

PRAVILA POSTUPANJA RAIFFEISEN STAMBENE ŠTEDIONICE D.D. S OSOBNIM PODACIMA

I. UVOD

Ovim dokumentom utvrđuju se pravila postupanja, te prava i obveze Raiffeisen stambene štedionice d.d., povezana sa zaštitom osobnih podataka koje Raiffeisen stambena štedionica d.d. obrađuje u svrhu pružanja usluga klijentima, kao i obavljanju drugih poslova u okviru svoje djelatnosti, te prava i obveze pojedinaca čiji se osobni podaci obrađuju, a sve u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka.

II. DEFINICIJE

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovom dokumentu imaju sljedeće značenje:

"**RSŠ**" je Raiffeisen stambena štedionica d.d. Zagreb, Ulica grada Vukovara 37b,
Tel: +385 1 6006 100; Fax: +385 1 6006 199;
INFO telefon: 072 62 62 62; INFO e-mail: stambena.stednja@raiffeisenstambena.hr;
INFO web: www.raiffeisenstambena.hr
RSŠ je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu
pod matičnim brojem upisa MBS: 080291739, OIB: 99833333809
Službenik za zaštitu osobnih podataka: zastita-osobnih-podataka@rba.hr

"**Voditelj obrade**" je RSŠ u odnosu na osobne podatke koje obrađuje.

"**Izvršitelj obrade**" je pravna osoba koja obrađuje osobne podatke u ime RSŠ, temeljem sklopljenog ugovora.

"**Osobni podaci**" su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno, osobito uz pomoć podataka kao što su ime, osobni identifikacijski broj (OIB), drugi identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za njegov fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet.

"**Obrada**" je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem, ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

"**GDPR**" (engl. General Data Protection Regulation) je Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, punog naziva Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. g. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ.

"**Ispitanik**" je fizička osoba čije osobne podatke RSŠ obrađuje temeljem jedne ili više pravnih osnova propisanih GDPR-om. Ispitanik može biti osoba s kojom je sklopljen ugovor o pružanju pojedine usluge ili je zatražila uslugu, njen/njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili punomoćnik, kao i osoba koja je dala privolu za obradu podataka (dalje: Klijent) , ali može biti i osoba koja nije klijent, kao npr. povezana osoba u smislu Zakona o kreditnim institucijama (članovi uže obitelji Klijenta koji podnosi zahtjev za kreditno zaduženje) ili osoba koja je posjetila poslovne prostorije RSŠ.

"**Privola**" je svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želje Ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose

"**Anonimizacija**" je vrsta obrade osobnih podataka koja uključuje odgovarajuće postupke kojima se onemogućuje identifikacija odnosno povezivanje podataka i/ili zapisa u bazama podataka sa identitetom Klijenta odnosno drugog ispitanika čiji se osobni podaci obrađuju. Anonimizacija se može provesti, primjerice brisanjem podataka ili trajnom izmjenom podataka.

III. **OBRADA OSOBNIH PODATAKA**

Kategorije osobnih podataka i pravne osnove prikupljanja

RSŠ prikuplja i obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka Klijenata:

1. Temeljni osobni podaci kao što su npr: ime i prezime, OIB, adresa prebivališta, datum rođenja, državljanstvo, broj i izdavalatelj identifikacijske isprave. Podatak o spolu obvezno prikupljamo kada se nalazi na identifikacijskoj ispravi, a ukoliko ga nema na ispravi, možete nam ga dati ukoliko želite.

Temeljne osobne podatke dužni smo prikupiti kako bi mogli sklopiti ugovor ili obraditi zahtjev za sklapanjem ugovora. To nam nalažu propisi kao što su: Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje, Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza, Zakon o kreditnim institucijama, te ovisno o vrsti poslovnog odnosa, još i Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju, Zakon o platnom prometu, Zakon o javnom bilježništvu, Zakon o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima, Ovršni zakon.

2. Sociodemografski podaci i podaci o zaposlenju kao npr: bračno stanje, broj uzdržavanih osoba, stručna sprema, zvanje, ukupni staž, stanovanje, vrijeme provedeno na sadašnjoj adresi, mjesečni troškovi kućanstva, naziv i OIB poslodavca, vrsta radnog odnosa (određeno ili neodređeno), staž na radnom mjestu, datum zasnivanja/prestanka radnog odnosa, plaća/mirovina, ostali izvori prihoda, prosječna mjesečna primanja, i sl.;

Navedene podatke prikupljamo kada odobravamo kredit za međufinanciranje i stambeni kredit, čime ispunjavamo svoju zakonsku obvezu upravljanja rizicima temeljem zakona

navedenih u toč. 1. Obveza prikupljanja ovih podataka utvrđena je i međunarodnim sporazumom koji je poznat pod nazivom Basel II, a koji regulira usklađivanje rizika i kapitala kreditnih institucija te je obvezujući za sve kreditne institucije, te temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju i Zakona o kreditnim institucijama i podzakonskim propisima donesenim na temelju tih Zakona.

