

**PRAVILA POSTUPANJA RAIFFEISEN CONSULTING d.o.o.  
S OSOBNIM PODACIMA**

**I. UVOD**

Ovim dokumentom utvrđuju se pravila postupanja, te prava i obveze Raiffeisen consulting d.o.o., povezana sa zaštitom osobnih podataka koje Raiffeisen consulting d.o.o. obrađuje u svrhu pružanja usluga klijentima, kao i obavljanju drugih poslova u okviru svoje djelatnosti, te prava i obveze pojedinaca čiji se osobni podaci obrađuju, a sve u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka.

**II. DEFINICIJE**

Pojedini pojmovi upotrijebljeni u ovom dokumentu imaju sljedeće značenje:

"**RC**" je Raiffeisen consulting d.o.o., Zagreb, Magazinska cesta 69,

Tel: +385 1 6174 356; Fax: +385 1 4604 894;

INFO e-mail: [rc@rba.hr](mailto:rc@rba.hr); INFO web: <http://izlog.limun.hr/>

RC je upisan u sudski registar kod Trgovačkog suda u Zagrebu

pod matičnim brojem upisa MBS: 080323768, OIB: 93630555187

Službenik za zaštitu osobnih podataka: [zastita-osobnih-podataka@rba.hr](mailto:zastita-osobnih-podataka@rba.hr)

"**Voditelj obrade**" je RC u odnosu na osobne podatke koje obrađuje.

"**Izvršitelj obrade**" je pravna osoba koja obrađuje osobne podatke u ime RC, temeljem sklopljenog ugovora.

"**Osobni podaci**" su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi, izravno ili neizravno, osobito uz pomoć podataka kao što su ime, osobni identifikacijski broj (OIB), drugi identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za njegov fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet.

"**Obrada**" je svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima, automatiziranim ili neautomatiziranim sredstvima, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem, ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

"**GDPR**" (engl. General Data Protection Regulation) je Opća uredba o zaštiti osobnih podataka, punog naziva Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i vijeća od 27. travnja 2016. godine o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ.

"**Ispitanik**" je fizička osoba čije osobne podatke RC obrađuje temeljem jedne ili više pravnih osnova propisanih GDPR-om. Ispitanik može biti osoba s kojom je sklopljen ugovor o pružanju pojedine usluge ili je zatražila uslugu, njen/njegov zakonski zastupnik, skrbnik ili punomoćnik, kao i osoba koja je dala privolu za obradu podataka (dalje: Klijent), ali može biti i osoba koja nije klijent, kao npr. osoba koja omogućiti pristup nekretnini koja je predmetom usluge RC.

"Privola" je svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želje Ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose.

"Anonimizacija" je vrsta obrade osobnih podataka koja uključuje odgovarajuće postupke kojima se onemogućuje identifikacija odnosno povezivanje podataka i/ili zapisa u bazama podataka sa identitetom Klijenta odnosno drugog ispitanika čiji se osobni podaci obrađuju. Anonimizacija se može provesti primjerice brisanjem podataka ili trajnom izmjenom podataka.

### III. OBRADA OSOBNIH PODATAKA

#### Kategorije osobnih podataka

RC prikuplja i obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka Klijenata:

1. Temeljni osobni podaci: ime i prezime, adresa prebivališta, OIB, datum rođenja, državljanstvo, naziv, broj, datum izdavanja i državu izdavatelja identifikacijske isprave. Temeljne osobne podatke dužni smo prikupiti kako bi mogli sklopiti ugovor ili izvršiti uslugu temeljem zaprimljene narudžbe. To nam nalažu propisi kao što su: Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, Zakon o obveznim odnosima, Zakon o računovodstvu, Zakon o porezu na dodanu vrijednost.
2. Kontakt podaci: broj i vrsta telefona (fiksni, mobilni, poslovni), e-mail adresa, korespondentna adresa. Kontakt podaci su nam potrebni radi lakše komunikacije s Klijentom vezano za izvršavanje ugovora ili narudžbe za usluge RC.
3. Osobni podaci koji se prikupljaju od Ispitanika koji nisu Klijenti su: ime i prezime te kontakt podaci (broj i vrsta telefona (fiksni, mobilni, poslovni), e-mail adresa). Navedeni podaci su nam potrebni radi dogovora oko uviđaja na terenu na nekretninama koje su predmetom naših usluga (procjena, posredovanje, supervizija nadzora i dr.).

