

INFORMACIJE O ZAŠTITI PRIVATNOSTI

Wüstenrot stambena štedionica d.d. (dalje u tekstu: Štedionica, „mi“) prepoznaje važnost zaštite privatnosti svih osobnih podataka, a posebice onih koje obrađuje u obavljanju svojih djelatnosti. Ovaj dokument, koji se primjenjuje od 25. svibnja 2018. godine, opisuje kako Štedionica postupa s Vašim osobnim podacima, od trenutka njihova prikupljanja do arhiviranja, vodeći pri tome računa o svim relevantnim propisima kojima je regulirana zaštita osobnih podataka, posebice prema *Uredbi (EU) 2016/679 o zaštiti pojedinca 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)* (dalje u tekstu: Uredba), te se primjenjuje kada Štedionica djeluje kao voditelj obrade osobnih podataka, odnosno gdje i kada Štedionica određuje svrhe i načine obrade tih osobnih podataka.

Za potrebe ovog dokumenta obrada znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

Molimo Vas da Informacije o zaštiti privatnosti (dalje u tekstu: Informacije) **pročitajte s posebnom pozornošću.**

1. Identitet i kontakt podaci voditelja obrade osobnih podataka i službenika za zaštitu osobnih podataka

- 1.1. Voditelj obrade i društvo koje je odgovorno za obradu Vaših osobnih podataka je Wüstenrot stambena štedionica d.d., Heinzelova 33a, 10 000 Zagreb, OIB 07942675532. Štedionica određuje prirodu, svrhu i sredstva obrade osobnih podataka te je kao voditelj obrade odgovorna za korištenje i čuvanje Vaših osobnih podataka.
- 1.2. Imenovanog službenika za zaštitu osobnih podataka Štedionice možete kontaktirati putem adrese elektroničke pošte szop@wuestenrot.hr ili poštom na adresi Wüstenrot stambena štedionica d.d., n/p Službenik za zaštitu osobnih podataka, Heinzelova 33a, 10 000 Zagreb.

2. Svrhe obrade osobnih podataka

- 2.1. Vaše osobne podatke prikupljamo i obrađujemo prvenstveno u svrhu pružanja usluge prikupljanja novčanih depozita u obliku namjenske stambene štednje te odobravanja namjenskih stambenih kredita uz financijsku potporu države. Osim u svrhu sklapanja ugovora o stambenoj štednji i kredita stambene štednje, što podrazumijeva obradu podataka s ciljem ispunjenja naše ugovorne obveze i administriranje istih, Vaše podatke možemo obrađivati i u svrhu ispunjenja naših zakonskih obveza te naših legitimnih interesa.
- 2.2. Sklapanje i ispunjenje pojedinog ugovora o stambenoj štednji i kredita stambene štednje moguće je samo ako možemo obrađivati Vaše osobne podatke. Ukoliko nam iste ne ustupite, ne možemo s Vama ostvariti ugovorni odnos, niti izvršiti obveze iz već postojećeg.
- 2.3. Pojedine svrhe obrade Vaših osobnih podataka nisu neophodne za izvršenje ili ispunjenje ugovorne obveze pa je za takve obrade potrebna Vaša izričita suglasnost s obradom, s čime ćete prethodno biti i upoznati. Suglasnost s obradom utemeljenom na privoli moguće je opozvati u svakom trenutku, a da isto ne utječe na ispunjenje obveza koje proizlaze iz našeg ugovornog odnosa.

2.4. Štedionica može obrađivati Vaše osobne podatke i u druge svrhe u skladu s odredbama Uredbe, a koje nisu izričito navedene u ovim Informacijama, o čemu ćete biti pravovremeno informirani.

3. Pravne osnove za obradu osobnih podataka

3.1. Štedionica Vaše podatke obrađuje po nekoliko različitih osnova u skladu s čl. 6. Uredbe – temeljem obveza koje proizlaze iz našeg ugovornog odnosa, kako bismo ispunili naše zakonske obveze, kako bismo zaštitili naše legitimne interese te temeljem Vaše privole za obradu osobnih podataka.

