



## Formalno-pravni temelj:

Na temelju Uredbe (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 stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, dalje u tekstu: Uredba), članka 35. Statuta Istarske kreditne banke Umag d.d., Ernesta Miloša 1, Umag (dalje u tekstu: Banka), Uprava Banke na sjednici održanoj 22. svibnja 2018. godine, s ciljem jasne komunikacije upravljanja zaštitom osobnih podataka u Banci, usvojila je sljedeći dokument:

## POLITIKA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

### I. CILJ I OPSEG AKTA

#### Članak 1.

Politika zaštite osobnih podataka (dalje u tekstu: Politika) temeljni je akt Banke koji za svrhu ima uspostavljanje okvira zaštite osobnih podataka sukladno Uredbi propisujući svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima unutar Banke, na način da osigurava adekvatnu razinu zaštite podataka u skladu s Uredbom i drugim važećim zakonima vezanim uz zaštitu osobnih podataka, što Banka i dodatno osigurava internim aktima.

Politikom se definiraju osnovna načela i pravila zaštite osobnih podataka sukladno poslovnim i sigurnosnim zahtjevima Banke, kao i zakonskim propisima te najboljim praksama i međunarodno prihvaćenim standardima.

Cilj je ove Politike uspostaviti primjerene procese zaštite i upravljanja osobnim podacima klijenata, zaposlenika, poslovnih partnera Banke te drugih osoba čiji se osobni podaci obrađuju.

### II. KORISNICI AKTA

#### Članak 2.

Svi zaposlenici Banke koji su uključeni u proces prikupljanja, korištenja, obrade i upravljanja osobnim podacima moraju se pridržavati odredbi ove Politike.

Sve organizacijske jedinice Banke dužne su u svom poslovanju, kao i prilikom obrade osobnih podataka za koje je organizacijska jedinica voditelj obrade, osigurati pridržavanje propisanih načela obrade podataka.

Politika se primjenjuje na sve obrade osobnih podataka unutar Banke, osim u slučajevima gdje se obrađuju anonimizirani podaci ili su obrade takve prirode da se radi o statističkim analizama iz kojih nije moguće identificirati pojedinca.

### III. OSNOVNI POJMOVI I ZNAČENJA

#### Članak 3.

**Osobni podatak** – svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik“),

**Ispitanik** - osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca,

**Obrada osobnih podataka** - 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,

**Voditelj obrade** - fizička ili pravna osoba, koja sama ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka,

**Izvršitelj obrade** - fizička ili pravna osoba koja obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade,

**DOR sustav**- sustav razmjene podataka o klijentima koji nisu ispunili svoju dospjelu obvezu u roku, u kojem kao korisnici i zajednički voditelji obrade sudjeluju kreditne institucije i financijske institucije koje su članice grupa kreditnih institucija u Republici Hrvatskoj, a izvršitelj obrade je Hrvatski registar obveza po kreditima (HROK)

**OSR (osnovni sustav registra)**- skup mjera i postupaka za obradu i razmjenu podataka i informacija o klijentima sukladno Sporazumu o obradi i razmjeni podataka i informacija posredstvom Hrvatskog registra obveza po kreditima d.o.o. u Osnovnom sustavu registra zaključenog između kreditnih institucija i HROK-a u travnju 2020.godine koji se provodi posredstvom HROK-a i Informacijskog sustava HROK-a, a za potrebe procjene kreditne sposobnosti ili upravljanja kreditnim rizikom,

**Primatelj** - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci,

**Treća strana** - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje nije ispitanik, voditelj obrade, izvršitelj obrade ni osobe koje su ovlaštene za obradu osobnih podataka pod izravnom nadležnošću voditelja obrade ili izvršitelja obrade,

**Nadzorno tijelo** - neovisno tijelo javne vlasti koje je osnovala Republika Hrvatska u svrhu kontrole i osiguranja provođenja Uredbe (Agencija za zaštitu osobnih podataka),

**Povjerljivost** - svojstvo informacija (podataka) da nisu dostupne ili otkrivene neovlaštenim subjektima,

**Integritet** - svojstvo informacija (podataka) i procesa da nisu neovlašteno ili nepredviđeno mijenjani,

**Privola** - svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose,

**Nestrukturirani podaci** – podaci dobiveni iz nestrukturiranih dokumenata, tj. podaci koji se mogu pronaći samo otvaranjem, odnosno čitanjem dokumenta,

**Strukturirani podaci** – podaci iz dokumenata koji su u cijelosti, po svakom svom elementu i značajki uvedeni u bazu podataka i moguće je do njih doći bez čitanja sadržaja dokumenta,

**Poslovni subjekt** - svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, kao i svaka fizička osoba koja s Bankom zaključuje Ugovor unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja,“

**Povreda osobnih podataka** - znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

#### IV. PODRUČJE PRIMJENE POLITIKE

##### Članak 4.

Ova Politika primjenjuje se na sve obrade osobnih podataka ispitanika i to klijenata, zaposlenika, dioničara, poslovnih partnera i drugih osoba čiji se osobni podaci prikupljaju i obrađuju, te na sve obrade osobnih podataka u Banci, osim u slučajevima obrade anonimiziranih podataka ili statističkih obrada iz kojih nije moguće identificirati pojedinca.

