

## Informacije o obradi osobnih podataka u svrhu naplate potraživanja

sukladno člancima 13. i 14. 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 te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka)

**KentBank d.d.**, Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, OIB: 73656725926, tel.: 01/4981-900 je voditelj obrade osobnih podataka (dalje u tekstu: Banka) te prikuplja, obrađuje i koristi Vaše osobne podatke u svrhu izvršavanja poslova naplate potraživanja, postupajući u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

Svjesni smo važnosti koje osobni podaci predstavljaju svakom pojedincu te u skladu s navedenim nastojimo kontinuirano unaprjeđivati razinu sigurnosti i osigurati visok stupanj povjerljivosti prilikom prikupljanja, obrade i korištenja Vaših osobnih podataka, a što uključuje i zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite.

Ova informacija se odnosi na fizičke osobe, obrte, obiteljska poljoprivredna gospodarstva (OPG-ovi) i slobodna zanimanja čiji su podaci prikupljeni u procesu obrade pojedinih usluga i proizvoda Banke. To uključuje klijente, ali i druge sudionike u kreditnim odnosima s Bankom, poput sudužnika, jamaca, založnih dužnika i deponenata. Informacija se posebno odnosi na naplatu dospjelih, ali neplaćenih potraživanja po kreditnim proizvodima, kreditnim karticama, transakcijskim računima koje Banka ima prema klijentima i/ili ostalim navedenim osobama i na aktivnosti koje se provode u ranoj fazi prepoznavanja poteškoća u otplati kako bi se izbjegle daljnje posljedice kašnjenja s otplatom (poput postupaka prisilne naplate).

### **Što je osobni podatak, a što obrada?**

Osobni podatak su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik), kao što je npr. ime, prezime, fotografija, snimka na kojoj je moguće identificirati ili prepoznati fizičku osobu tj. ispitanika.

Obrada znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, prijenos osobnih podataka u Banci, odnosno trećim osobama s kojima Banka ima ugovoren poslovni odnos, za vrijeme poslovnog odnosa, kao i nakon prestanka poslovnog odnosa s klijentom, tijekom razdoblja u kojem je Banka dužna čuvati pojedinu dokumentaciju.

### **Svrha obrade i pravna osnova za obradu.**

U slučaju da svoje obveze koje imate na temelju ugovornog odnosa s Bankom ne podmirujete na vrijeme, Banka će Vaše osobne podatke obrađivati u svrhu naplate dospjelih, a nenaplaćenih tražbina.

U slučaju da se dospjela, ali nepodmirena tražbina ne podmiri unutar predviđenog roka, Banka prvenstveno poduzima korake kako bi o dospjelom dugu obavijestila klijente i druge sudionike koji odgovaraju za dug klijenta, poput sudužnika, jamaca, založnih dužnika i deponenata. To može uključivati slanje obavijesti i poziva na plaćanje, s ciljem informiranja navedenih osoba o neplaćenim

# Kent Bank

obvezama i pronalaženja najefikasnijeg rješenja za otplatu tih obveza. Ovaj proces komunikacije provodi se s namjerom da se pomogne klijentima koji se suočavaju s poteškoćama u otplati svojih obveza i omogućiti im da pravovremeno izvršavaju svoje obveze. Time se izbjegavaju dodatne posljedice nepodmirenja obveza, kao što su dodatni troškovi, zatezne kamate i postupci prisilne naplate.

Komunikacija s klijentima odvija se putem različitih kanala, uključujući telefonom, e-mailom, tekstualnom porukom (sms) ili tradicionalnom poštom. Ova komunikacija je temeljena na podacima koje je Banka prikupila od klijenta i drugih sudionika tijekom procesa ugovaranja proizvoda. Na ovaj način, osiguravamo personaliziranu i učinkovitu komunikaciju koja je u skladu s potrebama i preferencijama svakog klijenta.

U procesu naplate potraživanja, ključan element je efikasna komunikacija s klijentom. Cilj Banke je pružiti podršku klijentima kako bi izbjegli situacije prekomjernog zaduženja. Kroz otvorenu i transparentnu komunikaciju, Banka nastoji osigurati da njeni klijenti imaju jasnu sliku o svojim financijskim obvezama.

