

## Izjava o zaštiti osobnih podataka (prema čl. 13. i 14. Opće uredbe (EU) 2016/679 o zaštiti osobnih podataka) svibanj 2018.

Sljedeće informacije daju uvid u način obrade vaših osobnih podataka u našoj instituciji te u Vaša prava u pogledu zaštite tih podataka. Vrsta osobnih podataka koja se obrađuje te način njihovog korištenja ovisi o vrsti korištenih usluga.

### 1. Tko je odgovoran za obradu osobnih podataka i kome se mogu obratiti?

#### Voditelj obrade podataka (odgovorna osoba):

BKS Bank AG  
St. Veiter Ring 43  
9020 Klagenfurt  
Telefon: +43 (463) 5858-0  
e-mail: [bks@bks.at](mailto:bks@bks.at)

Vezano uz obradu podatka u poslovanju BKS Bank AG putem Glavne podružnice Hrvatska, možete nam se obratiti putem sljedećih kontakata:

#### **BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska**

Mljekarski trg 3  
51000 Rijeka  
Telefon: 0800 257 257  
e-mail: [info@bks.hr](mailto:info@bks.hr)

Lokalnom službeniku za zaštitu podataka možete se obratiti na prethodno navedene kontakte u Republici Hrvatskoj (sa naznakom „za Službenika za zaštitu podatka“) te putem e-maila: [dpo@bks.hr](mailto:dpo@bks.hr).

### 2. Koje osobne podatke obrađujemo i kojim izvorima se pritom služimo?

Obrađujemo one osobne podatke koje u okviru poslovnog odnosa zaprimimo od klijenta ili ovlaštene treće osobe. Pod uvjetom nužnosti za izvršavanje naših usluga, usto obrađujemo osobne podatke koje smo na dopušteni način zaprimili od povezanih društava BKS Banke, informacijskih evidencija, registara dužnika ili iz javno dostupnih izvora (npr. trgovački registar, zemljišne knjige, registar udruga, mediji, Internet). Relevantni osobni podatci su osnovni osobni podatci (ime i prezime, adresa, kontaktni podatci, datum i mjesto rođenja, državljanstvo, bračni status, broj djece, podatci o zaposlenju), legitimacijski podatci (npr. identifikacijski podatci) i autentifikacijski podatci (npr. uzorak potpisa). Povrh toga to mogu biti i podatci o naložima (npr. nalozi za plaćanje), podatci temeljem izvršavanja ugovornih obveza (npr. podatci o prometima u platnom prometu), informacije o financijskom stanju (npr. podatci o bonitetu, kreditnom scoringu odnosno rejtingu), oglašivački i prodajni podatci, dokumentacijski podatci (npr. zapisnik o savjetovanju), registarski podatci, slikovni i tonski zapisi (npr. video ili telefonski zapisi), podatci o elektroničkoj trgovini (npr. aplikacije, kolačići) te ostali podatci usporedivi s gore navedenim kategorijama.

### 3. U koje svrhe i temeljem kojih pravnih propisa se obrađuju osobni podatci?

Osobne podatke obrađujemo u skladu s europskom Općom uredbom (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka (dalje u tekstu: GDPR) i nacionalnog zakonodavstva u sljedeće svrhe:

- utvrđivanje identiteta,
- dubinska analiza klijenata i transakcija te utvrđivanje FATCA i CRS statusa i izvješćivanje nadležnih tijela o istima,
- procjena rizika uspostave i održavanja poslovnog odnosa uključivši prevenciju rizika,
- ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga Banke,
- izvršenje bankovnih transakcija,
- osiguranje depozita,
- utvrđivanje kreditne sposobnosti,
- naplata potraživanja,

- rješavanje prigovora i reklamacija,
- usklađivanje i izvršavanje zakonskih i regulatornih obveza, kako nacionalnih tako i prema sjedištu Banke (Republika Austrija),
- izvješćivanje i statistička obrada,
- sigurnosti osoba i imovine (npr. video nadzor)
- razvijanje proizvoda i usluga kako bi Vam omogućili bolje i kvalitetnije usluge,
- kontaktiranje u svrhe ispunjenja i poboljšanja ugovornih odnosa,
- kontaktiranje u marketinške svrhe te profiliranje;

i to temeljem:

- **Izvršavanja ugovornih obveza (čl. 6., st. 1., točka (b) GDPR-a)**

Obrada osobnih podataka (u smislu čl. 4. br. 2 GDPR-a) obavlja se u svrhu izvršavanja poslova i financijskih usluga Banke u sklopu izvršavanja uzajamnih ugovora ili u svrhu izvršavanja aktivnosti koje na temelju upita prethode sklapanju ugovora. Svrhe obrade osobnih podataka u prvom redu ovise o konkretnom proizvodu (npr. račun, kredit, vrijednosni papiri, ulozi, stambena štednja, posredovanje) te, između ostaloga, mogu obuhvaćati analizu potreba, savjetovanje, upravljanje imovinom i skrb te provedbu transakcija. Detaljnije informacije o svrhama obrade osobnih podataka navedene su prethodno, a dostupne su i u mjerodavnoj predugovornoj i ugovornoj dokumentaciji.

- **Poštivanja pravnih obveza (čl. 6., st. 1, točka (c) GDPR-a)**

Obrada osobnih podataka nužna je uslijed različitih zakonskih obveza i nadzorno-regulatornih propisa, među kojima osobito Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o (stambenom) potrošačkom kreditiranju, Zakona o platnom prometu, Uredbe (EU) 2016/847 o informacijama koje su priložene prijenosu novčanih sredstava, Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza, Pravilnika o automatskoj razmjeni informacija u području poreza, Zakona o potvrđivanju Sporazuma između Vlade Republike Hrvatske i Vlade Sjedinjenih Američkih Država o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e, Zakona o zaštiti novčarskih institucija, Zakona o privatnoj zaštiti, Pravilnika o uvjetima i načinu provedbe tehničke zaštite, Zakona o računovodstvu, Općeg poreznog zakona, Odluke o upravljanju rizicima, Smjernica za rješavanje pritužbi/prigovora klijenata kreditnih institucija, kreditnih unija, institucija za platni promet i institucija za elektronički novac, i dr., a koje smo kao Banka dužni ispuniti. Svrhe obrade osobnih podataka obuhvaćaju i provjeru kreditne sposobnosti, provjeru identiteta i dobi, sprječavanje prijevara i pranja novca, izvršavanje obveza u pogledu poreznih kontrola i izvještavanja te procjenu i upravljanje rizicima u Banci.

- **Obrada na temelju privole (čl. 6., st. 1., točka (a) GDPR-a)**

Ako ste nam dali svoju privolu za obradu vaših osobnih podataka (npr. za slanje marketinškog materijala ili za korištenje podataka za obavijesti o proizvodima), obrada podataka obavlja se samo u opsegu i u svrhu utvrđenu vašom privolom. Svoju privolu u svakom trenutku možete povući za razdoblje koje slijedi nakon povlačenja privole. Povlačenje privole ne poništava zakonitost obrade podataka obavljene do trenutka povlačenja privole.

- **Potrebe legitimnih interesa (čl. 6., st. 1., točka (f) GDPR-a)**

Po potrebi ćemo vaše podatke obrađivati u svrhe koje nadilaze izvršavanje ugovora, a za potrebe legitimnih interesa BKS Bank AG ili treće strane, kao što su primjerice:

- savjetovanje i razmjena podataka s ovlaštenim pravnim osobama radi utvrđivanja bonitetnih rizika i rizika neispunjavanja kreditnih obveza (npr. registar obveza po kreditima);
- provjera i optimiziranje postupaka radi analize potreba i neposrednog kontaktiranja klijenata;
- oglašavanje ili istraživanje tržišta i javnog mišljenja, pod uvjetom da na uporabu vaših podataka u te svrhe niste uložili prigovor u skladu sa čl. 21. GDPR-a;
- ostvarivanje i obrana pravnih zahtjeva;
- osiguravanje informacijsko-tehnološke sigurnosti i operacija Banke;
- sprječavanje i otkrivanje kaznenih djela;
- video nadzor radi zaštite imovine, prikupljanja dokaza u kaznenim predmetima ili dokazivanja provedenih uplata i isplata na bankomatima;
- mjere zaštite zgrade i objekata Banke (npr. pristupne kontrole);
- mjere upravljanja poslovanjem i razvoja usluga i proizvoda;
- mjere upravljanja rizicima u Grupi.

