**Opće informacije o obradi osobnih podataka**

Banka prepoznaje važnost zaštite Vaših osobnih podataka te u skladu s važećim propisima na odgovarajući način brine o Vašim osobnim podacima. Sukladno zahtjevima Opće uredbe o zaštiti podataka (Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ), Banka, kao voditelj obrade osobnih podataka, mora pružiti osobama pojedincima, čiji se osobni podaci obrađuju, informacije o obradi njihovih osobnih podataka. U tom smislu, poštujući načela transparentne obrade osobnih podataka Banka ovim putem korisnicima pruža sve informacije koje se odnose na obradu osobnih podataka.

Banka može osobne podatke dobiti iz različitih izvora. U većini slučajeva Banka podatke dobiva izravno od osobe klijenta (korisnika) na koju se osobni podaci odnose, a koja se odluči za pojedini proizvod ili uslugu Banke. Osim toga, Banka osobne podatke dobiva neizravno uslijed samog korištenja proizvoda ili usluga Banke, a određene podatke Banka sama stvara obradom za svrhe izvještavanja, analiza i sl. Pored toga, Banka može upotrijebiti druge informacije o klijentu koje su dostupne ili su učinjene dostupnima putem javnih izvora (javni registri, baze podataka, internetske aplikacije, društvene mreže, i putem svih drugih javnih izvora informacija). Sve prikupljene osobne podatke zaposlenici Banke obrađuju isključivo u svrhu izvršenja svojih radnih zadataka.

Banka će osobne podatke čuvati i štititi na primjeren način, tako da ne dođe do neovlaštenog otkrivanja podataka niti otkrivanja podataka neovlaštenim osobama.

Pojmovi relevantni za obradu osobnih podataka

Osobni podatak je svaki podatak koji se odnosi na pojedinca kojega je, pomoću tih podataka, moguće izravno ili neizravno identificirati.

Obrada osobnih podataka je svaka radnja ili niz radnji, koji se izvodi u vezi s osobnim podacima ili nizom osobnih podataka automatiziranim sredstvima ili bez njih, kao što su: prikupljanje, snimanje, uređivanje, strukturiranje, pohranjivanje, prilagodba ili izmjena, preuzimanje, uvid, korištenje, otkrivanje prenošenjem, širenje ili pružanje pristupa na drugi način, prilagodba ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

**Izrada profila** znači bilo koji oblik automatizirane obrade osobnih podataka koji uključuje korištenje osobnih podataka za procjenu određenih osobnih aspekata povezanih s pojedincem, a posebno za analizu ili predviđanje u vezi s radnim učinkom, ekonomskim stanjem, osobnim sklonostima, interesima, pouzdanošću, ponašanjem, lokacijom ili kretanjem tog pojedinca.

**Voditelj obrade** je fizička ili pravna osoba, javno tijelo, agencija ili drugo tijelo koje samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade, npr. Banka.

**Izvršitelj obrade** označava fizičku ili pravnu osobu, tijelo javne vlasti, agenciju ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.

**Ispitanik** je pojedinac čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi te na kojega se osobni podaci odnose. Pod pojmom Ispitanika podrazumijevamo primjerice klijente, korisnike internetskih stranica, pojedince koji se nalaze na popisima za kontakte/popisima osoba za slanje e-pošte ili u marketinškim bazama podataka, zaposlenike, ugovaratelje, dobavljače i sl.

**Treća zemlja** je država koja nije članica Europske Unije te u pogledu koje Europska komisija nije donijela odluku da je riječ o zemlji, području ili posebnom sektoru unutar takve zemlje s adekvatnom razinom zaštite podataka.

**Nadzorno tijelo** je Agencija za zaštitu osobnih podataka.

**Podaci o voditelju obrade**

**Addiko Bank d.d.** (Banka), sa sjedištem u Zagrebu, Slavonska avenija 6, OIB: 14036333877, matični broj subjekta: 080072083, upisan kod Trgovačkog suda u Zagrebu, internetska stranica: www.addiko.hr, e-mail: [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com), besplatni kontakt telefon[[1]](#footnote-1): 0800 1414, naplatni[[2]](#footnote-2) kontakt telefon[[3]](#footnote-3): +385 1 6030 000.

