

## Načela obrade osobnih podataka klijenata

Ova Načela obrade osobnih podataka klijenata (dalje: „**Načela**“) opisuju kako Ferratum obrađuje Osobne podatke svojih Klijenata i bilo kojih drugih Ispitanika (dalje: „**vi**“) u odnosu na usluge koje nudi Ferratum. Načela se primjenjuju ako Klijent koristi, ako je koristio ili ako je izrazio namjeru koristiti proizvode i usluge koje pruža Ferratum, odnosno ako je klijent ili bilo koji drugi Ispitanik na bilo koji drugi način povezan s proizvodima i uslugama koje pruža Ferratum, uključujući i razdoblje prije stupanja na snagu predmetnih načela.

### 1. Definicije

- 1.1. **Klijent** – fizička osoba koja je koristila, koristi ili je izrazila namjeru koristiti proizvode i usluge koje pruža Ferratum ili zaključiti ugovor o garanciji ili jamstvu;
- 1.2. **Ugovor** – Ugovor zaključen između Ferratuma i Klijenta;
- 1.3. **Propisi o zaštiti osobnih podataka** – Bilo koji primjenjivi zakoni ili propisi koji uređuju obradu Osobnih podataka, uključujući, ali ne ograničavajući se na GDPR;
- 1.4. **Ferratum** – Ferratum Bank p.l.c., upisan u Registar društava Malte pod brojem C 56251, sa sjedištem na adresi Tagliaferro Business Centre Level 6, 14 High Street 1551 Sliema, Malta, telefon 0800 7707, e-mail info@ferratumbank.hr;
- 1.5. **Ferratum Grupa** – Ferratum zajedno s društvima čiji većinski član društva je izravno ili neizravno društvo majka Ferratuma, Ferratum Oyi (broj Finskog Trgovačkog registra 1950969-1, sa sjedištem na adresi Ratamestarinkatu 11 A, Helsinki, Republika Finska);
- 1.6. **GDPR** – Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka);
- 1.7. **Osobni podaci** – Svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (**Ispitanik**). Podaci koji predstavljaju bankovnu tajnu također mogu uključivati Osobne podatke;
- 1.8. **Obrada** – Svaki postupak ili skup postupaka koji se provode nad Osobnim podacima ili na skupovima Osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, snimanje, pohrana, izmjena, odobravanje pristupa, postavljanje upita, prijenos, uvid, itd.

### 2. Voditelj Obrade Podataka

- 2.1. Ferratum je odgovoran za obradu vaših Osobnih podataka i kao takav bi se trebao smatrati voditeljem obrade podataka sukladno GDPR-u.
- 2.2. Za Obradu vaših Osobnih podataka mjerodavno je pravo Republike Malte.

### 3. Prikupljanje vaših Osobnih podataka

- 3.1. Ferratum prikuplja vaše Osobne podatke na sljedeće načine:
  - 3.1.1. Ako ste Klijent, svoje Osobne podatke izravno pružate Ferratumu ili ih je Ferratum prikupio tijekom vašeg prethodnog korištenja njegovih usluga kada ste podnosili zahtjev za kredit ili zatražili druge usluge od Ferratuma, ili ih je prikupio od vanjskih izvora kada ste podnosili zahtjev za kredit ili zatražili druge usluge od Ferratuma. Traženi Osobni podaci ovise o uslugama koje ste zatražili, odnosno o tome podnosite li zahtjev za kredit ili djelujete kao osobni jamac.
  - 3.1.2. Ako sklapate ugovor o garanciji ili jamstvu, vaše Osobne podatke obično nam dostavlja Klijent, koji podnosi zahtjev za izdavanje kredita.
  - 3.1.3. Također prikupljamo Osobne podatke automatiziranim sredstvima kada koristite web stranicu Ferratuma. Takva Obrada je detaljnije objašnjena u našoj Politici Kolačića dostupnoj na <https://www.ferratumbank.hr/content/politika-o-kola%C4%8Di%C4%87ima>.