#### 4. Tko ima pristup vašim podacima?

Unutar BKS Bank AG pristup vašim podacima imaju organizacijske jedinice i suradnici kojima su oni potrebni za izvršavanje ugovornih, zakonskih i nadzorno-pravnih obveza ili na temelju potreba legitimnih interesa. Pristup vašim podacima imaju i ugovorni izvođači poslova (izvršitelji obrade u skladu sa čl. 28. GDPR-a), pod uvjetom da su ti podaci potrebni za izvršavanje dotične ugovorne usluge. Izvršitelji obrade su poduzeća koja posluju u području kreditnih usluga, informacijsko-tehnoloških usluga, logistike, tiskarstva, telekomunikacija, naplate dugova, savjetovanja te prodaje i marketinga. Svi ugovorni izvršitelji obrade i prodajni partneri ugovorom su obvezani na čuvanje bankovne tajne te povjerljivo postupanje s podacima kojima imaju pristup.

U pogledu prijenosa podataka trećim stranama, želimo vas izvijestiti kako kao kreditna institucija podliježemo obvezi čuvanja bankovne tajne i stoga na povjerljivost po pitanju svih informacija i činjenica o našim klijentima kojima smo u okviru poslovnog odnosa s njima stekli pristup. Vaše osobne podatke možemo prenositi trećim stranama samo pod uvjetom da ste nas prethodno izričito i u pisanome obliku oslobodili čuvanja bankovne tajne ili nas na to obvezuju ili ovlašćuju zakonske ili nadzorno-pravne odredbe o izvješćivanju. Ako su te pretpostavke ispunjene, dopušteno nam je u slučaju postojanja zakonske ili službene obveze prenijeti (proslijediti) vaše podatke javnim tijelima i institucijama ili drugim kreditnim i financijskim institucijama ili sličnim ustanovama koje su nam potrebne za izvršavanje ugovornih odnosa (ovisno o ugovoru, npr. korespondentne banke, depozitne banke, burze, informacijske agencije).

#### 5. Prosljeđuju li se podatci trećim državama ili međunarodnim organizacijama?

Prijenos podataka ustanovama u državama izvan Europske unije (tzv. treće države) vrši se pod uvjetom da je to nužno za izvršavanje vaših naloga (npr. nalozi za plaćanje i nalozi za kupoprodaju vrijednosnih papira), propisano zakonom ili da ste nam dali svoju izričitu privolu.

#### 6. Koliko dugo se pohranjuju osobni podatci?

Osobne podatke obrađujemo i pohranjujemo onoliko dugo koliko je to nužno za ispunjavanje naših ugovornih i zakonskih obveza. Pritom skrećemo pozornost na to da je naš poslovni odnos dužnički odnos koji se proteže na više godina. Ako vaši osobni podatci više nisu potrebni za ispunjavanje ugovornih obveza, isti se redovito brišu, izuzev ako se njihova privremena daljnja obrada ne odnosi na ispunjavanje trgovačko-pravnih i porezno-pravnih rokova pohrane određenih relevantnim propisima. Između ostaloga, primjerice, Zakonom o kreditnim institucijama bankama je propisana obveza čuvanja isprava koje se odnose na otvaranje i zatvaranje te evidentiranje promjena stanja na računima za plaćanje i depozita, isprava na temelju kojih se podaci uneseni u poslovne knjige te ugovora i drugih isprava o zasnivanju poslovnog odnosa, najmanje 11 godina od isteka godine u kojoj je poslovna promjena nastala odnosno najmanje 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao. Isti rok čuvanja podatka propisan je i Zakonom o računovodstvu.