#### V. NAČELA OBRADJE OSOBNIH PODATAKA

##### Članak 5.

Sukladno Uredbi, svaka organizacijska jedinica Banke dužna je osigurati pridržavanje sljedećih osnovnih načela obrade:

- **Zakonitost, poštenost i transparentnost** – Banka će obrađivati osobne podatke ispitanika sukladno važećim zakonima i pokrivajući sva prava ispitanika. Ukoliko je to važećim zakonima propisano, Banka će ponekad ispitanike morati pitati i za neke osobne podatke koji nisu potrebni za ostvarenje konkretne usluge (npr. Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma). Transparentnost obrada osobnih podataka omogućuje ispitanicima sve potrebne informacije o obradi te na njihov zahtjev osigurava ispitanicima uvid u njihove podatke, obrazložena obrada, temelje i

zakonitosti obrade i slično što osigurava ispitanicima pravovremeno upoznavanje sa svim relevantnim informacijama, i prije samog prikupljanja podataka,

- **Ograničenje svrhe** – osobni podaci ispitanika moraju biti prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama; u skladu s odredbama Uredbe kojima se reguliraju zaštitne mjere i odstupanja vezano za daljnju obradu u svrhe arhiviranja u javnom interesu, obrada u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe ne smatra se neusklađenom s prvotnim svrhama.

Primjerice, ako je ispitanik ustupio set osobnih podataka (npr. ime, prezime, OIB, visina primanja i sl.) u svrhu realizacije zahtjeva za kredit, Banka iste podatke neće obrađivati u neku drugu svrhu, osim ako postoje druge obrade koje su uvjetovane zakonom ili su neophodne za kvalitetno isporučivanje same usluge ili predstavljaju legitimni interes Banke.

- **Ograničenje pohrane** – osobni podaci ispitanika moraju biti čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju; osobni podaci mogu se, sukladno Uredbi, pohraniti i na dulja razdoblja ako će se osobni podaci obrađivati isključivo u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe,
- **Smanjenje količine podataka** – osobni podaci ispitanika moraju biti primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju,
- **Točnost** – osobni podaci ispitanika moraju biti točni i prema potrebi ažurni; mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave.
- **Cjelovitost i povjerljivost** – Banka prikuplja i obrađuje osobne podatke ispitanika na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, nadzor i kontrola nad podacima i obradama podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili

oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera.

Slijedom navedenih načela, zaposlenici Banke, ovisno o njihovim ovlaštenjima i radnim mjestima, pristupat će osobnim podacima ispitanika. Određeni dio usluga za Banku obavljaju i druge pravne osobe kojima će podaci ispitanika biti proslijeđeni samo ako su oni nužni za potrebe ispunjenja obveza iz zajedničkih ugovora (npr. u slučaju izrade bankovnih kartica) ili u slučaju kada za to postoji zakonska osnova (npr. za potrebe jedinstvenog registra računa i FINA-e).

## VI. PРАВNA OSNOVA OBRADЕ OSOBNIH PODATAKA

### Članak 6.

Osobne podatke ispitanika Banka smatra njihovim vlasništvom te se prema njima tako i odnosi. Iako su osobni podaci ispitanika Banci neophodni za pružanje usluge, ispitanici u svakom trenutku zadržavaju određena prava u odnosu na obrade njihovih podataka, a Banka ih prikuplja i obrađuje samo uz postojanje niže navedenih zakonitosti obrade. Kako bi Banka bila u mogućnosti pružiti uslugu ispitaniku, a poštujući niže navedene zakonitosti, potrebno je obrađivati minimalan set podataka koji je neophodan za kvalitetno pružanje pojedine usluge. U slučaju da ispitanik odbije ustupiti traženi set podataka, Banka neće biti u mogućnosti pružiti mu uslugu.

Slijedom navedenog, obrada osobnih podataka ispitanika dopuštena je samo u mjeri u kojoj je zadovoljen minimalno jedan od niže navedenih uvjeta:

- a) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza Banke (važeći zakonski propisi prema kojima je Banka dužna postupati),
- b) obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora,
- c) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Banke ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito u slučaju ako je ispitanik dijete.