- 3.2. Prikupljeni Osobni podaci potrebni su za niže navedene svrhe, uzimajući u obzir prirodu usluga i proizvoda koje nudi Ferratum i potrebu da se dostatno utvrdi identitet Klijenata i osigura njihova kreditna sposobnost i pouzdanost.

#### 4. Obrada Osobnih podataka

- 4.1. Ferratum obrađuje Osobne podatke Klijenta u svrhu **zaključivanja i izvršavanja Ugovora** s Klijentom. Navedeno uključuje urednu identifikaciju Klijenta te provedbu kreditnih provjera i procjena te provjera i procjena rizika na strani Klijenta, a sve u svrhu odlučivanja da li i pod kojim uvjetima zaključiti Ugovor s Klijentom. Pravna osnova takve Obrade je sklapanje i izvršavanje Ugovora s Klijentom, kao i **legitimni interesi** Ferratuma da osigura da je klijent pouzdan i kreditno sposoban te da naplati sve dugovane iznose, kao i **zakonske i regulatorne obveze Ferratuma** koje proizlaze iz primjenjivih zakona, uključujući zakone i propise koji uređuju kreditne institucije/zajmodavce, kao što su obveza izvješćivanja regulatora, pravila o sprječavanju pranja novca (AML) i financiranja terorizma te propisi o urednoj identifikaciji Klijenta (KYC) i osiguranju pouzdanosti i kreditne sposobnosti Klijenta.

- 4.2. Radi prethodno navedenog, Ferratum obrađuje sljedeće Osobne podatke:

- 4.2.1. podatke za identifikaciju (npr. ime, osobni identifikacijski broj, datum rođenja, mjesto rođenja, državljanstvo, podaci o identifikacijskom dokumentu i njegova preslika, rezultati prepoznavanja lica/identifikacijskog dokumenta, glas, slika, video, potpis, adresa);
- 4.2.2. kontakt podatke (npr. adresa, broj telefona, e-mail adresa, jezik komunikacije);
- 4.2.3. bankovne podatke (npr. bankovni ID, naziv banke, vlasnik računa, broj računa, informacije o izvršenim transakcijama s vašeg bankovnog računa, ako ste za to dali privolu);
- 4.2.4. financijske podatke (npr. plaća, prihodi, imovina, odgovornosti, imovina);
- 4.2.5. podatke vezane uz podrijetlo imovine (npr. podaci o poslodavcu, poslovnim partnerima, poslovnim aktivnostima i stvarnim korisnicima, podaci koji pokazuju izvor vaših prihoda i bogatstva);
- 4.2.6. podatke vezani uz kreditnu sposobnost/pouzdanost (npr. podaci vezani uz ponašanje prilikom plaćanja, podaci o šteti prouzročenoj Ferratumu ili drugim osobama, podaci koji omogućavaju Ferratumu provedbu mjera dubinske analize u vezi sa sprečavanjem pranja novca i financiranja terorizma te osiguranje usklađenosti s međunarodnim sankcijama, uključujući svrhu poslovnog odnosa i naznaku je li Klijent politički eksponirana osoba);
- 4.2.7. podatke prikupljene prilikom izvršavanja zakonskih obveza (npr. informacije dostavljene u sklopu upita koje podnesu istražna tijela, javni bilježnici, porezna tijela, sudovi i izvršitelja);
- 4.2.8. podatke o komunikaciji (npr. e-mailovi, snimke telefonskih razgovora);
- 4.2.9. podatke o prijavi na račun putem web stranice Ferratuma;
- 4.2.10. podatke vezani uz usluge (npr. izvršavanje ugovora ili njegovo neizvršavanje, povijest izvršenih transakcija, podnesene prijave, zahtjevi i prigovori).

