

**Informacija  
o obradi osobnih podataka  
u DOR sustavu**

U skladu s Uredbom (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 (u daljnjem tekstu: Uredba) dajemo Vam ove informacije kako bismo Vas upoznali s mogućom obradom Vaših podataka u DOR sustavu.

DOR sustav je sustav razmjene podataka o klijentima koji nisu ispunili svoju dospjelu obvezu u roku, u kojem kao korisnici sudjeluju kreditne institucije i financijske institucije koje su članice grupa kreditnih institucija u Republici Hrvatskoj (u daljnjem tekstu: korisnici).

U smislu Uredbe, korisnici su zajednički voditelji obrade u DOR sustavu, a izvršitelj obrade je društvo Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o. Zagreb, Nova Ves 17 (u daljnjem tekstu: HROK).

Ovime Vas obavještavamo da ćemo, ako se za to ispune preduvjeti koje ovdje navodimo, mi, kao jedan od korisnika DOR sustava, obrađivati Vaše osobne podatke u DOR sustavu na način da ćemo razmjenjivati podatke o neispunjavanju dospjelih obveza s drugim korisnicima tog sustava.

## 1 Osnovne informacije

### Svrhe obrade i pravna osnova za obradu

Obrada Vaših podataka u DOR sustavu temelji se na našem legitimnom interesu, kao i legitimnom interesu svih korisnika (u skladu s čl. 6. st. 1. toč. f) Uredbe), da procjenjujemo sposobnost klijenata za urednom otplatom obveze kako bismo smanjili i/ili izbjegli rizik loših plasmana i prezaduženosti klijenata, a sve s ciljem unaprjeđenja upravljanja kreditnim rizicima, što je jedna od naših ključnih regulatornih obveza.

### Slučajevi u kojima se Vaši podaci obrađuju u DOR sustavu

1. kada mi (i ostali korisnici) jednom mjesečno dostavljamo podatke svih naših klijenata koji nisu ispunili svoju dospjelu obvezu u roku, a prema niže opisanim kriterijima za dostavu Vaših podataka u DOR sustav.
2. kada mi ili netko od drugih korisnika DOR sustava postavimo upit u DOR sustav.

### Koji su kriteriji za dostavu Vaših podataka u DOR sustav?

Kriteriji za dostavu podataka o neurednosti u DOR sustav su:

1. iznos dospjelog duga je 750 kn ili više i kašnjenje ispunjenja novčane obveze je 61 dan ili više i
2. klijent ne ispunjava svoje dospjele obveze u roku ili  
novčana obveza je otkazana zbog neplaćanja dospjelih obveza ili  
novčana obveza je utužena ili  
novčana obveza je naplaćena od osiguranja (regres od osiguranja) ili  
novčana obveza je prodana (prodaja potraživanja).

### Kako, zašto i kada će se razmjenjivati Vaši podaci u DOR sustavu?

Vaši podaci razmjenjivat će se u DOR sustavu kada netko od korisnika DOR sustava, uključujući i nas, postavi upit u DOR sustav. Na temelju takvog upita izrađuje se izvještaj koji sadrži podatke o neurednosti ili obavijest ako u DOR sustavu nisu evidentirani podaci o neurednosti.

Upit u DOR sustav može se postaviti samo u sljedećim slučajevima:

- a) prije sklapanja novog ugovora o kreditiranju/financiranju ili u vezi s izmjenom postojećeg ugovora o kreditiranju/financiranju
- b) kod periodičnog praćenja i procjene kreditne rizičnosti klijenata koji već imaju ugovor o kreditiranju/financiranju.

Na temelju podataka iz DOR sustava korisnici (i) prate i procjenjuju urednost u podmirivanju postojećih obveza i/ili (ii) procjenjuju mogućnost ispunjavanja obveza i/ili (iii) procjenjuju kreditnu sposobnost klijenta.

### **Koji će se Vaši podaci obrađivati u DOR sustavu?**

U DOR sustavu obrađuju se sljedeće kategorije podataka:

- identifikacijski podaci,
- podaci o neurednosti u ispunjenju obveze klijenata u određenom iznosu i u određenom roku,
- evidencijski podaci.

#### Identifikacijski podaci

- OIB,
- ime i prezime.

#### Podaci o neurednosti

- naziv korisnika koji je vjerovnik novčane obveze,
- vrsta obveze (npr. obveza po tekućem računu, stambenom kreditu),
- status obveze (npr. neuredan, utužen, otkaz, prodaja potraživanja, regres od osiguranja),
- iznos i valuta dospjelog i neplaćenog duga,
- iznos i valuta nedospjelog duga,
- datum stanja prethodno navedenih podataka o neurednosti i identifikacijskih podataka,
- datum prve evidencije neurednosti u DOR sustavu,
- datum prestanka neurednosti u DOR sustavu,
- ukupan broj evidentiranih mjeseci neurednosti podmirivanja novčane obveze,
- broj kontinuiranih posljednjih mjeseci neurednosti podmirivanja novčane obveze.

#### Evidencijski podaci

- podaci o upitima postavljenim u DOR sustav od strane korisnika, nužni radi evidencije.