#### 7. Koja su prava klijenata u pogledu zaštite osobnih podataka?

Svaka osoba, čiji se podatci obrađuju, ima pravo na pristup informacijama, ispravak, brisanje, ograničavanje obrade, prenosivost podataka te pravo prigovora na obradu podataka.

- a) **Pravo na pristup informacijama i informaciju o obradi osobnih podataka** odnosno da li voditelj obrade obrađuje osobne podatke ispitanika ili ne, a ako obrađuje koja je svrha takve obrade, kategorije osobnih podataka o kojima je riječ, itd.
- b) **Pravo na ispravak:** ako obrađujemo vaše osobne podatke koji su nepotpuni ili netočni, u bilo kojem trenutku od nas možete zatražiti da ih ispravimo ili dopunimo.
- c) **Pravo na brisanje:** možete zatražiti brisanje svojih osobnih podataka ako smo ih obrađivali protupravno ili ta obrada predstavlja nerazmjerno zadiranje u vaše zaštićene interese. Molimo da uzmete u obzir da postoje razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice kod zakonski propisanih obveza arhiviranja.
- d) **Pravo na ograničenje obrade:** možete zatražiti ograničenje obrade svojih podataka:
  - ako osporite točnost podataka tijekom perioda koji nam omogućava provjeru točnosti tih podataka
  - ako je obrada podataka bila protupravna, ali odbijate brisanje i umjesto toga tražite ograničenje korištenja podacima

- ako nam podaci više nisu potrebni za predviđene svrhe, ali su vam još potrebni radi ostvarenja pravnih zahtjeva ili
- ako ste podnijeli prigovor zbog obrade tih podataka

- e) Pravo na mogućnost prijenosa podataka:** možete zatražiti da Vam podatke koje ste nam povjerili radi arhiviranja dostavimo u strukturiranom obliku, u uobičajenom strojno čitljivom formatu:
- ako te podatke obrađujemo na temelju suglasnosti koju ste nam dali i koju možete opozvati ili radi ispunjenja našeg ugovora i
  - ako se obrada vrši s pomoću automatiziranih procesa.
- f) Pravo na prigovor nadzornom tijelu:** ako ste mišljenja da smo prilikom obrade Vaših podataka prekršili hrvatske ili europske propise o zaštiti podataka, molimo da nam se obratite kako bismo razjasnili eventualna pitanja. Svakako imate pravo uložiti pritužbu nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj (Agenciji za zaštitu osobnih podataka), a od 25. svibnja 2018. godine i nadzornom tijelu unutar EU-a .

Danu privolu na obradu osobnih podataka u svakom trenutku možete povući. Isto vrijedi za suglasnosti dane prije stupanja na snagu Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka. Skrećemo vam, međutim, pozornost na činjenicu da se opoziv privole odnosi na razdoblje koje slijedi nakon trenutka opoziva. Povlačenje privole ne odnosi se, dakle, na obrade podataka koje su tome prethodile.

Ako ste mišljenja da obrada vaših osobnih podataka nije u skladu s odredbama o zaštiti osobnih podataka, molimo da nam se obratite kako bismo razjasnili sve vaše nedoumice.

Povrh toga, u slučaju nedoumica oko obrade vaših osobnih podataka, imate mogućnost obratiti se nadležnom tijelu za zaštitu osobnih podataka.

#### **8. Je li klijent dužan pružiti svoje osobne podatke?**

U sklopu poslovnog odnosa, klijent je dužan na raspolaganje staviti osobne podatke koji su nužni za zasnivanje i realizaciju poslovnog odnosa te ispunjavanje povezanih ugovornih obveza ili za čije prikupljanje postoji obveza za Banku. Bez tih podataka smo u pravilu prisiljeni odbiti zaključivanje ugovora ili provedbu naloga ili obustaviti provedbu te raskinuti postojeći ugovor. Klijent, međutim, nije dužan dati svoju privolu na obradu podataka koji nisu relevantni ili zakonom propisani za izvršavanje ugovora.

