

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 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 dječje 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 i koje mogu biti zaposlene i kod drugih članica grupe (*npr. naši specijalizirani zaposlenici koji se bave izračunima kreditnog rizika*), 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*), kada nam tako nalažu potrebe poslovanja (*npr. ugovornim partnerima koji za nas obrađuju podatke*) i u slučaju nekog drugog legitimnog interesa.

To može biti ustupanje članicama Raiffeisen grupe u zemlji i u državama članicama EU radi stvaranja zajedničke baze klijenata. Time ostvarujemo zajednički legitimni interes sprječavanja, istraživanja i otkrivanja prijevara i rješavanja reklamacija u korist svih.

Vaše podatke možemo slati i u kreditni registar (*npr. Hrvatski registar obveza po kreditima*) radi ostvarenja zajedničkog legitimnog interesa upravljanja rizicima svih korisnika tog registra. Na temelju tih podataka sastavlja se kreditno izvješće putem kojeg se procjenjuje kreditna sposobnost i urednost plaćanja postojećih ili potencijalnih klijenata.

D. PAMETNA POHRANA PODATAKA

U našoj centralnoj bazi podataka čuvamo sve osobne podatke koje nam ustupite i to u određenom trajanju od 11 godina od prestanka zadnjeg ugovornog odnosa (*radi kojeg smo podatke prikupili i nakon čega se ti podaci trajno brišu*). Kako bi vam pružili što bolje usluge koje tražite, podatke nekada kopiramo u specijalizirane baze, iz kojih se oni brišu kada prestane potreba za njima (*a ponovno najkasnije istekom navedenog roka od 11 godina*).

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 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 ukoliko ste jedni od onih koji žele među prvima primati relevantne individualizirane ponude (*npr. najbolju kreditnu opciju ili optimalno povećanje prekoračenja na računu*), to možete ostvariti vrlo jednostavno. Samo aktivirajte privole za boljim kontaktiranjem i boljim profiliranjem (*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 korisnici kredita*) 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.

F. PAMETNA UPOTREBA PODATAKA ZA MANJE NEPOTREBNOG RIZIKA

Za sve je dobro da se ne izlažu nepotrebним, 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 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 obveza*).

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 mi (*ili naše članice*) obrađujemo te kako i uz čiju pomoć ih obrađujemo. Najbolji način za to je pisanim putem na zastita-osobnih-podataka@rba.hr.

Vaše osobne podatke možemo dostaviti ili vama ili drugoj osobi koju nam odredite. Štoviše, možete tražiti da vam sve vaše osobne podatke, koje ste nam dali, iz naše centralne baze podataka predamo u digitalnoj ili print formi (*prva kopija je na naš račun, ostale se plaćaju*), kako god vam više odgovara. Naravno, sve što vi budete radili s preuzetim osobnim podacima isključivo je vaša odgovornost.

B. IZMIJENITE SVOJE PODATKE

Osim što vam možemo dati sve vaše osobne podatke, izmijenit ćemo na vaš zahtjev svaki vaš osobni podatak (*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.

Ukoliko smatrate da je obrada vaših podataka protupravna, možete nas tražiti ograničenje obrade (*dok zajedno ne utvrdimo točnost ili legitimnost obrade*), a možete prigovor podnijeti i Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

D. 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, eliminiirate prednosti privola*). U tom slučaju vaše podatke ćemo obrisati čim isteknu rokovi u kojim smo dužni čuvati vaše podatke.

E. IZNIMKE VEZANE UZ PODATKE

Iako želimo da uvijek dođete do svojih podataka, u nekim rijetkim slučajevima, iako nerado, možemo odbiti vaš zahtjev. Npr., ukoliko bi to negativno utjecalo na druge klijente (npr. ako tražite da se nekom drugom uz vaše podatke prenesu i podaci o vašem punomoćniku), ukoliko nam ne pružite informacije potrebne za vašu identifikaciju, ukoliko je to tehnički izvedivo (*podatke prenosimo samo sigurnim kanalima*) i ukoliko tražite podatke koji se ne obrađuju direktno u bazi jer ih nismo dobili od vas (*npr. podatke koje smo sami stvorili raznim analizama*).

U iznimnim slučajevima kada nam neki pravni razlog ne dopušta brisanje podataka, obavezni smo čuvati te podatke.

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 posljedica 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 brisanja, 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 klijentima čije podatke smo dobili iz drugih izvora. Svi podaci iz ovog dokumenta dostupni su u svim poslovnicama banke i na službenoj web stranici.

B. ODNOS STARIH I NOVIH PRIVOLA

Sve dosadašnje privole klijenta prikupljene prije stupanja na snagu novog pravilnika i dalje vrijede za kreiranje individualiziranih ponuda (*profiliranje*) i bolje kontaktiranje (*npr. direktni marketing*), osim ako klijent ne povuče privolu.

C. OPĆE INFORMACIJE O BANCIMA 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 ; INFO web: www.rba.hr

Službenik za zaštitu osobnih podataka: 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. 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 :)