3.2. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke radi sklapanja i ispunjenja ugovora o stambenoj štednji, odnosno kredita stambene štednje su primjerice:

- procjena može li se ugovor zaključiti i pod kojim uvjetima, odnosno može li se i pod kojim uvjetima ugovor promijeniti
- obrada zahtjeva za sklapanje ugovora i sastavljanje ugovora i ostale ugovorne dokumentacije
- administriranje ugovora i sve popratne dokumentacije vezane uz ugovor, a koja je nužna za ispunjenje svih ugovornih obveza
- upravljanje promjenama matičnih i ugovornih podataka
- kontinuirana skrb oko klijenata i njihovo informiranje
- upravljanje zahtjevima i zamolbama klijenata i rješavanje njihovih prigovora
- obavještanje o rokovima isteka, obvezama, mogućnostima i pogodnostima vezanim uz Vaše aktivne ugovore i proizvode povezane s istima

3.3. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke radi ispunjenja naših zakonskih obveza su primjerice:

- Propisane obveze Štedionice iz Zakona o stambenoj štednji i državnom poticanju stambene štednje, Zakona o kreditnim institucijama, Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju, Ovršnog zakona, Zakona o računovodstvu, Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakona o zaštiti potrošača i drugih zakona i podzakonskih akata
- standardi usvojeni temeljem međunarodnih sporazuma u svrhu razmjene informacija o financijskim računima (FATCA i CRS regulativa i sl.)
- obveze koje imamo prema nadležnim i nadzornim tijelima poput Porezne uprave, Ministarstva unutarnjih poslova, Ministarstva financija, Hrvatske narodne banke, Ureda za sprječavanje pranja novca, sudova i javnih bilježnika, odvjetnika itd.

3.4. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke temeljem naših legitimnih interesa su primjerice:

- usklađivanje s pravnim propisima („compliance“), što se odnosi na usklađenost sa zakonskim i drugim propisima kao što su, primjerice, odbitci za porez na dohodak i socijalno osiguranje, obveze izvješćivanja/evencija, revizije, usklađenost s inspekcijama vlade/upravnih tijela, postupanje s obzirom na pravne procese, ostvarenje zakonskih prava/pravnih lijekova, obrana pri sudskim sporovima, upravljanje internim prigovorima i potraživanjima, istrage i ponašanje u skladu sa strategijama/načinima postupanja, provođenje dubinske analize i sl.
- otkrivanje, sprječavanje i razjašnjenje prijevара, pokušaja prijevara i drugih kaznenih ili prekršajnih djela te obavještanje nadzornih tijela o sumnji na nezakonite radnje i prijetnju javnoj sigurnosti
- prikupljanje i obrada informacija s ciljem utvrđivanja boniteta za bolje predviđanje rizika i smanjivanje istoga
- procjenjivanje rizika koji proizlazi iz uspostavljanja ugovornog odnosa i usklađivanje rizika koji preuzimamo s osiguranjem ostvarivanja Vaših prava
- planiranje, provedba i dokumentiranje mjera interne revizije radi osiguranja kontinuiranog poboljšanja naših poslovnih procesa i ispunjenja obveza u vezi s pravom nadzora
- osiguranje IT sigurnosti i IT poslovanja, provedba testova opterećenja i penetracijskih testiranja, razvoj novih te prilagodba postojećih proizvoda i sustava, migracija podataka radi osiguranja otpornosti i integriteta sustava, a samim time u širem smislu i obrađenih podataka
- određivanje razdoblja pohrane osobnih podataka u vremenu dužem od zakonom propisanih rokova za pojedine ugovorne odnose zbog drugih specifičnih okolnosti

