Informacije o obradi podataka

VODITELJ OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Erste&Steiermärkische Bank d.d., OIB: HR23057039320 (dalje: banka) je voditelj obrade osobnih podataka. Ovisno o svrsi obrade, kao voditelj obrade osobnih podataka, banka prikuplja, obrađuje, koristi i analizira vaše osobne podatke.

Za sva pitanja i ostvarivanje prava u obradi vaših podataka možete kontaktirati banku na erstebank@erstebank.hr, adresu sjedišta banke, telefonski broj 0800 7890, u poslovnicama banke ili na kontakt službenika za zaštitu podataka: SZOP@erstebank.hr ili Ivana Lučića 2, Zagreb (za službenika za zaštitu podataka).

OSOBNI PODACI

Kao voditelj obrade svjesni smo važnosti koju osobni podaci predstavljaju za svakog pojedinca i zbog toga nam je iznimno bitno postupanje u skladu s važećim propisima. Stoga kontinuirano radimo na održavanju i unaprjeđenju sigurnosti vaših osobnih podataka i vaše privatnosti.

U područje zaštite osobnih podataka *Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca 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)* (engl. GDPR) uvodi više standarde.

Za razumijevanje *Informacija o obradi podataka* potrebno je razumjeti osnovne pojmove kao što je osobni podatak i obrada podataka.

Data Processing Information

CONTROLLER OF PERSONAL DATA

Erste&Steiermärkische Bank d.d., OIB (Personal Identification Number): HR23057039320 (hereinafter: „bank") is the Controller of Personal Data. Depending on the purpose of the processing, the bank – as the Controller of Personal Data – collects, processes, uses and analyses your personal data.

You can contact the bank for all questions and rights related to processing of your personal data at erstebank@erstebank.hr, at the headquarters address, the phone number: 0800 7890, in the branch offices, or you can contact the Data Protection Officer at: SZOP@erstebank.hr or at Ivana Lučića 2, Zagreb (attn. Data Protection Officer).

PERSONAL DATA

As the Controller of Personal Data, we are well aware of the importance of personal data to each individual; therefore, we attach great importance to the compliance with the relevant regulations. Accordingly, we put in a great deal of effort to maintain and enhance the security of your personal data and privacy.

The Regulation *(EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation, GDPR)* introduces higher standards in the field of personal data protection.

In order to understand *Data Processing Information* you must be familiar with the basic terms, such as personal data and data processing.

Osobni podatak je svaki podatak ili njihova kombinacija kojima se utvrđuje identitet pojedinca ili putem kojih se može utvrditi identitet pojedinca kao što su primjerice ime, prezime, osobni identifikacijski broj, podaci o adresi, lokaciji, fotografija, podaci o zaposlenju, primanjima.

A personal data is any data or a combination thereof identifying the identity of a natural person or a means to identifying the natural person; such as name, surname, personal identification number, address details, location, photo, work details, income.

Obrada podataka je svaki postupak na osobnim podacima kao što su prikupljanje, bilježenje, strukturiranje, pohrana, izmjena, obavljanje uvida, uporaba, prijenos te brisanje.

Data processing constitutes every procedure performed on personal data, such as their collection, recording, structuring, storage, modification, review, usage, transfer or deletion.

KOJE PODATKE BANKA PRIKUPLJA I OBRAĐUJE?

Banka u svom poslovanju prikuplja osobne podatke radi sklapanja i izvršenja poslovnog odnosa s klijentom kao i radi ispunjavanja obveza određenih zakonom i drugim propisima te realizacija poslovnog odnosa s bankom nije moguća bez prikupljanja i obrade obveznih i poslovno uvjetovanih podataka. Osim toga, na temelju vaše izričite privole banka obrađuje vaše podatke kako bi pružila što kvalitetniju uslugu.

WHICH DATA ARE COLLECTED AND PROCESSED BY THE BANK?

Personal data are collected by the bank during its business operations with the aim of establishing business relations with clients and meeting the obligations imposed by the law and other regulations, and it is not possible to establish a business relationship with the bank without the collection and processing of mandatory data and data for business purposes. In addition, based on your explicit consent, the bank processes your data in order to provide the best service possible.

OBVEZNI PODACI

Obvezni podaci određeni su propisima te su oni bez kojih banka nije u mogućnosti uspostaviti i/ili održavati poslovni odnos.

To su identifikacijski podaci s važeće identifikacijske isprave i podaci koje je banka obvezna prikupiti u skladu s propisima (Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza) i to: ime i prezime, adresa prebivališta i/ili boravišta, osobni identifikacijski broj (OIB), spol, datum i država rođenja, državljanstvo/državljanstva, naziv i broj identifikacijske isprave uz naziv i državu izdavatelja te važenje kao i važenje dozvole boravka te podaci koji se odnose na porezno prebivalište izvan RH, svrha i priroda poslovnog odnosa, podaci o izvoru sredstava odnosno izvoru imovine, podaci koji su nužni za utvrđivanje da li je klijent politički izložena osoba i podaci o porijeklu imovine za politički izloženu osobu te ostali podaci i informacije koje je banka u konkretnom slučaju obvezna prikupiti u skladu s propisima. *16

MANDATORY DATA

Mandatory data are defined in the regulations and the bank cannot establish and/or maintain a business relationship in their absence.

They constitute identification data on a valid identification document, and data that the bank was bound to collect in compliance with the regulations (Anti-Money Laundering and Terrorism Financing Prevention Act, Act on the Administrative Cooperation in The Field of Tax), precisely: name and surname, residential address, Personal Identification Number (OIB), gender, date of birth, nationality(ies), identification document type and number, including the name and country of the Issuer and the validity period, as well as the validity period of the residence permit, and the data concerning the tax residence outside Croatia, the purpose and nature of the business relationship, data about the source of funds or the source of assets, data that is necessary to determine whether the client is a politically exposed person and data about the origin of assets for a politically exposed person, as well as other data and information that the bank is obliged to collect in a specific case in accordance with regulations. *16

Ako obavljate poslovnu djelatnost (obrt ili slobodno zanimanje) to su i podaci iz nadležnog registra i to: naziv, adresa sjedišta i matični broj.

If you are operating a business (craft companies or free professions), then the data from the competent registry, such as: name, registered office address and the company registration number, are mandatory as well.

POSLOVNO UVJETOVANI PODACI

Poslovno uvjetovani podaci su oni koji su potrebni za sklapanje i/ili izvršavanje poslovnog odnosa s bankom te ovise o usluzi/proizvodu koji se ugovara odnosno koristi kao i oni koji su potrebni za upravljanje rizicima koji proizlaze iz navedenih poslovnih odnosa, a kojima banka mora upravljati sukladno svojim regulatornim obvezama (primjerice kreditni rizik, rizik pranja novca i financiranja terorizma te ostali operativni rizici).*9

DATA FOR BUSINESS PURPOSES

Data for business purposes are the data necessary for establishing and/or executing a business relationship with the bank, depending on the service/product contracted or used as well as those required to manage the risks arising from those business relationships, which the bank must manage in accordance with its regulatory obligations (e.g., credit risk, money laundering and terrorism financing risk and other operational risks).*9

Za proizvode i usluge s kreditnom izloženošću prema banci nužni su podaci za upravljanje kreditnim rizicima od strane banke i to oni koji se odnose na podatke o imovinskom stanju, članovima kućanstva, primanjima i zaposlenju, a ako obavljate poslovnu djelatnost to su statusni podaci, financijski podaci o poslovanju, podaci o bonitetu i solventnosti te slični podaci.

Products and services including the bank credit exposure require the data for the credit risk management by the bank, especially the data referring to the property status, members of the household, income and employment status; and if you are operating a business the required data are: status data, business financial data, data on the creditworthiness and solvency, and the like.

Poslovno uvjetovan podatak može biti i kontakt podatak ako je potreban za realizaciju usluge ili proizvoda banke (primjerice, adresa elektroničke pošte za uslugu internetskog bankarstva ili za uslugu Erste Broker te broj mobitela za uslugu slanja SMS poruka o stanju/prometu po računu).

Data for business purposes can also constitute contact details, if they are necessary for the provision of the bank's service or product (for example, an e-mail for the Internet banking service or Erste Broker service, and the phone number for informative text messages on the account balances/payment transactions).

KONTAKT PODACI*19

Kontakt podaci su podaci koji služe kako bi banka ispunila regulatorne obveze slanja obavijesti, informacija i dokumentacije i/ili vas na najbrži i najjednostavniji način obavijestila o činjenicama i događajima značajnim za proizvod i uslugu za koju ste iskazali interes ili koju koristite i/ili dostavila informacije/dokumentaciju na vaš zahtjev ili upit, osim ako izrijekom niste ugovorili drugačije ili je drugačije propisano kao obveza banke (primjerice, obavijesti o stanju kredita i/ili depozita, obavijesti o promjenama kamatnih stopa, kontaktiranje u svrhu mjera olakšanja otplate, obavijest o izmjeni općih uvjeta i informacija o obradi podataka, kontaktiranje u svrhu obavijesti o odobrenju kredita ili prekoračenja po računu, obavijest o mogućnosti preuzimanja kartice ili nekog drugog identifikacijskog/autentifikacijskog sredstva u

CONTACT DETAILS*19

Contact details are data used by the bank to fulfill regulatory obligations to send notifications, information and documentation and/or to inform you as soon as possible and in the easiest manner possible about the facts and events significant for the product and service that you are interested in, or which you are already using and/or to deliver the information/documents upon your request or enquiry, unless otherwise agreed upon or provided as the bank's obligation (for example, notifications about the status of loans and/or deposits, notifications about changes in interest rates, contacting for the purpose of repayment relief measures, notification of changes in general terms and information on data processing, the bank may

poslovnici, obavijest o potencijalno neovlaštenom korištenju kartice tekućeg računa ili nekog drugog proizvoda i slično).

To su adresa elektroničke pošte, broj telefona, mobitela, adresa različita od adrese prebivališta i boravišta, a ako obavljate poslovnu djelatnost adresa različita od adrese sjedišta te ime i prezime kontakt osobe, broj telefona, mobitela, adresa elektroničke pošte.

contact you to inform you that your loan has been granted or that you have an overdraft facility, you may also be informed that you can pick up your identification/authentication card in the branch office, or that someone unauthorised has used your current account card or some other product etc.).