Pod legitimnim interesom podrazumijevaju se obrade koje služe kako bi se unaprijedio proces,

razvoj proizvoda i unaprjeđenje poslovanja, modernizirale usluge, ponudili proizvodi i usluge za koje je razvidno da bi ispitaniku olakšale poslovanje s Bankom, unaprijedilo njegovu upravljanje vlastitim financijama te u korist rješavanja sudskih sporova.

Legitimni interes za obradu podataka o neurednosti u ispunjavanju obveza ispitanika („DOR sustav“) Banka nalazi u potrebi procjene sposobnosti ispitanika/ klijenta za urednom otplatom obveze radi izbjegavanja rizika loših plasmana i prezaduženosti klijenta, a čime ujedno unaprjeđuje upravljanje kreditnim rizicima u odnosu na svoje klijente.

- d) na temelju informacija o opsegu obrade ispitanik je dao izričitu privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha - privola mora biti dokaziva i dobrovoljna, napisana lako razumljivim jezikom, a ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu na jednostavan način kao što ju je i dao. Banka će ispitanika zatražiti privole za obrade podataka i kontaktiranje zbog potreba marketinga putem kontakt podataka koje je ispitanik ustupio Banci. Informacije o proizvodima i uslugama koje ispitanik koristi te o nedostupnosti određene usluge koje Banka komunicira putem dostupnih distributivnih kanala Banka smatra dijelom usluge te za to neće zatražiti privolu ispitanika dok je sama obrada u skladu s načelima i zakonitostima obrade.
- e) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;
- f) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade.

#### **Članak 7.**

Svaka organizacijska jedinica Banke dužna je identificirati zakonitost za svaku obradu koja je u njihovoj poslovnoj domeni, pri čemu može konzultirati Službenika za zaštitu osobnih podataka.

## **VII. OSOBNI PODACI KOJI SE OBRADUJU**

#### **Članak 8.**

Podatke koje Banka obrađuje prikupljaju se od ispitanika pri zasnivanju i tijekom trajanja poslovnog odnosa, tijekom razgovora s ispitanikom u poslovnici, kod korištenja internet stranica Banke te

aplikacija za mobilne telefone, u elektronskim porukama te drugim dokumentima, putem sustava video nadzora, u pristupnicama za različitu paletu proizvoda, u anketama zadovoljstva uslugom, prilikom zaključenja ugovora o radu s radnicima Banke, kod sudjelovanja u nagradnim igrama ili promotivnim akcijama Banke te pri obavljaju drugih poslova za koje je Banka ovlaštena.

#### **Članak 9.**

Ovisno o prirodi zajedničkog poslovnog odnosa, Banka može raspolagati različitim osobnim podacima ispitanika. Navedeno uključuje identifikacijske i kontakt podatke, financijske podatke, podatke o transakcijama, o ugovorenim uslugama i proizvodima te o načinu njihovog korištenja, socio-demografske podatke, podatke o lokaciji i uređajima koji se koriste za pristup aplikacijama Banke, komunikaciju upućenu Banci dostupnim kanalima te dokumentirane i javno dostupne podatke.

#### **Članak 10.**

Banka obrađuje dostupne podatke prilikom ispitanikova korištenja proizvodima i uslugama Banke. U trenutku prikupljanja podataka Banka će ispitaniku pružiti informacije o podacima koje prikuplja te o svrhama i pravnoj osnovi za obradu.

Banka je javno objavila Informacije o postupanju s osobnim podacima klijenata i ostalih fizičkih osoba na internetskoj stranici [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr) koje su dostupne ispitanicima u svako doba.

Banka je, kao korisnica DOR sustava, na internetskoj stranici [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr) javno objavila i Informacije o obradi osobnih podataka u DOR sustavu.

Banka je, kao korisnica OSR sustava, na internetskoj stranici [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr) javno objavila i Informacije o obradi osobnih podataka u osnovnom sustavu registra između kreditnih institucija.

#### **Članak 11.**

Banka će u trenutku prikupljanja osobnih podataka od ispitanika pružiti mu sljedeće informacije:

- identitet i kontaktne podatke voditelja obrade,
- kontaktne podatke službenika za zaštitu osobnih podataka,
- svrhe obrade radi kojih se upotrebljavaju osobni podaci kao i pravnu osnovu za obradu,

- primatelje ili kategorije primatelja osobnih podataka (ako postoji),
- namjeru prijenosa osobnih podataka trećim zemljama (ako postoji),
- razdoblje pohrane podataka ili kriterije koji definiraju to razdoblje,
- prava ispitanika vezana zaštitu osobnih podataka,
- postupanje Banke u slučaju nepružanja osobnih podataka,
- potencijalno postojanje automatiziranog donošenja odluka što podrazumijeva i izradu profila (ako postoji).

