

# Oni koji znaju više o svojim podacima, znaju i kako dobiti više od svoje banke

---

Što neku osobu bolje poznajete, lakše joj i odaberete savršeni poklon, zar ne? Sve što znamo o drugoj dragoj osobi bazira se na nekom obliku podataka - iako kada razmišljamo o najbližima to ne zovemo podaci nego *sjećanja*, *iskustva* ili jednostavno *mišljenja*.

Tako je i u našem slučaju. Ako znate što sve možete s vašim osobnim podacima, lakše možete doći do savršene ponude. Primjerice, zahvaljujući napretku digitalne tehnologije, i uz pomoć vaših osobnih podataka, možete biti jedni od onih koji primaju individualizirane, za sebe skrojene ponude. Više o tome nalazi se na sljedećim stranicama!

A sada još jedna super vijest: od 25. svibnja 2018. svi vaši podaci štite se vjerojatno najboljim pravilima o zaštiti osobnih podataka na svijetu - a to je nova Opća uredba o zaštiti podataka Europske unije (GDPR).

---

Budući da to nismo rekli na početku: dobrodošli! U ovom dokumentu možete u saznati sve najbitnije informacije o postupanju s vašim osobnim podacima.

Ali prije toga bitno nam je da zapamtite jednu stvar: vi ste glavni, vi ste ti koji odlučuju o svojim osobnim podacima.

Vaši osobni podaci posebno su nam korisni za ove četiri svrhe: (1) kako bi uopće mogli sklopiti ugovor (*npr. ne možete otvoriti račun u banci bez da znamo vaše ime i prezime*), ali i da bi mi mogli izvršavati naše obveze (*npr. kako bi vam mjesečni izvod po računu stigao na točnu adresu*), (2) kako bi vi mogli dobiti individualizirane, vama specifične ponude (*npr. program štednje usklađen s vašim primanjima i ciljevima*), (3) za uobičajene legitimne potrebe poslovanja (*npr. da napravimo što bolju procjenu vaše kreditne sposobnosti*) te (4) za poštivanje naših zakonskih obveza (*npr. dostavljanje propisanih izvješća HNB-u, Poreznoj upravi RH, i drugima*). O svim tim svrhama možete pročitati više u Prilogu 2 – Svrhe obrade.

---

## **1. OSOBNI PODACI I NJIHOVI BENEFITI**

---

### **A. VAŠI PODACI, VAŠA JEDINSTVENOST**

Vaši osobni podaci su ono što vas čini jedinstvenima i pomoću kojih vas možemo razlikovati od drugih - npr. ime i prezime, OIB, adresa, zaposlenje i primanja (*oni znatizeljni cijeli popis mogu vidjeti u Prilogu – Popis osobnih podataka*).

## **B. PRIKUPLJANJE PODATAKA**

Osobne podatke dobivamo direktno od vas (*npr. prilikom ugovaranja usluga*), od osoba koje vas zastupaju (*npr. punomoćnici ili zakonski zastupnici*), od bančnih članica grupe (*više o nama i našim članicama grupe u zadnjem odjeljku*), od kreditnog registra kada dobivamo kreditno izvješće ili od druge banke ako koristite mogućnost prebacivanja računa.

Primjerice, prilikom sklapanja ugovora, zatražit ćemo vas da nam pokažete osobni dokument. Time smo sigurni da nitko nikada ne može u vaše ime upravljati vašim novcem. Kopiju tog osobnog dokumenta moramo zadržati kako bi nadležnim tijelima mogli dokazati da smo ispravno utvrdili vaš identitet.

## **C. PRISTUPANJE PODACIMA**

Vi uvijek možete tražiti pristup vašim osobnim podacima te možete zatražiti ili dopustiti da njima pristupe i drugi. U nekim specijalnim slučajevima, pristup tim podacima možemo i sami dati drugima.

Od svih osoba koje mogu doći u kontakt s vašim podacima zahtijevamo najviše razine edukacije, zaštite i diskrecije.

Slijedi nekoliko slučajeva kada i drugi mogu pristupiti vašim podacima. Primjerice, kada nas na to obvezuju propisi (*npr. HNB, Financijska agencija, Porezna uprava*), kada nam tako nalažu potrebe poslovanja (*npr. ugovornim partnerima koji za nas obrađuju podatke*), kada nam vi za to date privolu (*npr. članice Raiffeisen grupe u Hrvatskoj radi boljeg kontaktiranja i ponuda pripremljenih posebno za vas*) i u slučaju nekog drugog legitimnog interesa. To može biti ustupanje članicama Raiffeisen grupe u zemlji i inozemstvu radi stvaranja zajedničke baze klijenata. Time ostvarujemo zajednički legitimni interes sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara i rješavanja reklamacija u korist svih.