3. Kontakt podaci: broj i vrsta telefona (fiksni, mobilni), e-mail adresa, korespondentna adresa ako se razlikuje od adrese prebivališta;

Kontakt podaci su nam potrebni radi lakše komunikacije s Klijentom vezano za izvršavanje ugovora i kako bi RSŠ mogla izvršavati svoje zakonske obveze (Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju) obavještavanja Klijenata s kojima imamo sklopljene ugovore, npr. dostava izvoda iz računa stambene štednje i stambenog kredita, obavijesti vezano uz otplatu kredita, obnovu polica osiguranja, povrat ugovorne dokumentacije po okončanju kreditnog posla potvrde o zatvaranju kreditnih računa, dogovarati mjere za rješavanje poteškoća u plaćanju obveza i sl.

4. Podaci o poslovnom odnosu Klijenta s RSŠ, npr: o ugovorenim štednim ulozima, zahtjevu za državnim poticajnim sredstvima za stambenu štednju, visini anuiteta otplate kredita, o iznosu i roku otplate kredita za međufinanciranje i stambenom kreditu, podaci za pravdanje namjene stambenog kredita sukladno Zakonu o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje, podaci o uplatama i isplatama i bilo kojim drugim poslovnim odnosima. Navedene podatke prikupljamo pri sklapanju i izvršavanju ugovora ugovora, odnosno pružanjem ugovorenih usluga, u skladu sa svim propisima navedenim pod točkom 1.

5. Podaci o kreditnoj zaduženosti i urednosti otplate Klijenta u drugim kreditnim i financijskim institucijama pribavljeni putem kreditnih izvješća koje sačinjava Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o. (dalje: HROK) ili drugi kreditni registar.

6. Osobni podaci koji se prikupljaju od osoba koji nisu nužno Klijenti su:

- a) Podaci o povezanim osobama: prezime i ime, datum rođenja za punoljetne osobe i godina rođenja za maloljetne osobe i srodstvo s Klijentom. Ako je povezana osoba istovremeno i Klijent, tada se za nju obrađuju podaci iz točaka 1. do 5.

Navedene podatke prikupljamo temeljem Zakona o kreditnim institucijama.

- b) Podaci o posjetiteljima poslovnih prostorija: prezime i ime, adresa, OIB, broj, datum izdavanja identifikacijske isprave. Ovi podaci prikupljaju se u svrhu fizičke zaštite i sigurnosti.

Cjelovit popis osobnih podataka s pravnim osnovama za toč. od 1-5 nalazi se u Prilogu 1 ovih Pravila.

Svrhe obrade

Osobni podaci Klijenta obrađuju se za sljedeće svrhe i temeljem jedne ili više pravnih osnova:

- A) Poštivanje pravnih obveza RSŠ;
- B) Sklapanje ugovora i/ili izvršavanja ugovora u kojem je Klijent stranka odnosno njezin punomoćnik, zakonski zastupnik ili skrbnik;
- C) Komunikacija s Klijentom za potrebe marketinga i izrada individualiziranih ponuda;
- D) Ostvarenje legitimnih interesa RSŠ;

Svrhe obrade zajedno sa pravnim osnovama i postupcima obrade za svaku svrhu obrade, detaljnije su opisane Prilogu 2 ovih Pravila.

Izvori podataka

U pravilu se osobni podaci prikupljaju izravno od Klijenta (npr: podnošenjem zahtjeva za štednju). Međutim, RSŠ može osobne podatke pribaviti i od drugih fizičkih ili pravnih osoba. Na primjer, osobne podatke maloljetnog štediše daje njegov zakonski zastupnik ili osobne podatke nasljednika. Zatim, osobne podatke Klijenta koji je dao privolu za kontaktiranje/profiliranje RSŠ može dobiti od bilo koje Članice Raiffeisen Grupe na koje se odnosi navedena privola. Također, osobne podatke Klijenta RSŠ može dobiti i od drugog voditelja obrade od kojega je Klijent ishodio prijenos osobnih podataka neposredno RSŠ (npr. od druge Štedionice prilikom prijenosa stambene štednje).

Osobne podatke Klijenta koje RSŠ koristi za procjenu kreditne sposobnosti i urednosti otplate RSŠ može dobiti od HROK-a u obliku kreditnog izvješća.

Kada zaprimi osobne podatke Klijenta od drugih osoba, RSŠ će na obradu tako dobivenih osobnih podataka primijeniti jednaka pravila kao i na obradu podataka zaprimljenih od Klijenta.