**Podaci o Službeniku za zaštitu osobnih podataka**

Službenik Banke za zaštitu osobnih podataka dostupan je putem e-mail adrese:

[sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com](mailto:sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com)

Kategorije osobnih podataka koje Banka prikuplja i obrađuje

U okviru obavljanja svoje djelatnosti financijske i kreditne institucije Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke koji su nužni za sklapanje ugovora s Bankom i za izvršavanje prava i obveza iz sklopljenog ugovora s Bankom, odnosno za udovoljenje pravnim zahtjevima prema propisima koji uređuju poslovanje Banke i koji obuhvaćaju određene kategorije osobnih podataka, primjerice: identifikacijski podaci, podaci o osnovnoj adresi, podaci o adresi za slanje pošte, kontakt podaci, podaci o zaposlenju, sociodemografski podaci, podaci o (izvan)bračnom partneru, podaci o osobnim dokumentima.

Radi jasnoće, u nastavku se navode primjeri osobnih podataka po pojedinoj kategoriji:

* identifikacijski podaci: ime, prezime, spol, OIB, mirovinski broj, rezidentnost, datum, mjesto i država rođenja, državljanstvo, vrsta, broj i izdavatelj osobnog dokumenta, politički izložena osoba, dozvola boravka;
* podaci o osnovnoj adresi: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
* podaci o adresi za slanje pošte: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
* kontakt podaci: broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa;
* podaci o zaposlenju: status i vrsta zaposlenja, grupa zanimanja, poslodavac, datum zaposlenja kod trenutnog poslodavca, industrija poslodavca, naziv radnog mjesta, zvanje, ukupni radni staž;
* podaci o (izvan)bračnom partneru: OIB;
* sociodemografski podaci: obiteljsko stanje, broj djece, broj uzdržavanih osoba, stanovanje i stupanj obrazovanja

Banka vodi evidenciju obrade pojedinih osobnih podataka sukladno zakonskim zahtjevima.

Posebne kategorije osobnih podataka

Obrada posebnih kategorija osobnih podataka iz članka 9. Opće uredbe o zaštiti podataka provodi se isključivo na temelju izričite posebne pisane privole ispitanika u mjeri u kojoj je to primjenjivo sukladno važećim propisima.

Kategorije primatelja i namjera iznošenja u treće zemlje

U okviru poslovanja Banke te izvođenja poslovnih procesa i aktivnosti koje se odnose na pružanje usluga financijske i kreditne institucije, kao i procesa koji služi podupiranju procesa i aktivnosti pružanja usluga, Banka osobne podatke može dostaviti određenim kategorijama primatelja, primjerice državnim tijelima i pravnim osobama s javnim ovlastima, bankama članicama Addiko Grupe, drugim bankama u okviru pružanja usluga financijske i kreditne institucije, pravnim i fizičkim osobama koje s Bankom imaju uspostavljen poslovni odnos temeljem kojega Banci pružaju određene usluge ili isporučuju određene robe.

Određeni osobni podaci se, prilikom obrade, mogu prenositi u treće zemlje. Prenošenje u treće zemlje odvija se jedino i u mjeri u kojoj je takav prijenos dozvoljen zakonom, uz osiguravanje da se osobni podaci prenose u treće zemlje ako i u mjeri u kojoj je na odredištu takvoga prijenosa (uključujući i sve daljnje prijenose) osigurana odgovarajuća razina zaštite, odnosno, ako su predviđene zaštitne mjere, a ispitanicima su na raspolaganju provediva prava i učinkovita sudska zaštita.

Aktivnosti iznošenja u treće zemlje uređene su odgovarajućim zaštitnim mjerama, poput standardnih klauzula o zaštiti podataka dostupnih putem poveznice http://eur-lex.europa.eu/legal-content/en/TXT/?uri=CELEX%3A32010D0087

**Pravni temelji i svrhe obrade**

Banka obrađuje osobne podatke ne temelju važećih pravnih osnova:

* + - 1. Nužnost obrade za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora

Temeljem ove nužnosti osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu zasnivanja ugovornog odnosa na zahtjev ispitanika, odnosno u svrhu ostvarenja, poštivanja, odnosno, ispunjenja prava i obveza koje proizlaze iz ugovornog odnosa zasnovanog sukladno važećim propisima Republike Hrvatske i Europske unije.

