



SLATINSKA BANKA d.d.
Vladimira Nazora 2, Slatina
OIB: 42252496579
E-mail: slatinska-banka@slatinska-banka.hr
Internet stranica: www.slatinska-banka.hr

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU NAPLATE TRAŽBINA

SLATINSKA BANKA d.d., Vladimira Nazora 2, 33 520 Slatina (dalje: **Banka**), kao voditelj obrade osobnih podataka prikuplja i obrađuje Vaše osobne podatke u svrhu izvršavanja poslova naplate tražbina, postupajući u skladu s odredbama Uredbe (EU) 2016/679 EUROPSKOG PARLAMENTA I VIJEĆA od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka, o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (dalje: **Opća uredba o zaštiti podataka**) te u vezi s nacionalnim Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka.

Ova Informacija odnosi se na Ispitanike, a što uključuje sve fizičke osobe te obrte, OPG-ove i slobodna zanimanja koji su zatražili ili primili bankovnu i/ili financijsku uslugu od Banke te bili sudionici određenih poslovnih odnosa sa Bankom, a čiji su podaci predmet obrade (klijente te ostale sudionike kreditnih odnosa klijenata kao što su jamci, jamci-platci, sudužnici, založni dužnici, deponenti, opunomoćenici, skrbnici, nasljednici, zastupnici maloljetnih osoba ili pravnih osoba i dr.), kao i druge fizičke osobe koje su na bilo koji način povezane ili će biti u vezi s Bankom kao voditeljem obrade.

VODITELJ OBRADE OSOBNIH PODATAKA I SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA

Voditelj obrade osobnih podataka jest SLATINSKA BANKA d.d., OIB: 42252496579, sa sjedištem na adresi Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina, e-mail: slatinska-banka@slatinska-banka.hr.
Kontakt podaci službenika za zaštitu osobnih podataka: Vladimira Nazora 2, 33520 Slatina, e-mail: szop@slatinska-banka.hr.

SVRHA OBRADE OSOBNIH PODATAKA

U slučaju da Ispitanici svoje obveze koje imaju na temelju ugovornog odnosa s Bankom ne podmiruju na vrijeme Banka može osobne podatke Ispitanika obrađivati u svrhu naplate dospjelih, ali neplaćenih tražbina, što uključuje, ali se ne ograničava na:

- telefonsko kontaktiranje Ispitanika u svrhu obavješćavanja o dospjelom dugu u mjeri u kojoj je to dopušteno propisima koji uređuju zaštitu potrošača
- poduzimanje naplatnih radnji kroz provedbu sustava za rano prepoznavanje klijenata s mogućim poteškoćama u plaćanju (izvršenim uvidom u evidencije Banke prepoznavanje klijenata s mogućim poteškoćama u plaćanju, kontaktiranje istih ugovorenim načinom komunikacije, te sporazumno ugovaranje nekih od mjera za olakšavanje otplate i provedba ugovorenih mjera)
- slanje zadužnica na naplatu FINA-i
- slanje izjave o zapljeni poslodavcu ili HZMO-u
- naplata police osiguranja tražbine po kreditu od strane osiguratelja s kojim je sklopljen ugovor o osiguranju, u vezi s tim ustup instrumenata osiguranja kredita osiguratelju
- naplata iz namjenski oročenih depozita
- prijeboj međusobnih dospjelih tražbina (ugovorna ovlast)
- slanje opomena Ispitanicima
- onemogućavanje korištenja ugovorenih kreditnih kartica s odgodom plaćanja i onemogućavanje korištenja debitnih kartica

- angažiranje vanjskih pružatelja usluga (agencija za naplatu tražbina/odvjetnika),
- pokretanje sudskih/javnobilježničkih postupaka prisilne naplate te legitimiranje u ranije pokrenute postupke
- kupoprodaja neprihodonosnog kredita (kupoprodaja potraživanja)

Za proces naplate tražbina vrlo je važna učinkovita komunikacija s klijentom u svrhu sprječavanja prekomjernog zaduženja klijenta te zbog potrebe dogovora s klijentom kako podaci o tražbini ne bi bili razmijenjeni u OSR sustavu HROK-a, što može imati dalekosežne posljedice na kreditni rejting klijenta.

Ako se prijebojem dospjela nepodmirena tražbina ne podmiri, Banka može klijentima slati obavijesti i pozive na plaćanje te im se obratiti u svrhu informiranja o postojećoj neplaćenju tražbini, a u svrhu pronalaženja najučinkovitijeg načina otplate neplaćenih tražbina. Kontaktiranje se provodi kako bi klijenti koji imaju poteškoće u otplati svojih obveza što brže i učinkovitije počeli uredno izvršavati svoje obveze, čime se sprječavaju posljedice nepodmirenja obveza (troškovi, zatezne kamate te postupci prisilne naplate i sl.).

Banka u prethodno navedene svrhe kontaktira s klijentima putem različitih kanala, uključujući telefon, elektroničku poštu, tekstualnu poruku (slanje SMS poruke u svrhu izvještavanja o dugu) ili tradicionalnu poštu.