Vaše podatke možemo razmjenjivati s drugim kreditnim institucijama u RH iz nekoliko razloga. Prvi je razlog poštivanje naše pravne obveze razmjene podataka i informacija o klijentima za potrebe procjene kreditne sposobnosti i upravljanja kreditnim rizikom. Drugi je taj što moramo podijeliti podatke s drugim financijskim institucijama radi ostvarenja zajedničkog legitimnog interesa za procjenu kreditne sposobnosti klijenata. Na temelju tih podataka sastavlja se kreditno izvješće putem kojeg se procjenjuje kreditna sposobnost i urednost plaćanja postojećih

ili potencijalnih klijenata. Više o tome možete pročitati na: <https://www.rba.hr/obrada-podataka-u-osnovnom-sustavu-registra>

#### **D. PAMETNA POHRANA PODATAKA**

Osobne podatke koje nam ustupite čuvamo sve dok je to potrebno radi izvršenja naših ugovornih i zakonskih obveza. Nakon što prestanete biti naš klijent, vaši podaci se čuvaju najmanje 11 godina od prestanka zadnjeg ugovornog odnosa (*radi kojeg smo podatke prikupili*) jer nas na to obvezuje Zakon o kreditnim institucijama.

Vaše podatke možemo čuvati i dulje od 11 godina, ako je to potrebno za neke druge zakonite i opravdane svrhe (npr. za potrebe vođenja sudskih i nekih drugih pravnih postupaka).

Podatke koje ste nam ustupili kada ste zatražili neku uslugu koja nije realizirana, a na koje se ne primjenjuje navedeni rok od 11 godina, brišemo nakon isteka najmanje 6 mjeseci (*od dana kada smo primili vaš zahtjev*).

Podatke prikupljene u neke druge svrhe (npr. prilikom korištenja wi-fi u našim poslovnica ili prilikom korištenja naših javnih web stranica) možemo čuvati i duže od 6 mjeseci, ali najkasnije ćemo ih obrisati nakon isteka 11 godina.

#### **E. PAMETNA UPOTREBA PODATAKA ZA VIŠE DOBRIH PRILIKA**

Korištenjem takvih digitalnih baza podataka i napredne automatizirane obrade podataka, u kratkom roku možete dobiti ponude koje kao da su skrojene za vas — bilo da se radi o izradi novih ili izmjeni postojećih ponuda.

Zato ako ste jedni od onih koji žele među prvima primati relevantne individualizirane ponude (*npr. izdvojene ponude, ponude posebnih proizvoda, posebnih uvjeta, nagradne igre i slično*), to možete ostvariti vrlo jednostavno. Samo aktivirajte privole za boljim kontaktiranjem i profiliranjem – ponude posebno za vas (*može i online i u poslovnici*).

Aktiviranjem privola omogućavate nam da štitimo vas i vaše vrijeme od ponuda koje bi za vas vjerojatno bile manje atraktivne. Radi ovakvih opcija neke grupe klijenata (*npr. mladi štediši*) mogu primiti specijalne, odnosno, za njih specijalizirane ponude, bez da se gube u hrpi drugih opcija i ponuda.

Naravno, privole možete vidjeti ili povući u bilo kojem trenutku, a o tome detaljnije pročitajte u sljedećem odlomku.

U određenim slučajevima, kada za to imamo legitimni interes, možemo naprednom automatiziranom obradom koja uključuje i profiliranje, pripremiti za vas relevantne individualizirane i specijalizirane ponude gotovinskih kredita ili kreditnih kartica i bez vaše privole. Obradi vaših podataka u navedene svrhe uvijek se možete usprotiviti, u kojem slučaju ćemo s takvom obradom vaših podataka odmah prestati.

#### **F. PAMETNA UPOTREBA PODATAKA ZA MANJE NEPOTREBNOG RIZIKA**

Za sve je dobro da se ne izlažu nepotrebim, prevelikim rizicima. Štoviše, smireno, pametno upravljanje rizicima ključni je dio našeg posla, dio koji je čak propisan i zakonom.

Primjerice, kako bi smanjili šanse da se neka osoba nađe u nemogućnosti vraćanja kredita, automatiziranim postupkom procjenjujemo kreditnu sposobnost i urednost podmirenja financijskih obaveza svake osobe koja bi htjela dignuti novi ili povećati postojeći kredit.

Za procjenu nečije kreditne sposobnosti koriste se osobni podaci, primjerice, podaci o prihodima i/ili drugoj imovini iz koje se kredit otplaćuje te urednosti otplate (*kao što smo već ranije spomenuli, neke podatke možemo dobiti i iz drugih kreditnih i financijskih institucija radi bolje procjene*).