Prijenos podataka trećim osobama

RSŠ neće otkrivati osobne podatke Klijenta trećim osobama, osim u sljedećim slučajevima:

- ako dobije privolu Klijenta,
- kada ju na to obvezuju zakonski propisi,
- u slučajevima opisanim u ovim Pravilima.

RSŠ će osobne podatke Klijenta koji su dali privolu za kontaktiranje proslijediti članicama Raiffeisen Grupe u zemlji (dalje: Grupa) u svrhu obavještanja Klijenta o novostima u njihovoj ponudi. Trenutni popis članica Grupe unutar koje se razmjenjuju podaci nalazi sa na samom obrascu privole, a na službenoj web stranici www.rba.hr uvijek će biti dostupan ažuran popis članica.

Osobne podatke Klijenta RSŠ dostavlja članicama Raiffeisen Grupe u zemlji i u državama članicama EU, radi stvaranja zajedničke baze klijenata navedene Grupe, kako bi se ostvario zajednički legitimni interes sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara, te rješavanja reklamacija.

Osobne podatke Klijenta RSŠ može dostavljati i ovlaštenom kreditnom registru kad su za to ispunjeni uvjeti temeljem zakonskih/pozakonskih propisa, radi ostvarenja uzajamnog i zajedničkog legitimnog interesa svih korisnika registra da na temelju podataka iz kreditnog izvješća koje na zahtjev korisnika isporučuje ovlašteni kreditni registar, vrše procjenu kreditne

sposobnosti i provjeravaju urednost svojih postojećih ili potencijalnih klijenata, kako bi ostvarili zakonsku obvezu upravljanja rizicima.

Također, osobne podatke RSŠ će otkrivati izvršiteljima obrade s kojima je sklopila ili će sklopiti ugovore koji obuhvaćaju obradu osobnih podataka. To mogu biti ugovori kojima RSŠ dio svojih aktivnosti povjerava trećim osobama, npr. ugovor o pružanju informatičkih usluga, ugovori o delegiranju poslova odobreni od Hrvatske narodne banke, ugovori o tiskanju i otpremi obavijesti za Klijente, ugovori o obradi i skladištenju poslovne dokumentacije, i sl. RSŠ će takve ugovore sklapati samo s izvršiteljima obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih mjera na način da je obrada sukladna GDPR-u i da u punoj mjeri osigurava zaštitu prava Klijenta i ostalih ispitanika.

RSŠ će osobne podatke dostavljati i nadležnim tijelima u skladu sa zakonskim propisima (npr. Hrvatskoj narodnoj Banci, Ministarstvu financija, Uredu za sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma, sudovima i javnim bilježnicima kao povjerenicima suda i sl.)

U svakom slučaju, kada prosljeđuje podatke, RSŠ će zahtijevati od primatelja da postupaju u skladu s primjenjivim zakonskim obvezama zaštite osobnih podataka.

Baze podataka

Osobne podatke Klijenta iz točaka 1. do 7a. RSŠ vodi u središnjem evidencijskom sustavu u kojem se osobni podaci obrađuju (bilježe, pohranjuju, pronalaze, mijenjaju, brišu, prilagođavaju, prosljeđuju itd). Svaki zahvat i obrada (uvid, promjena, brisanje, prosljeđivanje i sl.) na osobnim podacima u središnjem evidencijskom sustavu automatski kreira podatke o tijeku procesa obrade (svojevrsan dnevnik radi praćenja aktivnosti obrade osobnih podataka i nadzora istih). Osobni podaci pohranjeni u u središnjem evidencijskom sustavu prenose se u druge programske sustave kojima se RSŠ koristi za evidentiranje poslovnih promjena i/ili ugovaranje i/ili obavljanje i/ili izvještavanje o zatraženim i/ili pruženim uslugama. Svaki zahvat (promjena, brisanje i sl) na osobnim podacima u središnjem evidencijskom sustavu rezultira odgovarajućom promjenom tog osobnog podatka u odgovarajućem programskom sustavu, te su osobni podaci pohranjeni u središnjem evidencijskom sustavu i u navedenim programskim sustavima usklađeni.

Isprave o naprijed navedenim poslovnim odnosima (npr. zahtjevi za štednju, ugovori, nalozi za plaćanje itd), te isprave o registracijskim podacima potrebnim za uspostavu i vođenje poslovnog odnosa (npr. kopije identifikacijskih isprava, punomoći, odluke nadležnih tijela i sl.) na papiru pohranjene su u arhivi RSŠ, te istovremeno i u digitalnom obliku u sustavu elektroničke pohrane dokumenata (Documentation Management System - dalje: DMS) koji je uspostavljen u svrhu pohranjivanja i pretraživanja isprava relevantnih za određenog Klijenta i/ili određeni poslovni odnos.

Osobni podaci Ispitanika iz točke 6a) prikupljeni na izjavi o povezanim osobama pohranjuju se u arhivi odnosno u digitalnom obliku u DMS-u.