Popis osobnih podataka koje RC obrađuje nalazi se u Prilogu 1 ovih Pravila.

#### Svrhe i pravne osnove obrade

RC prikuplja i obrađuje osobne podatke Klijenta za sljedeće svrhe i temeljem jedne ili više pravnih osnova:

- A) Poštivanje pravnih obveza RC;
- B) Sklapanje ugovora i/ili izvršenja ugovora ili narudžbe u kojem je Klijent stranka odnosno njezin punomoćnik, zakonski zastupnik ili skrbnik.

Svrha obrade zajedno s pravnim osnovama detaljnije su opisane u nastavku ovog dokumenta.

Osobni podaci Ispitanika obrađuju se isključivo u svrhu izvršenja usluge Klijentima sukladno narudžbi ili Ugovoru, te poštivanje i izvršavanje zakonskih obaveza RC-a vezano za izvršavanje tih usluga.

RC ne prikuplja osobne podatke na temelju privole Ispitanika, niti se u ime RC-a Ispitaniku nudi potpisivanje privole. RC ne koristi osobne podatke Klijenata u svrhu izravnog marketinga ili profiliranja Ispitanika radi kreiranja automatiziranih ili personaliziranih ponuda.

Osobni podaci Klijenta obrađuju se za sljedeće svrhe i temeljem jedne ili više sljedećih pravnih osnova:

**A) Sklapanje ugovora i/ili izvršavanja ugovora u kojem je Klijent stranka odnosno njezin punomoćnik, zakonski zastupnik ili skrbnik, te izvršavanje usluge temeljem narudžbe Klijenata**

Za pružanje usluge posredovanja u prometu nekretnina potrebno je sklopiti ugovor. Kako bi to bilo moguće, Klijent je u obvezi pružiti RC-u svoje osobne podatke, a u nekim slučajevima i osobne podatke drugih osoba (npr. punomoćnika, zakonskih zastupnika, povezanih osoba i sl.). Oblik i sadržaja Ugovora o posredovanju u prometu nekretnina određen je Zakonom o posredovanju u prometu nekretnina (NN 107/07, 144/12, 14/14).

Sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma (NN 108/17) RC je dužan utvrditi identitet Klijenta ili zakonskog zastupnika, ovlaštene osobe ili opunomoćenika Klijenta te utvrditi identitet stvarnog vlasnika Klijenta (kada je Klijent pravna osoba) te takve podatke dokumentirati. U tu svrhu Klijent je dužan predložiti i dokumente (isprave) kojima se identitet dokazuje, a RC je u obvezi zadržati, pohraniti i čuvati preslike identifikacijskih isprava na papiru ili digitalnom obliku. S tim u svezi RC prikuplja i pohranjuje podatke o politički izloženoj osobi.

RC je temeljem navedenih zakona dužan voditi evidencije Klijentu i poslovnom odnosu koji se odnosi na posredovanje u prometu nekretnina.

Ukoliko Klijent ne pruži sve podatke koji se obrađuju za ovu svrhu ili odgovarajuće isprave, RC neće biti u mogućnosti sklopiti ugovor te neće moći pružati zatraženu uslugu.

Prilikom izvršavanja usluge izrade procjena vrijednosti nekretnina Klijent je dužan RC-u uz narudžbenicu za uslugu dostaviti i svoje osobne podatke koji su nužni za izradu Procjembenog elaborata sukladno Zakonu o procjeni vrijednosti nekretnina (NN 78/15) te temeljne osobne podatke Klijenta koji su za ispostavu računa za izvršenu uslugu sukladno zakonu o Računovodstvu (NN 78/15, 134/15, 120/16), Zakonu o fiskalizaciji u prometu gotovinom (NN133/12, 115/16) i Zakonu o porezu na dodanu vrijednost (NN 73/13, 99/13, 148/13, 153/13, 143/14, 115/16).

**B) Poštivanje pravnih obveza RC**

RC u okviru obavljanja registrirane djelatnosti obrađuje osobne podatke radi izvršavanja pravnih obveza na temelju propisa Republike Hrvatske, podzakonskih akata i na temelju propisa Europske Unije.