- izravni marketing
- 3.5. Razlozi zbog kojih obrađujemo Vaše osobne podatke, a za što ćemo tražiti Vašu izričitu privolu su primjerice:
- obrada podataka u marketinške svrhe (uspostavljanje kontakta, dostava ponuda i promotivnih materijala te obavještanje o svim proizvodima i uslugama Štedionice i njezinih partnera putem telefona, elektroničke pošte ili pošte i sl.)
 - obrada podataka koji spadaju u posebnu kategoriju osobnih podataka kao što su, primjerice, podaci o sindikalnom članstvu temeljem kojih se ostvaruju posebni uvjeti kreditiranja i sl.
 - obrada podataka u svrhu ostvarivanja dodatnih funkcionalnosti za Vas kroz naš sustav, a za koje opoziv privole ne uvjetuje ostvarivanje svih pripadajućih Vam prava koja proizlaze iz ugovornog odnosa (primjerice, WueNET usluga)
- 3.6. Obrada Vaših osobnih podataka nužna je za mogućnost uspostave našeg poslovnog odnosa te sklapanje i ispunjenje ugovora o stambenoj štednji, tj. ugovora o kreditu stambene štednje prema čl. 6 st. 1. (b) Uredbe. Ukoliko nam ne ustupite potrebne podatke, ugovorni odnos se ne može uspostaviti, a u slučajevima kada je isti već u tijeku, uskraćivanje potrebnih podataka predstavljat će kršenje ugovornih obveza i može rezultirati prisilnim raskidanjem ugovorne suradnje s aktiviranjem odgovarajućih posljedica, sukladno specifičnostima pojedinog ugovora.
- 3.7. Obrada osobnih podataka s ciljem izvršavanja zakonskih obveza Štedionice provodi se isključivo u zakonom ili regulatornim zahtjevima propisanom opsegu.
- 3.8. Legitimni interesi kao osnova za obradu osobnih podataka primjenjivi su jedino u slučajevima kada pred njima nemaju prednost Vaši interesi ili temeljna prava i slobode koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka. Na obradu podataka temeljem legitimnih interesa Štedionice možete uložiti prigovor te u tom slučaju nećemo obrađivati Vaše osobne podatke, osim kada postoje uvjerljivi legitimni razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode, odnosno ako je takva obrada nužna radi postavljanja, ostvarivanja ili obrade pravnih zahtjeva.
- 3.9. U pojedinim slučajevima obrada podataka u svrhu izravnog marketinga može se smatrati našim legitimnim interesom, a to je ukoliko se isti koristi u aktivnostima istraživanja tržišta s ciljem ispitivanja Vašeg zadovoljstva o pruženim uslugama. U protivnom, podatke u te svrhe ćemo koristiti samo temeljem Vaše zasebno dane privole koja je opoziva u bilo kojem trenutku.
- 3.10. Ako za obradu Vaših osobnih podataka ne postoji nijedno drugo obrazloženje navedeno pod točkama 3.2. do 3.8. ovih Informacija, prije početka obrade ishodit ćemo Vašu dobrovoljno danu suglasnost (privolu) sukladno čl. 6 st. 1 (a) Uredbe.

4. Kategorije i vrste osobnih podataka koji se obrađuju

- 4.1. Osobni podaci koje obrađujemo odnose se na: podatke naših klijenata (stambeni štediše i korisnici kredita, kao i njihovi opunomoćenici, skrbnici, zakonski zastupnici i nasljednici), podatke članova obitelji naših klijenata kada je to potrebno (primjerice, za dokazivanje srodstva), podatke sudionika u kreditu (primjerice sudužnik, solidarni jamac, založni dužnik, prodavatelj, fiducijarni dužnik) te podatke naših potencijalnih klijenata.
- 4.2. Kategorije podataka koje obrađujemo su identifikacijski, kontaktni i dostavni podaci, financijski podaci i podaci o Vašim nekretninama i pokretninama, podaci iz snimki telefonskih razgovora, podaci koji prema čl. 9 i 10 Uredbe spadaju u posebnu kategoriju osobnih podataka, odnosno koji se odnose na kaznene osude i kažnjiva djela. Pojedine kategorije osobnih podataka (poput onih vezanih uz fizički, mentalni, ekonomski, kulturni i socijalni identitet ispitanika), kao i neke posebne kategorije podataka (primjerice, zdravstveni podaci), Štedionica obrađuje neizravno, odnosno isti nam mogu biti ustupljeni, primjerice, kao sastavni dio dostavljene dokumentacije, no takve podatke ne obrađujemo niti zasebno ne analiziramo, osim ako to nije zahtijevano zakonom.
- 4.3. S obzirom na kategorije podataka navedene u točki 4.2. ovih Informacija, vrste podataka koje možemo obrađivati su: ime i prezime, osobni identifikacijski broj (OIB), jedinstveni matični broj (JMBG), broj i naziv izdavatelja osobnog identifikacijskog dokumenta, datum i mjesto rođenja, spol, državljanstvo, zvanje i zanimanje, zaposlenje, stručna sprema, prebivališna, boravišna i kontakt adresa, adresa