### **Kakav bi bio utjecaj obrade podataka u DOR sustavu na Vas?**

Podaci iz DOR sustava mogu imati utjecaj na naše poslovne odluke koje se tiču Vas te predstavljaju jedan od podataka koje uzimamo u obzir prilikom donošenja naših odluka.

S druge strane, podaci iz DOR sustava mogu nas upozoriti na neispunjenje Vaših obveza prema drugim korisnicima i omogućiti nam da pravovremeno i proaktivno provodimo politike restrukturiranja zaduženosti te pravovremeno provjeravamo urednost u podmirivanju Vaših postojećih obveza, čime učinkovitije upravljamo kreditnim rizikom.

### **Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke?**

Podaci koji se obrađuju u DOR sustavu čuvaju se četiri godine, nakon čega se brišu.

### **Tko su primatelji Vaših osobnih podataka?**

Primatelji podataka iz DOR sustava su samo korisnici DOR sustava, i to samo oni koji su postavili upit u DOR sustav i na temelju njega dobili podatke o Vašoj neurednosti u ispunjavanju obveza ili dobili obavijest da se u DOR sustavu ne nalaze Vaši podaci. Posredno, primatelj je i HROK kao izvršitelj obrade u DOR sustavu.

Aktualni popis korisnika DOR sustava objavljen je na stranici [www.hrok.hr/dor-korisnici](http://www.hrok.hr/dor-korisnici).

## 2 Vaša prava

Možete se u bilo kojem trenutku obratiti Štedionici kao voditelju obrade radi ostvarivanja svojih prava u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka na kontakt adresu:

PBZ stambena štedionica d.d.

Radnička cesta 44

10000 Zagreb

Telefon: 01 636 3730

Faks: 01 636 3731

E-mail: [info.stambena@pbz.hr](mailto:info.stambena@pbz.hr)

Svoj zahtjev možete podnijeti pisanim putem i neposredno u poslovnica Privredne banke Zagreb d.d. ili na adresu službenika za zaštitu podataka Štedionice [zop\\_ss@pbz.hr](mailto:zop_ss@pbz.hr).

Dodatno, zahtjev za ostvarivanje prava pristupa osobnim podacima možete podnijeti pisanim putem na adresu HROK d.o.o. Nova Ves 17, 10000 Zagreb, pod uvjetom da isti sadrži Vaš ovjereni potpis (npr. ovjeren kod javnog bilježnika).

O poduzetim radnjama vezano na Vaš zahtjev, Štedionica će Vas bez nepotrebnog odgađanja, a najkasnije u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva obavijestiti o poduzetim radnjama. Iznimno se taj rok može po potrebi produljiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva. Štedionica će Vas u tom slučaju obavijestiti u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva o razlozima odgađanja.

Ako ste zahtjev podnijeli elektroničkim putem, informacije će Vam biti pružene elektroničkim putem ako je to moguće, osim ako u svom zahtjevu niste drukčije zatražili. Ako Štedionica ne postupi po Vašem zahtjevu, bez odgađanja i najkasnije u roku od mjesec dana od primitka zahtjeva, obavijestit će Vas o razlozima zbog kojih nije postupila i o mogućnostima podnošenja pritužbe nadzornom tijelu. Svaka komunikacija i radnje koje Štedionica poduzima u vezi s ostvarivanjem prava navedenih u nastavku bit će besplatne. Međutim, ako su Vaši zahtjevi očito neosnovani ili prekomjerni, osobito zbog njihovog ponavljajućeg karaktera, Štedionica Vam može naplatiti naknadu, uzimajući u obzir nastale troškove ili odbiti postupati po Vašim zahtjevima.

Možete se obratiti Štedionici, kao voditelju obrade, radi ostvarivanja sljedećih prava:

**(1) Pravo na pristup podacima** - Od Štedionice, kao voditelja obrade, možete dobiti potvrdu o tome obrađuju li se Vaši osobni podaci, a ako se obrađuju, imate pravo na pristup osobnim podacima i informacijama predviđenim člankom 15. Opće uredbе o zaštiti podataka, među kojima, primjerice: svrhe obrade, kategorije osobnih podataka, rokovi čuvanja itd.

Ako se osobni podaci eventualno prenose u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, imate pravo biti obaviješteni o odgovarajućim zaštitnim mjerama vezanim za prijenos.

Ako to zatražite, Štedionica će Vam dostaviti kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Za sve daljnje tražene kopije Štedionica Vam može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako se zahtjev podnosi elektroničkim putem, i ako nije drukčije traženo, Štedionica će ih dostaviti u uobičajenom elektroničkom obliku.

**(2) Pravo na ispravak** - Možete zatražiti od Štedionice ispravak svojih osobnih podataka koji su netočni, kao i, uzimajući u obzir svrhu obrade, njihovu dopunu, ako su podaci nepotpuni, dajući dopunsku izjavu.