#### **Članak 12.**

Banka prikuplja i obrađuje podatke o ispitanicima, poslovnim korisnicima, transakcijama, korištenju proizvoda i usluga i osobne podatke fizičkih osoba (nepotrošača) koje djeluju unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja te osobne podatke fizičkih osoba (potrošača) koje su povezane s poslovnim korisnicima, koje joj je na korištenje dao poslovni korisnik i to za sljedeće slučajeve:

- utvrđivanje identiteta,
- procjena uspostave i održavanja odnosa,
- prevencija rizika koji mogu proizaći iz poslovnog odnosa,
- usklađivanje sa zakonskim i regulatornim propisima unutar i izvan područja Republike Hrvatske,
- ugovaranje i korištenje proizvoda i usluga koje pruža Banka,
- izvršenje svih vrsta bankovnih transakcija unutar i izvan područja Republike Hrvatske,
- utvrđivanje kreditne sposobnosti,
- naplata potraživanja,
- izvještavanje,
- statističke obrade,
- razvijanje i poboljšanje te definiranje proizvoda i usluga kako bi ispitanicima i poslovnim korisnicima omogućili koji bi istima bili od koristi,
- kontaktiranje u svrhe ispunjenja ugovornih odnosa s Bankom i u marketinške svrhe.

#### **Članak 13.**

Banka može proslijediti podatke o ispitanicima te o poslovnim korisnicima koji uključuju osobne podatke fizičkih osoba (nepotrošača) koje djeluju unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja i povezanih osoba koje joj je

na korištenje dao poslovni korisnik, uz zadovoljenje zakonitosti obrade i načela obrade definiranih u poglavlju Pravna osnova obrade osobnih podataka te u poglavlju Načela obrade osobnih podataka i to prema zakonodavnim, nadzornim i regulatornim tijelima unutar i izvan područja Republike Hrvatske, financijskim institucijama s kojima Banka surađuje, ministarstvima, jedinicama lokalne i područne samouprave s kojima Banka surađuje, registru obveza po kreditima i ostalim kreditnim registrima, unutarnjim i vanjskim revizorima te ostalim tijelima koji su ovlašteni za reviziju, kartičnim kućama i kartičnim procesorima s kojima Banka surađuje, te drugim agencijama, institucijama, udrugama, osiguravajućim kućama i tvrtkama partnerima s kojima Banka ima zaključen ugovor o poslovnoj suradnji temeljem kojeg ispitanici i poslovni korisnici mogu ugovarati i koristiti proizvode i usluge koje Banka nudi.

#### **Članak 14.**

Zbog potrebe umanjavanja rizika poslovanja Banka će prilikom sklapanja, ali i za vrijeme trajanja, poslovnog odnosa imati potrebu utvrđivati klijentovu kreditnu sposobnost te pratiti ispunjenje ugovornih obveza. Kreditna sposobnost će se utvrđivati na temelju podataka dobivenih od klijenta, iz dostupnih registara podataka te iz povijesti poslovanja s Bankom, ako je riječ o klijentu za kojeg postoji povijest poslovnog odnosa. Primjerice, prilikom odobravanja kredita ili kreditne kartice procijenit će se kreditna sposobnost klijenta. Jednako tako pratit će se otplata kredita, eventualne uplate primanja ako je klijent na temelju njih ostvario pogodnosti prilikom odobravanja kredita, redovno obnavljanje polica osiguranja i slično. U slučaju da Banka procijeni da klijent nije kreditno sposoban, Banka ima pravo odbiti mu traženu uslugu kredita ili kreditne kartice.

### **VIII. PRAVA ISPITANIKA**

#### **Članak 15.**

Banka osobne podatke obrađuje sukladno sljedećim pravima ispitanika definiranim unutar Uredbe, kako slijedi:

- **Pravo na informacije**- ispitanik ima pravo na informacije u svezi obrade njegovih podataka, a komunikacija vezana uz obradu osobnih podataka prema ispitaniku uvijek mora biti sažeta, transparentna, razumljiva i