Na temelju Zakona o posredovanju u prometu nekretnina RC je dužan voditi evidenciju o posredovanju u prometu nekretnina koju je dužan na zahtjev tijela državne uprave (ministarstvu nadležnom za financije i ministarstvu nadležnom za graditeljstvo) dati na uvid.

RC je obvezan Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN 108/17) voditi evidenciju podataka o strankama i poslovnim odnosima te istu, na zahtjev, predložiti nadzornom tijelu (Financijskom inspektoratu).

**C) Ostvarenje legitimnih interesa RC**

RC ima legitimni interes prikupljanja podataka Ispitanika trećih osoba koji nisu Klijenti (kao što je navedeno u točki III. 3.), ali koji su neophodni za izvršenje usluge definirane ugovorom ili narudžbom Klijenta.

RC također ima legitimni interes ispuniti zahtjeve fizičke zaštite i sigurnosti, što se ostvaruje evidentiranjem osobnih podataka osoba koje posjećuju poslovne prostorije RC-a.

#### Izvori podataka

U pravilu se osobni podaci prikupljaju izravno od Klijenta (radi sklapanja ugovora o posredovanju u prometu nekretnina ili zaprimanja narudžbe za izradu procjene vrijednosti nekretnina). Međutim, RC može osobne podatke pribaviti i od drugih fizičkih ili pravnih osoba. Na primjer, osobne podatke punomoćnika RC-u daje opunomoćitelj putem pisane punomoći ili zakonskog zastupnika. Također, osobne podatke RC može primiti od voditelja obrade (druge Članice Raiffeisen Grupe) pri čemu je RC Izvršitelj obrade.

Kada zaprimi osobne podatke Klijenta od drugih osoba, RC će na obradu tako dobivenih osobnih podataka primijeniti jednaka pravila kao i na obradu podataka zaprimljenih od Klijenta.

#### Prijenos podataka trećim osobama

RC neće otkrivati osobne podatke Klijenta trećim osobama, osim kada ga na to obvezuju zakonski propisi li i posebnim slučajevima opisanim ovim Pravilima.

RC može osobne podatke otkrivati Izvršiteljima obrade s kojima je sklopio ili će sklopiti ugovore koji obuhvaćaju obradu osobnih podataka. To mogu biti ugovori o poslovnoj suradnji kojima RC dio svojih aktivnosti povjerava trećim osobama, npr. ugovor o pružanju informatičkih usluga, ugovor o izradi elaborata procjena za potrebe RC, ugovori o međuagencijskoj suradnji i sl. RC će takve ugovore sklapati samo s Izvršiteljima obrade koji u dovoljnoj mjeri jamče provedbu odgovarajućih mjera na način da je obrada sukladna GDPR-u i da u punoj mjeri osigurava zaštitu prava Klijenta i ostalih ispitanika.

RC će osobne podatke dostavljati i nadležnim tijelima u skladu sa zakonskim propisima (npr. Financijskom inspektoratu, Poreznoj upravi i sl.).

U svakom slučaju kada prosljeđuje podatke, RC će zahtijevati od primatelja da postupaju u skladu s primjenjivim zakonskim obvezama zaštite osobnih podataka.

#### Baze podataka

Osobne podatke Klijenta RC vodi u centralnoj elektroničkoj bazi podataka pod nazivom "Matični podaci" programskog KRIS sustava (dalje: KRIS) u kojoj se osobni podaci obrađuju (bilježe, pohranjuju, pronalaze, mijenjaju, brišu, prilagođavaju, prosljeđuju itd.). Osobni podaci pohranjeni u KRIS-u prenose se u druge programske sustave kojima se RC koristi za evidentiranje poslovnih promjena i/ili ugovaranje i/ili obavljanje i/ili izvještavanje o zatraženim i/ili pruženim uslugama. Svaki zahvat (promjena, brisanje i sl.) na osobnim podacima u KRIS rezultira odgovarajućom promjenom tog osobnog podatka u odgovarajućem programskom sustavu, te su osobni podaci pohranjeni u KRIS i u navedenim programskim sustavima usklađeni.