These include e-mail, phone number, cellphone number, the address other than your residential address,; and if you are operating a business, an address other than the registered office address and the name and surname of the contact person, phone number, cellphone number, e-mail.

NA KOJI NAČIN BANKA PRIKUPLJA I OBRAĐUJE PODATKE?

REALIZACIJA POSLOVNOG ODNOSA I ISPUNJENJE OBVEZA ODREĐENIH PROPISIMA

Banka podatke prikuplja neposredno od klijenta prilikom ugovaranja i iskazivanja interesa za usluge i proizvode, prilikom korištenja proizvoda i usluga banke (primjerice, prilikom provođenja platne transakcije) te prilikom bilo koje komunikacije klijenta s bankom (primjerice, poziv upućen kontakt centru). U svrhu realizacije poslovnog odnosa te prava i obveza banke određenih propisima, banka podatke prikuplja i iz javno dostupnih registara/evidencija, kao što su Jedinstveni registar računa, zemljišne knjige i slično.

Podatke banka obrađuje u svrhu sklapanja i izvršenja poslovnog odnosa te provođenja transakcija (realizacija proizvoda i usluga banke), radi ispunjenja obveza određenih propisima (izvještavanje državnih i nadzornih tijela kao što su Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ministarstvo financija, Jedinstveni registar računa kojeg vodi Financijska agencija, Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka, tijela koja je obvezna obavijestiti sukladno Zakonu o međunarodnim mjerama ograničavanja i odluka Europske unije o primjeni međunarodnih mjera ograničavanja i njihovih provedbenih propisa i sl.) i radi ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

HOW ARE THE DATA COLLECTED AND PROCESSED BY THE BANK?

ESTABLISHING THE BUSINESS RELATIONSHIP AND MEETING THE OBLIGATIONS PROVIDED IN THE REGULATIONS

The bank collects the data directly from the client in the contractual agreement or during the client's expression of interest for the services and products, during the use of the bank's product or service (for example, during the payment transaction) or during any client's communication with the bank (for example, while calling the call center). In order to establish a business relationship and to exercise its rights and obligations defined in the regulations, the bank collects the data from the publicly available registries/records, such as the Unified Account Registry, land registry etc.

The data are processed by the bank for the purpose of establishing business relations and carrying out transactions (the realization of the bank's products and services), in order to meet its obligations provided by the regulations (by reporting to the government and supervisory authorities, such as the Croatian National Bank, the Croatian Financial Services Supervisory Agency, the Ministry of Finance, the Unified Account Agency managed by the Financial Agency, the State Agency For Deposit Insurance and Bank Resolution, the authorities which the bank is required to notify pursuant to the International restrictive measures and the European Union decision on the application of international restrictive measures and their implementing regulations, etc.) and in order to exercise or defend legal claims.

U skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i drugim relevantnim propisima banka je dužna za sebe i za članice svoje grupe upravljati rizicima i to kreditnim, likvidnosnim, kamatnim, operativnim i ostalim rizicima kojima su banka i članice njezine grupe izložene ili mogu biti izložene te stoga banka od članica svoje grupe u tu svrhu prikuplja, razmjenjuje i obrađuje potrebne podatke.

Pursuant to the Credit Institutions Act and other relevant regulations, the bank shall, on its own behalf and on behalf of its group members, manage the credit, liquidity, interest rate, operative and other risks to which it is exposed, or may be exposed, together with its group members; and therefore, the bank shall collect, exchange and process the necessary data from its group members for that purpose.

NA TEMELJU PRIVOLE

Na temelju dane privole banka obrađuje podatke sadržane u privoli isključivo u svrhu ili svrhe za koje je privola dana. Privola se daje u potpunosti dobrovoljno te time davanje i povlačenje privole ne utječe na ugovaranje proizvoda i usluga banke ili realizaciju već ugovorenih.

BASED ON CONSENT

Based on the given consent, the bank shall process the data contained therein exclusively for the purpose for which the consent was given. The consent shall be given completely voluntarily, and therefore, giving or withdrawing consent does not affect the contracting of the bank's products and services or the realization of already contracted ones.

Obrada podataka na temelju privole doprinosi kontinuiranom unaprjeđenju kvalitete proizvoda i usluga banke te time i kvalitete upravljanja vašim financijskim potrebama.

The data processing based on consent contributes to the continued improvement of the bank's product and service quality, and consequently to the quality of your financial needs' management.

Privolu možete dati za jednu ili više svrha kao što su za:

The consent may be given for one or more purposes, such as:

(i) kreiranje posebnih ponuda/preporuka o proizvodima, uslugama i mogućnostima njihovog korištenja (personalizirani marketing) kako bi kao klijent učinkovitije upravljali financijama. Za navedenu svrhu banka obrađuje podatke na temelju korištenja proizvoda i usluga kao što su primjerice, podaci o iznosu, učestalosti, vrsti i mjestu transakcije, podatak o stanju na računu, korištenju kartice računa, te podatke o dolascima u poslovnicu kako bi vas informirali o pogodnostima i mogućnostima za korištenje kartica banke, o pogodnostima usluga on-line*2 bankarstva ili trajnog naloga, mogućnostima ugovaranja nekog štednog proizvoda i sl. Navedena obrada podataka može uključivati izradu vašeg profila na temelju analize vaših osobnih interesa, ponašanja i lokacije. Takvo profiliranje služi za predviđanje vaših potreba kako bi banka pravodobno na njih reagirala odgovarajućom ponudom proizvoda, usluga ili davanjem preporuka;

(i) the creation of special offers of/recommendations for products, services and possibilities of their use (personalized marketing), in order for you to manage your finances more efficiently as the client. For this purpose, the bank shall process the data based on the product or service usage, such as: the data on the amount, frequency, transaction type and place, bank balance, bank account card usage, and the data on the frequency of visits to the branch office, in order to be able to inform you about the benefits and possibilities of using your bank account, online*2 banking services or a standing order, the possibilities of contracting a saving product etc. The aforementioned data processing may include the creation of your profile based on the analysis of your personal interests, conduct and location. Such profiling is aimed at anticipating your needs in order for the bank to act on them in a timely manner with an adequate offer of products, services and recommendations;

(ii) povremeno informiranje o proizvodima i uslugama, pogodnostima, nagradnim igrama, novostima i promjenama u poslovanju banke, članica Erste Grupe i

(ii) providing periodical information on products and services, benefits, prize contests, news and changes in the operation of the bank, Erste Group

poslovnih partnera[1] (generalni marketing) kako bi vam na raspolaganju bile korisne informacije o poslovanju banke, proizvodima i uslugama;

members and business partners[2] (general marketing), so that you would have at your disposal useful information on the bank's business operations, products and services;

(iii) unaprjeđenje proizvoda i usluga banke prema vašim zahtjevima i očekivanjima na temelju saznanja iz povremenih upita o vašem zadovoljstvu i iskustvu korištenjem proizvoda i usluga banke.

(iii) the improvement of the bank's products and services according to your requests and expectations, based on the information from periodical customer satisfaction enquiries.

(iv) ukazivanje na mogućnost ugovaranja proizvoda i usluga članica Erste Grupe i poslovnih partnera čije proizvode ili usluge je moguće ugovoriti putem banke te mogućnosti njihova korištenja (personalizirani marketing) kako bi kao klijent ispunili vaše financijske potrebe ili upravljali osobnim financijama. Za navedenu svrhu banka obrađuje podatke na temelju korištenja proizvoda i usluga banke kao i podatke o ugovorenim proizvodima ili uslugama članica Erste Grupe i poslovnih partnera i njihovom korištenju kao što su, primjerice, vrsta i uvjeti ugovorenog proizvoda ili usluge te podaci o transakcijama i potrošnji kako bi vas informirali o pogodnostima i mogućnostima osiguranja stvari, imovine i života, usluga leasinga, stambene ili mirovinske štednje, ulaganja u investicijske fondove i sl. Navedena obrada podataka može uključivati izradu vašeg profila na temelju analize vaših osobnih interesa, ponašanja i lokacije. Takvo profiliranje služi za predviđanje vaših potreba kako bi banka pravodobno na njih reagirala odgovarajućom ponudom proizvoda, usluga ili davanjem preporuka.*11 i *16

(iv) indicating the possibility of contracting products and services of Erste Group members and business partners whose products or services may be contracted via the bank and the possibility of their use (personalized marketing) to meet your financial needs or manage personal finances as a client. For this purpose, the bank processes data based on the use of the bank's products and services as well as data on contracted products or services of Erste Group members and business partners and their use such as, for example, type and conditions of contracted product or service and transaction and consummation data, in order to inform you about the benefits and possibilities of insuring belongings, property and life, leasing services, housing or pension savings, investing in investment funds etc. This data processing may include creating your profile based on an analysis of your personal interests, behaviour, and location. Such profiling serves to anticipate your needs so that the bank would be able to respond to them in a timely manner by offering appropriate products, services or making recommendations.*11*16

Na temelju privola koje su u odnosu na izdavanje i korištenje kreditnih kartica dane do 1.10.2024. Erste Card Club-u d.o.o. banka će obrađivati podatke sadržane u predmetnim privolama za svrhe za koje su dane tj. za slanje informacija o kreditnokartičnim proizvodima i uslugama, povoljnijim uvjetima plaćanja kreditnim karticama, popustima na prodajnim mjestima prilikom plaćanja kreditnim karticama, nagradnim igrama u odnosu na kreditne kartice te za istraživanje mišljenja o kreditnokartičnim proizvodima. *16

Based on the consents given in relation to the issuance and use of credit cards until October 1, 2024. to Erste Card Club d.o.o. the bank will process the data contained in the consents in question for the purposes for which they were given, i.e. to send information about credit card products and services, more favorable conditions for paying with credit cards, discounts at points of sale when paying with credit cards, prize games in relation to credit cards, and for research opinions about credit card products. *16

*6 *13 U okviru usluga on-line bankarstva i aplikacije KEKS Pay banka može obrađivati biometrijske podatke na temelju dobrovoljno dane privole te je istu uslugu odnosno identifikaciju moguće bez davanja privole ugovoriti odnosno provesti pod istim uvjetima u bilo kojoj poslovnici banke.