Osobni podaci Ispitanika iz točke 6.b.) vode se u posebnim elektroničkim bazama odvojenim od središnjeg evidencijskog sustava.

Razdoblje pohrane podataka

Podaci Klijenata iz točaka 1 do 6. pohranjuju se na rok od 11 godina. Taj rok počinje teći:

- za podatke koji se nalaze u programskim sustavima, te za isprave o poslovnom odnosu pohranjene u arhivu i/ili DMS-u: od završetka godine u kojoj je pružena usluga, odnosno u kojoj je prestao dugoročni ugovorni odnos
- za podatke koji se nalaze u središnjem evidencijskom sustavu, te za isprave o registracijskim podacima: od završetka godine u kojoj je pružena posljednja usluga, odnosno prestao posljednji dugoročni ugovorni odnos, ukoliko ne postoji ni jedan od ostalih pravnih osnova za obradu podataka u središnjem evidencijskom sustavu.

U slučaju da je posebnim zakonom za određene podatke ili isprave propisan dulji rok, primjenjuje se taj rok.

Ako je Klijent zatražio uslugu, a ugovor nije sklopljen, njegovi osobni podaci pohranjuju se na rok od 6 mjeseci od dana zaprimanja zahtjeva, što se odnosi kako na podatke u programskom sustavu u kojem je zahtjev Klijenta obrađen tako i na isprave dostavljene u svrhu realizacije tog zahtjeva. Navedeni rok primjenjuje se i na podatke pohranjene u središnjem evidencijskom sustavu i na registracijske isprave, ali samo ako ne postoji ni jedan od ostalih pravnih osnova za obradu podataka (npr. ako Klijent koji je odustao od zahtjeva za stambeni kredit ima aktivan ugovor o stambenoj štednji).

Podaci prikupljeni na temelju privole pohranjuju se do trenutka kada članica RBA Grupe zaprimi pisani opoziv privole Klijenta za obradu njegovih podataka u navedene svrhe, osim ukoliko se podaci Klijenta ujedno obrađuju i temeljem druge pravne osnove, u kojem slučaju se pohranjuju na razdoblje koje je određeno za tu osnovu, ali se više ne koriste u svrhe za koje je privola opozvana.

Dokazi o danoj privoli (potpisana privola u elektroničkom obliku ili na papiru ili drugom trajnom mediju odnosno privola dana na internetskoj stranici www.rba.hr) pohranjuju se do isteka krajnjeg roka za čuvanje podataka u središnjem evidencijskom sustavu po nekom od prije navedenih osnova.

Nakon isteka prije navedenih rokova:

- osobni podaci u središnjem evidencijskom sustavu i programskim sustavima se anonimiziraju
- pohranjene isprave o poslovnim odnosima odnosno dokazi o danim privolama u fizičkom obliku se izlučuju iz arhive i uništavaju, odnosno ukoliko to priroda tih isprava ili propisi zahtijevaju, vraćaju Klijentu, a isprave u digitalnom obliku brišu se iz DMS-a.

Podaci o Ispitanicima iz točke 6.a) pohranjuju se na isti rok kao i isprave o poslovnom odnosu (npr. ugovoru o stambenom kreditu) temeljem kojega je izjava o povezanim osobama dana.

Podaci o Ispitanicima iz točke 6. b) Pohranjuju se na rok od tri mjeseca.

PRAVA KLIJENTA

• *Pristup osobnim podacima*

Klijent ima pravo zatražiti od RSŠ informaciju obrađuju li se njegovi osobni podaci. Ako se njegovi osobni podaci obrađuju, RSŠ će Klijentu na njegov zahtjev osigurati potvrdu o tome u formi ispisa iz središnjem evidencijskom sustavu, koji će sadržavati sve osobne podatke Klijenta koji se nalaze u središnjem evidencijskom sustavu (dalje: kopija podataka) te će ga, ukoliko zatraži dodatne informacije o svrsi obrade, kategorijama podataka, primateljima kojima su ili će biti podaci preneseni, predviđenom razdoblju pohrane, pravu na ispravak ili

brisanje ili ograničavanje obrade ili pravu na prigovor, na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu, o izvoru podataka ukoliko nisu prikupljeni od Klijenta, automatiziranom donošenju odluka (uključujući profiliranje) s osnovnim podacima o profiliranju, uputiti na ova Pravila.

Kopija podataka dostavlja se Klijentu besplatno, sukladno njegovom zahtjevu, u elektroničkom obliku ili na papiru u sjedištu RSŠ ili u bilo kojoj poslovnicu RBA. Dodatne kopije naplaćuju se sukladno Odluci o visini naknada za usluge RSŠ.

RSŠ će ispitaniku osigurati pristup na opisani način i u odnosu na njegove osobne podatke koji se obrađuju u bilo kojoj od članica Raiffeisen grupe u zemlji, koja se nalazi na ažuriranom popisu Članica na službenoj web stranici www.rba.hr.