Obrada osnovana na nužnosti iz ove točke, traje dok god postoji potreba utemeljena na ugovornom odnosu. Sukladno strogim zahtjevima postavljenim propisima koji uređuju pružanje usluga kreditne i financijske institucije, osobni podaci prikupljeni i obrađivani u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja prava i obveza koje proizlaze iz ugovornog odnosa čuvaju se do isteka roka od jedanaest (11) godina od isteka godine u kojoj je prestao ugovorni odnos. Ako se, nakon isteka roka iz prethodne rečenice, o postojanju i/ili ostvarenju prava iz ugovornog odnosa vodi pravni postupak (parnica, ovrha, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu obrađuju i čuvaju do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

Za ispitanika koji je Banci pristupio sa zahtjevom za zasnivanje ugovornog odnosa, ali nije došlo do zasnivanja ugovornog odnosa o proizvodu ili usluzi Banke kao kreditne i financijske institucije, osobni podaci se obrađuju dok god postoji potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa. Nakon što prestane potreba utemeljena na zahtjevu za zasnivanjem ugovornog odnosa, osobni podaci se čuvaju šest (6) mjeseci nakon prestanka potrebe, isključivo u svrhu sprječavanja prijevara te se istekom navedenog roka brišu. Ako se prije isteka roka iz prethodne rečenice utvrdi potreba z pokretanjem pravnog postupka osobni podaci se mogu, u svrhe postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, čuvati i duže, a najviše do isteka roka od jedanaest (11) godina od okončanja pravnog postupka.

##### 

* + - 1. Nužnost obrade radi poštivanja pravnih obveza Banke

Temeljem ove nužnosti osobni podaci se obrađuju isključivo u svrhu ostvarenja, poštivanja odnosno ispunjenja obveza koje za Banku, kao poslovnog subjekta koji pruža usluge kreditne i financijske institucije, propisuje pravo Republike Hrvatske i Europske unije ili drugo primjenjivo pravo.

Ovdje se u nastavku primjerice navode pravni propisnici temeljem kojih Banka može obavljati obradu iz ove točke: Zakon o obveznim odnosima, Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o platnom prometu, Zakon o tržištu kapitala, Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, Zakon o parničnom postupku, Ovršni zakon, FATCA (*Foreign Account Tax Compliance Act*), CRS (*Common Reporting Standard*) i drugi.

Obrada osnovana na nužnosti iz ove točke traje dok god postoji pravna obveza Banke, a podaci se čuvaju do isteka rokova propisanih pravom Republike Hrvatske i Europske unije ili drugim primjenjivim pravom.

* + - 1. Ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u određenu svrhu

Temeljem privole za obradu osobnih podataka, Banka obrađuje podatke kad takva privola postoji te se podaci obrađuju isključivo u svrhu za koju je privola izdana.

Obrada osnovana na privoli traje do opoziva privole ili do isteka roka od jedanaest (11) godina od isteka godine u kojoj je prestao ugovorni odnos, ovisno o tome koji od dvaju navedenih događaja nastupi prije.

Ispitanik može povući privolu osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice pisano.

Opoziv privole ne utječe na zakonitost obrade utemeljene na privoli u razdoblju prije opoziva. Nakon što se privola opozove, obrada utemeljena na privoli prestaje odmah, a osobni podaci se čuvaju za vrijeme koje je potrebno da se osobni podaci izbrišu sukladno tehničkim mogućnostima informacijskog sustava.

Banka ničime ne uvjetuje davanje ili opoziv privole, te ispitanik koji se odluči opozvati privolu ne trpi štetne posljedice niti troškove zbog toga što je opozvao privolu.

* + - 1. Nužnost obrade za potrebe legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete

Temeljem ove nužnosti osobni podaci se obrađuju isključivo kada za to postoji potreba zasnovana na legitimnom interesu Banke ili treće strane, izuzev kada su od tog legitimnog interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika u pogledu zaštite osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

Obrada osnovana na nužnosti iz ove točke traje dok ispitanik ne uloži prigovor na obradu, a pritom ne postoje jači legitimni razlozi za obradu.

**Brisanje ili anonimizacija**

Nakon prestanka svrhe obrade osobnih podataka, ovisno o pojedinim pravnim temeljima obrade, Banka osobne podatke briše ili anonimizira. Osobni podatak je izbrisan ili anonimiziran kad se nakon primjene odgovarajućih radnji u informacijskom sustavu osobni podaci trajno više ne mogu pripisati određenom ispitaniku.

