjeva nadležnog tijela. Banka u svakom slučaju provjerava postoji li odgovarajuća pravna osnova za dostavljanje osobnih podataka te će odbiti dostaviti podatke ako za to nisu ispunjeni zakonski uvjeti.

Dostavljanje osobnih podataka unutar Addiko Grupe

Kao članica Addiko Grupe, Banka može, kada je to potrebno, razmjerno i dopušteno primjenjivim propisima, dijeliti osobne podatke s drugim društvima unutar Addiko Grupe.

Takva razmjena osobnih podataka može se provoditi osobito u svrhe:

- interne administracije, upravljanja i izvješćivanja,
- upravljanja rizicima i provedbe internih kontrola,
- praćenja usklađenosti poslovanja s propisima i internim pravilima,
- sprječavanja prijevara i osiguravanja sigurnosti poslovanja,
- statističkih, analitičkih i istraživačkih aktivnosti,
- strateškog upravljanja i poslovnog usmjeravanja na razini Grupe,
- konsolidacije podataka i izvješćivanja na razini Grupe.

Dijeljenje osobnih podataka unutar Addiko Grupe provodi se samo kada za to postoji odgovarajuća pravna osnova i uz primjenu odgovarajućih tehničkih, organizacijskih i ugovornih mjera zaštite.

Addiko Grupa primjenjuje zajednički okvir zaštite osobnih podataka, koji uključuje interne politike, postupke, kontrole te odgovarajuće sigurnosne mjere radi zaštite povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti osobnih podataka.

Vanjski pružatelji usluga i drugi vanjski partneri

Banka može angažirati vanjske pružatelje usluga i druge poslovne partnere radi podrške svojem poslovanju, održavanju sustava, pružanju proizvoda i usluga te ispunjavanju zakonskih, regulatornih i ugovornih obveza.

Kada takvi pružatelji usluga obrađuju osobne podatke u ime Banke, djeluju kao izvršitelji obrade te osobne podatke smiju obrađivati samo prema uputama Banke i u skladu s ugovorom o obradi osobnih podataka. Banka u takvim slučajevima osigurava primjenu zahtjeva iz članka 28. GDPR-a, uključujući obvezu provedbe odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite.

U određenim slučajevima Banka može osobne podatke dijeliti i s vanjskim partnerima koji djeluju kao samostalni voditelji obrade. To može biti slučaj, primjerice, kada ispitanik putem Banke zatraži ili koristi proizvod ili uslugu treće strane, poput osigurateljnog ili drugog povezanog proizvoda. U takvim slučajevima dijeljenje osobnih podataka provodi se samo ako za to postoji odgovarajuća pravna osnova, primjerice kada je to potrebno za izvršenje ugovora, kada je propisano zakonom ili kada je ispitanik za to dao privolu, ako je privola primjenjiva pravna osnova.

Kada treća strana djeluje kao samostalni voditelj obrade, ona je odgovorna za obradu osobnih podataka koju provodi u vlastite svrhe te je dužna ispitaniku pružiti vlastite informacije o obradi osobnih podataka.

IX. Prenošnje podataka u treće zemlje

Banka osobne podatke u pravilu obrađuje unutar Europskog gospodarskog prostora (EGP). Međutim, u određenim slučajevima, osobito u okviru pružanja usluga, korištenja vanjskih pružatelja usluga ili poslovanja unutar Addiko Grupe, može doći do prijenosa osobnih podataka primateljima koji se nalaze izvan Europskog gospodarskog prostora.

Takvi prijenosi provode se samo kada su dopušteni primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka i uz osiguravanje odgovarajuće razine zaštite osobnih podataka.

Prijenos osobnih podataka u treće zemlje može se provoditi osobito:

- u zemlje za koje je Europska komisija donijela odluku o primjerenosti, odnosno utvrdila da osiguravaju odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka, ili
- na temelju odgovarajućih zaštitnih mjera, primjerice standardnih ugovornih klauzula koje je odobrila Europska komisija, obvezujućih korporativnih pravila ili drugih mehanizama prijenosa predviđenih GDPR-om.