- *Ispravak*

Klijent ima pravo zatražiti od RSŠ ispravak svakog njegovog osobnog podatka u središnjem evidencijskom sustavu za koji smatra da je netočan. RSŠ će provesti zatraženi ispravak odmah nakon zaprimanja zahtjeva Klijenta, potkrijepljenog izvornikom odgovarajuće isprave kojom se takav zahtjev dokazuje, čiju presliku u papirnatom i/ili digitalnom obliku je ovlaštena zadržati.

- *Brisanje*

Klijent može zatražiti od RSŠ brisanje (zaborav) njegovih osobnih podataka. RSŠ će na zahtjev Klijenta provesti anonimizaciju njegovih podataka u središnjem evidencijskom sustavu, ukoliko su protekli rokovi za njihovu pohranu, te ukoliko RSŠ već ranije nije te podatke anonimizirala u redovnom postupku. Ukoliko se radi o osobnim podacima koji se prikupljaju na temelju privole Klijenta, zahtjev Klijenta za brisanje njegovih smatrat će se povlačenjem svih privola, te će RSŠ anonimizirati njegove podatke u središnjem evidencijskom sustavu, ukoliko ne postoji druga pravna osnova za njihovo daljnje čuvanje.

- *Ograničenje obrade*

Klijent ima pravo od RSŠ zatražiti ograničenje obrade u sljedećim slučajevima:

- kada osporava točnost podataka, dok RSŠ ne provjeri taj njegov prigovor,
- ako se dokaže da je obrada bila protupravna, ali Klijent umjesto brisanja traži ograničenje obrade,
- ako RSŠ više nisu potrebni osobni podaci Klijenta za predviđene svrhe i nisu već anonimizirani, a potrebni su Klijentu radi ostvarenja njegovih zahtjeva,
- ako je Klijent podnio prigovor na obradu podataka temeljem legitimnog interesa, dok RSŠ ne potvrdi da legitimni razlozi RSŠ nadilaze razloge ispitanika.

- *Prenosivost podataka*

Klijent ima pravo dobiti od RSŠ svoje osobne podatke, kako bi ih pohranio i/ili dalje koristio za svoje osobne potrebe. Klijent također ima pravo i na prijenos njegovih osobnih podataka drugom Voditelju obrade. U oba slučaja, RSŠ će temeljem pisanog zahtjeva Klijenta, njegove osobne podatke u strukturiranom i strojno čitljivom formatu:

- dostaviti Klijentu za osobne potrebe ili radi prijenesa drugom Voditelju, ili
- prenijeti neposredno drugom Voditelju obrade, ukoliko Klijent to izričito zatraži, a u oba slučaja, samo ukoliko je takav prijenos tehnički izvediv.

Predmet prijenesa mogu biti samo osobni podaci Klijenta koji se automatski obrađuju središnjem evidencijskom sustavu, osim podataka koje je RSŠ sama proizvela profiliranjem.

U opisanim slučajevima nakon prijenosa podataka Klijentu ili drugom Voditelju obrade, RSŠ ne odgovara za obradu osobnih podataka koju provodi Klijent ili drugi Voditelj, kao ni za usklađenost drugog Voditelja obrade s GDPR.

- *Prigovor*
Klijent može u svakom trenutku podnijeti prigovor na obradu njegovih podataka na temelju legitimnog interesa, ukoliko misli da su tom obradom ugrožena njegova prava ili slobode u tolikoj mjeri da, unatoč ograničenoj obradi i mjerama sigurnosti koje se primjenjuju na obradu osobnih podataka, nadilaze legitimne interese RSŠ zbog kojih se podaci obrađuju.
- *Pritužba nadzornom tijelu*
Svaki Klijent koji smatra da RSŠ obradom osobnih podataka krši odredbe GDPR, može podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

IV. SIGURNOST

RSŠ poduzima, primjenjuje i održava sve potrebne organizacijske i tehničke mjere za zaštitu sigurnosti osobnih podataka Klijenta od slučajnog, neovlaštenog ili protupravnog pristupa, otkrivanja, izmjene, gubitka ili uništenja, kao i svih nezakonitih oblika obrade.

RSŠ osigurava da osobnim podacima u središnjem evidencijskom sustavu, arhivi i DMS-u mogu pristupiti samo oni njeni zaposlenici kojima je pristup podacima nužan za obavljanje poslova radnog mjesta i to samo u opsegu koji je nužan.

RSŠ redovito informira i educira zaposlenike o sigurnosnim postupcima, i njihovim ulogama, ograničenjima u pristupu podacima, kao i o mogućim posljedicama povrede sigurnosnih pravila i postupaka.