elektroničke pošte, telefonski broj, broj telefaksa, podaci o državi porezne obveze i porezni broj, podatak o političkoj izloženosti, podaci o srodstvu, stanarski odnos, bračni status/obiteljsko stanje, broj i dob djece, broj uzdržanih osoba, podaci o primanjima i obustavama, podaci o broju i stanju računa (štednje i krediti kod nas te računi u drugim bankama i financijskim institucijama), podaci iz police osiguranja (životno i neživotno osiguranje za police vinkulirane u korist Štedionice; podaci o ugovaratelju osiguranja, osiguraniku, korisniku osiguranja ili oštećeniku), podaci o založnoj nekretnini i nekretnini koja je predmet financiranja (opis, lokacija, vrijednost i vlasništvo), podaci o grani djelatnosti, podaci o ukupnom stažu i stažu kod trenutnog poslodavca, snimka glasa u telefonskom razgovoru, podaci o zdravlju, podaci o sindikalnom članstvu, podaci vezani uz kaznena i/ili prekršajna djela (u svrhu istražnih i/ili drugih postupaka).

- 4.4. Kategorije i vrste osobnih podataka koje obrađujemo proizlaze iz predefiniranih službenih obrazaca i aplikacija Štedionice na kojima iste upisujete samostalno ili uz pomoć našeg savjetnika, kao i iz dodatnih izvjava i zahtjeva koje nam upućujete, te sve ostale popratne dokumentacije (primjerice, identifikacijski dokumenti, izvodi iz matičnih evidencija, rješenja o nasljeđivanju, rješenja o mirovini, platne liste i sl.) nužne za zaključivanje, odnosno ispunjenje ugovora.

5. Primatelji ili kategorije primatelja osobnih podataka

- 5.1. Ukoliko je to za ispunjenje svrha obrade osobnih podataka navedenih od točke 3.2. do 3.5. ovih Informacija nužno, osim Štedionice koja kao voditelj obrade obrađuje Vaše osobne podatke, Vaše osobne podatke mogu obrađivati i ovlašteni primatelji Vaših osobnih podataka, vodeći pri tome računa o sigurnosti te obrade u skladu sa zahtjevima Uredbe propisanim u čl. 32.
- 5.2. Vaši osobni podaci mogu biti otkriveni drugim primateljima uslijed ispunjenja naših zakonskih obveza, odnosno opravdanog zahtjeva državnog tijela ili drugih ovlaštenih osoba (primjerice, sudski vještaci, odvjetnici i javni bilježnici, Porezna uprava, Hrvatska narodna banka, Ministarstvo financija itd.), primateljima s kojima Štedionica ima ugovor o suradnji uslijed kojeg je pristup podacima nužan za ispunjenje ugovora (primjerice, procjenitelji, dostavne službe, IT podrška i servis, revizorske kuće, partner banke Štedionice itd.) te društvima unutar Wüstenrot Grupe.
- 5.3. U slučajevima kada se Vaši osobni podaci dostavljaju izvršiteljima obrade, isti će obrađivati podatke prema nalogu i u ime Štedionice, a ako se podaci dostavljaju drugim voditeljima obrade (primjerice, ustupanje osobnih podataka na zahtjev državnog tijela u skladu s našim zakonskim obvezama), isti će obrađivati podatke u okviru samostalno utvrđenih svrha i načina obrade.