Kada je to potrebno u skladu s primjenjivim propisima, Banka provodi i dodatne mjere zaštite kako bi osigurala da se osobni podaci preneseni u treće zemlje obrađuju na način koji osigurava primjerenu razinu zaštite prava i sloboda ispitanika.

Banka redovito procjenjuje okolnosti prijenosa osobnih podataka u treće zemlje te primjenjuje odgovarajuće ugovorne, tehničke i organizacijske mjere zaštite, uzimajući u obzir prirodu osobnih podataka, svrhu obrade, kategorije primatelja i rizike povezane s prijenosom.

X. Automatizirano pojedinačno donošenje odluka

Automatizirana obrada može se koristiti osobito u svrhu procjene kreditne sposobnosti i kreditnog rizika, odnosno radi primjene načela odgovornog kreditiranja. To znači da Banka kredit ili drugi financijski proizvod odobrava tek nakon procjene da podnositelj zahtjeva može uredno ispunjavati svoje obveze prema ugovoru.

Ovisno o konkretnom proizvodu, vrsti zahtjeva, fazi postupka i važećim pravilima Banke, odluke u vezi sa zahtjevom mogu biti:

- djelomično automatizirane, kada se automatizirani alati i modeli koriste kao potpora u postupku odlučivanja uz sudjelovanje ovlaštenih zaposlenika Banke, ili
- u potpunosti automatizirane, uključujući profiliranje, kada je takva obrada dopuštena primjenjivim propisima i kada su uspostavljene odgovarajuće mjere zaštite prava, sloboda i legitimnih interesa ispitanika.

Što to znači u praksi

Automatizirani sustavi Banke mogu procjenjivati kreditnu sposobnost na temelju unaprijed definiranih kriterija, pravila i statističkih modela. Takvi modeli temelje se na relevantnim osobnim podacima koje Banka obrađuje u vezi s konkretnim zahtjevom, primjerice na:

- podacima koje ste dostavili Banci prilikom iskazivanja interesa ili podnošenja zahtjeva,
- podacima kojima Banka već raspolaže u vezi s postojećim ili prethodnim poslovnim odnosom s vama,
- podacima pribavljenima od trećih osoba ili iz evidencija vođenih na temelju propisa, uključujući, kada je primjenjivo, podatke iz sustava kreditnih registara, FINA-e, HZMO-a ili drugih relevantnih izvora.

U okviru takve procjene mogu se uzeti u obzir, primjerice, podaci o primanjima, postojećim financijskim obvezama, urednosti izvršavanja obveza, razini zaduženosti, zaposlenju, kao i drugi podaci relevantni za procjenu kreditne sposobnosti i kreditnog rizika.

Na temelju rezultata procjene Banka može:

- odobriti zahtjev,
- odbiti zahtjev,
- uputiti zahtjev u daljnju obradu, ili
- ponuditi drukčije odnosno alternativne uvjete, ovisno o vrsti proizvoda i važećim pravilima Banke.

Takve odluke mogu proizvoditi pravne učinke ili na sličan način značajno utjecati na klijenta, jer mogu određivati mogućnost pristupa financijskim proizvodima i uslugama te uvjete pod kojima se oni mogu ponuditi.

Naš pristup

Banka automatiziranu obradu, uključujući profiliranje, provodi u skladu s primjenjivim propisima, uključujući GDPR i propise koji uređuju poslovanje kreditnih institucija.

Banka redovito provjerava i unaprjeđuje svoja pravila, kriterije i modele kako bi osigurala njihovu točnost, relevantnost, pravičnost, sigurnost i usklađenost s primjenjivim propisima. U tu svrhu Banka primjenjuje odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere, uključujući mjere za smanjenje rizika od pogrešaka, netočnih rezultata i neopravdane pristranosti.

Kada se koristi automatizirano donošenje odluka, Banka osigurava odgovarajuće zaštitne mjere, koje mogu uključivati:

- mjere kojima se osigurava da je odluka pravična, dosljedna i utemeljena na relevantnim podacima,
- kontrole za sprječavanje pogrešaka i osiguravanje točnosti podataka,
- uključujući mogućnost ljudske intervencije, kada je to primjereno.

