

## INFORMACIJE O PRIKUPLJANJU PODATAKA ZA PAKETE

Sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka, OTP banka d.d. (u daljnjem tekstu Banka) i ZUBAK GRUPA d.o.o. (u daljnjem tekstu ORYX) u nastavku zajednički pružaju informacije o obradi Vaših osobnih podataka kako slijedi:

- Da sljedeće podatke: ime i prezime, OIB, adresu stanovanja, mjesto stanovanja i poštanski broj te broj računa (IBAN) u OTP banci d.d., Banka prikuplja i obrađuje kao obvezne podatke u svrhu izvršenja ugovora kojeg klijent zaključuje s Bankom, u svrhu identifikacije i poduzimanja ostalih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obaveza. Posljedica uskrate davanja predmetnih podataka jest nemogućnost uspostave predmetnog poslovnog odnosa.
- Da će u slučaju korištenja pogodnosti „Pomoć na cesti“ (Basic ili Classic) i “Pomoć u kući” Vaši podaci iz prethodne točke (izuzev podatka o IBAN-u) biti proslijeđeni tvrtki pružatelju usluga koje koristite kao pogodnost u sklopu korištenja paketa OTP banke d.d., te dodatni podaci (kontakt broj mobitela, mail adresa). Tvrtka pružatelja usluga koje koristite kao pogodnosti u sklopu korištenja paketa OTP banke d.d. je ZUBAK GRUPA d.o.o., Zagrebačka 117, Velika Gorica, OIB: 39135989747, a koja usluge pruža pod brandom ORYX i/ili ORYX Asistencija.

Nadalje, želimo Vas obavijestiti kako Banka temeljem legitimnog interesa vrši i sljedeće obrade:

1. Obradu podataka koja ima za svrhu zaštitu osoba, imovine, radnog okruženja te postizanje sigurnosti svih osoba u poslovnim prostorima Banke te kod vanjskih bankomata, uključujući video nadzor i evidenciju posjetitelja.
2. Obradu podataka koja ima za svrhu spriječiti i istražiti prijevaru ili druga kaznena djela te sve vrste zlouporaba bančnih usluga.
3. Obradu podataka koja ima za svrhu transparentnost, dokazivost i zaštitu potrošača, što se također odnosi i na audio zapis.
4. Obradu podataka u svrhu detektiranja vjerojatnih budućih poteškoća klijenata kako bi se spriječila kašnjenja u izvršavanju financijskih obveza, a s ciljem pravovremene i preventivne reakcije.
5. Obradu kontakt podataka u svrhu prijenosa bitnih informacija iz poslovnog odnosa primjerice u slučaju nedostupnosti sustava, gubitka kartice, pokušaja zloupotrebe kartice ili računa klijenta, u slučaju bilo kakvih reklamacija, u svrhu postizanja dogovora o podmiri dospjelih potraživanja, itd.
6. Obradu podataka koja ima za svrhu detaljnu analizu kreditne izloženosti, uključujući zajedničku kreditnu izloženost klijenta i osobe s kojom je u bračnoj zajednici, a u odnosu na Banku, te obrada povezanu sa zahtjevima klijenata s povišenim indikatorom rizika, s ciljem smanjivanja nastanka financijskog gubitka, odnosno smanjenja potencijalnog operativnog, reputacijskog i kreditnog rizika kako bi se unaprijedila dugoročna kvaliteta kreditnog portfelja.
7. Obradu javno dostupnih podataka kako bi se poduzele aktivnosti naplate dugovanja.
8. Obradu podataka koja se odnosi na segmentaciju klijenata u svrhu ponude proizvoda i usluga postojećim klijentima na prodajnom mjestu Banke, kroz bančine servisne kanale ili dolazeće pozive.
9. Obradu podataka koja ima za svrhu direktni marketing, kada se ponuda odnosi na iste i istovrsne proizvode i usluge Banke koje ispitanici već koriste, a za koje Banka smatra da su bolje prilagođeni potrebama nekih kategorija klijenata ili namijenjeni lakšem pristupu ili upravljanju proizvodom/uslugom, u mjeri u kojoj se ispitanici ne usprotive ovoj obradi.
10. Obradu službenih kontakt podataka fizičkih osoba koje obavljaju poslove unutar poslovnih subjekata (Bančnih klijenata/potencijalnih klijenata) u svrhu direktnog marketinga koji može uključivati i provođenje anketa, upitnika i sl.
11. Oglašavanje javnih dražbi unutar kojih se navodi poveznica na službene stranice FINA-e.
12. Obradu podataka o korištenju poslovnica Banke, podatke o transakcijama kod korištenja POS uređaja, uključivo lokaciju POS uređaja, iznose i broj transakcija, podatke o podizanju gotovine na bankomatima, uključujući ukupan iznos, lokaciju i broj podizanja, podatke o plaćanju usluga, uključujući način plaćanja, ukupno plaćeni iznos i broj transakcija, podatke o položenim depozitima, dolaznim i odlaznim transferima, podatke o razlozima korištenja ili nekorištenja ponuđenih proizvoda Banke. Svrha obrade podataka je uspostava naprednog sustava analiziranja podataka klijenata s ciljem segmentiranja klijenata radi boljeg prilagođavanja cjenovne kategorije pojedinih