6. Informacije o namjeri prijenosa osobnih podataka primatelju u trećoj zemlji ili međunarodnoj organizaciji te postoji li odluka o primjerenosti

- 6.1. Štedionica nema namjeru prenositi Vaše osobne podatke primatelju u treće zemlje, osim ako je to naša zakonska obveza.

7. Razdoblje pohrane osobnih podataka i kriteriji za utvrđivanje tog razdoblja

- 7.1. Vaše ćemo osobne podatke pohranjivati onoliko dugo koliko je potrebno za ispunjenje svrhe radi koje ih obrađujemo, a kriterij za određivanje tog vremena upravo je svrha njihova prikupljanja, trajanje ugovora (štednja/kredit), zastara potraživanja propisana zakonom ili točno određena odredba drugog zakona koji nas obvezuje na točno određeno vrijeme čuvanja Vaših osobnih podataka.
- 7.2. Ukoliko su Vaši osobni podaci obrađivani temeljem štednog ugovora, isti će se brisati nakon 11 godina od završetka ugovornog odnosa, odnosno 11 godina od završetka godine u kojoj je nastupila konačna otplata kredita ukoliko je riječ o ugovoru o kreditu.

- 7.3. Ukoliko su Vaši podaci prikupljeni s ciljem sklapanja štednog ugovora i/ili realizacije kredita, no do istoga iz bilo kojeg razloga nije došlo, prikupljeni osobni podaci brisat će se nakon 2 godine, odnosno 1 godine ukoliko do realizacije nije došlo uslijed odustajanja od poslovne suradnje s Vaše strane.
- 7.4. Ukoliko se Vaši osobni podaci obrađuju u marketinške svrhe temeljem ostvarenog ugovornog odnosa i Vaše izričite privole, Štedionica će prekinuti marketinšku obradu prikupljenih podataka u roku od 5 godina od završetka našeg ugovornog odnosa, odnosno u najkraćem mogućem roku po opozivu privole za marketinšku obradu podataka.
- 7.5. Ukoliko su Vaši osobni podaci prikupljeni s ciljem uspostavljanja kontakta i obrađuju se u marketinške svrhe, no nije ostvaren ugovorni odnos sa Štedionicom, Vaše ćemo podatke brisati nakon 2 godine od prikupljanja osobnih podataka, odnosno u najkraćem mogućem roku po opozivu privole za marketinšku obradu podataka.
- 7.6. Rokovi navedeni pod točkama 7.2. i 7.3. ovih Informacija mogu biti produljeni uslijed drugih specifičnih rokova čuvanja propisanih posebnim zakonima i zakonskih rokova zastare.