**(3) Pravo na brisanje ("pravo na zaborav")** - Možete zatražiti od Štedionice kao voditelja obrade brisanje svojih osobnih podataka ako je ispunjen jedan od razloga navedenih u članku 17. Opće

uredbe o zaštiti podataka (npr. ako osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni ili ako je privola na kojoj se temelji obrada Vaših osobnih podataka povučena ili više ne postoji druga pravna osnova za obradu ili ako osobni podaci moraju biti brisani radi usklađenosti s pravnom obvezom na temelju prava EU-a ili na temelju propisa RH ili ako su podaci nezakonito obrađeni ili ako je podnesen prigovor za izravni marketing).

Ovime Vas obavještavamo da Štedionica ne smije izbrisati Vaše osobne podatke ako je njihova obrada neophodna, primjerice radi udovoljenja zakonskoj obvezi čuvanja ili iz razloga od javnog interesa za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

**(4) Pravo na ograničenje obrade** - Možete zatražiti od Štedionice ograničenje obrade svojih osobnih podataka u slučajevima predviđenima člankom 18. Opće uredbe o zaštiti podataka, među kojima, na primjer ako je potrebno provjeriti točnost Vaših osobnih podataka i dr.

**(5) Pravo na prijenos podataka** - Ako se obrada Vaših osobnih podataka temelji na privoli ili je potrebna za izvršenje ugovora ili za poduzimanje radnji prije sklapanja ugovora i ako se obrada provodi automatiziranim sredstvima, možete: zatražiti pribavljanje osobnih podataka koje ste dobili u strukturiranom, uobičajenom obliku i strojno čitljivom formatu ili prenijeti svoje osobne podatke drugom voditelju obrade. Osim toga, možete zatražiti da se Vaši osobni podaci prenose izravno od Štedionice drugom voditelju pod uvjetom da je to tehnički izvedivo za Štedionicu. U tom ćete slučaju Štedionici dostaviti sve točne podatke o novom voditelju obrade kojem namjeravate prenijeti svoje osobne podatke, dajući Štedionici pisani pristanak.

**(6) Pravo na prigovor** - U bilo kojem trenutku možete podnijeti prigovor na obradu osobnih podataka na kontakt adrese iz točaka I. i II. ove Informacije ako se obrada obavlja za zadatka u javnom interesu ili je nužna u svrhu legitimnog interesa Štedionice kao voditelja obrade (uključujući profiliranje) ili ako Vaše podatke obrađujemo u svrhe izravnog marketinga. Ako se odlučite za podnošenje prava na prigovor, Štedionica će se suzdržati od daljnje obrade Vaših osobnih podataka, osim ako Štedionica ne dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu (osnove koje nadjačavaju interese, prava i slobode ispitanika) ili je obrada potrebna za postavljanje, izvršavanje ili obranu pravnih zahtjeva.

Na kraju ovih Informacija, u točki IX. a kako to zahtijeva članak 21., st. 4. Opće uredbe o zaštiti podataka, dodatno Vam skrećemo pozornost na ovo Vaše pravo.

**(7) Automatizirano pojedinačno donošenje odluka, uključujući profiliranje** - U slučaju automatiziranog donošenja odluka, uključujući profiliranje (npr. kod scoring modela radi odobrenja određenih vrsta kredita ili odobravanja limita po kreditnoj ili debitnoj kartici, procjene vjerojatnosti ispunjenja ugovornih obveza ili procjenjivanja određenih osobnih aspekata vezanih uz ispitanika, kao što su iznosi primanja, troškovi, dosadašnji poslovni odnos, prilagođene ponude i sl.) članak 22. Opće uredbe o zaštiti podataka daje Vam pravo da se na Vas ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi Vaših osobnih podataka, uključujući profiliranje, osim ako je ova odluka:

- a) nužna za sklapanje ili izvršavanje ugovora između Vas i Štedionice
- b) dopuštena pravom RH ili pravom države članice EU-a kojem podliježe voditelj obrade te koje također propisuje odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika
- c) temeljena na Vašoj privoli.

U slučajevima pod točkama a) i c) Štedionica će implementirati odgovarajuće mjere da zaštiti Vaša prava, Vaše slobode i Vaš legitimni interes, a Vi možete iskoristiti pravo da dobijete ljudsku intervenciju od Štedionice kako biste izrazili svoje stajalište i osporili odluku.

**(8) Pravo na pritužbu i pravo podnošenja prigovora nadležnom tijelu za zaštitu podataka**

Unatoč Vašem pravu da se obratite upravnom tijelu ili sudu, ako smatrate da obrada Vaših osobnih podataka koju provodi Štedionica predstavlja kršenje Opće uredbe o zaštiti podataka i/ili važećih propisa RH, možete podnijeti prigovor i Agenciji za zaštitu osobnih podataka. Neovisno o prethodno navedenom, ako smatrate da je obradom osobnih podataka koju provodi Štedionica prekršena Opća uredba o zaštiti podataka ili nacionalni provedbeni propis, možete se obratiti službeniku za zaštitu podataka Štedionice na adresu [zop\\_ss@pbz.hr](mailto:zop_ss@pbz.hr) kako bismo zajednički pokušali riješiti Vašu pritužbu.

Zagreb, kolovoz 2019.

**PBZ stambena štedionica d.d.**