- 4.3. Ferratum također obrađuje Osobne podatke u sljedeće svrhe:

- 4.3.1. izvršavanje Ferratumovih obveza koje proizlaze iz zakona (npr. pravila o sprječavanju pranja novca (AML) i financiranja terorizma te propisi o urednoj identifikaciji Klijenta (KYC) i osiguranju pouzdanosti i kreditne sposobnosti Klijenta);
- 4.3.2. očuvanje Ferratumovih prava (postavljanje, izvršavanje i obrana pravnih zahtjeva). Pravna osnova takve Obrade je postojanje legitimnih interesa Ferratuma;
- 4.3.3. procjena kvalitete Ferratumovih usluga uključujući službu za podršku korisnicima i službu osiguranja kvalitete. Pravna osnova takve Obrade su Ferratumovi legitimni interesi da ocijeni i razvija kvalitetu svoje službe za podršku korisnicima.

## **5. Obrada na temelju privole**

- 5.1. Ferratum također obrađuje Osobne podatke na temelju privole (npr. u svrhe izravnog marketinga te radi provedbe istraživanja tržišta, pripreme statističkih studija i analiza grupa klijenata, udjela proizvoda i usluga na tržištu te drugih financijskih pokazatelja, kao i radi izvješćivanja i upravljanja rizicima u svrhu boljeg razumijevanja očekivanja klijenata i razvitka Ferratumovih modela, proizvoda, usluga i postupaka).
- 5.2. Kad se Obrada temelji na privoli, možete opozvati danu privolu u bilo koje doba kontaktiranjem Ferratuma putem kontakt podataka navedenih u točki 1.4. Skrećemo pažnju na to da opoziv privole ne utječe na zakonitost Obrade koja se temelji na privoli prije njezinog opoziva.
- 5.3. U odnosu na poruke izravnog marketinga koje primate putem e-maila, također možete opozvati privolu i odjaviti se od primanja daljnjih e-mailova klikom na link "odjavi se", koji se nalazi na kraju svakog e-maila.
- 5.4. Molimo obratite pažnju na odlomke u nastavku teksta.

## **6. Automatizirano donošenje odluka i profiliranje**

- 6.1. Ferratum odlučuje na temelju profiliranja i/ili automatiziranog donošenja odluka je li Klijentov zahtjev za kredit potpuno ili djelomično usvojen ili odbijen.
- 6.2. Odluka se donosi na temelju podataka koje Klijent dostavi u zahtjevu, podataka dobivenih iz vanjskih izvora, kao što su javni i privatni registri te ostale treće osobe, kao i podataka iz ranijeg ponašanja Klijenata u vezi s plaćanjima prema Ferratumu. Ne obrađuju se nikakve posebne kategorije Osobnih podataka (npr. podaci vezani uz zdravlje, genski podaci).
- 6.3. Profiliranje i/ili automatizirano donošenje odluka su nužni za sklapanje Ugovora, kao i za ispunjenje Ferratumovih zakonskih obveza vezanih uz urednu identifikaciju Klijenta, procjenu kreditne sposobnosti Klijenta, sprječavanja prijevare i pranja novca. Automatizirano donošenje odluka pomaže Ferratumu da provjeri Klijentov identitet i provjeri je li Klijent pouzdan i kreditno sposoban te je li sposoban ispunjavati svoje obveze sukladno Ugovoru. Automatizirano donošenje odluka pomaže Ferratumu donijeti poštene i odgovorne odluke o zajmu. Ferratum neće odobriti kredit i može raskinuti kredit odobren Klijentu ako sazna da Klijent nije redovan s plaćanjem ili da je Klijent dostavio Ferratumu netočne podatke. Automatizirano donošenje odluka također pomaže smanjiti mogućnost ljudske pogreške, diskriminacije i zloupotrebe moći, te omogućava donošenje odluka u kraćim vremenskim razdobljima, uzimajući u obzir količinu zahtjeva koje zaprimi Ferratum.
- 6.4. Zbog činjenice da je donošenje odluka u određenim slučajevima automatizirano, Klijent možda neće biti podoban za odobravanje kredita. Ferratumove metode bodovanja za odobrenje kredita se redovno testiraju kako bi se osiguralo da ostanu poštene, učinkovite i nepristrane. Međutim, ako Klijent želi osporiti donesenu odluku, može kontaktirati Ferratum putem kontakt podataka navedenih u točki 1.4.
- 6.5. Ferratum također koristi profiliranje kako bi na temelju financijskog stanja Klijenta prilikom korištenja Ferratumovih usluga odlučio da li Klijentu s kojim je već sklopljen Ugovor ponuditi na vlastitu inicijativu (putem izravnog marketinga, pod pretpostavkom da je Klijent za to dao privolu),