*6 *13 Within the scope of its online banking services and KEKS Pay application, the bank may process biometric data based on voluntary consent. The service and identification respectively may also be contracted and conducted respectively under the

[1] Članice Erste Grupe i poslovni partneri su one/oni čije proizvode ili usluge je moguće ugovoriti putem banke.*1
The products or services of the Erste Group and their business partners can be contracted through the Bank.*1

Biometrijski podaci su osobni podaci dobiveni posebnom tehničkom obradom u vezi s fizičkim obilježjima, fiziološkim obilježjima ili obilježjima ponašanja pojedinca koja omogućuju ili potvrđuju jedinstvenu identifikaciju tog pojedinca, kao što su fotografije lica ili daktiloskopski podaci.

*6 *13 Privolu za obradu biometrijskih podataka banka će tražiti u slučaju ugovaranja usluga on-line bankarstva (George) putem George mobilne aplikacije te tekućih računa, Keks računa i ugovora o kreditu putem aplikacije KEKS Pay te u slučajevima kad je potrebna dodatna provjera identiteta korisnika aplikacije. Privola je potrebna radi jedinstvene identifikacije fotografije lica kao biometrijskog podatka usporedbom s fotografijom na osobnoj iskaznici.

*6 *13 U okviru usluga on-line bankarstva i aplikacije KEKS Pay banka može u svrhu identifikacije klijenta provoditi postupak videoelektroničke identifikacije na temelju dobrovoljno dane privole. Identifikaciju je moguće bez davanja privole provesti pod istim uvjetima u bilo kojoj poslovnici banke.

Videoelektroničku identifikaciju banka provodi sukladno pravilniku koji je donesen temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, a koji propisuje minimalne tehničke uvjete koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije.

U svakom trenutku danu privolu možete povući te banka nakon toga više neće obrađivati vaše podatke u svrhu za koju je privola bila dana.

Privolu možete povući na način na koji je dana te u bilo kojoj poslovnici banke. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja.

Automatizirano pojedinačno donošenje odluka i profiliranje

Banka koristi automatizirano pojedinačno donošenje odluke koja je potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora prema članku 22. Opće uredbe o zaštiti podataka temeljem zahtjeva klijenta za sklapanje ugovora o korištenju kreditne kartice, ugovora o dopuštenom prekoračenju, George gotovinskom kreditu te gotovinskom kreditu odobrenom na temelju izračunatog

same terms without the requirement for consent at any of the bank's branch offices.

Biometric data is personal data resulting from specific technical processing relating to the physical, physiological or behavioral characteristics of a natural person, which allows or confirms the unique identification of that natural person, such as facial images or dactyloscopic data.

*6 * 13 The biometric data processing consent shall be requested by the bank in the event of arranging online banking services (George) through the George mobile app and transaction accounts, Keks accounts and loan agreement contracted via KEKS Pay app and in cases when additional identity verification of application's user is necessary. The consent is required for the process of unique identification of facial images as biometric data by comparing them to images on ID cards.

*6 *13 Within the scope of its online banking services and KEKS Pay app, for the purpose of client identification, the bank may carry out a video-electronic identification process based on voluntary consent. The identification may be carried out under the same terms without the requirement for consent at any of the bank's branch offices.

The video-electronic identification shall be carried out by the bank in accordance with the ordinance adopted based on Anti-Money Laundering and Terrorism Financing Prevention Act regulating minimum technical requirements, which the means of video-electronic identification must meet.

You may withdraw your consent at any moment and thenceforth the bank will no longer process your data for the purpose for which consent was given.

The consent may be withdrawn in the same manner in which it was given in any branch office of the bank. The consent withdrawal does not affect the legitimacy of the processing carried out based on the consent prior to its withdrawal.

Automated individual decision making and profiling

The bank uses automated individual decision-making which is necessary for the establishment or execution of a contract according to Article 22 of the General Data Protection Regulation based on the client's request for the establishment of a contract on the use of a credit card, a contract on a permitted overdraft, a George cash loan, a cash loan based

kreditnog limita, kao i prilikom produljenja ugovora o dopuštenom prekoračenju ili korištenju kreditne kartice. *16*23

on pre-approved limits, and when extending a contract on a permitted overdraft or use of a credit card. *16*23

Banka koristi automatiziranu analizu i profiliranje radi procjene rizika povezanog s transakcijama, prijavama, uređajima i drugim aktivnostima klijenta. Procjena se temelji na kombinaciji podataka o konkretnoj aktivnosti, uobičajenim obrascima korištenja usluge i poznatim pokazateljima prijevare ili zlouporabe. Navedena obrada osobnih podataka nužna je radi poštovanja pravnih obveza banke u području platnih usluga, sigurnosti plaćanja i sprječavanja prijevara, u smislu članka 6. stavka 1. točke c) Opće uredbe o zaštiti podataka (GDPR). Primjenjivi propisi, uključujući Zakon o platnom prometu i Delegiranu uredbu Komisije (EU) 2018/389, od pružatelja platnih usluga zahtijevaju uspostavu mehanizama za praćenje i otkrivanje neautoriziranih i prijevarnih platnih transakcija. Rezultat takve procjene može dovesti do generiranja upozorenja, dodatne provjere, privremenog odbijanja pojedine transakcije ili privremenog ograničenja korištenja određene usluge radi sprječavanja prijevare i daljnje štete. Kada se na klijenta primjenjuje odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi i proizvodi pravne učinke ili na sličan način značajno utječe na njega, banka primjenjuje zaštitne mjere i prava klijenta u skladu s GDPR-om i drugim primjenjivim propisima.*22

The bank uses automated analysis and profiling to assess risks associated with transactions, logins, devices and other client activities. The assessment is based on a combination of data relating to the specific activity, the client's usual patterns of service use, and known indicators of fraud or misuse. Such processing of personal data is necessary for compliance with the bank's legal obligations in the areas of payment services, payment security and fraud prevention, pursuant to Article 6 Paragraph 1 c) of the General Data Protection Regulation (GDPR). Applicable legislation, including the Payment System Act and Commission Delegated Regulation (EU) 2018/389, requires payment service providers to establish mechanisms for monitoring and detecting unauthorised and fraudulent payment transactions. The outcome of such an assessment may result in the generation of an alert, additional verification, the temporary rejection of a particular transaction, or a temporary restriction on the use of a particular service for the purpose of preventing fraud and further harm. Where a client is subject to a decision based solely on automated processing that produces legal effects concerning the client or similarly significantly affects the client, the bank applies appropriate safeguards and ensures the client's rights in accordance with the GDPR and other applicable legislation.*22

Za klijente koji koriste proizvode i usluge, banka ima regulatornu obvezu u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama i Uredbom EU br. 575/2013 na mjesečnoj razini izračunavati bihevioralnu ocjenu koja odražava rizičnost klijenta. Izračun se provodi uporabom statističkih modela na temelju dostupnih podataka, između ostalog podataka prikupljenih od klijenta, podataka o korištenim proizvodima i uslugama te urednosti u podmirivanju obveza. Bihevioralna ocjena služi kao jedna od ulaznih varijabli za procjenu kreditnog rizika kojem banka može biti izložena i kreditne sposobnosti klijenta. Odluka o odobrenju kredita, iznosu i uvjetima kredita ovisi o bihevioralnoj (računa se na mjesečnoj razini) i aplikacijskoj ocjeni (računa se u trenutku odobravanja nove kreditne izloženosti).*4

For clients using products and services, the bank has a regulatory obligation, in accordance with the Credit Institutions Act and EU Regulation No. 575/2013, to calculate the behavioral rating reflecting the client's risk on a monthly basis. The calculation is performed by using statistical models based on the available data, *inter alia*, the data collected from the clients, the data on used products and services and the data on regular settlement of liabilities. The behavioral rating serves as one of the input variables for assessing the credit risk to which the bank may be exposed, as well as the client's creditworthiness. The decision on the approval, amount and conditions of the credit depends on the behavioral (calculated on a monthly basis) and the application rating (calculated at the time of approval of the new credit exposure).*4

U skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma banka je obvezna izraditi analizu rizika od pranja novca i financiranja terorizma te u skladu

Pursuant to the Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Act, the bank shall conduct an analysis of money laundering and terrorism

s tom analizom provoditi mjere dubinske analize stranke prilikom uspostave poslovnog odnosa i provođenja povremene transakcije.

financing risks, and accordingly implement customer due diligence measures while establishing a business relationship and processing periodical transactions.

NA TEMELJU LEGITIMNOG INTERESA:*23

BASED ON LEGITIMATE INTEREST:*23

Na temelju legitimnog interesa banka prikuplja i obrađuje obvezne kontakt podatke i to minimalno jedan od podataka po izboru klijenta: broj telefona i/ili broj mobitela i/ili e-mail u svrhu brzog i učinkovitog kontaktiranja banke s klijentima, za nove i postojeće klijente koji s bankom sklapaju ugovore vezano uz proizvode banke i to račune, depozite i kreditne proizvode ili ugovaraju promjene već sklopljenih ugovora, a radi unaprjeđenja poduzimanja mjera i radnji za učinkovito upravljanje operativnim i kreditnim rizicima, što je jedna od ključnih regulatornih obveza banke.*9

Based on the legitimate interest, the bank shall collect and process mandatory contact details, at least one of the data of the client's choice: telephone number and/or mobile phone number and/or e-mail for the purpose of fast and efficient communication of the bank with its clients, for new and existing clients which are entering into agreements with the bank related to the bank's products such as accounts, deposits and credit products, or contracting changes to already concluded agreements, in order to improve the process of conducting measures and actions for effective management of operational and credit risks, which is one of the bank's key regulatory obligations.*9

Na temelju legitimnog interesa banka obrađuje podatke klijenata u svrhu osiguravanja sigurnosti i kontinuiteta IT sustava banke te razvoja i korištenja novih tehnologija.*14

Based on the legitimate interest, the bank processes personal data of clients in order to ensure security and continuity of it's IT system and development and use of new technologies.*14

Na temelju legitimnog interesa banka obrađuje podatke o klijentima, vlasnicima obrta, zastupnicima i vlasnicima društva koje je klijent banke, punomoćnicima, zakonskim zastupnicima, skrbnicima klijenata banke, uključivo podatke o transakcijama po računima klijenata (transakcijski, depozitni i kreditni računi, svi proizvodi banke) u svrhu prevencije i detekcije internih prijevara, a sa ciljem zaštite klijenata i banke od financijskih gubitaka i kaznenih djela na štetu klijenata banke i/ili banke. *15