Vaša prava

Ako se odluka temelji isključivo na automatiziranoj obradi i proizvodi pravne učinke uključujući profiliranje ili na sličan način značajno utječe na vas, imate pravo, u skladu s primjenjivim propisima:

- zatražiti ljudsku intervenciju od strane zaposlenika 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 dostavite.

Također imate pravo dobiti informacije o postojanju takve obrade, uključujući smislene informacije o osnovnoj logici koja je uključena u obradu, kao i o važnosti i predviđenim posljedicama takve obrade za vas, u opsegu propisanom primjenjivim propisima. Navedena prava možete ostvariti obraćanjem Banci putem kontaktnih podataka navedenih u ovoj obavijesti, uključujući kontakt Službenika za zaštitu osobnih podataka.

Dodatne informacije

Detaljnije informacije o uporabi automatiziranog donošenja odluka (uključujući profiliranje) dostupne su i u posebnim informacijama o transparentnosti koje se odnose na kreditne proizvode i slične usluge.

XI. Razdoblje čuvanja podataka

Osobni podaci čuvaju se i obrađuju samo u razdoblju koje je nužno za ostvarenje svrha obrade za koje su prikupljeni. Nakon isteka tog razdoblja podaci se brišu, anonimiziraju ili se njihova obrada ograničava, osim ako je njihovo daljnje čuvanje potrebno radi ispunjavanja zakonskih ili regulatornih obveza odnosno zaštitu legitimnih interesa.

Osobni podaci stoga se čuvaju:

- za vrijeme trajanja poslovnog odnosa;
- nakon njegova prestanka, u rokovima utvrđenima primjenjivim propisima ili kada je to potrebno radi ostvarivanja, zaštite ili obrane pravnih zahtjeva, ispunjavanja računovodstvenih i regulatornih obveza te obveza povezanih sa sprječavanjem pranja novca i financiranja terorizma.

Točno razdoblje čuvanja može se razlikovati ovisno o vrsti osobnih podataka i svrsi obrade.

Detaljne informacije o konkretnim rokovima čuvanja dostupne su u relevantnim informacijama o transparentnosti za odgovarajuće proizvode ili usluge.

XII. Prava ispitanika u odnosu na osobne podatke

U skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, uključujući GDPR, ispitanik ima sljedeća prava u odnosu na obradu svojih osobnih podataka:

- **Pravo na pristup** - ispitanik ima pravo dobiti potvrdu obrađuje li Banka njegove osobne podatke te, ako se takvi podaci obrađuju, pravo pristupa tim podacima i informacijama o obradi, uključujući informacije o svrhama obrade, kategorijama osobnih podataka, primateljima ili kategorijama primatelja te drugim informacijama propisanim primjenjivim propisima.
- **Pravo na ispravak** - ispitanik ima pravo zatražiti ispravak netočnih osobnih podataka koji se na njega odnose te dopunu nepotpunih osobnih podataka.
- **Pravo na brisanje** - ispitanik ima pravo, u slučajevima propisanim GDPR-om, zatražiti brisanje svojih osobnih podataka. Ovo pravo može biti ograničeno kada je Banka obvezna čuvati osobne podatke radi ispunjavanja zakonskih ili regulatornih obveza, uključujući obveze koje proizlaze iz propisa o sprječavanju pranja novca i

financiranja terorizma, propisa koji uređuju poslovanje kreditnih institucija ili drugih primjenjivih propisa.