veći iznos kredita ili druge usluge, s kojim već ima zaključen ugovor. Pravna osnova takve Obrade je legitimni interes Ferratuma da oglašava svoje proizvode. Kao rezultat navedenog, određeni Klijenti možda neće dobiti takve ponude. Međutim, takvo profiliranje ne proizvodi nikakve pravne učinke u odnosu na Klijenta niti na drugi način značajnije utječe na Klijenta, s obzirom da to ne utječe na postojeći Ugovor te Klijent ima mogućnost podnijeti zahtjev za odobravanje novog kredita na vlastitu inicijativu.

## **7. Izvršitelji obrade**

- 7.1. Ferratum koristi pažljivo odabrane pružatelje usluga (izvršitelje obrade) prilikom Obrade Osobnih podataka Klijent. Pritom Ferratum ostaje u potpunosti odgovoran za vaše Osobne podatke.
- 7.2. Ferratum koristi sljedeće kategorije izvršitelja obrade: pravne i druge savjetnike, druge subjekte Ferratum Grupe, pružatelje usluga pohrane podataka, pružatelje usluga telemarketinga, oglašavanja i istraživanja, pružatelje usluga elektroničke pošte i SMS protokola, pružatelje usluga identifikacije i certifikacije, agencije za naplatu potraživanja, pružatelje usluga izdavanja računa, pružatelje usluga naplate, „scraping“ bankovnih podataka, pružatelje usluga glasovnih poziva.

## **8. Treće osobe**

- 8.1. Ferratum dijeli vaše Osobne Podatke jedino s trećim osobama koje su ovdje navedene, ako to zahtijevaju primjenjivi propisi (npr. kada je Ferratum obavezan podijeliti Osobne podatke s nadležnim tijelima) ili uz postojanje vaše privole.
- 8.2. Vaše Osobne podatke dijelimo sa sljedećim trećim osobama:
  - 8.2.1. osobom (fizičkom ili pravnom) koja jamči za ispunjenje vaših obveza prema Ferratumu (npr. jamac, garant). Pravna osnova za takvo dijeljenje je Ferratumov legitimni interes da osigura izvršenje Ugovora;
  - 8.2.2. Klijentima, za ispunjenje čijih obveza ste vi jamac. Pravna osnova za takvo dijeljenje je Ferratumov legitimni interes da osigura izvršenje Ugovora;
  - 8.2.3. osobama koje održavaju baze podataka o zakašnjelim plaćanjima. Pravna osnova takvog dijeljenja je Ferratumov legitimni interes da osigura izvršenje Ugovora i legitimni interes trećih osoba da budu sposobne procijeniti kreditnu sposobnost Klijenta;
  - 8.2.4. agencijama za naplatu potraživanja i izvršiteljima. Pravna osnova takvog dijeljenja je Ferratumov legitimni interes da osigura izvršenje Ugovora;
  - 8.2.5. Ferratumovim revizorima. Pravna osnova takvog dijeljenja su zakonske obveze Ferratuma.
  - 8.2.6. Ferratumovim regulatorima. Pravna osnova takvog dijeljenja su zakonske obveze Ferratuma.

## **9. Prijenos Osobnih podataka izvan EGP-a**

- 9.1. Ferratum prenosi Osobne podatke subjektima Ferratum Grupe i drugim primateljima (uključujući omogućavanje pristupa Osobnim podacima) izvan Europskog Gospodarskog Prostora, npr. SAD, Kanada, Indija, Švicarska. To uključuje omogućavanje pristupa Osobnim podacima iz navedenih država. Međutim, Ferratum postupa na navedeni način jedino ako postoji zakonita osnova za takvo postupanje, uključujući primatelja koji je: (i) u državi koja osigurava primjerenu razinu zaštite Osobnih podataka; ili (ii) podložan instrumentu koji pokriva EU zahtjeve za prijenos Osobnih podataka izvan EU.
- 9.2. Detaljnije informacije vezane uz prijenos Osobnih podataka izvan EU možete dobiti kontaktiranjem Ferratuma putem kontakt podataka navedenih u točki 1.4.