Za potrebe postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, revizorski zapis o uvidu i o izvršenom brisanju ili anonimizaciji osobnih podataka Banka čuva se do isteka pet (5) godina od dana brisanja ili anonimizacije. Takvi revizorski zapisi mogu se obrađivati, jedino i isključivo u svrhu zbog koje se čuvaju i u njih uvid ostvaruje jedino i isključivo za to posebno ovlaštena osoba Banke.

**Postojanje automatiziranog odlučivanja**

Banka može koristiti određene automatizirane procese u kojima pojedinac može donijeti odluku koja rezultira ili utječe na pravni učinak u vezi s njim (kao što je kreditna sposobnost). U slučaju automatizirane odluke, pojedinac će biti obaviješten unaprijed, te ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi.

Prethodno navedeno se ne primjenjuje ako je odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora, temeljena na privoli ili dopuštena pravom Unije ili Republike Hrvatske.

U određenim slučajevima, Banka ima pravo izraditi profile kupaca, npr. kada je potrebno procijeniti kreditnu sposobnost dužnika.

**Prava Ispitanika**

Banka prilikom obrade osobnih podataka ispitanicima priznaje sva prava sukladno važećim propisima, i to:

*PRAVO NA BRISANJE (“PRAVO NA ZABORAV”)* – Ispitanik ima pravo od Banke ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose, a Banka ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

* osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni;
* ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu;
* ispitanik uloži prigovor na obradu, a legitimni razlozi za realizaciju prava na brisanje imaju veću težinu od legitimnog interesa Banke za obradu i/ili čuvanje osobnih podataka;
* osobni podaci nisu zakonito obrađeni ili se osobni podaci moraju brisati radi poštivanja pravne obveze.

Pravo na brisanje sukladno važećim propisima se ne primjenjuje, iako je ispunjen jedan od gore navedenih uvjeta, ako je obrada nužna radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja i informiranja; radi poštovanja pravne obveze kojom se zahtijeva obrada u pravu Europske unije ili pravu države članice kojem podliježe Banka ili za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti Banke; u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja, ili u statističke svrhe u skladu s propisima u mjeri u kojoj je vjerojatno da se primjenom prava na brisanje može onemogućiti ili ozbiljno ugroziti postizanje ciljeva te obrade; ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

Pravo na brisanje može se ostvariti osobno ili po opunomoćenika podnošenjem pisanog zahtjeva putem poslovnice Banke.

*PRAVO NA PRISTUP PODACIMA* – Ispitanik ima pravo dobiti od Banke potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci, a ako se osobni podaci obrađuju, Ispitanik ima sljedeća prava: pravo pristupa osobnim podacima i pravo na informaciju o svrhama obrade, kategorijama podataka, potencijalnim primateljima kojima će osobni podaci biti otkrivani, predviđenom razdoblju u kojem će osobni podaci biti pohranjeni ili, ako to nije moguće, kriterijima korištenima za utvrđivanje tog razdoblja.

Osim toga, ako se osobni podaci ne prikupljaju od Ispitanika, Ispitanik ima pravo od Banke dobiti informaciju o njihovu izvoru. Ispitanik nadalje ima pravo biti obaviješten o postojanju automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu profila te, barem u tim slučajevima, smislenim informacijama o tome o kojoj je logici riječ, kao i o važnosti i predviđenim posljedicama takve obrade za ispitanika.

Zahtjev za potvrdom ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke. Potvrda se na prvi zahtjev izdaje besplatno. Banka ima pravo, na ime administrativnih troškova, naplatiti svaki sljedeći zahtjev, podnesen unutar roka od tri mjeseca od podnošenja inicijalnog zahtjeva, sukladno Odluci o naknadama za usluge Banke (izdavanje raznih potvrda i izjava).

*PRAVO NA ISPRAVAK* – Ispitanik ima pravo bez nepotrebnog odgađanja ishoditi od Banke ispravak netočnih i dopunu nepotpunih osobnih podataka koji se na njega odnose. Ispitanici imaju obvezu ažuriranja osobnih podataka u poslovnom odnosu s Bankom.

Pravo na ispravak ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke. Korisnici usluga Addiko EBank internetskog bankarstva mogu pravo na ispravak kontakt podataka ostvariti i tim putem.