#### **9. U kojoj mjeri se u pojedinačnim slučajevima donose automatizirane odluke?**

U svrhu obrazlaganja ili provedbe poslovnog odnosa načelno ne koristimo potpuno automatizirane postupke donošenja odluka u skladu sa čl. 22. GDPR-a. U slučaju primjene takvih postupaka u pojedinačnim slučajevima, o tome ćemo Vas zasebno informirati, ukoliko je to propisano zakonom.

#### **10. Služi li se Banka izradom profila?**

Vaše podatke obrađujemo djelomično automatiziranim postupcima s ciljem procjene određenih osobnih aspekata (izrada profila). Profile izrađujemo u sljedećim slučajevima:

- na temelju zakonskih i regulatornih zahtjeva, obvezni smo primijeniti mjere za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma. Pritom se vrše i procjene podataka (između ostaloga, u platnom prometu). Te mjere se ujedno provode za vašu osobnu zaštitu.
- kako bismo vam mogli pružiti ciljane informacije i savjete o našim proizvodima, koristimo alate za procjenu koji omogućavaju komunikaciju i oglašavanje temeljeno na potrebama, uključujući istraživanje tržišta i mišljenja.
- u sklopu procjene kreditne sposobnosti koristimo postupak scoringa kojim se procjenjuje vjerojatnost ispunjavanja ugovornih obveza plaćanja klijenta. U postupku procjene mogu se, primjerice, koristiti podatci o primanjima, izdancima, postojećim obvezama, zanimanju, poslodavcu, trajanju zaposlenja, iskustvima iz dosadašnjeg poslovnog odnosa, otplati ranijih kredita te informacije iz registara obveza po kreditima. Scoring se temelji na matematički-statistički priznatom i dokazanom postupku. Izračunate vrijednosti pomažu nam u donošenju odluka u kontekstu ugovaranja proizvoda i dio su trajnog upravljanja rizicima.

#### **11. Informacije za obradu podataka u skladu s Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma**

Prema Zakona o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma kreditne institucije dužne su - u okviru svojih obveznih mjera opreznosti u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma - prilikom zasnivanja poslovnog odnosa ili povremenih transakcija prikupiti i pohraniti određenu dokumentaciju i informacije. Banka je obvezna u skladu s tim Zakonom utvrditi i provjeriti identitet klijenata, stvarnih vlasnika klijenata (pravnih osoba) ili mogućih fiducijanata klijenata, procijeniti svrhu i vrstu namjeravanog poslovnog odnosa, prikupiti i provjeriti informacije o porijeklu korištenih sredstava te kontinuirano nadzirati poslovni odnos i provedene transakcije u okviru tog odnosa. Banka je dužna pohraniti osobito preslike zaprimljene dokumentacije i informacija koje su nužne za izvršavanje opisanih mjera opreznosti, kao i potvrde i zapise transakcija potrebne za njihovu identifikaciju. Ovim Zakonom se Banka u smislu Zakona o zaštiti osobnih podataka ovlašćuje za uporabu navedenih podataka o klijentima u svrhu izvršavanja zakonom propisanih mjera opreznosti za sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, a koje služe javnom interesu. Obrade podataka u sklopu opisanih mjera opreznosti temelje se na zakonskoj obvezi Banke. Banka, stoga, ne smije uzeti u obzir prigovor klijenata na ovakvu obradu podataka. Po isteku zakonskog roka pohrane, Banka je dužna izbrisati sve osobne podatke koje je u skladu s ovim Zakonom obrađivala i pohranila u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, izuzev ako na temelju drugih zakonskih propisa ne postoji zahtjev ili ovlaštenje za dulji rok pohrane ili tijelo za nadzor financijskog tržišta uredbama utvrdi dulje rokove pohrane. Osobni podatci, koje Banka obrađuje isključivo temeljem ovog Zakona u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, ne smiju se obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama. Osobni podatci ne smiju se koristiti u druge svrhe kao što su, primjerice, komercijalne svrhe.