Based on the legitimate interest, the bank processes data of clients, owners of craft companies, representatives and owners of a company that is a client of the bank, assignees, legal representatives, custodians of bank clients, including data on transactions on client accounts (transaction, deposit and credit accounts, all bank products) for the purpose of prevention and detection of internal frauds, and with the aim of protecting clients and the bank from financial losses and criminal acts to the detriment of clients of the bank and/or the bank. *15

Na temelju legitimnog interesa banka obrađuje podatke klijenata kako bi se, razumijevanjem tako dobivenih agregiranih i statističkih podataka, omogućilo kvalitetnije strateško odlučivanje koje utječe na razvoj proizvoda i usluga banke, a sukladno razumnim očekivanjima klijenata za konstantnim unapređenjem kvalitete tih proizvoda i usluga *15

Based on legitimate interest, the bank processes clients' data in order to, by understanding such received aggregated and statistic data, enable better strategic decision-making that impacts the development of the bank's products and services by understanding the aggregated and statistical data obtained in this way, in accordance with clients' reasonable expectations for constant improvement in the quality of these products and services. *15

Na temelju legitimnog interesa banka obrađuje podatke klijenata radi razvoja sustava strojnog učenja u smislu poboljšanja postojećeg sustava za utvrđivanje i analizu

Based on the legitimate interest, the bank processes clients' data for the purpose of developing a machine learning system in terms of improving the existing system for identifying and

sumnjivih transakcija/ponašanja klijenata, a sve u cilju unaprjeđenja procesa upravljanja rizicima pranja novca i financiranja terorizma u odnosu na klijente banke, što je jedna od temeljnih regulatornih obveza Banke sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma. *15

analyzing suspicious transactions/client behavior, all with the aim of improving the process of managing the risks of money laundering and terrorist financing in relation to the bank's clients, which is one of the key regulatory obligations of the bank in accordance with the Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Prevention Act. *15

Na temelju legitimnog interesa banka obrađuje podatke klijenata - privatnih osnovnih korisnika Diners Club Exclusive, Diners Club Gold, Diners Club Croatia Airlines kartica, radi slanja rođendanskog dara kao simbolične zahvale klijentima koji imaju najveću potrošnju po predmetnim kreditnim karticama u periodu godine koja prethodi godini slanja rođendanskog dara, uredni su u podmirenju svih svojih obveza prema banci, imaju aktivan ugovorni odnos po predmetnoj kartici te imaju adresu prebivališta u Republici Hrvatskoj. *18

Based on the legitimate interest, the bank processes the data of clients - private primary users of Diners Club Exclusive, Diners Club Gold, Diners Club Croatia Airlines cards, for the purpose of sending a birthday gift as a symbolic gesture of appreciation to clients who have the highest spending on the respective credit cards in the year preceding the year of sending the birthday gift, are up to date with all their obligations towards the bank, have an active contractual relationship for the respective card, and have a residential address in the Republic of Croatia. *18

Na obradu podataka na temelju legitimnog interesa klijent može u bilo kojem trenutku banci uputiti prigovor na način kako je opisano u poglavlju *Vaša prava u odnosu na vaše osobne podatke.* *11

The client may, at any time, file a complaint to the processing of data based on the legitimate interest in the manner described within the chapter *Your rights in relation to your personal data.* *11

KOME BANKA DOSTAVLJA PODATKE?

Banka dostavlja vaše podatke trećim stranama radi ispunjenja ugovora sklopljenog s vama – primjerice, sudionicima potrebnim za izvršenje platne ili kartične transakcije, Središnjem klirinško depozitarnom društvu d.d. (SKDD), sudovima, zemljišno-knjižnim odjelima i sličnim javnim registrima – te radi ispunjenja obveza određenih propisima – primjerice, za izvještavanje državnih i nadzornih tijela kao što su Hrvatska narodna banka, Hrvatska agencija za nadzor financijskih usluga, Ured za sprječavanje pranja novca, Državno odvjetništvo, Pučki pravobranitelj*15, Ministarstvo financija, Jedinstveni registar računa kojeg vodi Financijska agencija, Državna agencija za osiguranje štednih uloga i sanaciju banaka te članicama svoje grupe radi ispunjenja obveze upravljanja rizicima.

WHO RECEIVES THE DATA FROM THE BANK?

The bank submits your data to third parties for the purpose of complying with the contract concluded with you; for example, to the participants necessary for carrying out the payment or a bank card transaction, to the Central Depository and Clearing Company Inc. (CDCC), to courts, to land registry departments and similar public registries; and for the purpose of complying with the regulatory obligations, e.g. in order to report to the government and supervisory authorities, such as: the Croatian National Bank, the Croatian Financial Services Supervisory Agency, Office for the Prevention of Money Laundering, the State Attorney's Office, the Ombudsman*15, the Ministry of Finance, the Unified Account Agency managed by the Financial Agency, the State Agency For Deposit Insurance and Bank Resolution and its Group's members for the purpose of meeting risk management requirements.

Pojedine procese obrade podataka banka obavlja koristeći usluge pružatelja usluga uz primjenu tehničkih i organizacijskih mjera zaštite podataka – primjerice, pružatelja IT usluga, usluga arhiviranja, ispisa i slanja dopisa klijentima, pružatelja usluga procesiranja kartičnih transakcija, pružatelja usluga izrade (personalizacije) kartica i PIN-ova. Pružatelji usluga za banku kao voditelja

Some data processing processes are carried out by the bank using service providers and applying technical and organizational data protection measures, for example, IT service providers, archiving service providers, providers of the service of printing and sending correspondence to clients, credit card transaction processing providers, card

obrade djeluju u odnosu na osobne podatke kao izvršitelji obrade te banka vodi računa da je osigurana najviša razina zaštite osobnih podataka klijenata. *16

and PIN production and personalization service providers. Service providers hired by the bank as the Data Controller act in relation to personal data as Data Processors and the bank shall ensure the highest level of protection of client's personal data. *16

PODACI PUNOMOĆNIKA, ZAKONSKIH ZASTUPNIKA I STVARNIH VLASNIKA PRAVNIH OSOBA

Banka je obvezna prikupiti i obrađivati identifikacijske podatke s važeće identifikacijske isprave i podatke koje je banka obvezna prikupiti u skladu s propisima (Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma), za punomoćnika klijenta, zakonskog zastupnika klijenta maloljetne osobe / osobe pod skrbništvom te zakonskog zastupnika pravne osobe i to: ime i prezime, adresa prebivališta i/ili boravišta, identifikacijski broj, datum i država rođenja, naziv i broj identifikacijske isprave uz naziv i državu izdavatelja te državljanstvo/državljanstva, podaci koji su nužni za utvrđivanje da li je punomoćnik klijenta, zakonski zastupnik klijenta maloljetne osobe / osobe pod skrbništvom te zakonski zastupnik pravne osobe politički izložena osoba i podaci o porijeklu imovine za politički izloženu osobu te ostali podaci i informacije koje je banka u konkretnom slučaju obvezna prikupiti u skladu s propisima. *1 i *16

Banka je obvezna prikupiti i obrađivati identifikacijske podatke i podatke koje je banka obvezna prikupiti u skladu s propisima (Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o administrativnoj suradnji u području poreza) za stvarnog vlasnika klijenta pravne osobe i osobe koja obavlja poslovnu djelatnost i to: ime i prezime, adresa prebivališta i/ili boravišta, datum i država rođenja te državljanstvo/državljanstva, podaci koji su nužni za utvrđivanje da li je stvarni vlasnik klijenta pravne osobe i osobe koja obavlja poslovnu djelatnost politički izložena osoba i podaci o porijeklu imovine za politički izloženu osobu te ostali podaci i informacije koje je banka u konkretnom slučaju obvezna prikupiti u skladu s propisima. *16

Bez navedenih podataka banka nije u mogućnosti realizirati (uspostaviti i/ili održavati) *16 poslovni odnos

DATA RELATED TO ASSIGNEES, LEGAL REPRESENTATIVES AND REAL OWNERS OF LEGAL PERSONS

The bank shall collect and process the identification data from the valid identification document and the data that the bank is required to collect in accordance with regulations (Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Prevention Act) for the client's assignee, legal representative of the juvenile client / person under the custody and the legal representative of the legal person as follows: name and surname, residential address, identification number, date and country of birth, name and number of identification document with the name and country of the issuer and citizenship(s), data that is necessary to determine whether the client's assignee, legal representative of the juvenile client / person under the custody and the legal representative of the legal person is a politically exposed person and data about the origin of assets for a politically exposed person, as well as other data and information that the bank in the specific case mandatory collects in accordance with regulations. *1 *16

The bank shall collect and process the identification data and the data that the bank is obliged to collect in accordance with the regulations (Anti-Money Laundering and Terrorist Financing Prevention Act, Act on Administrative Cooperation in the Field of Taxation) for the real owner of the client who is a legal person and a person performing business activities as follows: name and surname, residential address, date and country of birth and citizenship(s), data that is necessary to determine whether the real owner of the client who is a legal person and a person performing business activities is a politically exposed person and data about the origin of assets for a politically exposed person, as well as other data and information that the bank in the specific case mandatory collects in accordance with regulations. *16

Without the aforementioned data, the bank is unable to realize (establish and/or maintain) *16

putem punomoćnika ili zakonskog zastupnika odnosno poslovni odnos s pravnom osobom ili osobom koja obavlja poslovnu djelatnost.

Obrada podataka na temelju legitimnog interesa u svrhu prevencije i detekcije internih prijevara opisana je u poglavlju *Na koji način banka prikuplja i obrađuje podatke?* pod *Na temelju legitimnog interesa*. *15

business relationships through an assignee or a legal representative or a business relationship with a legal person or a person performing a business activity.

Data processing based on legitimate interest for the purpose of prevention and detection of internal fraud is described within the chapter *How are the data collected and processed by the bank?* under *Based on legitimate interest*. *15

BANKOVNA TAJNA

Osim Općom uredbom o zaštiti podataka, osobni podaci ujedno su zaštićeni i kroz obvezu banke na čuvanje bankovne tajne. Banka je dužna, u skladu sa Zakonom o kreditnim institucijama, kao bankovnu tajnu čuvati sve podatke, činjenice i okolnosti koje je saznala na osnovi pružanja usluga klijentima i u obavljanju poslova s pojedinačnim klijentom. Banka je podatke koji predstavljaju bankovnu tajnu ovlaštena otkriti isključivo u onim slučajevima i onim osobama i tijelima kako je određeno Zakonom o kreditnim institucijama.