Bančinih proizvoda i usluga. Podatke obrađujemo temeljem legitimnog interesa Banke za unaprjeđenjem naših proizvoda i usluga. Obrada navedenih podataka omogućuje nam da bolje razumijemo klijentove financijske potrebe i navike te da ponudimo proizvode i usluge s cjenovnim uvjetima prilagođenima klijentovim potrebama.

13. Obradu odnosno dostavu kontakt podataka dužnika kupcu potraživanja u svrhu uspostave komunikacije s dužnikom odnosno optimizacije procesa naplate.
14. Obradu podataka putem nužnih (tehničkih) kolačića radi pružanja najbolje moguće usluge i korisničkog iskustva posjetitelja internetske stranice OTP banke d.d.
15. Obradu podataka koja uključuje prijenos podataka klijenata trećoj strani u svrhu pružanja usluge izdavanja certifikata u skladu s relevantnim regulativama i standardima u području primjene elektroničkog potpisa i sigurnosti podataka, u procesu odobrenja kredita online.

- Isto tako Vaši podaci mogu biti proslijeđeni i drugim primateljima u skladu s bančinom Politikom o zaštiti podataka.
- Zajednički voditelji obrade Vaših osobnih podataka u slučaju korištenja prethodno navedenih pogodnosti su Banka i ORYX sa sljedećim kontakt podacima:

OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, Split, OIB:52508873833, info telefonski broj: 0800 210021, adresa elektroničke pošte: [info@otpbanka.hr](mailto:info@otpbanka.hr) i ZUBAK GRUPA d.o.o., Zagrebačka 117, Velika Gorica, OIB: 39135989747, info telefonski broj: 0800 1818, adresa elektroničke pošte: [info@oryx-asistencija.hr](mailto:info@oryx-asistencija.hr)

Kontaktni podaci Službenika za zaštitu podataka OTP banke d.d. su: Domovinskog rata 61, 21000 Split, e-mail adresa: [zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr)

Kontaktni podaci Službenika za zaštitu podataka ZUBAK GRUPA d.o.o. su: Zagrebačka 117, 10 410 Velika Gorica, e-mail adresa: [zastita.podataka@zubakgrupa.hr](mailto:zastita.podataka@zubakgrupa.hr)

- Obrada osobnih podataka ispitanika (zajedničkih klijenata) provodila se u 2 faze:
  1. Faza - prikupljanje osobnih podataka i aktivacije Proizvoda asistencije
  2. Faza - pružanje pogodnosti klijentima od strane ORYX-a

Zajednički voditelji obrade obrađuju osobne podatke ispitanika u procesu aktivacije proizvoda asistencije na način da Banka prikuplja osobne podatke od ispitanika te ih putem sigurnog informatičkog protokola sukladno Ugovoru o poslovnoj suradnji dostavlja ORYX-u kako bi se aktivirao Proizvod, te zajednički utvrđuju sljedeće:

- svrha obrade podataka u Fazi 1 je aktivacija proizvoda asistencije kako bi ispitanici stekli pravo korištenja pogodnosti sukladno Ugovoru
- predmet obrade osobnih podataka je dostava naloga za aktivaciju proizvoda od strane OTP BANKA d.d. i aktivacija proizvoda od strane ORYX-a sukladno ovom ugovoru
- vrsta osobnih podataka koji se obrađuju su osobni podaci klijenata koji su nužni za aktivaciju proizvoda asistencije
- ugovorne strane su suglasne da svaka od njih kao samostalan voditelj obrade odgovara za zakonitost, točnost, ažurnost, cjelovitost i povjerljivost osobnih podataka, te samostalno obrađuje osobne podatke u okviru svoje poslovne djelatnosti, odnosno OTP BANKA d.d. je samostalni voditelj pri sklapanju ugovora do aktivacije proizvoda asistencije, dok je ORYX samostalni voditelj obrade osobnih podataka od aktivacije asistencije, odnosno u pružanju asistencije. U slučaju da bilo koja od Ugovornih strana utvrdi netočnosti/neprevilnosti u obradi osobnih podataka o tome će bez odgađanja obavijestiti drugu Ugovornu stranu.

- Klijent ima pravo u svakom trenutku od Banke zatražiti, prema uvjetima iz Uredbe:

- pravo na pristup osobnim podacima te detaljnim informacijama o tome kako se Vaši osobni podaci obrađuju
- pravo na ispravak podataka
- pravo na brisanje (pravo na zaborav) osobnih podataka
- pravo na ograničenje obrade osobnih podataka
- pravo na prenosivost osobnih podataka
- pravo na prigovor obradi osobnih podataka (uključujući pravo na prigovor obradi temeljem legitimnog interesa)
- pravo na prigovor automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka, uključujući izradu profila
- pravo na pritužbu ovlaštenom nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Selska cesta 136, 10 000 Zagreb

Svi osobni podaci klijenta smatraju se bankovnom tajnom i služe isključivo za potrebe Banke, a izuzeće od čuvanja bankovne tajne iz čl. 157. st. 3. Zakona o kreditnim institucijama odnosi se na sljedeće slučajeve:

- 1) ako se klijent usuglasi da se određeni povjerljivi podaci mogu priopćiti drugoj fizičkoj i/ili pravnoj osobi, pod uvjetom da je suglasnost dokaziva. Ako povjerljivi podaci obuhvaćaju osobne podatke, suglasnost mora biti dana u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka
- 2) ako to omogućuje ostvarenje interesa kreditne institucije za prodaju potraživanja klijenta
- 3) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskom inspektoratu Republike Hrvatske ili drugom nadzornom tijelu za potrebe supervizije ili nadzora, a u okvirima njihove nadležnosti
- 4) ako se povjerljivi podaci razmjenjuju unutar grupe kreditnih institucija radi upravljanja rizicima
- 5) ako se povjerljivi podaci o klijentu priopćavaju izravno drugoj kreditnoj instituciji u skladu s člankom 321. ovoga Zakona
- 5.a) ako se povjerljivi podaci o klijentu priopćavaju izravno drugoj kreditnoj instituciji i/ili financijskoj instituciji ili se priopćavaju pravnoj osobi koja prikuplja i razmjenjuje podatke između kreditnih i/ili financijskih institucija, a podaci su potrebni za procjenu kreditne sposobnosti klijenta ili upravljanje kreditnim rizikom
- 6) ako se povjerljivi podaci o klijentima koji nisu ispunili svoju dospjelu obvezu u roku priopćavaju pravnoj osobi koja prikuplja i razmjenjuje ove podatke između kreditnih i/ili financijskih institucija
- 7) ako je priopćavanje povjerljivih podataka nužno za prikupljanje i utvrđivanje činjenica u kaznenom postupku i postupku koji mu prethodi, pod uvjetom da to pisano zatraži ili naloži nadležni sud
- 8) ako je priopćavanje povjerljivih podataka potrebno za provedbu ovrhe ili stečaja nad imovinom klijenta, ostavinskog ili drugog imovinskopravnog postupka, a to pisano zatraži ili naloži nadležni sud ili javni bilježnik u obavljanju poslova koji su im povjereni na temelju zakona
- 9) ako interesi ili obveze kreditne institucije ili klijenta zahtijevaju priopćavanje povjerljivih podataka u svrhu razjašnjenja međusobnog pravnog odnosa između kreditne institucije i klijenta u sudskom postupku, arbitražnom postupku ili postupku mirenja
- 10) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Uredu za sprječavanje pranja novca, a na temelju zakona kojim se regulira sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma
- 11) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranoga kriminala, a na temelju zakona kojim se regulira suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
- 12) ako su povjerljivi podaci potrebni poreznim tijelima (Poreznoj i Carinskoj upravi) u postupku koji ona provode u okviru svojih zakonskih ovlasti, a priopćavaju se na njihov pisani zahtjev
- 13) ako se povjerljivi podaci priopćavaju za potrebe Hrvatske agencije za osiguranje depozita, a na temelju zakona kojim se regulira osiguranje depozita
- 14) ako je iz stanja računa vidljiva nesposobnost za plaćanje, a izdavanje potvrde traži se radi dokazivanja postojanja stečajnog razloga
- 15) ako je riječ o odavanju podataka društvima za osiguranje u postupku osiguranja potraživanja kreditne institucije
- 16) ako je riječ o odavanju podataka pri sklapanju pravnih poslova koji imaju učinak osiguranja potraživanja kreditne institucije kao što su kreditni izvedeni instrumenti, bankarsko jamstvo i drugi slični poslovi
- 17) ako je riječ o odavanju podataka, uz pisanu suglasnost uprave kreditne institucije, imatelju kvalificiranog udjela te kreditne institucije, osobi koja namjerava steći kvalificirani udio u toj kreditnoj instituciji, osobi kojoj se pripaja ili s kojom se spaja kreditna institucija, pravnoj osobi koja namjerava preuzeti kreditnu instituciju kao i revizorima, pravnim i drugim stručnim osobama ovlaštenima od imatelja kvalificiranog udjela ili potencijalnog imatelja
- 18) ako je riječ o odavanju podataka koji su nužni za provedbu aktivnosti kreditne institucije, a koje su predmet eksternalizacije, ako se podaci otkrivaju pružateljima eksternalizacije
- 19) ako kreditna institucija koja pruža usluge pohrane i administriranja financijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući poslove skrbništva, dostavi kreditnoj instituciji koja je izdavatelj nematerijaliziranih vrijednosnih papira na njezin zahtjev podatke o imatelju tih vrijednosnih papira
- 20) ako se povjerljivi podaci na temelju pisanog zahtjeva priopćavaju centrima za socijalnu skrb u okviru njihovih zakonskih ovlasti, a za potrebe poduzimanja mjera radi zaštite prava djece (osoba mlađih od 18 godina) i osoba pod skrbništvom
- 21) ako to pisanim putem zatraži nadležno državno odvjetništvo ili Ured europskog javnog tužitelja ili ako Državno odvjetništvo Republike Hrvatske pisanim putem naloži Ministarstvu unutarnjih poslova prikupljanje podataka u predistražnom postupku.

- 22) ako se povjerljivi podaci priopćavaju sudužniku, založnom dužniku, jamcu ili drugom sudioniku kreditnog odnosa, i to samo podaci o tom kreditnom odnosu
- 23) ako se povjerljivi podaci priopćavaju na pisani zahtjev osobi koja je pogrešno uplatila novčana sredstva na račun klijenta kreditne institucije, i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava
- 24) ako se povjerljivi podaci priopćavaju sanacijskim tijelima i Ministarstvu financija u vezi s provedbom Zakona o sanaciji kreditnih institucija i investicijskih društava
- 24.a) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Jedinstvenom sanacijskom odboru u skladu s Uredbom (EU) br. 806/2014 i 25) ako je to propisano drugim zakonima.

Banka je dužna, sukladno Zakonu o kreditnim institucijama, osobne podatke čuvati 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao.

Ostale informacije o obradi Vaših osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (EU 2016/679), navedene su u Politici o zaštiti podataka koja je dostupna na Internet stranici Banke [www.otpbanka.hr](http://www.otpbanka.hr) i u poslovnici Banke, na Vaš zahtjev, te na Internet stranicama ORYX-a [www.zubakgrupa.hr](http://www.zubakgrupa.hr) i [www.oryx-asistencija.hr](http://www.oryx-asistencija.hr).