

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA (KREDITNO POSREDOVANJE)

Ovim dokumentom objašnjavamo kako i zašto obrađujemo Vaše osobne podatke kada zatražite informacije ili koristite naše usluge kreditnog posredovanja za potrošačke i/ili stambene potrošačke kredite, kada posjećujete naše poslovne prostore te kada upotrebljavate našu internetsku stranicu radi dobivanja informacija o kreditnom posredovanju. Ovdje ćete pronaći koje podatke prikupljamo, u koje ih svrhe i na kojim pravnim osnovama koristimo, s kim ih dijelimo, koliko ih dugo čuvamo te kako možete ostvariti svoja prava.

Ovaj dokument odnosi se isključivo na obrade osobnih podataka u okviru kreditnog posredovanja u kojima Društvo djeluje kao samostalni voditelj obrade dok se u aktivnostima koje provodimo u ime i za račun banke, banka je voditelj obrade i primjenjuje se njezin dokument o obradi podataka.

VODITELJ OBRADE PODATAKA I KONTAKT PODACI

Voditelj obrade, društvo **Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.**, Zagreb, Slovenska ulica 24, OIB 52848403362, telefon: **072/100-200**, a za pozive iz inozemstva: **+385/1/3718600**, adresa e-pošte: kontakt@wiener.hr (dalje u tekstu: Društvo ili Voditelj obrade) je trgovačko društvo upisano u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod brojem MBS 080026313 registrirano za obavljanje djelatnosti osiguranja i ima dozvolu za sklapanje i izvršavanje ugovora u životnim i neživotnim osiguranjima na temelju Rješenja Hrvatske agencije za nadzor financijskih usluga.

Društvo je također ovlašteno obavljati **poslove kreditnog posredovanja kod potrošačkog kreditiranja** na temelju ovlaštenja Ministarstva financija u skladu sa Zakonom o potrošačkom kreditiranju i kod **stambenog potrošačkog kreditiranja** na temelju ovlaštenja Hrvatske narodne banke u skladu sa Zakonom o stambenom potrošačkom kreditiranju.

Društvo je dio Vienna Insurance Group AG Wiener Versicherung Gruppe (VIG Grupa) sa sjedištem u Beču, Republika Austrija. Više o VIG Grupi možete naći na poveznici: <https://group.vig/en/>.

SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU PODATAKA

Društvo je imenovalo Službenika za zaštitu podataka te ga možete kontaktirati na e-adresu dpo@wiener.hr za sve upite, zahtjeve i prigovore u vezi s obradom Vaših osobnih podataka.

SVRHA I PRAVNE OSNOVE OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Vaše osobne podatke obrađujemo koristeći sljedeće pravne osnove i u sljedeće svrhe:

A) OBRADA PODATAKA RADI ISPUNJENJA PRAVNIH OBVEZA VODITELJA OBRADE

Osobne podatke obrađujemo radi ispunjavanja naših pravnih obveza koje proizlaze iz sljedećih propisa:

- zakonske obveze koje proizlaze iz Zakona o potrošačkom kreditiranju - zakonske obveze koje proizlaze iz Zakona o potrošačkom kreditiranju i Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju - pružanje općih informacija, pružanje predugovornih informacija posrednika, regulatorne obveze prema Ministarstvu financija
- zakonske obveze koje proizlaze iz Zakona o stambenom potrošačkom kreditiranju - pružanje općih informacija, pružanje predugovornih informacija posrednika, regulatorne obveze prema Hrvatskoj narodnoj banci
- vođenje i rješavanje prigovora prema Zakonu o zaštiti potrošača
- postupanje prema zakonima koji se primjenjuju na poslovanje Društva (računovodstvo, obrana pravnih zahtjeva).

Ako uskratite neki od podataka koji su nam nužni za ispunjenje naših pravnih obveza, nećemo moći ispuniti svoje ugovorne ili pravne obveze te Vam nećemo moći pružiti uslugu kreditnog posredovanja.

B) OBRADA PODATAKA NA TEMELJU LEGITIMNOG INTERESA

Vaše ćemo osobne podatke obrađivati i u svrhu ostvarenja naših legitimnih interesa, osim kada će pred tim interesima prednost imati Vaši interesi ili Vaša temeljna prava i slobode koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka.

Legitimni interesi Društva su uglavnom komercijalni interesi kao na primjer pravo na stalni razvoj kvalitete u pružanju usluga i poboljšanje poslovnih procesa općenito, ostvareni na način koji ne može štetiti Vašim interesima, pravima i slobodama.