BANKING SECRECY

In addition to the General Data Protection Regulation, the personal data are also protected through the bank's commitment to banking secrecy. In accordance with the Credit Institutions Act, the bank shall keep as a banking secret all the data, facts and circumstances that it has learned on the basis of providing services to clients and performing transactions with an individual client. The bank shall disclose the data which represent the banking secret exclusively in those cases and to those persons and authorities as determined by the Credit Institutions Act.

SIGURNOST OBRADE PODATAKA

Banka provodi tehničke i organizacijske mjere zaštite kako bi osigurala odgovarajuću razinu sigurnosti obrade vaših podataka.

DATA PROCESSING SECURITY

The bank shall implement technical and organizational security measures to ensure an adequate level of security for the processing of your data.

ČUVANJE OSOBNIH PODATAKA

Razdoblje čuvanja vaših podataka određeno je propisima koji reguliraju pojedini poslovni odnos.

KEEPING PERSONAL DATA

The period of keeping your data is determined by the regulations governing a particular business relationship.

VAŠA PRAVA U ODNOSU NA VAŠE OSOBNE PODATKE

YOUR RIGHTS IN RELATION TO YOUR PERSONAL DATA

Opća uredba o zaštiti podataka u odnosu na osobne podatke predviđa sljedeća prava: pravo da budete informirani o obradi vaših osobnih podataka, pravo na ispravak netočnih podataka, pravo na brisanje podataka ako više nisu potrebni za realizaciju prava i obveza iz poslovnog odnosa ili za ispunjenje obveza banke određenih propisima ili radi ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost te pravo na prigovor.

General Data Protection Regulation provides the following rights in relation to personal data: the right to be informed about the processing of your personal data, the right to correct inaccurate data, the right to delete data if they are no longer required for the exercise of rights and obligations in a business relationship or for the fulfilment of bank's obligations determined by regulations or for the purpose of obtaining and defending legal requirements, the right to restrict processing, the right to portability and the right to object.

Ostvarenje vaših prava (zahtjev) ili prigovor vezan za vaše osobne podatke imate pravo uputiti banci na erstebank@erstebank.hr ili vasemisljenje@erstebank.hr, adresu sjedišta banke, telefonski broj 0800 7890, u poslovnicama banke ili na kontakt službenika za zaštitu podataka: SZOP@erstebank.hr ili Ivana Lučića 2, Zagreb (za službenika za zaštitu podataka) te putem internetske stranice na za to predviđenom mjestu*10.

You may exercise your rights (request) to file a complaint related to your personal data with the bank at erstebank@erstebank.hr or vasemisljenje@erstebank.hr, at the headquarters address, at 0800 7890, in the branch offices or you can contact the Data Protection Officer: SZOP@erstebank.hr or at Ivana Lučića 2, Zagreb (attn. Data Protection Officer) as well as via the web-site in the designated place.*10

Prigovor možete uputiti i nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP).

You can also file a complaint to the supervisory body for personal data protection i.e. to the Croatian Personal Data Protection Agency (AZOP).

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U OSNOVNOM SUSTAVU REGISTRA IZMEĐU KREDITNIH I FINANCIJSKIH INSTITUCIJA*7

U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka (dalje u tekstu: Uredba) dajemo Vam ove informacije kako bismo Vas upoznali s mogućom obradom Vaših podataka u Osnovnom sustavu registra (u daljnjem tekstu: OSR sustav).

OSR sustav je sustav obrade i razmjene podataka o klijentima između kreditnih i financijskih institucija kao korisnika OSR sustava (u daljnjem tekstu: korisnici) posredstvom HROK za potrebe procjene kreditne sposobnosti i/ili upravljanja kreditnim rizikom.*7

INFORMATION ON THE PROCESSING OF PERSONAL DATA IN THE BASIC REGISTER SYSTEM BETWEEN CREDIT AND FINANCIAL INSTITUTIONS *7

In accordance with Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data (hereinafter: the Regulation), we are providing you with this information in order to acquaint you with the possible processing of your data in the Basic Register System (hereinafter: the OSR system).

The OSR system is a system for processing and exchanging client details between credit and financial institutions as users of the OSR system (hereinafter: the users) through HROK, namely for

U smislu Uredbe, korisnici su pojedinačni i zajednički voditelji obrade u OSR sustavu, a društvo Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o. Zagreb, Ulica Filipa Vukasovića 1 (u ovom tekstu: HROK) je, ovisno o situaciji, njihov pojedinačni ili zajednički izvršitelj obrade.

U skladu s člancima 13. i 14. Uredbe, ovime Vas, kao svog klijenta u svojstvu dužnika, sudužnika i/ili jamca, obavještavamo da mi, kao jedan od korisnika OSR sustava, obrađujemo Vaše osobne podatke u OSR sustavu ako prema nama imate, ili ste imali, novčanu obavezu (kao što je primjerice kredit,ili prekoračenje po računuili dugovanje po kartici ili ugovor o leasingu*17 itd.). Vaše podatke, uključujući i osobne podatke, obrađujemo u OSR sustavu na način da ćemo razmjenjivati podatke o Vašim novčanim obvezama s drugim sudionicima ORS sustava.*7

Svrhe obrade i pravna osnova za obradu

Svrha obrade i razmjene Vaših osobnih podataka u OSR sustavu između kreditnih i financijskih institucija kao korisnika OSR sustava jest procjena Vaše kreditne sposobnosti i/ili upravljanje našim kreditnim rizikom prema Vama u slučaju kada ste naš klijent ili kada to namjeravate biti.*7

Razmjena Vaših podataka u OSR sustavu

a) između kreditnih institucija (banaka, štednih banaka i stambenih štedionica) temelji se na poštovanju pravne obveze (u skladu s čl. 6. st. 1. toč. c) Uredbe) sadržane u čl.338.*20 Zakona o kreditnim institucijama kojim je uređena obveza razmjene podataka i informacija o klijentima između kreditnih institucija za potrebe procjene kreditne sposobnosti i/ili upravljanja kreditnim rizikom i

b) između kreditnih i financijskih institucija te financijskih institucija međusobno temelji se na našem legitimnom interesu, kao i legitimnom interesu svih korisnika (u skladu s čl. 6. st. 1. toč. f) Uredbe) da procjenjujemo kreditnu sposobnosti klijenata (sposobnost klijenata za urednom otplatom obveze) kako bi smanjili i/ili izbjegli rizik loših plasmana i prezaduženosti klijenata te upravljali kreditnim rizicima u odnosu na svoje klijente što je jedna od regulatornih obveza korisnika.*7

the purposes of creditworthiness assessment and/or credit risk management.*7

Within the meaning of the Regulation, the users are individual and joint controllers in the OSR system, and the company Hrvatski registar obveza po kreditima d.o.o., Zagreb, Ulica Filipa Vukasovića 1 (hereinafter: HROK) is, depending on the situation, their individual or joint data processor.

In accordance with Articles 13 and 14 of the Regulation, as our client and the debtor, co-debtor and/or guarantor, we are hereby informing you that we, as one of the users of the OSR system, process your personal data in the OSR system if you have or have had a financial liability to us (such as a credit, overdraft, or credit card debt, or leasing agreement etc.). We process your data (including your personal data) in the OSR system by exchanging data on your financial liabilities with other participants in the OSR system.*7

Processing purposes and legal grounds for processing

The purpose of processing and exchanging your personal data in the OSR system between credit and financial institutions as users of the OSR system is to assess your creditworthiness and/or manage our credit risk towards you if you are our client or if you intend to be one.*7

The exchange of your data in the OSR system

a) between credit institutions (banks, savings banks and building societies) is based on the compliance with the legal obligation (in accordance with Article 6(1)(c) of the Regulation) contained in Article 338*20 of the Credit Institutions Act, which regulates the obligation to exchange data and information on clients between credit institutions for the purposes of assessing creditworthiness and/or managing the credit risk, as well as

b) between credit and financial institutions or between two financial institutions, based on our legitimate interest, as well as the legitimate interest of all users (in accordance with Article 6(1)(f) of the Regulation) to assess the creditworthiness of clients (the clients' ability to duly repay their liability) in order to reduce and/or avoid the risk of non-performing loans and over-indebtedness of clients, as well as manage credit risks in relation to our clients, which is one of the regulatory obligations of users.*7

Koji se Vaši podaci obrađuju u OSR sustavu?

U OSR sustavu obrađuju se i razmjenjuju sljedeće kategorije Vaših podataka:
- identifikacijski podaci i
- podaci o postojećim i podmirenim ili na drugi način zatvorenim obvezama

Identifikacijski podaci su:
- OIB i ime i prezime
- OIB, naziv i matični broj poslovnog subjekta (ako obavljate poslovnu djelatnost)

Podaci o postojećim, podmirenim ili na drugi način zatvorenim obvezama (novčane obveze) su:
- vrsta obveze,
- ukupan iznos obveze,
- svojstvo u kojemu sudjelujete u obvezi (dužnik, sudužnik i/ili jamac),*7
- iznos i periodičnost anuiteta/rate/obroka*17,
- urednost u podmirivanju obveza,
- broj dospjelih, a neplaćenih obveza,
- iznos dospjelih, a neplaćenih obveza
- broj dana u zakašnjenju ispunjenja obveze.

What data of yours are processed in the OSR system?

The following categories of your data are processed and exchanged in the OSR system:
- identification data and
- data on the existing and settled or otherwise extinguished liabilities

Identification data are:
- OIB (Personal Identification Number), name and surname
- OIB (Personal Identification Number), name and identification number of the business entity (if you are engaged in a business activity)

Data on the existing, settled or otherwise extinguished liabilities (financial liabilities) are the following:
- type of liability,
- total amount of the liability,
- capacity in which you participate in the liability (debtor, co-debtor and/or guarantor),*7
- amount and periodicity of annuity/installment,
- regularity in settling liabilities,
- number of arrears,
- amount of arrears,
- number of days of delay in complying with a liability.

Kako, zašto i kada se obrađuju Vaši podaci u OSR sustavu?