Isprave o naprijed navedenim poslovnim odnosima (npr. ugovori, narudžbenice itd.), te isprave o registracijskim podacima potrebnim za uspostavu i vođenje poslovnog odnosa (npr. kopije identifikacijskih isprava, punomoći, odluke nadležnih tijela i sl.) na papiru pohranjene su u arhivi RC-a.

#### Razdoblje pohrane podataka

Podaci Klijenata iz točaka III. A) i B) pohranjuju se na rok od 11 godina. Taj rok počinje teći od završetka godine u kojoj je pružena usluga, odnosno u kojoj je prestao ugovorni odnos.

U slučaju da je posebnim zakonom za određene podatke ili isprave propisan dulji rok, primjenjuje se taj rok.

Podatke iz točke C) RC ne pohranjuje.

Nakon isteka zakonskih rokova osobni podaci u programskim sustavima KRIS i bazama podataka RC-a se anonimiziraju.

Pohranjene isprave o poslovnim odnosima odnosno dokazi kojima se utvrđuje identitet Klijenta u fizičkom obliku se izlučuju iz arhive i uništavaju, odnosno ukoliko to priroda tih isprava ili propisi zahtijevaju, vraćaju Klijentu.

#### Prava Klijenta

- *Pristup osobnim podacima*

Klijent ima pravo zatražiti od RC-a informaciju obrađuju li se njegovi osobni podaci. Ako se njegovi osobni podaci obrađuju, RC će Klijentu na njegov zahtjev osigurati potvrdu tome u formi ispisa iz KRIS programskog sustava, koji će sadržavati sve osobne podatke Klijenta koji se nalaze u KRIS aplikaciji „Matični podaci“ (dalje: kopija podataka) te će ga, ukoliko zatraži dodatne informacije o svrsi obrade, kategorijama podataka, primateljima kojima su ili će biti podaci preneseni, predviđenom razdoblju pohrane, pravu na ispravak ili brisanje ili ograničavanje obrade ili pravu na prigovor, na podnošenje pritužbe nadzornom tijelu, o izvoru podataka ukoliko nisu prikupljeni od Klijenta, uputiti na ova Pravila.

Kopija podataka dostavlja se Klijentu besplatno, sukladno njegovom zahtjevu, u elektroničkom obliku (putem e-maila) ili na papiru u sjedištu RC.

- *Ispravak*

Klijent ima pravo zatražiti od RC ispravak svakog njegovog osobnog podatka u KRIS programskom sustavu za koji smatra da je netočan. RC će provesti zatraženi ispravak odmah nakon zaprimanja zahtjeva Klijenta, potkrijepljenog izvornikom odgovarajuće isprave kojom se takav zahtjev dokazuje, čiju presliku u papirnatom i/ili digitalnom obliku je ovlaštena zadržati.

- *Brisanje*

Klijent može zatražiti od RC brisanje njegovih osobnih podataka. RC će na zahtjev Klijenta provesti anonimizaciju njegovih podataka u KRIS programskom sustavu, ukoliko su protekli zakonski rokovi za njihovu pohranu, te ukoliko RC već ranije nije te podatke anonimizirao u redovnom postupku.

- *Ograničenje obrade*

Klijent ima pravo od RC zatražiti ograničenje obrade u sljedećim slučajevima:

- kada osporava točnost podataka, dok RC ne provjeri taj njegov prigovor,
- ako se dokaže da je obrada bila protupravna, ali Klijent umjesto brisanja traži ograničenje obrade,
- ako RC više nisu potrebni osobni podaci Klijenta za predviđene svrhe i nisu već anonimizirani, a potrebni su Klijentu radi ostvarenja njegovih zahtjeva;
- ako je klijent podnio prigovor na obradu podataka temeljem legitimnog interesa, dok RC ne potvrdi da legitimni razlozi RC nadilaze razloge Ispitanika.

- *Prenosivost podataka*

Klijent ima pravo dobiti od RC svoje osobne podatke, kako bi ih pohranio i/ili dalje koristio za svoje osobne potrebe. Klijent također ima pravo i na prijenos njegovih osobnih podataka drugom Voditelju obrade. U oba slučaja, RC će temeljem pisanog zahtjeva Klijenta, njegove osobne podatke u strukturiranom i strojno čitljivom formatu :

- dostaviti Klijentu za osobne potrebe ili radi prijena drugom Voditelju, ili
- prenijeti neposredno drugom Voditelju obrade, ukoliko Klijent to izričito zatraži,

a u oba slučaja, samo ukoliko je takav prijenos tehnički izvediv.