RSŠ će redovito jednom godišnje u središnjem evidencijskom sustavu i ostalim programskim sustavima provjeravati jesu li nastupili uvjeti za anonimizaciju osobnih podataka, te anonimizirati one podatke za koje je isteklo razdoblje pohrane.

V. ZAVRŠNE ODREDBE

Ova Pravila imaju i značenje informacija koje je RSŠ kao voditelj obrade u obvezi pružiti Klijentu kada prikuplja osobne podatke od njega, kao i u slučaju da osobni podaci nisu dobiveni od Klijenta, te je objavom ovih Pravila u poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici, RSŠ ispunila obvezu informiranja Klijenta odnosno Ispitanika u smislu čl. 13. i 14. GDPR.

Izjave o komunikaciji, kojima su Klijenti prije stupanja na snagu GDPR-a i ovih Pravila, temeljem Zakona o zaštiti osobnih podataka, dali privolu za obradu njihovih osobnih podataka u svrhe marketinga, smatrat će se valjanim privolama za izravni marketing i za profiliranje radi izrade individualiziranih ponuda sukladno ovim Pravilima, sve dok Klijent tu privolu ne povuče u skladu s točkom C. Priloga 2. ovih Pravila.

Ova Pravila stupaju na snagu 25. svibnja 2018.g.

Molimo da ovaj dokument povremeno provjerite s obzirom na moguće izmjene koje će biti prikazane na mrežnoj stranici.

Prilog 1.

Pravne osnove za prikupljanje osobnih podataka

Osobne podatke iz zahtjeva/izjave/naloga RSŠ prikuplja temeljem zakonskih ili podzakonskih propisa odnosno obvezujućih međunarodnih sporazuma.

Osim podataka navedenih u zahtjevu/izjavi/nalogu RSŠ prikuplja i obrađuje i osobne podatke koji se nalaze na Vašem osobnom identifikacijskom dokumentu, na temelju kojeg prema Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma utvrđujemo Vaš identitet i čiju presliku smo dužni zadržati.

Sukladno Zakonu o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje RSŠ je dužna provoditi nadzor namjene korištenja stambene štednje i državnih poticajnih sredstva, te sredstava stambenog kredita, i u to svrhu RSŠ prikuplja dodatnu dokumentaciju (npr. potvrda o broju bankovnog računa stambenog štediše/korisnika kredita/prodavatelja nekretnine).

U priloženoj tabeli navedeni su najvažniji propisi koji predstavljaju pravne osnove za prikupljanje Vaših osobnih podataka. Puni naziv svakog propisa nalazi se u podnožju tabele.

| | |
|---|--|
| Ime i Prezime | ZSPNFT, ZSŠDPSŠ, ZOKI, ZSPK, ZJB, ZOO, OZ |
| Državljanstvo (matična država) | ZSPNFT, ZASPP, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| Državljanstvo druge države | ZSPNFT, ZASPP, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| OIB | ZSPNFT, ZOKI, ZJB, OZ, Zakon o OIB-u, ZASPP |
| Spol* | ZSPNFT |
| Dan, mjesec i godina rođenja | ZASPNFT, ZJB, ZASPP |
| Mjesto i država rođenja | ZASPP, ZSPNFT, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| Broj i izdavatelj identifikacijske isprave, datum važenja | ZSPNFT, ZJB |
| Kontakt podaci (Telefon/Mobitel, Email) | ZOKI, ZSPK, Odluka HNB o procjeni kreditne sposobnosti, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| Adresa prebivališta (Ulica i br., Poštanski br. i mjesto) | ZSŠDPSŠ, ZSPNFT, ZOO, ZOKI, ZSPK, ZJB, OZ, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| Adresa za korespondenciju (Ulica i br., Poštanski br. i mjesto) | ZOKI, ZSPK, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| Boravište izvan RH | ZSPNFT, Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma |
| Bračno stanje | Sporazum Basel II, OBZ |
| Broj uzdržavanih osoba | Sporazum Basel II |
| Stanovanje | Sporazum Basel II |
| Vrijeme provedeno na sadašnjoj adresi | Sporazum Basel II |
| Mjesečni troškovi kućanstva | Sporazum Basel II |
| Stručna sprema | Sporazum BASEL II |
| Zvanje | ZSPNFT, Sporazum Basel II |
| Vrsta zaposlenja | ZSPNFT |

| | |
|---|---------------------------|
| Izvor sredstava | ZSPNFT |
| Izvanredni prihodi | ZSPNFT, Sporazum Basel II |
| Naziv i adresa poslodavca/naziv radnog mjesta | ZSPNFT, Sporazum Basel II |
| Ukupni staž | Sporazum Basel II |
| Rodbinski odnos/bračni status | ZSŠDPSŠ, ZOKI, OBZ |
| Broj bankovnog računa/naziv banke Naziv vlasnika računa/dobavljača | ZSŠDPSŠ, ZPP |