Dodatna razlog težnje za učinkovitom komunikacijom ogleda se u činjenici da Banka, kao jedan od korisnika OSR sustava HROK-a, evidentira sve novčane obveze koje ste imali ili ih imate u odnosu s Bankom te navedene podatke razmjenjuje s drugim sudionicima OSR sustava, pa postojanje dospelog, a neplaćenog dugovanja može imati značajan utjecaj na kreditni rejting klijenta. Stoga je pravna osnova za obradu podataka koje je Banka prikupila od klijenta u svrhu naplate duga, izvršenje ugovora (na koji se dug odnosi) s klijentom.

Ako Banka ne uspije ostvariti učinkovitu komunikaciju s klijentima ili klijenti i nakon zaprimljene informacije o dospelom dugu ne poduzmu nikakve radnje u svrhu plaćanja dospelog duga, Banka tada može poduzeti radnje u svrhu naplate dospelog potraživanja. U tu svrhu Banka je ovlaštena izvršiti i prijeboj međusobnih dospelih tražbina. Dodatno, Banka može poduzeti mjere koje uključuju ograničavanje korištenja ugovorenih kreditnih kartica s odgodom plaćanja i debitnih kartica. To može također obuhvaćati zabranu ugovaranja novih usluga, aktivaciju izjave o zapljeni primanja i/ili zadužnice, kao i mogućnost otkaza bankovnih i nebankovnih usluga. Ove mjere su usmjerene na osiguranje pravilnog upravljanja financijskim obvezama i zaštite interesa svih strana.

## **Pravna osnova obrade osobnih podataka**

- **Izvršenje ugovora između Banke i klijenta**

Za vrijeme trajanja ugovornog odnosa, a koji nije jednostrano otkazan ili redovito dospio, izvršenje ugovora temelj je za obradu osobnih podataka.

- **Legitimni interes Banke**

Banka je dužna uspostaviti i održavati učinkovit proces naplate potraživanja kako bi bila u mogućnosti pružati svoje usluge i brinuti o klijentima, dioničarima i zajednici. U slučaju da je ugovor s Bankom na bilo koji način okončan, Banka Vaše osobne podatke obrađuje na temelju legitimnog interesa, a u svrhu naplate svog dospelog potraživanja.

## **Koji se podaci obrađuju?**

U svrhu naplate dospelih, a nenaplaćenih potraživanja Banke, Banka obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

# Kent Bank

- Identifikacijske podatke (ime i prezime, OIB, datum rođenja, adresa prebivališta/boravišta),
- Kontakt podatke (broj telefona, adresu elektroničke pošte),
- Financijske podatke (broj računa, promet po računu, stanje depozita, stanje kredita, kreditne kartice, nazive proizvoda, podatke o jamcu, sudužniku, založnom dužniku, deponentu, nepodmirena prekoračenja po tekućem računu te ostala nepodmirena dugovanja)

Prilikom telefonskih razgovora u cilju postizanja dogovora oko naplate potraživanja, Banka će pohranjivati i snimke telefonskih razgovora, a sve u svrhu bilježenja tijeka razgovora, rješavanja relevantnih reklamacija i postojanju dokaza da je Banke informirala klijenta o posljedicama neplaćanja potraživanja i dokaza o postignutim dogovoru s klijentima.

## **Ustupanje osobnih podataka trećim osobama**

Sukladno važećim zakonskim propisima Banka može ustupiti Vaše podatke određenim institucijama (kao što su Hrvatska narodna banka, Agencija za zaštitu osobnih podataka, pravosudnim i poreznim tijelima i dr.), odvjetničkim društvima, poslodavcima, FINA-i, MUP-u, katastru i dr. Također, Banka može u procesu naplate potraživanja angažirati i vanjske pružatelje usluga, odnosno agencije za naplatu potraživanja koje provode naplatu u ime i za račun Banke. U tom slučaju, Banka klijenta neće staviti u nepovoljni položaj, jer je iznos tražbine isti, a klijent svoju tražbinu i dalje podmiruje Banci. Kada agencija za naplatu potraživanja obavlja poslove u ime i za račun te po uputama Banke, onda ona djeluje kao izvršitelj obrade osobnih podataka Banke. Klijent ne snosi troškove naplate putem treće strane.

Obzirom da agencija za naplatu potraživanja djeluje kao izvršitelj obrade podataka, pravna osnova za obradu podataka ista je ona koja je primjenjiva prilikom obrade osobnih podataka od strane Banke prilikom naplate dospjelih, a nenaplaćenih tražbina. Za tu svrhu nije potrebna privola ili bilo kakva druga suglasnost klijent jer je pravna osnova ugovor i legitimni interes.