Vaši podaci obrađuju se dostavom i pohranom podataka u OSR sustavu te razmjenom tih podataka između korisnika OSR sustava na zahtjev pojedinog korisnika u slučajevima kada procjenjuje kreditnu sposobnost i/ili upravlja kreditnim rizikom.

Radi toga, mi, kao i ostali korisnici OSR sustava jednom mjesečno dostavljamo ažurirane osobne podatke o našim klijentima u OSR sustav te, uz dostavu jednom mjesečno, dostavljamo podatke i u slučaju ugovaranja nove novčane obveze, podmirenja ili na drugi način zatvaranja postojeće novčane obveze, odnosno u slučaju početka ili prestanka Vašeg sudjelovanja u obvezi u svojstvu dužnika, sudužnika i/ili jamca, i to isti ili najkasnije sljedeći radni dan od nastanka tih događaja. Ako podatak nije moguće dostaviti prije zaprimanja potpisane ugovorne dokumentacije, podatak se dostavlja isti ili najkasnije sljedeći radni dan od dana zaprimanja potpisane ugovorne dokumentacije, a u slučaju ugovaranje nove novčane obveze najkasnije sljedeći radni dan od dana isplate novčane obveze. O dostavi podataka koji se u OSR sustav dostavljaju najkasnije sljedeći radni dan vodi

How, why, and when will your data be processed in the OSR system?

Your data is processed by delivering and storing data in the OSR system and exchanging said data between OSR system users at the request of an individual user in cases where it assesses credit worthiness or manages credit risk.

For said reason, we, as well as other users of the OSR system, submit updated personal data on our clients to the OSR system once a month and, in addition to the monthly submission, we also submit data in the event of entering into a new financial obligation, settlement, or otherwise closing an existing financial obligation, or in the event of the commencement or termination of your participation in the obligation as a debtor, co-debtor, and/or guarantor, on the same or at the latest the next working day after the occurrence of these events. If the data cannot be submitted before receiving the signed contractual documentation, the data is submitted on the same or at the latest the next working day after receiving the signed contractual documentation, and in the case of entering into a

se posebna evidencija za potrebe provjere takve dostave. *21

new financial obligation, at the latest the next working day after the disbursement of the financial obligation. A separate record is maintained for the submission of data that is submitted to the OSR system at the latest the next working day for the purpose of verifying such submission.*21

Zahtjev za razmjenu možemo postaviti mi, kao i drugi korisnici kada procjenjujemo ili drugi korisnik procjenjuje Vašu kreditnu sposobnost i/ili upravljamo ili drugi korisnik upravlja kreditnim rizikom prema Vama. Na temelju postavljenog zahtjeva razmjenjuju se i objedinjavaju svi podatci o Vašim novčanim obvezama koji su pohranjeni u OSR sustavu u trenutku postavljanja zahtjeva i sastavlja se OSR izvještaj o podacima sadržanim u OSR sustavu.

The exchange request can be made by us when we assess your creditworthiness and/or manage the credit risk towards you, as well as by other users when they do the above. Based on the request made, all data on your financial liabilities stored in the OSR system at the time of the request are exchanged and consolidated, and an OSR report on the data contained in the OSR system is drawn up.

Ako u OSR sustavu ne postoje podaci o Vašim novčanim obvezama, umjesto izvještaja izrađuje se obavijest o tome da za Vas nema takvih podataka u OSR sustavu.

If there are no data on your financial liabilities in the OSR system, a notification is being drawn up instead of a report, namely stating that there are no such data of yours in the OSR system.

Vaše podatke obrađujemo i kada provjeravamo postoje li u odnosu na Vas dostave u posebnoj evidenciji. Ako takvih dostava nema o tome se obavještava korisnik koji je zatražio provjeru i ne sastavlja se OSR izvještaj. Ako je u posebnoj evidenciji evidentirana dostava provodi se razmjena i objedinjavanje svih podataka o Vašim novčanim obvezama koji su u tom trenutku pohranjeni u OSR sustavu i sastavlja se OSR izvještaj za Vas. Mi, kao i drugi korisnici, provjeru u posebnoj evidenciji također možemo zatražiti samo onda kada procjenjujemo Vašu kreditnu sposobnost i/ili upravljamo kreditnim rizikom prema Vama.*21

We process your data also when verifying whether there are submissions relating to you in the separate record. If there are no such submissions, the user who requested the verification is notified, and no OSR report is drawn up. If a submission is recorded in the separate record, the exchange and consolidation of all data on your financial liabilities stored in the OSR system at that time is carried out, and an OSR report for you is drawn up. We, as well as other users, may request a check in the separate record only when assessing your creditworthiness and/or managing credit risk toward you.*21

Kakav je utjecaj obrade podataka u OSR sustavu na Vas?

Sadržaj izvještaja sastavljenog na temelju razmjene podataka o Vašim novčanim obvezama u OSR sustavu može imati utjecaj na naše poslovne odluke koje se tiču Vas, kako one za koje je važna Vaša kreditna sposobnost, tako i one koje donosimo u vezi s upravljanjem kreditnim rizikom prema Vama.

How would you be affected by OSR system data processing?

The content of the report drawn up on the basis of the exchange of data on your financial liabilities in the OSR system may have an effect on our business decisions regarding you, namely both those for which your creditworthiness is important, and those we make in relation to the management of credit risk towards you.

Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke?

U OSR sustavu čuvaju se i razmjenjuju podaci o Vašim novčanim obvezama koji su stari najviše 4 (četiri) godine. Nakon što je Vaša novčana obveza u potpunosti podmirena ili na drugi način zatvorena Vaši podaci se čuvaju joj najviše 4 (četiri) godine od dana kada je novčana obveza u potpunosti podmirena ili na drugi način zatvorena.

How long do we retain your personal data?

Data on your financial liabilities that are no more than 4 (four) years old are retained and exchanged in the OSR system. After your financial liability has been fully settled or otherwise extinguished, your data will be kept for a maximum of 4 (four) years from the day when the financial liability was fully settled or otherwise extinguished.

Tko su primatelji Vaših osobnih podataka?

Who are the recipients of your personal data?

Primatelji podataka iz OSR sustava su samo korisnici OSR sustava, i to samo oni koji su postavili zahtjev za razmjenu podataka i na temelju toga dobili izvještaj s podacima o Vašim novčanim obvezama ili obavijest da se u OSR sustavu ne nalaze podaci o Vašim novčanim obvezama, kao i oni korisnici koji su u evidenciji o podacima koji se u OSR sustav dostavljaju najkasnije sljedeći radni dan zatražili provjeru postojanja podataka koji se dostavljaju najkasnije sljedeći radni dan u OSR sustav.*21 Posredno, primatelj je i HROK kao izvršitelj obrade u OSR sustavu.

Aktualni popis korisnika OSR sustava objavljen je na stranici www.hrok.hr/osr-korisnici.

The recipients of data from the OSR system are only the users of the OSR system, namely only those who have made a request for data exchange and who thus received a report containing data on your financial liabilities or a notification that the OSR system does not contain data on your financial liabilities, as well as those users who, in the record of data submitted to the OSR system at the latest the next working day, requested verification of the existence of data that are submitted to the OSR system at the latest the next working day.*21 Indirectly, as a processor in the OSR system, HROK is also one of the recipients.

The current list of OSR system users is published on the website www.hrok.hr/osr-korisnici.

Vaša prava

U slučaju obrade Vaših podataka u OSR sustavu, imate pravo od nas kao voditelja obrade zatražiti ostvarenje sljedeća prava:

1. **Pravo na pristup osobnim podacima**
   - Vezano uz podatke koji se obrađuju u OSR sustavu, možete zatražiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te kopiju osobnih podataka u slučaju da se podaci obrađuju.
2. **Pravo na ispravak**
   - U slučaju da smatrate da podaci koji se obrađuju u OSR sustavu nisu točni ili potpuni, možete zatražiti ispravak, odnosno dopunu podataka.
3. **Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)**
   Pravo na brisanje osobnih podataka možete ostvariti ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
   - osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni;
   - uložili ste prigovor na obradu, a Vaši legitimni razlozi za brisanje nadilaze naš legitimni interes za obradu (i legitimni interes drugih korisnika);*7
   - osobni podaci nisu zakonito obrađeni ili se osobni podaci moraju brisati radi poštovanja pravne obveze.

   Pravo na brisanje u skladu s Uredbom ne primjenjuje se, iako je ispunjen jedan od gore navedenih uvjeta, ako je obrada nužna radi ostvarivanja prava na slobodu izražavanja i informiranja; radi poštovanja pravne obveze

Your rights

In case your data are being processed in the OSR system, you are entitled to request the exercise of the following rights in relation to us, as controllers:

1. **Right of access to personal data**
   - Regarding the data processed in the OSR system, you can request a confirmation as to whether your personal data are being processed, as well as a copy of your personal data in case they are indeed being processed.
2. **Right to rectification**
   - If you believe that the data processed in the OSR system are incorrect or incomplete, you can request they be rectified or completed.
3. **Right to erasure (“right to be forgotten”)**
   You may exercise the right to erasure of personal data if one of the following conditions is met:
   - the personal data are no longer necessary for the purpose for which they were collected or otherwise processed;
   - you have objected to the processing, and your legitimate reasons for erasure override our legitimate interest in the processing (and the legitimate interest of other users);*7
   - the personal data have been unlawfully processed or they have to be erased for the purpose of compliance with a legal obligation.

   The right to erasure under the Regulation shall not be applied, even if one of the above conditions is met, namely if the processing is necessary for the purpose of exercising the right to freedom of

kojom se zahtijeva obrada u pravu Unije ili pravu države članice kojem podliježe korisnik ili za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti korisnika; u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe u skladu s propisima; radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

4. Pravo na ograničenje obrade

- Pravo na ograničenje obrade možete ostvariti ako je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:
  - osporavate točnost osobnih podataka, na razdoblje kojim se korisniku omogućuje provjera točnosti osobnih podataka;
  - obrada nije zakonita i protivite se brisanju osobnih podataka te umjesto toga tražite ograničenje njihove uporabe;
  - korisnik više ne treba osobne podatke za potrebe obrade, ali ih tražite radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva;
  - uložili ste prigovor na obradu na temelju članka 21. stavka 1. Uredbe očekujući potvrdu nadilaze li legitimni razlozi korisnika Vaše razloge.*7

5. Pravo na prigovor*7

U onom dijelu u kojem se Vaši osobni podatci obrađuju i razmjenjuju u OSR sustavu na temelju legitimnog interesa, možete na temelju članka 21. stavka 1. Uredbe u svakom trenutku uložiti prigovor na takvu obradu Vaših osobnih podataka na temelju svoje posebne situacije koja bi nadilazila naš legitimni interes za obradu Vaših podataka u OSR sustavu i legitimni interes drugih korisnika za obradu tih podataka.