Također, kako bi za svaku osobu izračunali optimalno prekoračenje po tekućem računu, dakle odbili, odobrili ili produžili već odobreno zaduženje (*poznato kao minus*), koristimo se isključivo automatiziranom obradom osobnih podataka (*taj proces zove se profiliranje radi upravljanja rizicima*).

U tom slučaju koriste se podaci iz unaprijed definiranih kriterija i kategorija (*npr. podaci o ukupnim prosječnim redovnim priljevima na tekući račun u određenom razdoblju, unaprijed definirani postotak redovnog priljeva, dosadašnja urednost u ispunjavanju financijskih obaveza*).

Naravno, osoba mora pružiti sve podatke (i isprave) potrebne za upravljanje rizicima jer u suprotnome, pošto je to naša zakonska obveza, nećemo moći pružiti zatražene usluge (odnosno sklopiti ugovor).

Sigurno je pametno.

## 2. VI IMATE KONTROLU NAD VAŠIM PODACIMA

---

### A. POGLEDAJTE SVOJE PODATKE

U svakom trenu možete vidjeti apsolutno sve osobne podatke koje obrađujemo te dobiti sve propisane informacije o toj obradi. Najbolji način za to je da dođete osobno u bilo koju našu poslovnicu, ili nam pišete na mail adresu [zastita-osobnih-podataka@rba.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@rba.hr) ili na adresu našeg sjedišta: Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb, Magazinska cesta 69.

Odgovor na vaš zahtjev dobit ćete u roku od mjesec dana od podnesenog zahtjeva, a najčešće će to biti i puno ranije. U određenim kompliciranim slučajevima rok se može produljiti, a ako se to dogodi, o tome ćemo vas na vrijeme obavijestiti.

### B. ISPRAVITE SVOJE PODATAKE

Osim što vam možemo dati sve vaše osobne podatke, ispravit ćemo ili dopuniti na vaš zahtjev svaki vaš osobni podatak koji je netočan ili nepotpun (*uz dokument koji dokazuje ispravnost tog podatka*).

### C. PRIGOVOR NA NAŠU UPOTREBU VAŠIH PODATAKA

Kao naš klijent imate privilegiju da vaše podatke obrađujemo kako bi vam pružili što *bolju*, što *korisniju* i što *pravovremeniju* ponudu. No, ako u bilo kojem trenutku pomislite da smo obradom vaših podataka ugrozili vaša prava ili slobode, svakako podnesite prigovor, najbolje pisanim putem na: [zastita-osobnih-podataka@rba.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@rba.hr) ili na našu adresu Magazinska 69.

Ako ne budete zadovoljni rješenjem tog prigovora možete podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

### D. OGRANIČENJE OBRADJE

Ako smatrate da vaši podaci koje obrađujemo nisu točni ili da je obrada vaših podataka protupravna ili nama vaši podaci više nisu potrebni, a vama trebaju radi nekog sudskog

postupka ili ako ste prigovorili našem legitimnom interesu, možete nas tražiti ograničenje obrade (*dok zajedno ne utvrdimo točnost ili legitimnost obrade*).

#### **E. ZATRAŽITE BRISANJE SVOJIH PODATAKA**

Vaši podaci omogućavaju vam da dobijete više od nas. Ali vaše je pravo tražiti brisanje svih vaših osobnih podataka. Brisanjem si, nažalost, uskraćujete vaše pravo za primanjem relevantnije, individualizirane ponude (*odnosno, eliminirate prednosti privola*).

#### **F. IZNIMKE VEZANE UZ PODATKE**

Iako želimo da uvijek ostvarite sva svoja prava vezana za obradu vaših podataka, u nekim rijetkim slučajevima, iako nerado, možemo odbiti vaš zahtjev. Npr. , ako nam ne pružite informacije potrebne za vašu identifikaciju, jer je vaša identifikacija glavni preduvjet za ispunjenje bilo kojeg zahtjeva vezanog za osobne podatke. Isto tako, nećemo vam moći omogućiti pristup podacima ako bi to negativno utjecalo na druge klijente (npr. ako tražite da se nekom drugom uz vaše podatke prenesu i podaci o vašem punomoćniku), ako to nije tehnički izvedivo (*podatke prenosimo samo sigurnim kanalima*) i ako tražite podatke koji se ne obrađuju direktno u bazi jer ih nismo dobili od vas (*npr. podatke koje smo sami stvorili raznim analizama*).

Vaše podatke nećemo moći obrisati na vaš zahtjev kada nam to ne dopušta neki pravni razlog zbog kojeg smo obvezni čuvati podatke (*npr. nije istekao zakonski rok čuvanja*) ili zbog kojeg su nam ti podaci nužni (*npr. za vođenje nekih pravnih postupaka*).