Ugovorni odnos Banke i agencija za naplatu potraživanja u skladu je sa zahtjevima Opće uredbe o zaštiti podataka, pritom Banka vodi brigu da podatke svojih klijenta povjerava isključivo onim vanjskim suradnicima koji jamče da će obradu podataka provoditi u skladu s propisima iz područja zaštite podataka.

## **Prijenos podataka u treće zemlje ili u međunarodne organizacije izvan Europske unije**

Banka Vaše osobne podatke obrađuje u Republici Hrvatskoj, a Vaši se osobni podaci mogu prenijeti i u treće zemlje samo u mjeri kojoj je to propisano zakonom ili po drugoj osnovi koja obvezuje Banku.

## **Prava klijenata**

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka imate pravo na sljedeća prava:

- Pravo na obaviještenost, prema kojemu u svakom trenutku imate pravo biti obaviješteni o obradi osobnih podataka koju provodi Banka, kao i svim drugim informacijama, a koje su vezane za obradu Vaših osobnih podataka,
- Pravo na pristup,
- Pravo na brisanje,
- Pravo na ispravak osobnih podataka,
- Pravo na ograničenje obrade,
- Pravo na prenosivost,
- Pravo na prigovor,
- Pravo na pritužbu nadzornom tijelu.

# Kent Bank

Navedena prava, kao i dodatne informacije o obradi Vaših osobnih podataka možete ostvariti u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za ostvarivanja prava u poslovnici Banke ili putem elektroničke pošte na adresu [szop@kentbank.hr](mailto:szop@kentbank.hr).

## Razdoblje čuvanja osobnih podataka

Svi podaci vezani uz poslovni odnos s dužnikom, koji se obrađuju za potrebe naplate duga, čuvaju se od strane Banke. Nakon prestanka poslovnog odnosa s klijentom, ovi podaci se čuvaju dodatnih 11 godina od kraja godine u kojoj je prestao poslovni odnos.

U slučaju sudskog spora ili ako Banka mora obraditi podatke kako bi odgovorila na zahtjeve ili zaštitila svoje zakonite interese, podaci će se čuvati i duže. Ovo se odnosi na razdoblje dok postoji svrha obrade, na primjer, do završetka sudskog postupka, ili koliko je propisano u određenom slučaju.

Agencije za naplatu potraživanja, koje preuzimaju predmete za provođenje naplate, nakon isteka angažmana na određenom predmetu, brišu sve podatke o klijentima. Agencije za naplatu potraživanja, koje djeluju u ime Banke, također snimaju razgovore s klijentima. Ove snimke se čuvaju do najviše 12 mjeseci, s ciljem praćenja razgovora i rješavanja potencijalnih reklamacija. Navedene snimke razgovora koja Agencije za naplatu potraživanja dostave Banci, brišu se odmah nakon rješavanja reklamacije.

## Prigovor

U svakom trenutku imate pravo podnijeti i prigovor vezan za obradu Vaših osobnih podataka. Prigovor možete podnijeti na obrascu Banke ili ga dostaviti u slobodnoj formi na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb
- na adresu elektroničke pošte: [szop@kentbank.hr](mailto:szop@kentbank.hr) i/ili [naplata.fizicke.osobe@kentbank.hr](mailto:naplata.fizicke.osobe@kentbank.hr)
- osobno u bilo kojoj poslovnici Banke

Ako smatrate da su vam je povrijeđeno pravo na zaštitu osobnih podataka, prigovor možete podnijeti i Agenciji za zaštitu osobnih podataka, (dalje u tekstu: AZOP) te putem elektroničke pošte na adresu [azop@azop.hr](mailto:azop@azop.hr) ili putem pošte na adresu sjedišta AZOP-a.

Banka će Vas najkasnije u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva, obavijestiti o poduzetim radnjama. U slučaju da Banka nije u stanju odgovoriti na Vaš zahtjev u roku od navedenih mjesec dana, taj se rok može produžiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva, a o čemu će Vas Banka obavijestiti u roku od 30 dana od zaprimanja prvobitnog zahtjeva.

## Kontakt podaci

Voditelj obrade: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, telefon: +385 1 4981 900  
Službenik za zaštitu osobnih podataka: [szop@kentbank.hr](mailto:szop@kentbank.hr)