Prilikom telefonskog kontaktiranja zbog naplate tražbine Banka može snimiti dolazne i odlazne pozive/razgovore s klijentima u svrhu bilježenja tijeka razgovora i rješavanja eventualnih reklamacija.

Prije kupoprodaje potraživanja (najmanje 30 dana) Banka obavještava klijente o najavi namjere kupoprodaje potraživanja putem *Obavijesti o namjeri prodaje tražbina iz ugovora o neprihodonosnom kreditu* koju dostavlja poštanskom pošiljkom.

Prilikom oglašavanja prodaje nekretnina u ovršnom/stečajnom postupku, putem elektroničke javne dražbe, u kojem je Banka vjerovnik, potencijalni kupci u oglasu upućuju se na podatke iz javnih objava FINA-e.

Banka može, u postupku naplate, ishoditi uvjerenje o prebivalištu (izdaje ga Ministarstvo unutarnjih poslova RH) u svrhu prikupljanja adrese za učinkovitu komunikaciju s klijentima te provedbu ovršnih postupaka.

Aktualna adresa je neophodna, sukladno zakonskoj regulativi, za obavještavanje klijenata s poteškoćama u otplati kao i kod postupka kupoprodaje potraživanja.

PRAVNA OSNOVA ZA OBRADU OSOBNIH PODATAKA

Osobne podatke Ispitanika, bilo da ih je Banka neposredno prikupila od samog Ispitanika ili su prikupljeni iz nekog drugog izvora, Banka obrađuje u opsegu koji je nužan za izvršavanja poslova naplate tražbina u skladu s Općom uredbom o zaštiti podatka i Zakonom o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka temeljem sljedećih pravnih osnova:

- **Izvršenje ugovora sklopljenog između Banke i Ispitanika**
-izvršenje ugovora temelj je za obradu osobnih podataka za vrijeme trajanja ugovornog odnosa između Banke i Ispitanika odnosno sve dok postoji ugovorni odnos između Banke i klijenta, a koji nije prestao otkazom ili koji još nije redovito dospio.
- **Poštovanje pravnih obveza Banke kao voditelja obrade**
-npr. Banka je sukladno važećim zakonskim propisima dužna implementirati i provoditi sustav za rano prepoznavanje klijenata s mogućim poteškoćama u plaćanju i primjenu mjera olakšanja otplate plasmana, kupoprodaje potraživanja, dostavljati izvještaje Hrvatskoj narodnoj banci i sl.

Temelj za obradu osobnih podataka jest *Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja* temeljem kojeg je Banka dužna potencijalnom kupcu, kao i

klijentima, dostaviti sve potrebne informacije o pravima i predmetu kupoprodaje potraživanja.

- **Legitimni interes Banke**

-legitimni interes temelj je za obradu osobnih podataka tijekom trajanja poslovnog odnosa između Banke i Ispitanika, a nakon prestanka ugovornog odnosa. Legitimni interes ogleda se u nužnosti uspostave i održavanja učinkovitog procesa naplate potraživanja, a sve kako bi Banka mogla pružiti svoje usluge i brinuti o klijentima, dioničarima i zajednici. Slijedom navedenog, ukoliko ugovorni odnos prestao, Banka obrađuje osobne podatke na temelju legitimnog interesa, a u svrhu naplate svog potraživanja.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE SE OBRAĐUJU U SVRHU NAPLATE

U svrhu naplate tražbina Banka obrađuje slijedeće kategorije osobnih podataka:

- osnovne identifikacijske podatke: ime i prezime, OIB, datum rođenja, adresa prebivališta/boravišta
- kontaktne podatke: broj telefona, adresa elektroničke pošte
- financijske i bankovne podatke: broj računa/partije po kojem postaji tražbina, promet i stanje po računu, naziv proizvoda, funkciju i podatke sudionika ugovornog odnosa - korisnik, jamac, jamac platac, sudužnik, založni dužnik, deponent, nepodmireno prekoračenje po tekućem računu i ostala nepodmirena dugovanja, stanje depozita, podatke o broju kartice
- ostale podatke: naziv poslodavca i sl.

USTUPANJE OSOBNIH PODATAKA TREĆIM OSOBAMA

Osobni podaci Ispitanika prosljeđuju se izvan Banke trećim osobama, kao primateljima osobnih podataka, u svrhe obavljanja redovitih poslova Banke, sklapanja i izvršavanja ugovora (npr. angažiranje vanjskih pružatelja usluga, odnosno agencija za naplatu tražbina/odvjetničkih društava koji provode naplatu u ime i za račun Banke), ispunjenja obveza i ostvarivanja prava ugovornih strana iz ugovora (npr. dostava trećim osobama kao stjecateljima tražbina Banke osobnih podataka klijenata Banke) te izvršavanja regulatornih/zakonskih obveza Banke. Trećim osobama, kao primateljima osobnih podataka, smatraju se subjekti koji su neophodni za realizaciju prava i obveza vezanih uz ugovor, regulatorna tijela u okviru izvršavanja regulatornih/zakonskih zahtjeva te ostale institucije u skladu s pozitivnim propisima kada je propisana obveza dostave takvih podataka (primjerice porezna tijela, ministarstvo nadležno za unutarnje poslove, sudovi i zemljišnoknjižni odjeli, državna odvjetništva, javni bilježnici, Financijska agencija, Hrvatska agencija za nadzor financijskih institucija, Ured za sprječavanje pranja novca, Hrvatska narodna banka ili druga nadzorna tijela u okvirima njihove nadležnosti i druga tijela javne vlasti).