u lako dostupnom obliku, na jasnom i jednostavnom jeziku,

- **Pravo na brisanje („Pravo na zaborav“)** - ispitanik ima pravo na brisanje osobnih podataka, uz izuzetke utvrđene Uredbom (primjerice radi poštivanja pravne obveze Banke), ukoliko je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
  - o osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni,
  - o ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu,
  - o ispitanik uloži prigovor na obradu osobnih podataka, a legitimni razlozi ispitanika za realizaciju prava na brisanje imaju veću težinu od legitimnog interesa Banke za obradu i/ili čuvanje osobnih podataka,
  - o osobni podaci su nezakonito obrađeni,
  - o osobni podaci moraju se brisati radi poštovanja pravnih obveza.
- **Pravo na pristup podacima** - ispitanik ima pravo od Banke dobiti potvrdu da li se obrađuju njegovi osobni podaci te, ukoliko se takvi osobni podaci obrađuju, ispitanik ima pravo na pristup osobnim podacima i na detaljne informacije o tome kako se njegovi osobni podaci obrađuju kao npr. svrha obrade, kategorije podataka, potencijalni primatelji kojima će osobni podaci biti otkriveni, i slično,
- **Pravo na ispravak** - ispitanik ima pravo na ispravak netočnih osobnih podataka bez nepotrebnog odgađanja. Također, ispitanik ima pravo na dopunu nepotpunih osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave. Također, ispitanici imaju obvezu ažuriranja osobnih podataka u poslovnom odnosu s Bankom.
- **Pravo na prenosivost podataka** - ispitanik ima pravo na prenosivost svojih osobnih podataka što podrazumijeva da na zahtjev ispitanika Banka može dati osobne podatke u strukturiranom, te uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ih ispitanik ima pravo prenijeti drugom voditelju obrade pod uvjetom da se obrada

podataka temelji na privoli ili je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora te ukoliko se obrada provodi automatiziranim putem.

Prilikom prijenosa podataka ispitanika vanjskim partnerima strogo se poštuje načelo ograničenja obrade uz prijenos minimalne količine podataka koja je potrebna kako bi se realizirala tražena usluga. Slijedom navedenog, Banka od partnera zahtjeva minimalno jednaku razinu zaštite osobnih podataka kao i unutar Banke. Prema potrebi, a isključivo temeljem uvjeta navedenih u poglavlju Pravna osnova obrade osobnih podataka, Banka podatke prenosi trećim zemljama ili međunarodnim organizacijama. U takvim se situacijama primjenjuju dodatne kontrole i zaštitne mjere za iznošenje osobnih podataka sukladno Uredbi, koje mogu podrazumijevati pravno obvezujuću i provedivi instrument, obvezujuća korporativna pravila, certificiranje i sl.

- **Pravo na prigovor** - ispitanik ima pravo na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku uputiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega. U tom slučaju Banka više ne smije obrađivati osobne podatke osim ako dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu koji nadilaze interese, prava i slobode ispitanika ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.
- Nadalje, ispitanik ima pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka u svrhu marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom, u kojem slučaju Banka više ne smije obrađivati podatke u te svrhe
- **Pravo na ograničenje obrade** – ispitanik ima od Banke pravo tražiti pravo na ograničenje obrade u slučaju da:
  - o osporava točnost osobnih podataka,
  - o smatra da je obrada nezakonita te se protivi brisanju osobnih podataka i umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe, te
  - o u slučaju kada je ispitanik uložio prigovor na obradu i očekuje

potvrdu nadilaze li legitimni razlozi voditelja obrade razloge ispitanika.

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku zahtijevati realizaciju bilo kojeg od gore navedenih prava. Banka će na zahtjev ispitanika informacije o poduzetim radnjama vezanim uz navedena prava ispitaniku pružiti najkasnije u roku od 3 mjeseca od zaprimanja zahtjeva, ovisno o količini i kompleksnosti zahtjeva. Svi zahtjevi će se pokušati adresirati unutar roka od 1 mjeseca, a rok će se dodatno produžiti za 2 mjeseca kada je to nužno.

Ukoliko Banka ne postupi po zahtjevu ispitanika, bez odgađanja i najkasnije 1 mjesec od primitka zahtjeva izvijestit će ispitanika o razlozima zbog kojih nije postupila.

Razlozi za nepostupanje podrazumijevaju postojanje zakonitosti obrade koje Banku onemogućava u postupanju.

Dodatno, ispitanik ima pravo zahtijevati da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno na njega utječu, osim ako je ta odluka:

- potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između ispitanika i Banke,
- dopuštena zakonom,
- utemeljena na izričitoj privoli ispitanika.

Banka ne donosi odluke koje se temelje isključivo na automatiziranoj obradi i ne izrađuje profile ispitanika.

## **IX. OBRADA POSEBNIH KATEGORIJA OSOBNIH PODATAKA**

### **Članak 16.**

Banka ne obrađuje podatke koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja, članstvo u sindikatu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca, osim u iznimnim slučajevima koje propisuje Uredba, a pod sljedećim uvjetima:

- ispitanik je dao izričitu privolu za obradu određenih osobnih podataka za jednu ili više određenih svrha,

- obrada je nužna za potrebe izvršavanja obveza i ostvarivanja posebnih prava Banke ili ispitanika u području radnog prava i prava o socijalnoj sigurnosti te socijalnoj zaštiti u mjeri u kojoj je to odobreno u okviru prava Europske Unije, prava Republike Hrvatske ili kolektivnog ugovora u skladu s pravom Republike Hrvatske koje propisuju odgovarajuće zaštitne mjere za temeljna prava i interese ispitanika,
- obrada je nužna za zaštitu životno važnih interesa ispitanika ili drugog pojedinca,
- obrada se odnosi na osobne podatke za koje je očito da ih je objavio ispitanik,
- obrada je nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva.