*PRAVO NA PRIJENOS OSOBNIH PODATAKA* – Ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio Banci, u .xml formatu, uz vizualizaciju Ispitaniku u .pdf formatu, te ima pravo prenijeti te podatke drugom Voditelju obrade. Za primanje prethodno navedenog formata, Ispitanik je dužan dostaviti podatak o e-mail adresi na koju želi da Banka dostavi format. Banka nije odgovorna za zaštitu i sigurnost osobnih podataka nakon slanja na e-mail adresu dostavljenu od Ispitanika. Potrebno je uzeti u obzir da se pravo prijenosa odnosi isključivo na osobne podatke Ispitanika.

Pravo na prijenos osobnih podataka ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke.

*PRAVO NA PRIGOVOR* – Ispitanik ima pravo na temelju svoje posebne situacije, u svakom trenutku, uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega.

Ispitanik Banci podnosi prigovor u pisanom obliku osobno u svakoj poslovnici Banke, odnosno isti može poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu [sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com](mailto:sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com).

Ispitanik podnosi prigovor Nadzornom tijelu u skladu s propisima.

*PRAVO NA OGRANIČENJE OBRADE* – Ispitanik ima pravo tražiti od Banke ograničenje obrade u slučaju da osporava točnost osobnih podataka, kada smatra da je obrada nezakonita te se protivi brisanju osobnih podataka i umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe, kada Banka više ne treba osobne podatke za potrebe obrade, ali ih ispitanik traži radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva, te u slučaju kada je Ispitanik uložio prigovor na obradu.

Pravo na ograničenje obrade ostvaruje se osobno ili po opunomoćeniku putem poslovnice Banke podnošenjem pisanog zahtjeva.

Po podnošenju zahtjeva za ostvarivanje prava na ograničenje obrade svi se podaci u bazi podataka Banke „zamrzavaju“ i nije ih moguće mijenjati, i to na vremensko razdoblje dok traje obrada osporavanog slučaja ispitanika. Uvid, jednako kao i sve druge radnje obrade izuzev pohrane (na koju pravo na ograničenje ne utječe), ograničen je isključivo na dopuštene svrhe (za koje postoji pravni temelj ostvaren u sljedećem: 1. privoli, 2. osnivanju, provođenju ili obrani pravnih zahtjeva, 3. zaštiti prava druge fizičke ili pravne osobe, 4. razlogu od važnog javnog interesa EU ili države članice) i na osobe zaposlenike Banke kojima je nužno radi ostvarenja dopuštenih svrha raditi uvid ili drugu vrstu zakonite obrade. Po završetku rješavanja osporavanog slučaja Banka će ispitanika obavijestiti da prestaje ograničenje obrade.

Banka daje informacije o radnjama poduzetim u povodu zahtjeva za ostvarivanje prava bez nepotrebnog odgađanja, a u pravilu najkasnije u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva, izuzev kada je zbog složenosti i/ili broja zahtjeva nužno rok od mjesec dana produljiti za dodatna dva mjeseca. O mogućem produljenju i razlogu produljenja Banka obavještava podnositelja u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva. Ako je zahtjev za ostvarivanje prava očigledno neutemeljen ili pretjeran, osobito u slučaju učestalo ponovljenih zahtjeva, Banka može:

1. Naplatiti naknadu prema Odluci o naknadama za usluge Banke (izdavanje raznih potvrda i izjava) za davanje informacija ili ako poduzimanje radnji na zahtjev ispitanika iziskuje nerazmjerne troškove, Banka ima pravo naplatiti posebnu razumnu naknadu u visini troškova koje radnje na zahtjev ispitanika iziskuju; ili
2. Odbiti postupiti po zahtjevu, o čemu je Banka dužna obavijestiti podnositelja zahtjeva u roku od mjesec dana od dana podnošenja zahtjeva.

Podnositelj zahtjeva za ostvarivanjem prava u vezi obrade osobnih podataka dužan je na zahtjev Banke pružiti dodatne informacije neophodne za potvrđivanje identiteta podnositelja zahtjeva.

1. za pozive iz Republike Hrvatske [↑](#footnote-ref-1)
2. poziv se obračunava po redovitoj tarifi pružatelja telekomunikacijskih usluga [↑](#footnote-ref-2)
3. za pozive iz Republike Hrvatske i inozemstva [↑](#footnote-ref-3)