*Podatak nije obavezan, prikuplja se ako je naveden na osobnom dokumentu ili ako ste ga dobrovoljno ustupili

Puni nazivi Zakona:

Zakon o kreditnim institucijama (ZOKI)

Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje (ZSŠDPSŠ)

Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (ZSPNFT)

Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju (ZSPK)

Zakon o javnom bilježništvu (ZJB)

Zakon o obveznim odnosima (ZOO)

Ovršni zakon (OZ)

Zakon o platnom prometu (ZPP)

Zakon o osobnom identifikacijskom broju (Zakon o OIB-u)

Zakon o administrativnoj suradnji na području poreza (ZASPP)

Zakon o provedbi ovrhe na novčanim sredstvima (ZPONS)

Obiteljski zakon (OBZ)

Međunarodni sporazum kojem je cilj usklađivanje rizika i vlastitog kapitala financijskih institucija (Sporazum Basel II)

Odluka o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire (Odluka HNB o procjeni kreditne sposobnosti)

Zakon o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e (Zakon o potvrđivanju FATCA Sporazuma)

Prilog 2

SVRHE PRIKUPLJANJA I OBRADE OSOBNIH PODATAKA:

A) Poštivanje pravnih obveza RSŠ

Osnovna djelatnost RSŠ je primanje novčanih depozita u domaćoj valuti radi namjenske stambene štednje, primanje državnih poticajnih sredstava i njihovo pripisivanje na račune stambenih štediša te odobravanje stambenih kredita za sljedeće namjene: kupnju nekretnine i to stana ili obiteljske kuće; izgradnju stana ili obiteljske kuće; rekonstrukciju, adaptaciju i popravak te opremanje stana ili obiteljske kuće; kupnju građevinske čestice bez ili s djelomično izgrađenom građevinom; komunalno uređenje građevinske čestice i; otplatu stambenog kredita u korištenju uzetog kod kreditne institucije osnovane na području Republike Hrvatske i utrošenog za navedene namjene. Stoga je poslovanje RSŠ regulirano zakonima i podzakonskim propisima, koji pravno obvezuju RSŠ, a osnovni propis po kojem posluje je Zakon o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje. Društvo obrađuje osobne podatke radi izvršavanja pravnih obveza na temelju niže navedenih propisa Republike Hrvatske i prava Europske unije. Sukladno odredbama navedenog zakona RSŠ je dužna provoditi nadzor namjene korištenja stambene štednje, državnih poticajnih sredstava i sredstava stambenog kredita.

Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma i provedbenim aktima te Zakonom o međunarodnim mjerama ograničavanja i odlukama Europske unije o primjeni međunarodnih mjera ograničavanja i njihovih provedbenih propisa propisane su mjere dubinske analize Klijenta i druge pravne obveze RSŠ.

Sukladno Sporazumu između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država u cilju unaprijeđenja izvršenja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbe FATCA-e i Zakonu o administrativnoj suradnji u području poreza, RSŠ je obvezna prikupiti informacije o poreznoj rezidentnosti i financijskim računima, te ih dostaviti Ministarstvu financija - Poreznoj upravi koja ih razmjenjuje s nadležnim tijelima drugih država, uključujući i porezne vlasti SAD.

Osobne podatke koje obrađuje RSŠ će koristiti i u svrhe obveznog izvještavanja nadležnih tijela i institucija, npr. Hrvatske narodne banke, Financijske agencije, Porezne uprave, Agencije za osiguranje štednih uloga i drugih, kao i izvještavanje matičnog društva.

B) Sklapanje ugovora i/ili izvršavanja ugovora u kojem je Klijent stranka odnosno njezin punomoćnik, zakonski zastupnik ili skrbnik

Za pružanje bilo koje usluge stambene štednje odnosno stambenog kredita potrebno je sklopiti ugovor. Kako bi to bilo moguće, osoba koja želi sklopiti ugovor u obvezi je pružiti nam svoje osobne podatke, a u nekim slučajevima i osobne podatke drugih osoba (npr. punomoćnika,

povezanih osoba i sl.). Kategorije podataka koje se prikupljaju za ovu svrhu navedene su u Prilogu 1.

RSŠ ima zakonsku obvezu odgovarajuće i djelotvorno upravljati rizicima. Jedan od njih je i kreditni rizik, odnosno rizik gubitka zbog neispunjavanja novčanih obveza Klijenata. Da bi ispunili tu zakonsku obvezu, moramo poduzimati mjere pomoću kojih će se spriječiti odnosno maksimalno umanjiti kreditni rizik. To se postiže između ostalog i procjenom kreditne sposobnosti svakog potencijalnog dužnika prije sklapanja ugovora o kreditu ili prije povećanja postojećeg kreditnog zaduženja, kao i praćenjem urednosti dužnika u poslovanju s RSŠ, ali i sa ostalim kreditnim i financijskim institucijama. Radi postizanja ove svrhe osobni podaci koriste se za utvrđivanje omjera visine postojećeg i mogućeg novog zaduženja Klijenta i visine prihoda i/ili druge imovine iz koje se kredit otplaćuje, kao i urednosti otplate.