Banka posebno štiti osobne podatke djece obzirom da djeca mogu biti manje svjesna rizika, posljedica i predmetnih zaštitnih mjera te svojih prava u vezi s obradom osobnih podataka. Djecom se smatraju osobe mlađe od šesnaest godina.

## **X. AUTOMATSKA OBRADA PODATAKA**

### **Članak 17.**

Banka ne donosi odluke o pružanju svojih usluga, odnosno odluke koje bi imale pravne učinke ili na značajan način utjecale na ispitanika, a koje bi se temeljile isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, bez procjene i prosudbe zaposlenika Banke.

Donošenje odluka temeljem automatske obrade podataka je iznimno dio poslovanja Banke i kao takvo provodi se samo kad je neophodno:

- u svrhe praćenja i sprečavanja prijevare, pranja novca i porezne utaje i sl., što se provodi u skladu s propisima, standardima i preporukama institucija Europske Unije ili nacionalnih nadzornih tijela – osiguravanja sigurnosti i pouzdanosti usluge koju pruža Banka,
- za određene prekončne obrade koje su sastavni dio IT sustava i sl.

Neovisno o navedenom, ukoliko ispitanik smatra da je odluka Banke koja proizvodi pravne učinke ili na sličan način značajno utječe na njega, donesena isključivo temeljem automatizirane obrade

podataka, uključujući izradu profila, ima pravo tražiti da se takva odluka na njega ne odnosi.

## **XI. KORIŠTENJE OSOBNIH PODATAKA U POSLOVANJU S POSLOVNIM KORISNICIMA**

### **Članak 18.**

Banka prikuplja, obrađuje i prosljeđuje podatke o poslovnim korisnicima uključujući osobne podatke poslovnih korisnika i povezanih osoba u skladu sa zakonitostima iz poglavlja Pravna osnova obrade osobnih podataka i Osobni podaci koji se obrađuju u ovoj Politici.

Poslovni korisnik može biti svaka pravna osoba, tijelo državne vlasti, jedinica lokalne ili područne samouprave te njihova tijela, udruga i društvo (sportsko, kulturno, dobrovoljno i sl.), kao i svaka fizička osoba (nepotrošač) koja djeluje unutar područja svoje registrirane gospodarske djelatnosti ili slobodnog zanimanja.

### **Članak 19.**

Povezane osobe s poslovnim korisnikom mogu biti fizičke osobe vlasnici poslovnog korisnika, osobe ovlaštene za zastupanje poslovnog korisnika, prokuristi, opunomoćenici poslovnog korisnika, predstavnici poslovnog korisnika, opunomoćenici po transakcijskom računu, korisnici usluga elektroničkog bankarstva, korisnici poslovnih kartica, jamci, sudužnici, založni dužnici i druge fizičke osobe čije je osobne podatke poslovni korisnik dao Banci na korištenje za svrhe uspostave i održavanja poslovnog odnosa.

## **XII. OBVEZE BANKE SUKLADNO UREDBI**

### **Članak 20.**

Banka kontinuirano provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i rizike različitih razina vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode ispitanika. Navedene mjere uključuju provedbu odgovarajućih politika zaštite podataka:

- osobni podaci ispitanika čuvaju se u skladu s internim standardima sigurnosti Banke. Banka kontinuirano poduzima značajne organizacijske i tehničke mjere radi zaštite osobnih i ostalih podataka ispitanika. Ukoliko je to primjenjivo, Banka koristi

kriptografske metode zaštite podataka te kontinuirano radi na unaprjeđenju sigurnosnih mjera. Banka također koristi napredne alati za zaštitu i sprječavanje curenja podataka i slično.

- Banka ne dopušta neovlašteno prikupljanje, obradu, pristup ili korištenje osobnih podataka. Banka primjenjuje pravilo ograničavanja pristupa podacima samo na one podatke koji su potrebni za obavljanje pojedinih poslovnih zadataka. Stoga je zaposlenicima Banke strogo zabranjeno korištenje osobnih podataka ispitanika u bilo koju svrhu koja nije sukladna odredbama iz poglavlja Pravna osnova obrade osobnih podataka.
- Banka provjerava pridržavanje odredbi ove Politike, kao i ostalih politika i procedura vezanih uz zaštitu podataka, a provjeru provodi Službenik za zaštitu osobnih podataka.

## **XIII. SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA (DPO)**

### **Članak 21.**

Banka je imenovala Službenika za zaštitu osobnih podataka (DPO- data protection officer) koji je neovisan i djeluje u interesu zaštite prava ispitanika i njihovih osobnih podataka.