Napominjemo da Vaš prigovor na obradu i razmjenu Vaših podataka u OSR sustavu na temeljem legitimnog interesa nema utjecaj na obradu i razmjenu Vaših podataka u OSR sustavu u onom dijelu u kojem se ta obrada i razmjena temelji na poštovanju pravne obveze koju kreditne institucije imaju prema čl.338.*20 Zakona o kreditnim institucijama s obzirom na to da se radi o obradi i razmjeni podataka radi poštovanja pravne obveze u skladu s čl. 6. st. 1. toč. c) Uredbe.

expression and information, for the purpose of complying with a legal obligation requiring the processing under Union law or the law of the Member State to which the user is subject, or for the purpose of performing a task carried out in the public interest, or in the exercise of official authority vested in the user, for archiving purposes in the public interest, for scientific or historical research purposes, or for statistical purposes in accordance with the regulations, as well as for the purpose of establishing, exercising or defending legal claims.

4. Right to restriction of processing

- You can exercise the right to restrict the processing of personal data if any of the following applies:
  - you contest the accuracy of the personal data, for a period enabling the user to verify the accuracy of the personal data;
  - the processing is unlawful and you oppose the erasure of the personal data and request the restriction of their use instead;
  - the user no longer needs the personal data for the purposes of the processing, but you require them for the establishment, exercise or defence of legal claims.
  - you have objected to the processing pursuant to Article 21(1) of the Regulation awaiting confirmation whether the legitimate interests of users override your legitimate interests. *7

5. Right to object*7

Whenever your personal data are processed and exchanged in the OSR system on grounds of a legitimate interest, you may, pursuant to Article 21(1) of the Regulation, object to such processing of your personal data at any time, namely on the basis of your particular situation overriding our legitimate interest in the processing of your data in the OSR system, as well as the legitimate interest of other users in the processing of such data.

Please note that your objection to the processing and exchange of your data in the OSR system on grounds of a legitimate interest does not affect the processing and exchange of your data in the OSR system insofar as such processing and exchange are based on the compliance with the legal obligation of credit institutions under Article 338*20 of the Credit Institutions Act, as such processing and exchange of data are aimed at complying with

Dodatno, svaka osoba čiji osobni podatci se obrađuju u OSR sustavu, ima pravo podnijeti prigovor na obradu svojih osobnih podataka nadzornom tijelu, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

Važno: Molimo da prilikom podnošenja zahtjeva za ostvarenjem Vaših prava na zahtjevu navedete Vaš OIB, ime i prezime, odnosno naziv poslovne djelatnosti i matični broj poslovnog subjekta.*7

Gore navedena prava možete ostvariti na način kako je navedeno u poglavlju *Vaša prava u odnosu na vaše osobne podatke.*

Dodatno, zahtjev za ostvarivanje prava pristupa osobnim podacima možete podnijeti pisanim putem na adresu HROK d.o.o., Ulica Filipa Vukasovića 1, 10000 Zagreb, pod uvjetom da taj zahtjev sadrži Vaš ovjereni potpis kod javnog bilježnika u Republici Hrvatskoj ili u diplomatsko-konzularnom predstavništvu Republike Hrvatske.*7

Ako imate pitanja ili primjedbe u vezi s obradom Vaših osobnih podataka u OSR sustavu, možete se obratiti na način kako je navedeno u poglavlju *Voditelj obrade osobnih podataka.*

the legal obligation referred to in Article 6(1)(c) of the Regulation.

In addition, any person whose personal data are processed in the OSR system has the right to object to the processing of their personal data to the supervisory body, namely the Croatian Personal Data Protection Agency.

Important: When submitting a request for the exercise of your rights, please state your OIB (Personal Identification Number), name and surname, or the name of the business activity and the business entity's court registration number.*7

The above rights can be exercised as described in the chapter *Your rights regarding your personal data*.

Additionally, you can submit a request for the exercise of the right of access to personal data in writing, to the address HROK d.o.o., Ulica Filipa Vukasovića 1, 10000 Zagreb, provided that the request contains your signature authenticated by a notary public from the Republic of Croatia or by the diplomatic and consular post of the Republic of Croatia.*7

If you have any questions or remarks regarding the processing of your personal data in the OSR system, you can contact us as described in the chapter *The Controller*.

Isključivo je mjerodavna verzija na hrvatskom jeziku.

In case of divergence the Croatian original shall prevail.

ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., 25. svibnja 2018.

ERSTE&STEIERMÄRKISCHE BANK d.d., 25 May 2018

*1 14. kolovoza 2018. dopunjeno pojašnjenje članica Erste Grupe i poslovnih partnera u odnosu na privole te obrada podataka punomoćnika i zakonskog zastupnika klijenta.

*1 14 August 2018, supplemented with the explanation of the Erste Group members and their business partners regarding the consents, and the data processing of the client's assignee and legal representative.

*2 Sukladno Zakonu o usporedivosti naknada, prebacivanju računa za plaćanje i pristupu osnovnom računu te Odluci o najreprezentativnijim uslugama povezanima s računom za plaćanje Hrvatske narodne banke

*2 Pursuant to the Act on the Comparability of Fees related to Payment Accounts, Payment Account Switching and Access to Basic Accounts and the Decision on the most represented services related to the payment account of the Croatian National

„usluge elektroničkog bankarstva“ od 1. studenog 2018. nazivaju se „usluge on-line bankarstva“.

Bank, from 1 November 2018, the “electronic banking services” are called “online banking services”.

*3 Dana 23. kolovoza 2019. dopunjeno Informacijama o obradi osobnih podataka u DOR sustavu.

*3 Supplemented on August 23, 2019 by the Information on DOR system data processing.

*4 Dana 27. svibnja 2020. dopunjeno Informacijama o obradi osobnih podataka u Osnovnom sustavu registra između kreditnih institucija te je ažuriran dio koji se odnosi na regulatornu obvezu banke da izračunava ocjenu klijenta koja odražava rizičnost klijenta.

*4 Complemented with the Information on the processing of personal data in the Basic Register System between credit institutions on May 27, 2020, with the part related to the bank's regulatory obligation to calculate the client's rating reflecting the client's risk being updated.

*5 Dana 04. kolovoza 2020. dopunjeno na način da je ažurirana adresa sjedišta HROK-a.

*5 Amended by updating the registered office address of HROK on August 4, 2020.

*6 Dana 28. rujna 2020. dopunjeno informacijama o obradi biometrijskih podataka i provođenju postupka videoelektroničke identifikacije na temelju privola u okviru usluga on-line bankarstva.

*6 On 28 September 2020 supplemented with information on biometric data processing and the digital video identification process based on consent within the scope of online banking services.

*7 Dana 16. lipnja 2021. Informacije o obradi osobnih podataka u Osnovnom sustavu registra između kreditnih institucija (*4) ažurirane su s Informacijama o obradi osobnih podataka u Osnovnom sustavu registra između kreditnih i financijskih institucija u dijelu razmjene podataka između kreditnih institucija i financijskih institucija (kartičnih društava) na temelju legitimnog interesa.

*7 On June 16, 2021 Information on the processing of personal data in the Basic Registry System between credit institutions (*4) has been updated with the Information on the processing of personal data in the Basic Registry System between credit and financial institutions, namely in relation to data exchange between credit and financial institutions (card companies) on grounds of a legitimate interest.

*8 Dana 04. kolovoza 2021. Informacije o obradi podataka ažurirane su na način da je iz istih uklonjeno poglavlje „Informacije o obradi osobnih podataka u DOR sustavu *3“ obzirom je navedenog dana nastupio prestanak razmjene podataka u DOR sustavu.

*8 On August 4, 2021 Information on data processing was updated by removing the chapter “Information on the processing of personal data in the DOR system *3”, as the exchange of data in the DOR system ceased on that day.

*9 Dana 08. studenog 2021. Informacije o obradi podataka dopunjene su obradom obveznih kontakt podataka na temelju legitimnog interesa te je dodatno pojašnjen poslovno uvjetovani podatak.

*9 On November 8, 2021 Information on data processing was supplemented by processing mandatory contact details based on legitimate interest, and data for business purposes was further clarified.

*10 Dana 01. prosinca 2021. Informacije o obradi podataka dopunjene su novim kanalom za podnošenje prigovora.

*10 On December 1, 2021, Information on data processing was supplemented by a new channel for filing complaints.

*11 Dana 20. travnja 2022. Informacije o obradi podataka ažurirane su u dijelu prigovora na legitimni interes te dopunjene u dijelu obrade podataka na temelju privole u okviru personaliziranog marketinga proizvoda i usluga članica Erste Grupe i poslovnih partnera.

*11 On April 20, 2022, Information on data processing was updated in the part of submitting complaints to the legitimate interest and supplemented in the part of data processing based on consent within the personalized marketing for products and services of Erste Group members and business partners.

*12 Dana 30. lipnja 2023. Informacije o obradi podataka ažurirane su u dijelu legitimnog interesa za stavljanje na raspolaganje mogućnosti ugovaranja gotovinskog kredita/zajma na način da se odnosi na klijente koji imaju postojeću kreditnu izloženost.

*12 On June 30, 2023. Information on data processing was updated in the part of legitimate interest in a manner of making available the possibility of contracting a cash/credit loan in a manner that it refers to customers who have an existing credit exposure.

*13 Dana 05. veljače.2024. Informacije o obradi podataka ažurirane su u dijelu biometrijske obrade podataka, uključujući videoelektroničku identifikaciju, u okviru usluga on-line bankarstva George i aplikacije KEKS Pay

* 13 On February 5, 2024. Information on data processing was updated in the part regarding biometric data processing, including video-electronical identification within online banking services George and KEKS Pay application.