8. Prava ispitanika, odnosno pojedinca čiji se osobni podaci obrađuju

- 8.1. Prema člancima 15.-21. Uredbe propisana su Vaša prava u odnosu na obradu Vaših osobnih podataka za koja je Štedionica obvezna dati Vam povratnu informaciju o podnesenom zahtjevu u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva, odnosno u roku od tri mjeseca od zaprimanja zahtjeva s obzirom na složenost i broj zaprimljenih zahtjeva. Ovisno o svrsi obrade, Vaša su prava sljedeća:
- pravo na pristup osobnim podacima
 - pravo na ispravak osobnih podataka
 - pravo na brisanje osobnih podataka („pravo na zaborav“)
 - pravo na ograničenje obrade osobnih podataka
 - pravo na prijenos podataka
 - pravo na prigovor
 - pravo na povlačenje suglasnosti/opoziv privole
- 8.2. Pravo na pristup osobnim podacima – odnosi se na Vaše pravo da nas kontaktirate u bilo kojem trenutku i zatražite potvrdu o tome obrađujemo li Vaše osobne podatke te, ukoliko se isti obrađuju, pristup svojim osobnim podacima i informacijama o roku i svrsi obrade te kategorijama osobnih podataka, primateljima i pravima koja imate vezano uz zaštitu osobnih podataka.
- 8.3. Pravo na ispravak osobnih podataka – odnosi se na Vaše pravo traženja ispravka netočnih osobnih podataka, odnosno dopune nepotpunih osobnih podataka koje obrađujemo.
- 8.4. Pravo na brisanje osobnih podataka („pravo na zaborav“) – odnosi se na Vaše pravo traženja brisanja osobnih podataka ako više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni, ako je njihova obrada nezakonita, ako nakon opoziva privole ne postoji druga pravna osnova za obradu i sl.
- 8.5. Pravo na ograničenje obrade – odnosi se na Vaše pravo traženja ograničavanja obrade osobnih podataka na određeni vremenski rok uz uvjete da: osporavate točnost osobnih podataka, obrada je nezakonita no umjesto brisanja tražite ograničenje obrade osobnih podataka, Štedionici podaci više nisu potrebni no daljnju obradu zahtijevate Vi za svoje pravne zahtjeve i/ili ste uložili prigovor na obradu osobnih podataka za koju se treba utvrditi nadilaze li naši legitimni interesi za obradu Vaše razloge.
- 8.6. Pravo na prijenos podataka – odnosi se na Vaše pravo prenošenja svojih osobnih podataka iz Štedionice drugom voditelju obrade u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu.
- 8.7. Pravo na prigovor – odnosi se na Vaše pravo ulaganja prigovora na obradu Vaših osobnih podataka ukoliko se obrada podataka temelji na našim legitimnim interesima te ako se podaci obrađuju u marketinške svrhe.
- Ukoliko smatrate da Vaše podatke ne obrađujemo u skladu s Uredbom i drugim propisima u svezi zaštite osobnih podataka, svoj prigovor možete podnijeti našem Službeniku za zaštitu osobnih podataka na kontakte navedene u točki 1.2. ovih Informacija, a prigovor možete podnijeti i

nacionalnom nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka, Martićeva ulica 14, 10 000 Zagreb) ili nadzornom tijelu unutar Europske unije.

- 8.8. Pravo na povlačenje suglasnosti/opoziv privole – odnosi se na Vaše pravo na opoziv privole u slučajevima kada se obrada Vaših osobnih podataka temelji na privoli u bilo kojem trenutku, s tim da to ne utječe na zakonitost obrade koja se temeljila prije no što je privola opozvana. Opoziv privole možete uputiti poštom na adresu Wüstenrot stambena štedionica d.d., Heinzelova 33a, 10 000 Zagreb, elektronskom poštom na adresu komitenti@wuestenrot.hr ili na broj telefaksa +385 (0)1 601 1899.
- 8.9. Postupanje po Vašem zahtjevu u svrhu ostvarivanja Vaših prava Štedionica može odbiti samo ako je dokazivo da nismo u mogućnosti utvrditi Vaš identitet, odnosno identitet pojedinca na kojeg se odnose primjenjiva prava.
- 8.10. Ukoliko nisu zadovoljeni potrebni uvjeti za ostvarivanje Vaših prava, a koji su propisani Uredbom za svako pojedino pravo u člancima 15.-21., Štedionica nije obvezna, odnosno nije u mogućnosti postupiti prema Vašem zahtjevu.

9. Napomene o ažuriranju Informacija o zaštiti privatnosti

- 9.1. Ovaj dokument o postupanju s osobnim podacima redovno se ažurira, a njegova najnovija verzija uvijek je dostupna na službenim internetskim stranicama Štedionice www.wuestenrot.hr pod naslovom Zaštita osobnih podataka, kao i u svakom našem prodajnom uredu na vidljivom mjestu. Ukoliko se u odnosu na ovaj dokument u obradi osobnih podataka i našem postupanju s istima dogode važnije promjene, bit ćete izravno obaviješteni.
- 9.2. Ove Informacije o zaštiti privatnosti stupaju na snagu 25.05.2018. godine.