Službenik za zaštitu osobnih podataka u svrhu osiguranja svoje neovisnosti ne prima nikakve upute u pogledu izvršenja navedenih zadaća.

Odgovornost službenika za zaštitu osobnih podataka je osiguranje primjene Politike zaštite osobnih podataka unutar Banke te ostalih politika i procedura koje definiraju pravila postupanja prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka ispitanika.

Službenik za zaštitu osobnih podataka je na primjeren način i pravodobno uključen u sva pitanja u pogledu zaštite osobnih podataka te sudjeluje u procesima Banke koji se odnose na upravljanje promjenama i projektima, a što mu omogućuje pravovremeni pristup informacijama. Službenik za zaštitu osobnih podataka izravno je odgovaran Upravi Banke i obvezan je s tajnošću i povjerljivošću obavljati svoje zadatke.



#### **Članak 22.**

Službenik za zaštitu osobnih podataka obavlja minimalno sljedeće aktivnosti:

- informiranje i savjetovanje Uprave te zaposlenika Banke koji obavljaju obradu o njihovim obvezama iz Uredbe te drugim odredbama Europske unije ili Republike Hrvatske o zaštiti podataka;
- praćenje i nadziranje poštovanja Uredbe te drugih propisa Europske Unije ili Republike Hrvatske o zaštiti podataka i politika voditelja obrade ili izvršitelja obrade u odnosu na zaštitu osobnih podataka, što uključuje raspodjelu odgovornosti, podizanje svijesti i osposobljavanje osoblja koje sudjeluje u postupcima obrade i povezane revizije;
- na zahtjev pružanje savjeta u pogledu procjene učinka na zaštitu podataka i praćenje njezina izvršavanja;
- suradnja s nadzornim tijelom;
- djelovanje kao kontaktna točka za nadzorno tijelo o pitanjima u pogledu obrade, te savjetovanje o svim drugim pitanjima.

#### **Članak 23.**

Službenik za zaštitu osobnih podataka je primarna točka za kontakt ispitanicima te je zadužen za :

- ostvarivanje kontakta s ispitanicima koji žele ostvariti svoja prava povezana s obradom svojih osobnih podataka odnosno ostvariti svoja prava iz Uredbe,
- zaprimanje upita i informacija povezanih uz zaštitu osobnih podataka i njihovu obradu,
- zaprimanje prigovora vezano uz zaštitu osobnih podataka te ostvarivanje ostalih prava vezanih uz zaštitu osobnih podataka.

#### **Članak 24.**

Banka zadržava pravo naplate razumne naknade utemeljene na administrativnim troškovima ili može odbiti postupiti po zahtjevu ako su zahtjevi ispitanika očito neutemeljeni ili pretjerani, a osobito zbog njihovog učestalog ponavljanja.

#### **Članak 25.**

Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka dostupni su na internetskim stranicama Banke [www.ikb.hr](http://www.ikb.hr), a ispitanici ga mogu kontaktirati i putem e-mail adrese [zastita.osobnih.podataka@ikb.hr](mailto:zastita.osobnih.podataka@ikb.hr).

### **XIV. PROCJENA UČINKA**

#### **Članak 26.**

Ako je u ulozi voditelja obrade, a postoji vjerojatnost da će neka vrsta obrade osobito putem novih tehnologija i uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhu obrade prouzročiti visok rizik za prava i slobode ispitanika, Banka će prije obrade provesti procjenu učinka predviđenih postupaka obrade na zaštitu osobnih podataka. Navedena procjena može se odnositi na niz sličnih postupaka obrade koji predstavljaju slične visoke rizike, a Banka će po potrebi provesti i procjenu učinka na sve trenutno aktivne obrade.

#### **Članak 27.**

Svaka pojedina organizacijska jedinica Banke, u suradnji sa Službenikom za zaštitu osobnih podataka, dužna je provoditi procjenu učinka sukladno gore navedenim kriterijima i primjenjivim interno definiranim pravilnicima i procedurama.

Službenik za zaštitu osobnih podataka mora osigurati provedbu i podršku procjene učinka na zaštitu podataka u slučaju:

- sustavne i opsežne procjene osobnih aspekata u vezi s pojedincima koja se temelji na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, i na temelju koje se donose odluke koje proizvode pravne učinke koji se odnose na pojedinca ili značajno utječu na pojedinca;
- opsežne obrade posebnih kategorija osobnih podataka;
- sustavnog praćenja javno dostupnog područja u velikoj mjeri;
- u slučajevima obrada koje propiše nadzorno tijelo (Agencija za zaštitu osobnih podataka).