## **10. Čuvanje Osobnih podataka**

10.1. Ferratum čuva vaše Osobne podatke u skladu sa smjernicama svoje djelatnosti koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe u koju su prikupljeni ili koliko je to potrebno za zaštitu njegovih prava ili koliko je to propisano primjenjivim pravnim aktima. Molimo obratite pažnju na to da ako se isti Osobni podatak obrađuje u više svrha, Osobni podatak će biti čuvan kroz najdulje moguće razdoblje čuvanja. Najduže razdoblje koje se može primijeniti je zastrani rok za sve tražbine koje proizlaze iz transakcija, a koji iznosi 10 godina od dana posljednje transakcije ili zatvaranja računa, ovisno što je bilo zadnje.

## **11. Vaša prava**

11.1. U mjeri u kojoj je to predviđeno primjenjivim Propisima o zaštiti osobnih podataka imate sva prava Ispitanika u odnosu na vaše Osobne podatke. To uključuje sljedeća prava:

- 11.1.1. pravo zahtijevati pristup vašim Osobnim podacima;
- 11.1.2. pravo dobiti presliku vaših Osobnih podataka;
- 11.1.3. pravo ispraviti netočne ili nepotpune Osobne podatke koji se odnose na vas;
- 11.1.4. pravo izbrisati vaše Osobne Podatke;
- 11.1.5. pravo ograničiti Obradu vaših Osobnih Podataka;
- 11.1.6. pravo na prenosivost vaših Osobnih Podataka;
- 11.1.7. pravo prigovoriti Obradi vaših Osobnih podataka, koje se temelji na vašem prevladavajućem legitimnom interesu te koji se obrađuju u svrhe izravnog marketinga;
- 11.1.8. ako smatrate da je došlo do kršenja vaših prava, imate pravo podnijeti prigovor:
  - Ferratumovoj službi za podršku korisnicima ili;
  - Ferratumovom službeniku za zaštitu podataka ili;
  - Uredu Povjerenika za informiranje i zaštitu podataka, adresa: Floor 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, telefon: +356 2328 7100, email [idpc.info@idpc.org.mt](mailto:idpc.info@idpc.org.mt) ili;
  - sudovima, ako smatrate da su vaša prava povrijeđena.

11.2. Kako biste ostvarili svoja prava, molimo da kontaktirate Ferratum putem kontakt podataka navedenih u točki 1.4.

11.3. Molimo obratite pažnju na to da određena prava možete izvršiti prijavom na vaš Ferratum račun.

## **12. Izmjene načela**

12.1. U slučaju da se izmijeni Ferratumova praksa Obrade Osobnih podataka ili u slučaju da nastane potreba da se ova načela izmijene na temelju primjenjivih propisa, sudske prakse ili smjernica koje izdaju nadležna tijela, Ferratum je ovlašten jednostrano izmijeniti ova načela u svako doba. U tom slučaju, Ferratum će vas obavijestiti putem e-maila najkasnije mjesec dana prije nego izmjene stupe na snagu.

## **13. Kontakt**

13.1. U slučaju da imate bilo kakvih pitanja u vezi s Obradom vaših Osobnih Podataka od strane Ferratuma ili biste htjeli izvršavati svoja prava Ispitanika, molimo vas kontaktirajte nas putem podataka navedenih u točki 1.4.

13.2. Ferratum je imenovao službenika za zaštitu osobnih podataka kojeg također možete kontaktirati u vezi navedenog putem sljedećeg kontakta: [dpo.hr@ferratumbank.hr](mailto:dpo.hr@ferratumbank.hr).