## **12. Koje podatke obrađujemo prilikom korištenja naših digitalnih servisa (internetska stranica, aplikacije)?**

Prikupljamo samo one osobne podatke koje nam posjetitelji naše službene internetske stranice dobrovoljno stavljaju na raspolaganje prilikom podnošenja zahtjeva za kontaktom, natjecanja za posao, usluga povratnog poziva, narudžbi za bilten, online-trgovine i ispunjavanja obrasca za pritužbe. Ovi osobni podatci koriste se povjerljivo i samo u određenu svrhu. Prijenos ovih osobnih podataka trećim stranama se ne provodi, izuzev ako postoji zakonska obveza ili nalog službenog tijela, kada se ti osobni podatci mogu proslijediti nadležnom tijelu. Pristup internetskoj stranici se protokolira te se tom prilikom bilježe tehnički podatci kao što su posjećenost stranice, operacijski sustav koji se pritom koristi, razlučivost zaslona, vrijeme posjeta i veličina prenesenih podataka.

Radi unaprjeđenja naše ponude, internetske stranice Banke sadrže „kolačiće“ koji se pohranjuju na računalu posjetitelja stranice. Pohranu „kolačića“ moguće je i spriječiti, no s tim u vezi moguća je i ograničena ponuda internetske stranice Banke. „Kolačići“ Banci daju mogućnost pohranjivanja karakterističnih preferencija posjetitelja internetskih stranica, optimiziranja tehničkih procesa i kontinuiranog poboljšavanja ponude.

## **13. Koje sigurnosne mjere koristi Banka u svrhu zaštite osobnih podataka?**

Banka je posvećena maksimalnoj zaštiti i sigurnosti u digitalnom podatkovnom prometu i korištenju portala Banke. Prvenstveno se to odnosi na zaštitu vaših elektroničkih poruka sa svim podacima i informacijama koje pristižu ili se već nalaze u Banci. Cilj nam je na visokoj razini tehničke zaštite osigurati suvremenu i pažljivu obradu digitalnog podatkovnog prometa s Bankom. U tu svrhu Banka koristi programe za prepoznavanje zlonamjernog softvera koji se, primjerice, nalazi u datotekama u privitcima elektroničke pošte. Ulazne digitalne poruke stoga se provjeravaju na postojanje štetnog softvera.

To prvenstveno služi sprječavanju neovlaštenog pristupa vašim te podacima i informacijama Banke. Takvim mjerama također želimo osigurati bolju zaštitu Banke od ostalih štetnih programa kao što su računalni virusi, spamovi (neželjena elektronička pošta) i takozvani trojanski konj.

## **Informacija o pravu na prigovor u skladu s čl. 21. Opće uredbe (EU) o zaštiti osobnih podataka (GDPR)**

### **1. Pravo na prigovor u pojedinačnom slučaju**

Klijent ima pravo na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega, u skladu s člankom 6. stavkom 1. točkom (e) GDPR-a (obrada podataka u javnom interesu) i člankom 6. stavkom 1. točkom (f) GDPR-a (obrada podataka na temelju legitimnog interesa). Isto vrijedi i za izradu profila u smislu članka 4. br. 4. GDPR-a.

Uloži li klijent prigovor, njegove osobne podatke više nećemo obrađivati, osim ako Banka može dokazati da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode klijenta ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

## **2. Prigovor na obradu podataka za potrebe izravnog marketinga**

U pojedinačnim slučajevima Banka obrađuje osobne podatke za potrebe izravnog marketinga. Klijent u svakom trenutku ima pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega za potrebe takvog marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom.

Ako se klijent protivi obradi za potrebe izravnog marketinga, njegovi osobni podatci više se neće obrađivati u takve svrhe.

Prigovor se može uložiti u neformalnom obliku, a upućuje se na:

**BKS Bank AG, Glavna podružnica Hrvatska**

Mljekarski trg 3

51000 Rijeka

ili e-mail adrese

[info@bks.hr](mailto:info@bks.hr) i

[dpo@bks.hr](mailto:dpo@bks.hr)

BKS Bank