U procesu naplate tražbina Banka može angažirati vanjske pružatelje usluga, odnosno agencije za naplatu tražbina/odvjetnička društva koje provode naplatu u ime i za račun Banke. Tom prilikom klijenti se ne stavljaju u nepovoljniji položaj - iznos tražbine je isti, a svoju tražbinu klijent i dalje podmiruje Banci. Agencije za naplatu tražbina/odvjetnička društva izvršitelji su obrade podataka u ime Banke kao voditelja obrade te postupaju prema uputama Banke.

Banka vodi posebnu brigu o tome da podatke svojih klijenata povjerava vanjskim pružateljima usluga koji u dovoljnoj mjeri jamče da će obradu podataka provoditi u skladu s propisima iz područja zaštite osobnih podataka. S obzirom na to da su agencije za naplatu tražbina/odvjetnička društva izvršitelji obrade, pravna osnova za obradu podataka ista je ona koja je primjenjiva prilikom obrade podataka koju provodi Banka prilikom naplate dospjelih, a nenaplaćenih tražbina.

U procesu naplate dospjelih i nepodmirenih tražbina Banka može i ovlaštena je svoje tražbine ustupiti trećim osobama. U tom slučaju Banka nakon izvršenog ustupa tražbina, trećim osobama, kao stjecateljima ustupljenih tražbina, dostavlja osobne podatke klijenata i ostalih sudionika ugovornih odnosa iz kojih proizlaze ustupljene tražbine, pri čemu vodi računa da se dostavlja minimum osobnih podataka koji je potreban stjecatelju za naplatu ustupljenih mu tražbina.

Dodatno, Banka će u svrhu aktiviranja zadužnica i izjave o zapljeni po pristanku dužnika podatke o klijentu ustupiti isplatitelju redovitih primanja klijenta (poslodavac/HZMO), Financijskoj agenciji (FINA-i) i javnim bilježnicima.

RAZDOBLJE POHRANE OSOBNIH PODATAKA

Svi osobni podaci koje obrađuje u svrhu naplate tražbina Banka čuva minimalno 11 godina od isteka godine u kojoj je poslovni odnos s klijentom prestao odnosno do ostvarenja svrhe obrade.

U slučaju da dođe do spora i/ili Banka mora obrađivati podatke kako bi odgovorila na postavljene zahtjeve ili ih postavila zbog zaštite svojih zakonitih interesa, podaci će se čuvati i dulje razdoblje dok postoji svrha obrade (npr. do okončanja postupka), odnosno koliko je propisano u konkretnom slučaju.

Agencije za naplatu tražbina koje provode naplatu u ime i za račun Banke obvezne su u trenutku prestanka ugovora sklopljenog s Bankom izbrisati iz svojih registara i/ili baza sve osobne podatke u vezi s Ispitanicima koji su obveznici podmirenja tražbina za naplatu kojih je angažirana Agencija.

PRAVA ISPITANIKA

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka Ispitanici mogu zatražiti ostvarenje slijedećih prava:

- pravo na pristup svojim osobnim podacima
- pravo na brisanje osobnih podataka
- pravo na ispravak osobnih podataka
- pravo na ograničenje obrade osobnih podataka
- pravo na prenosivost osobnih podataka
- pravo na prigovor na obradu osobnih podataka
- pravo na pritužbu nadzornom tijelu, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka, na adresu: Ulica Metela Ožegovića 16, 10000 Zagreb (e-mail: azop@azop.hr, tel. 01/4609 000) i pravo podnošenja prigovora nadležnom tijelu za zaštitu podataka

Ostvarenje svojih prava Ispitanici mogu zatražiti dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke, kao i slanjem poruke na e –adresu službeniku za zaštitu osobnih podataka: szop@slatinska-banka.hr.

Ako je Banka zajednički voditelj obrade osobnih podataka Ispitanika sukladno članku 26. Opće uredbe o zaštiti podataka s još nekim drugim voditeljem obrade, na temelju zajedničke poslovne suradnje i/ili s osnova korištenja neke zajedničke usluge i/ili legitimnog interesa Banke i treće osobe, dodatne informacije u vezi sa zaštitom i obradom osobnih podataka, osim od Banke, Ispitanici mogu zatražiti i od drugog voditelja obrade. U tom slučaju, Ispitanici mogu ostvarivati svoja prava iz Opće uredbe o zaštiti podataka u vezi sa svakim voditeljem obrade pojedinačno, kao i protiv svakog od njih.