---

Svakako, s vašim osobnim podacima vi možete svašta, a njihova najbolja upotreba je upotreba za vašu osobnu korist - a to je biranjem navedenih i potpuno sigurnih opcija za boljom, bržom i individualiziranom ponudom. Više o sigurnosti u sljedećem dijelu.

## 3. VAŠI PODACI SU SIGURNI

---

### A. NAJBOLJE TEHNOLOŠKE I LJUDSKE SIGURNOSNE PRAKSE

Podaci su osigurani uz pomoć najnovijih tehnologija i najboljih sigurnosnih praksi (*npr. redovita anonimizacija podataka*). Osim toga, pristup vašim podacima ograničen je na samo neke naše zaposlenike koji ih koriste isključivo da ispune svrhu radi koje se podaci obrađuju (*npr. obrade zahtjeva, izvršenje ugovora, boljeg razumijevanja vas kao klijenta i pružanja vama bolje usluge*). Svi zaposlenici prolaze i trening o čuvanju sigurnosti podataka (*kao i posljedicama koje osobno snose povredom naših strogih pravila sigurnosti*).

Ukratko, podatke osiguravamo od svakog neovlaštenog pristupa, izmjene, brisanja i obrade.

### B. ŠTITIMO SVE: VAS, NAS I NAŠE DRUGE KLIJENTE

Kako bismo osigurali funkcioniranje banke, osobne podatke koristimo da bismo se zaštitili od potencijalne prijevare ili zlouporabe bilo koje vrste. U slučaju da netko pokuša prijevaru tada njegove osnovne podatke čuvamo još 10 godina nakon isteka minimalnog zakonskog roka za brisanje, kako bi spriječili da se tako nešto ponovi. Naime, moguće da iz očitih razloga s njime nećemo htjeti sklopiti novi ugovor.

Radi fizičke sigurnosti, naši zaštitari zapisuju podatke s osobnih iskaznica svih posjetitelja naših poslovnih prostora. Ti podaci čuvaju se šest mjeseci.



## 4. JOŠ SAMO ZAVRŠNE ODREDBE

---

### A. OVE INFORMACIJE SU JAVNO DOSTUPNE

Sve informacije u ovom dokumentu dajemo svim klijentima od kojih prikupljamo podatke, ali i svim osobama čije podatke smo dobili iz drugih izvora. Svi podaci iz ovog dokumenta dostupni su u svim poslovnicama banke i na službenoj web stranici.

Da bi ove informacije uvijek bile točne i ažurne, moguće je da ćemo ih povremeno morati mijenjati. Ako redovito pratite našu stranicu ili se informirate u poslovnicama, uvijek ćete imati ažurne informacije o obradi Vaših osobnih podataka.

### B. ODNOS STARIH I NOVIH PRIVOLA

Sve dosadašnje privole klijenta prikupljene prije stupanja na snagu Opće uredbe o zaštiti podataka i dalje vrijede za kreiranje individualiziranih ponuda kreiranih samo za vas (*profiliranje*) i bolje kontaktiranje (*npr. direktni marketing*), osim ako klijent ne povuče privolu.

### C. OPĆE INFORMACIJE O BANCI I POVEZANIM ORGANIZACIJAMA

Kroz cijeli ovaj dokument obraćamo vam se ljudski budući da ljudi čine RBA. Dakle, kada spominjemo "mi" ili "banka" ili "RBA" mislimo na Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb, Magazinska cesta 69, koja je upisana u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem upisa MBS: 080002366 i OIB: 53056966535. Tel: +385 1 45 66 466; Fax: +385 1 48 11 624; INFO telefon: 072 62 62 62; INFO e-mail: [info@rba.hr](mailto:info@rba.hr) ; INFO web: [www.rba.hr](http://www.rba.hr)

Mi smo voditelj obrade Vaših osobnih podataka.

Službenik za zaštitu osobnih podataka: [zastita-osobnih-podataka@rba.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@rba.hr).

Kada spominjemo „naše članice“ ili „druge članice grupe“ mislimo na s nama povezana društva čiji puni popis možete naći na: <https://www.rba.hr/o-nama/raiffeisen-grupa>

Imate li još pitanja oko osobnih podataka? Slobodno pitajte na [zastita-osobnih-podataka@rba.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@rba.hr) . Želite li koristiti svoje podatke da dobijete više prednosti za sebe? Iskoristite prava za boljim kontaktiranjem i profiliranjem potpisom [Privole za korištenje osobnih podataka](#).

**Vaši podaci vaše su pravo da dobijete najbolje moguće uvjete i prilike koje vam RBA može pružiti. Budite jedni od onih koji znaju više i dobivaju više od nas. I ne zaboravite se smijati po putu :)**

---