*14 Dana 01. ožujka 2024. Informacije o obradi podataka ažurirane su u dijelu obrade osobnih podataka klijenata u svrhu osiguravanja sigurnosti i kontinuiteta IT sustava banke te razvoja i korištenja novih tehnologija temeljem legitimnog interesa.

*14 On March 1, 2024. Information on data processing was updated in the part regarding processing of clients' personal data in order to ensure security and continuity of the bank's IT system as well as development and use of new technologies based on the legitimate interest.

*15 Dana 01.07.2024. Informacije o obradi podataka ažurirane su u dijelu:

- obrade osobnih podataka u svrhu prevencije i detekcije internih prijevara, a sa ciljem zaštite klijenata i banke od financijskih gubitaka i kaznenih djela na štetu klijenata banke i/ili banke te su u tom smislu ažurirane i u odnosu na primatelje podataka
- obrade osobnih podataka klijenata temeljem legitimnog interesa u svrhu kvalitetnijeg strateškog odlučivanja koje utječe na razvoj proizvoda i usluga banke,
- obrade osobnih podataka temeljem legitimnog interesa radi razvoja sustava strojnog učenja u smislu poboljšanja postojećeg sustava za utvrđivanje i analizu sumnjivih transakcija/ponašanja klijenata, a sve u cilju unaprjeđenja procesa upravljanja rizicima pranja novca i financiranja terorizma.

*15 On July 1, 2024. Information on data processing was updated in the part regarding

- personal data processing for the purpose of prevention and detection of internal fraud, and with the aim of protecting clients and the bank from financial losses and criminal acts to the detriment of the bank's clients and/or the bank and in such manner they have been updated in relation to data recipients,
- the processing of clients' personal data based on legitimate interest for the purpose of better strategic decision-making that impacts the development of the bank's products and services,
- processing of personal data based on legitimate interest for the purpose of developing a machine learning system in terms of improving the existing system for identifying and analyzing suspicious transactions/customer behavior, all with the aim of improving the process of managing the risks of money laundering and terrorist financing.

*16 Dana 01.10.2024. Informacije o obradi podataka ažurirane su na način:

- da je ažuriran popis obveznih podataka određenih propisima bez kojih banka nije u mogućnosti uspostaviti i/ili održavati poslovni odnos
- da se, vezano uz sadržaj privole koja se daje banci za ukazivanje na mogućnost ugovaranja proizvoda i usluga članica Erste Grupe i poslovnih partnera čije proizvode ili usluge je moguće ugovoriti putem banke te mogućnosti njihova korištenja (personalizirani marketing), više ne navodi mogućnost davanja navedene privole za informiranje o mogućnostima korištenja kreditnih kartica, a s obzirom da kod članica Erste Grupe i poslovnih partnera više nije moguće ugovoriti korištenje kreditnih kartica
- da su navedene svrhe za koje će banka obrađivati podatke sadržane u privolama koje su u odnosu na izdavanje i korištenje kreditnih kartica do 1.10.2024. dane Erste Card Club-u d.o.o.
- da je pojašnjeno u kojim okolnostima banka koristi automatizirano pojedinačno donošenje odluka
- da se više ne navodi da su pružatelji usluga za banku unutar područja Europske unije ili da je riječ o područjima

*16 On October 1, 2024. Information on data processing was updated as follows:

- the list of mandatory data defined in the regulations, without which the bank is unable to establish and/or maintain a business relationship, has been updated
- related to the content of the consent given to the bank for indicating the possibility of contracting products and services of Erste Group members and business partners whose products or services can be contracted through the bank and the possibility of their use (personalized marketing), the possibility of giving said consent for informing about the possibility of using credit cards is no longer listed, given that it is no longer possible to contract the use of credit cards with Erste Group members and business partners
- the purposes are listed for which the bank will process the data contained in the consents which, in relation to the issuance and use of credit cards, were until October 1, 2024. given to Erste Card Club d.o.o.
- it is clarified in which circumstances the bank uses automated individual decision-making
- it is no longer stated that the service providers for the bank are within the territory of the European Union or

koja su obuhvaćena odlukom o primjerenosti Europske komisije, a iz razloga što banka poslovno surađuje s pružateljem usluga koji nema sjedište unutar navedenih područja, a kako bi mogla ispuniti svoja prava i obveze iz ugovora s klijentima

- da je ažuriran popis podataka koje je banka obvezna prikupiti i obrađivati za punomoćnike, zakonske zastupnike i stvarne vlasnike pravnih osoba te je dodatno pojašnjeno da se pod „realizirati poslovni odnos“ podrazumijeva „uspostaviti i/ili održavati poslovni odnos“

within the areas covered by the European Commission's adequacy decision, and for the reason that the bank has a business relationship with a service provider that is not based in the specified areas, and in order to be able to fulfill its rights and obligations from contracts with clients

- the list of data that the bank is obliged to collect and process for assignees, legal representatives and real owners of legal persons has been updated, and it has been further clarified that "realize a business relationship" means "establish and/or maintain a business relationship"

*17 Dana 03.02.2025. Informacije o obradi podataka ažurirane su na način:
- da je ažuriran popis novčanih obveza koje se navode kao primjer o informacijama koje se razmjenjuju u OSR sustavu sa ugovorom o leasingu
- da je pod podaci o postojećim, podmirenim ili na drugi način zatvorenim obvezama (novčane obveze) u dijelu vrste periodičnosti otplate sa obrocima.

*17 On 03.02.2025, the information on data processing was updated as follows:

- The list of financial obligations cited as examples of informationexchanged in the OSR system with the leasing agreement has been updated.
- The data on existing, settled, or otherwise closed obligations (financial obligations) have been updated in the section on the type of repayment periodicity with installments.

*18 Dana 23.04.2025. Informacije o obradi podataka ažurirane su u dijelu obrade temeljem legitimnog interesa osobnih podataka klijenata - privatnih osnovnih korisnika Diners Club Exclusive, Diners Club Gold, Diners Club Croatia Airlines kartica radi slanja rođendanskog dara klijentima koji ispunjavaju određene kriterije.

*18 On 23.04.2025, Information on data processing was updated in the part regarding the processing based on legitimate interest of personal data of clients - private primary users of Diners Club Exclusive, Diners Club Gold, Diners Club Croatia Airlines cards, for the purpose of sending a birthday gift to clients who meet certain criteria.

*19 Dana 02.02.2026. Informacije o obradi podataka dodatno su pojašnjene vezano uz obradu kontakt podataka radi ispunjenja regulatornih obveza.

*19 On 02.02.2026, Information on data processing was further clarified regarding the processing of contact details for the fulfillment of regulatory obligations.

*20 Dana 21.04.2026. Informacije o obradi podataka ažurirane su na način da je ažuriran broj članka Zakona o kreditnim institucijama (prije članak 321., a sada članak 338.).

*20 On 21.04.2026., Information on data processing was updated in such a way that the article number of the Credit Institutions Act was updated (previously Article 321, now Article 338).

*21 Dana 12.06.2026. Informacije o obradi osobnih podataka u Osnovnom sustavu registra između kreditnih i financijskih institucija dopunjene su informacijama vezano uz dostavu ažuriranih osobnih podataka u OSR sustav najkasnije sljedeći radni dan, provjeru postojanja takvih dostava te primatelje osobnih podataka.

*21 On 12.6.2026, Information on the processing of personal data in the Basic Registry System between credit and financial institutions was supplemented with information regarding the submission of updated personal data to the OSR system at the latest the next working day, the verification of the existence of such submissions, and the recipients of personal data.

*22 Dana 13.10.2026. Informacije o obradi osobnih podataka ažurirane su u smislu dodatnog pojašnjenja vezano uz obradu osobnih podataka radi sigurnosti klijenata prilikom automatiziranog pojedinačnog donošenja odluka

*22 On 13.10.2026, the Information on the processing of personal data was updated to provide additional clarification regarding the processing of personal data for the purpose of

ensuring client security in connection with automated individual decision-making

*23 Dana 20.11. 2026. Informacije o obradi podataka ažurirane su na način:

- da se više ne navodi da banka na temelju legitimnog interesa klijentima koji imaju postojeću kreditnu izloženost stavlja na raspolaganje mogućnost ugovaranja gotovinskog kredita/zajma u iznosu procijenjenom na temelju bihevioralne ocjene koju je banka dužna izračunavati radi ispunjenja regulatorne obveze, s obzirom na to da se predmetna obrada, zbog izmjena regulatornog okvira, od 20.11.2026. provodi temeljem Ugovora o izračunu kreditnog limita. Slijedom navedene izmjene, fusnota *12 više nije primjenjiva jer se odnosila na prethodno uređenje mogućnosti ugovaranja gotovinskog kredita/zajma na temelju postojeće kreditne izloženosti klijenta, dok se predmetna obrada sada uređuje kroz Ugovor o izračunu kreditnog limita. Fusnota *12 zadržana je radi cjelovitog prikaza povijesti izmjena dokumenta. Također se više ne navodi da će na mogućnost ugovaranja predmetnog kredita/ zajma banka ukazati u poslovnicima i/ili uslugama on-line bankarstva te da klijent predmetni kredit/zajam može koristiti odmah tom prilikom, s obzirom da se predmetna obrada više ne obavlja na temelju legitimnog interesa banke.
- da je dopunjeno u kojim okolnostima banka koristi automatizirano pojedinačno donošenje odluka

*23 On 20.11.2026 Information on data processing was updated as follows:

- it is no longer stated that, based on the legitimate interest, the bank shall make it possible for the clients who have existing credit exposure to contract cash credits/loans in the estimated amount based on the behavioral rating which the bank is required to calculate as part of its regulatory obligation, given that, due to changes in the regulatory framework, the processing in question is carried out on the basis of the Credit Limit Calculation Agreement as of 20.11.2026. Following this amendment, footnote *12 is no longer applicable, as it referred to the previous arrangement concerning the possibility of contracting a cash credits/loans agreement on the basis of the client's existing credit exposure, whereas the processing in question is now carried out on the basis of the Credit Limit Calculation Agreement. Footnote *12 has been retained for the purpose of providing a complete record of the document's amendment history. It is also no longer stated that the bank will indicate the possibility of contracting such cash credits/loans in branch offices and/or via online banking and that the client will be able to use the cash credits/loans in question immediately on that occasion, given that the processing in question is no longer carried out on the basis of the bank's legitimate interest.
- it has been supplemented to specify the circumstances under which the bank uses automated individual decision-making