RSŠ ima zakonsku obvezu utvrditi identitet svakog Klijenta s kojim uspostavlja poslovni odnos (uključujući i nasljednike), te joj je u tu svrhu Klijent dužan predložiti i isprave kojima se identitet dokazuje, a RSŠ je u obvezi zadržati i pohraniti preslike identifikacijskih isprava na papiru ili u digitalnom obliku.

Kada se podaci prikupljaju za svrhu sklapanja ili izvršavanja ugovora, potrebno je dostaviti isprave kojima se dokazuju činjenice relevantne za sklapanje i/ili izvršenje određenog ugovora ili uspostavu drugog poslovnog odnosa (npr. isplatna lista kao dokaz o visini primanja za procjenu kreditne sposobnosti ili zemljišnoknjižni izvadak kao dokaz vlasništva nekretnine, ugovor o kupoprodaji nekretnine ili računi za adaptaciju/opremanje nekretnine radi pravdanja namjene stambenog kredita).

Ukoliko Klijent ne pruži sve podatke koji se obrađuju za ovu svrhu ili odgovarajuće isprave, nećemo biti u mogućnosti sklopiti ugovor o stambenoj štednji odnosno kreditu za međufinanciranje i/ili stambenom kreditu.

C) Komunikacija s Klijentom za potrebe marketinga i izrada individualiziranih ponuda

Za obradu osobnih podataka za ove svrhe potrebna je privola Klijenta.

Ukoliko se privola daje za potrebe izravnog marketinga (bolje kontaktiranje), neki temeljni osobni podaci Klijenta (npr. ime i prezime, adresa i njegovi kontakt podaci koriste se za obavještanje Klijenta o novostima u ponudi RSŠ i/ili članica Raiffeisen grupe u zemlji.

Kada se privola daje za izradu individualiziranih ponuda, radi se o boljem profiliranju. U tom slučaju se osobni podaci Klijenta automatski obrađuju za potrebe boljeg upravljanja odnosom s klijentima. To može obuhvatiti automatiziranu obradu svih kategorija osobnih podataka Klijenta što će rezultirati ponudom koja je relevantnija za Klijenta jer je utemeljena na razumijevanju njegovih ekonomskih potreba.

Privolu za obradu osobnih podataka Klijent daje u pisanom obliku i potpisuje ju vlastoručnim potpisom na papiru ili elektroničkim potpisom u slučaju elektroničke komunikacije (npr.

dostava putem elektroničke pošte ili razmjena poruka putem Internet bankarstva), a u slučaju davanja privole prilikom posjeta javnih internetskih stranica RSŠ, označavanjem odgovarajućeg polja kvačicom ili drugim predviđenim znakom. U privoli, odnosno u zahtjevu za davanjem privole mora biti izrijekom označena svrha za koju se daje.

Klijent nije u obvezi dati privolu za korištenje njegovih osobnih podataka, a ukoliko je privolu dao, ima pravo u svakom trenutku usprotiviti se obradi njegovih osobnih podataka za potrebe marketinga i/ili za bolje profiliranje. U tom slučaju mora povući danu privolu, odgovarajućom izjavom u pisanom obliku s navedenim prezimenom i imenom te OIB-om, kao i naznakom kojoj svrsi obrade se protivi – kontaktiranju ili profiliranju.

Klijent koji je povukao privolu uvijek ju može ponovno dati.

Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade podataka na temelju te privole prije povlačenja. Povlačenje privole ima učinak od trenutka kad je RSŠ zaprimila obavijest o tome, te će nakon primitka obavijesti RSŠ osobne podatke prestati obrađivati u svrhu za koju je privola povučena.

D) Ostvarenje legitimnih interesa RSŠ

RSŠ ima legitimni interes radi procjene kreditne sposobnosti Klijenta, obrađivati podatke o njegovoj zaduženosti i urednosti u otplati u RSŠ, kao i pribaviti podatke o njegovoj kreditnoj zaduženosti i urednosti u otplati i u drugim kreditnim i financijskim institucijama. Navedeni podaci mogu se pribaviti npr. putem kreditnih izvješća koje sačinjava HROK ili drugi kreditni registar.

Legitimni interes RSŠ je i obrada osobnih podataka koja je nužna za razotkrivanje i sprječavanje prijevara i zlouporaba. Također, RSŠ ima legitimni interes ispuniti sve zahtjeve fizičke sigurnosti i zaštite kreditnih institucija određene važećim propisima, što se ostvaruje evidentiranjem osobnih podataka osoba koje posjećuju poslovne prostorije RSŠ.