Takvi legitimni interesi Društva su:

- izravna promidžba (marketing) za aktivne korisnike usluga
- ispitivanje Vašeg zadovoljstva o pruženim uslugama
- sprječavanje zloupotreba i prijevara općenito
- zaštita osoba i imovine, stoga su naši poslovni prostori zaštićeni sustavom video nadzora koji podrazumijeva obradu osobnih podataka (stvaranje video zapisa)
- snimanje dolaznih telefonskih poziva u kontakt centru Društva s ciljem unapređenja kvalitete naše usluge

C) OBRADA PODATAKA NA TEMELJU SUGLASNOSTI (PRIVOLE)

Vaše podatke ćemo ponekad prikupljati i obrađivati samo uz Vašu suglasnost. U tom slučaju ćemo zatražiti Vašu privolu i unaprijed Vas jasno i nedvosmisleno informirati o svrhama takve obrade. Privolu uvijek možete povući, ali povlačenje neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego što je ona povučena. Prilikom obrade podataka koja se temelji na Vašoj privoli uvijek ćemo Vas unaprijed informirati o svrhama obrade i Vašim pravima na povlačenje te suglasnosti. Vaša suglasnost odnosno privola je dobrovoljno, informirano i posebno izražavanje volje kojom putem izjave odnosno jasne potvrdne radnje dajete nedvosmisleni pristanak za obradu Vaših osobnih podataka u određenu svrhu. Obradu Vaših osobnih podataka na temelju Vaše privole koristit ćemo na primjer za potrebe marketinga kada naš poslovni odnos prestane, kako bismo s Vama ostali u kontaktu i povremeno Vas obavijestili o našim pogodnostima i proizvodima.

D) OBRADA PODATAKA PUTEM INTERNETSKIH STRANICA DRUŠTVA

Prilikom korištenja naše internetske stranice www.wiener.hr osobni podaci se obrađuju putem kolačića u skladu s Politikom o kolačićima (<https://www.wiener.hr/pravila-koristenja-kolacica.aspx>).

Ako podatke unosite kroz obrasce predviđene za postavljanje upita ili dobivanje dodatnih informacija, osobne podatke koje ste nam dostavili obrađujemo radi pružanja traženih informacija, pri čemu dio obrade provodimo radi ispunjenja naših zakonskih obveza, a dio radi našeg legitimnog interesa.

Osobne podatke prikupljene putem obrazaca za postavljanje upita obrađujemo u marketinške svrhe samo na temelju Vaše suglasnosti koju nam dobrovoljno i informirano dajete prilikom popunjavanja obrazaca stavljanjem oznake na za to predviđenom mjestu.

Više informacija o uvjetima korištenja naše Internet stranice možete saznati na: <https://www.wiener.hr/uvjeti-koristenja.aspx>.

KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE OBRADUJEMO

Opseg i vrsta podataka koju obrađujemo može biti različita i ovisi o vrsti ugovora o kreditu kojeg namjeravate sklopiti ili sklapate. Stoga prikupljamo i obrađujemo ove vrste osobnih podataka:

- identifikacijski i kontakt podaci
- podaci iz identifikacijskih isprava (samo ako je zakonski nužno)
- podaci o kreditnom upitu i komunikaciji
- podaci vezani uz prigovore potrošača
- podaci za ispunjavanje regulatornih obveza
- tehnički i sigurnosni podaci koji se odnose na pohranu podataka odnosno na snimke videonadzora i snimki poziva u kontakt centru

Društvo ne obrađuje kreditnu dokumentaciju i podatke o kreditnoj sposobnosti kao voditelj obrade. Takve podatke obrađujemo isključivo u ime Banke kao izvršitelj obrade prema ugovoru o posredovanju.

Kao voditelj obrade prikupljamo podatke izravno od potrošača ili njegovog punomoćnika. Ako osobne podatke iznimno dobijemo iz drugih izvora (npr. od punomoćnika, drugih subjekata uključenih u komunikaciju ili u kontekstu prigovora), o toj obradi i Vašim pravima obavijestit ćemo Vas bez nepotrebnog odgađanja, u pravilu odmah, a najkasnije u roku od mjesec dana ili pri prvoj komunikaciji s Vama, ovisno što nastupi ranije.

KATEGORIJE PRIMATELJA OSOBNIH PODATAKA

Vaši se osobni podaci obrađuju u svrhe koje su navedene u ovom dokumentu. Kada je za ostvarenje te svrhe potrebno (na temelju naše zakonske ili ugovorne obveze i/ili prava) Vašim osobnim podacima mogu imati pristup određeni primatelji:

- Hrvatska narodna banka kao nadzorno tijelo za poslove kreditnog posredovanja kod stambenog potrošačkog kreditiranja, Ministarstvo financija kao nadzorno tijelo za poslove kod potrošačkog kreditiranja
- nadležna tijela prema važećim propisima u mjeri u kojoj je to neophodno za provedbu njihovih zakonskih ovlasti (npr. HANFA, Porezna uprava, AZOP, MUP i dr.)
- partneri koji upravljaju čuvanjem podataka, skladištenjem ili uništavanjem
- pružatelji usluga revizije, IT revizije i revizije IT sigurnost
- pružatelji usluga tiska i dostave
- ostali primatelji kada je to nužno.

U svim navedenim slučajevima, prijenos i obrada Vaših osobnih podataka obavlja se uz poštivanje sigurnost prijenosa, minimalizacije količine podataka te kada je primjenjivo ugovorne obveze čuvanja sigurnosti i povjerljivosti osobnih podataka koji se prenose.