#### **Članak 28.**

Procjena učinka sadrži minimalno:

- sustavan opis predviđenih postupaka obrade i svrha obrade, uključujući legitimni interes Banke;
- procjenu nužnosti i proporcionalnosti postupaka obrade povezanih s njihovim svrhama;
- procjenu rizika za prava i slobode ispitanika;
- mjere predviđene za rješavanje problema rizika, što uključuje zaštitne i sigurnosne mjere te mehanizme za osiguravanje zaštite

osobnih podataka i dokazivanje sukladnosti s Uredbom, uzimajući u obzir prava i legitimne interese ispitanika i drugih uključenih osoba.

## **XV. EVIDENCIJA AKTIVNOSTI OBRADA OSOBNIH PODATAKA**

### **Članak 29.**

Kada se nalazi u ulozi voditelja obrade ili zajedničkog voditelja obrade, Banka vodi evidenciju aktivnosti obrada. Evidencija aktivnosti obrada osobnih podataka vodi se u pisanom obliku, uključujući elektronički oblik, i sadržava najmanje sljedeće informacije:

- ime i kontaktne podatke voditelja obrade i Službenika za zaštitu osobnih podataka;
- svrhe obrade;
- pravne osnove obrade;
- opis kategorija ispitanika i kategorija osobnih podataka;
- kategorije primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, što podrazumijeva i primatelje u trećim zemljama ili međunarodne organizacije;
- predviđene rokove čuvanja različitih kategorija podataka, ako je to moguće;
- prijenose osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, što podrazumijeva ime treće zemlje ili naziv međunarodne organizacije, ako je primjenjivo;
- opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera, ako je to moguće.

### **Članak 30.**

Službenik za zaštitu osobnih podataka odgovoran je za održavanje Evidencije aktivnosti obrade, a sve organizacijske jedinice Banke su odgovorne za dostavu točnih i pravovremenih informacija kako bi se Evidencija aktivnosti obrade adekvatno popunila.

## **XVI. POVREDE SIGURNOSTI OSOBNIH PODATAKA (INCIDENTI)**

### **Članak 31.**

Banka poduzima značajne procesne i tehnološke mjere u cilju zaštite osobnih podataka ispitanika. Samo ovlašteni radnici koji su upoznati s uvjetima tajnosti podataka uključeni su u obradu istih. Njima je zabranjeno koristiti te podatke u osobne svrhe ili

ih učiniti dostupnima bilo kojoj neovlaštenoj strani, što podrazumijeva i radnike kojima pristup tim podacima nije nužan za ispunjenje radnih obveza. Obveza povjerljivosti vrijedi i nakon prestanka radnog odnosa.

### **Članak 32.**

Povredom osobnih podataka smatra se svako kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

### **Članak 33.**

U slučaju incidenta vezanog uz zaštitu osobnih podataka svi zaposlenici Banke u obvezi su obavijestiti odgovorne osobe, a primarno Službenika za zaštitu osobnih podataka. U slučaju postojanja povrede osobnih podataka, ukoliko je to izvedivo, Banka je dužna incident prijaviti Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP) unutar 72 sata nakon saznanja o povredi.

Također, Banka je dužna obavijestiti odgovorne osobe direktno ako je u ulozi voditelja ili zajedničkog voditelja obrade, a ukoliko je u ulozi izvršitelja obrade obavješćavanje se provodi putem voditelja obrade.

U slučaju povrede osobnih podataka koja će vjerojatno prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca, Banka će bez odgode obavijestiti ispitanika o povredi osobnih podataka.

Iznimno, Banka neće obavijestiti ispitanika u slučaju povreda osobnih podataka ako je ispunjen barem jedan od sljedećih uvjeta:

- Banka je poduzela odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite i te su mjere primijenjene na osobne podatke pogođene povredom osobnih podataka, posebno one koje osobne podatke čine nerazumljivima bilo kojoj osobi koja im nije ovlaštena pristupiti, kao što je enkripcija,
- Banka je poduzela naknadne mjere kojima se osigurava da više nije vjerojatno da će doći do visokog rizika za prava i slobode ispitanika,
- obavješćavanje ispitanika bi zahtijevalo nesrazmjern napor, ali će Banka u takvom slučaju putem javne obavijesti ili sličnom

mjerom na jednako djelotvoran način obavijestiti ispitanika.

## **XVII. PRAVO NA PRITUŽBU**

### **Članak 34.**

Ispitanik ima pravo podnijeti pritužbu nadzornom tijelu (Agencija za zaštitu osobnih podataka) u slučaju incidenta koji se tiče njegovih osobnih podataka ili ako smatra da Banka krši njegova prava definirana Općom uredbom o zaštiti podataka.

## **XVIII. PRIJELAZNE I ZAVRŠNE ODREDBE**

### **Članak 35.**

Ova izmjenjena Politika stupa na snagu danom donošenja, a primjenjuje se od 14. rujna 2020. godine.