- **Pravo na ograničenje obrade** - ispitanik ima pravo, u slučajevima propisanim GDPR-om, zatražiti ograničenje obrade svojih osobnih podataka, primjerice kada osporava njihovu točnost, zakonitost obrade ili kada su mu podaci potrebni radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.
- **Pravo na prenosivost podataka** - ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koje je pružio Banci u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te, ako su ispunjeni zakonski uvjeti, zatražiti njihov prijenos drugom voditelju obrade. Ovo pravo primjenjuje se kada se obrada temelji na privoli ili ugovoru i provodi automatiziranim putem.
- **Pravo na prigovor** - ispitanik ima pravo uložiti prigovor na obradu svojih osobnih podataka kada se obrada temelji na legitimnim interesima Banke, uključujući profiliranje koje se temelji na toj pravnoj osnovi. U tom slučaju Banka više neće obrađivati osobne podatke ispitanika, osim ako dokaže postojanje uvjerljivih legitimnih razloga za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili ako je obrada potrebna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.
- **Pravo na povlačenje privole** - kada se obrada osobnih podataka temelji na privoli ispitanika, ispitanik ima pravo povući privolu u bilo kojem trenutku. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade provedene prije njezina povlačenja.
- **Prava povezana s automatiziranim donošenjem odluka** - ako se na ispitanika odnosi odluka donesena isključivo automatiziranom obradom, uključujući profiliranje, koja proizvodi pravne učinke ili na sličan način značajno utječe na ispitanika, ispitanik ima pravo zatražiti ljudsku intervenciju, izraziti svoje stajalište i osporiti takvu odluku. U tim slučajevima ovlašteni zaposlenik Banke preispitat će odluku i sve relevantne okolnosti konkretnog slučaja, uključujući dodatna očitovanja i dokumentaciju koju ispitanik dostavi. Dodatne informacije dostupne su u poglavlju koje se odnosi na automatizirano donošenje odluka, uključujući profiliranje.

Kako ispitanik može ostvariti svoja prava?

Navedena prava ispitanik može ostvariti obraćanjem Banci putem kontaktnih podataka navedenih u ovoj obavijesti. Radi zaštite osobnih podataka, Banka može zatražiti dodatne informacije potrebne za potvrdu identiteta ispitanika prije obrade zahtjeva.

Rok za postupanje po zahtjevu

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 zaprimljenih zahtjeva, navedeni rok može se produljiti za najviše dodatna dva mjeseca. U tom slučaju Banka će pravodobno obavijestiti ispitanika o produljenju roka i razlozima takvog produljenja.

Pravo na podnošenje pritužbe

Ako ispitanik smatra da obrada njegovih osobnih podataka nije u skladu s primjenjivim propisima o zaštiti osobnih podataka, ima pravo podnijeti pritužbu nadležnom nadzornom tijelu, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb, e-mail: azop@azop.hr.

Prije podnošenja pritužbe nadležnom nadzornom tijelu, ispitanik se može obratiti i Banci putem kontaktnih podataka navedenih u ovoj obavijesti, uključujući kontakt službenika za zaštitu podataka. Banka će razmotriti navode ispitanika i odgovoriti u skladu s primjenjivim propisima.

XIII. Kako održavamo sigurnost obrade?

Banka prepoznaje važnost zaštite osobnih podataka koji su joj povjereni te sigurnost osobnih podataka smatra jednom od svojih temeljnih odgovornosti.

U tu svrhu Banka provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite, radi osiguravanja razine sigurnosti primjerene rizicima povezanim s obradom osobnih podataka. Navedene mjere usmjerene su na zaštitu osobnih podataka od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili neovlaštenog pristupa.

Banka osobito poduzima mjere radi osiguravanja:

- povjerljivosti, cjelovitosti i dostupnosti osobnih podataka,
- otpornosti i sigurnosti sustava i usluga koji se koriste za obradu osobnih podataka,
- mogućnosti pravodobne obnove dostupnosti osobnih podataka i pristupa podacima u slučaju fizičkog ili tehničkog incidenta,
- redovitog testiranja, procjene i vrednovanja učinkovitosti tehničkih i organizacijskih mjera zaštite.

Pristup osobnim podacima ograničen je na ovlaštene osobe kojima je takav pristup potreban radi obavljanja njihovih poslova i zadataka. Osobe koje imaju pristup osobnim podacima obvezne su postupati u skladu s pravilima Banke o zaštiti podataka i povjerljivosti te podliježu odgovarajućim obvezama čuvanja povjerljivosti.

Banka kontinuirano prati i, prema potrebi, unaprjeđuje primijenjene sigurnosne mjere kako bi osigurala zaštitu osobnih podataka u skladu s primjenjivim propisima i internim pravilima Banke.