PRIJENOS PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Vaše podatke obrađujemo unutar Europskog gospodarskog prostora. U slučaju eventualne potrebe prijenosa osobnih podataka izvan tog područja, takav prijenos će se odvijati samo ako postoje odgovarajuće propisane mjere zaštite (npr. standardne ugovorne klauzule), odnosno na način i u skladu s iznimkama koje dopuštaju propisi koji uređuju zaštitu osobnih podataka.

RAZDOBLJE U KOJEM ĆE OSOBNI PODACI BITI POHRANJENI

Vaši osobni podaci bit će pohranjeni onoliko dugo koliko je potrebno radi ispunjenja svrhe za koju su prikupljeni obrađivani. To može biti do ispunjenja zakonske obveze (Zakon o potrošačkom kreditiranju, Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju i drugi primjenjivi propisi) i svrhe koja tereti Društvo, do isteka zastarnih rokova i drugih rokova koji omogućuju postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

VAŠA PRAVA U OBRADI OSOBNIH PODATAKA

Ovisno o svrsi i pravnoj osnovi obrade osobnih podataka, te kada je to zakonski predviđeno, Vi imate sljedeća prava:

- pravo na pristup vašim osobnim podacima na koji smo dužni odgovoriti u roku od mjesec dana
- pravo na ispravak ili dopunu vaših osobnih podataka kako bi uvijek bili točni koje ćemo ispraviti bez odgađanja i u kraćem roku
- pravo na brisanje vaših osobnih podataka ako je primjenjivo na koji smo dužni odgovoriti u roku od mjesec dana
- pravo na ograničenje obrade osobnih podataka pod određenim okolnostima, na primjer kada prigovarate točnosti osobnih podataka, a za vrijeme dok ne provjerimo njihovu točnost
- pravo na prijenos osobnih podataka (ako je primjenjivo)
- pravo na prigovor obradi podataka koja se temelji na našem legitimnom interesu
- pravo na prigovor na automatizirano pojedinačno donošenje odluka (ako je primjenjivo).

Pod određenim uvjetima, kada to važeći propisi dopuštaju, imate pravo prigovoriti obradi osobnih podataka ili zatražiti prekid obrade osobnih podataka, na primjer kada obradu temeljimo na našim legitimnim interesima ili zbog izravnog marketinga. Čim zaprimimo Vaš zahtjev za prekidom obrade, nećemo dalje obrađivati Vaše osobne podatke osim ako je obrada nužna ili dopuštena temeljem zakonskih i drugih propisa.

Kada obradu temeljimo na Vašoj privoli, imate pravo povući privolu u bilo kojem trenutku, bez utjecaja na zakonitost obrade prije povlačenja.

Na ove legitimne interese možete uložiti prigovor na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku. U tom slučaju Društvo neće više obrađivati Vaše osobne podatke, osim kada postoje uvjerljivi legitimni razlozi koji nadilaze Vaše interese, prava i slobode. Obrada podataka u svrhe marketinga prestaje odmah po ulaganju Vašeg prigovora odnosno povlačenja privole.

Vaša prava možete ostvariti dostavom jasno određenog zahtjeva uz navođenje Vaših podataka potrebnih za identifikaciju na dpo@wiener.hr, te ćemo na sve Vaše zahtjeve odgovoriti u kraćem roku, a najduže u roku od mjesec dana od primitka urednog zahtjeva. U složenim slučajevima rok za odgovor možemo produljiti do dva dodatna mjeseca, o čemu ćemo Vas obavijestiti u roku od mjesec dana od primitka urednog zahtjeva.

Prilikom kontakta i postavljanja navedenih zahtjeva uložiti ćemo razumne napore da nedvojbeno utvrdimo Vaš identitet i spriječimo neautoriziranu obradu osobnih podataka.

NUŽNOST I DOBROVOLJNOST DAVANJA PODATAKA

Davanje podataka koji su potrebni za ispunjavanje pravnih obveza Društva su nužni da bismo vam mogli pružiti daljnju uslugu. Podaci koji se temelje na privoli daju se dobrovoljno. Za obrade temeljene na legitimnom interesu ne tražimo privolu, ali ispitanik ima pravo u svakom trenutku uložiti prigovor; obrada u svrhe izravnog marketinga prestaje odmah po podnošenju prigovora.

AUTOMATIZIRANO ODLUČIVANJE

Ne provodimo automatizirano pojedinačno odlučivanje ni profiliranje koje proizvodi pravne učinke za ispitanike.

PRAVO NA PODNOŠENJE PRIGOVORA NADZORNOM TIJELU

U svakom trenutku možete podnijeti prigovor na obradu Vaših osobnih podataka nadležnom nadzornom tijelu, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16 10000 Zagreb, azop@azop.hr, +38514609000.

AŽURIRANJE OVOG DOKUMENTA

Ovaj dokument se redovito preispituje i provjerava odražava li način na koji Društvo obrađuje osobne podatke. Ažurirani važeći dokument uvijek je dostupan na internetskim stranicama Društva www.wiener.hr

Wiener osiguranje Vienna Insurance Group d.d.

Zagreb, 1.3.2026.