Predmet prijenosa mogu biti samo osobni podaci Klijenta koji se pohranjuju u KRIS programskom sustavu.

U opisanim slučajevima nakon prijenosa podataka Klijentu ili drugom Voditelju obrade, RC ne odgovara za obradu osobnih podataka koju provodi Klijent ili drugi Voditelj, kao ni za usklađenost drugog Voditelja obrade s GDPR.

RC može odbiti zahtjev Klijenta za prijenosom podataka ukoliko bi takav prijenos negativno utjecao na prava i obveze drugih Klijenta.

- *Prigovor*

Klijent može u svakom trenutku podnijeti prigovor na obradu njegovih podataka na temelju legitimnog interesa, ukoliko misli da su tom obradom ugrožena njegova prava ili slobode u tolikoj mjeri da, unatoč ograničenoj obradi i mjerama sigurnosti koje se primjenjuju na obradu osobnih podataka, nadilaze legitimne interese RC zbog kojih se podaci obrađuju.

- *Pritužba nadzornom tijelu*

Svaki Klijent koji smatra da RC obradom osobnih podataka krši odredbe GDPR, može podnijeti pritužbu Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

#### **IV. SIGURNOST**

RC poduzima, primjenjuje i održava sve potrebne organizacijske i tehničke mjere za zaštitu sigurnosti osobnih podataka Klijenta od slučajnog, neovlaštenog ili protupravnog pristupa, otkrivanja, izmjene, gubitka ili uništenja, kao i svih nezakonitih oblika obrade.

RC osigurava da osobnim podacima u KRIS programskom sustavu mogu pristupiti samo oni njeni zaposlenici kojima je pristup podacima nužan za obavljanje poslova radnog mjesta i to samo u opsegu koji je nužan.

RC redovito informira i educira zaposlenike o sigurnosnim postupcima, i njihovim ulogama, ograničenjima u pristupu podacima, kao i o mogućim posljedicama povrede sigurnosnih pravila i postupaka.

RC će redovito, jednom godišnje, u KRIS programskom sustavu i ostalim programskim sustavima provjeravati jesu li nastupili uvjeti za anonimizaciju osobnih podataka, te anonimizirati one podatke za koje je isteklo razdoblje pohrane.

#### **V. ZAVRŠNE ODREDBE**

Ova Pravila imaju i značenje informacija koje je RC kao voditelj obrade u obvezi pružiti Klijentu kada prikuplja osobne podatke od njega, kao i u slučaju da osobni podaci nisu dobiveni od Klijenta, te je objavom ovih Pravila u poslovnim prostorijama i na službenoj web stranici, RC ispunio obvezu informiranja Klijenta odnosno Ispitanika u smislu čl. 13. i 14. GDPR.

Ova Pravila stupaju na snagu 25. svibnja 2018. godine.

**PRILOG 1**

<b>OSOBNI PODACI KLIJENATA</b>		
<b><i>Osobni podatak</i></b>	<b><i>Svrha prikupljanja</i></b>	<b><i>Pravna osnova prikupljanja i obrade</i></b>
ime i prezime	identifikacija klijenta radi sklapanja ugovora, izvršenje usluge i ispostave računa za izvršenu uslugu	Zakon o računovodstvu, Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Zakon o fiskalizaciji u prometu gotovinom, Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
OIB / identifikacijski broj	identifikacija klijenta radi sklapanja ugovora, izvršenje usluge i ispostave računa za izvršenu uslugu	Zakon o računovodstvu, Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Zakon o fiskalizaciji u prometu gotovinom, Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Adresa prebivališta (mjesto, poštanski broj, ulica i kućni broj)	identifikacija klijenta radi sklapanja ugovora, izvršenje usluge i ispostave računa za izvršenu uslugu	Zakon o računovodstvu, Zakon o porezu na dodanu vrijednost, Zakon o fiskalizaciji u prometu gotovinom, Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Adresa za korespondenciju (mjesto, poštanski broj, ulica i kućni broj)	legitimni interes radi izvršenja usluge i komunikacije	Legitimni interes
Kontakt podaci (e-mail, telefon, mobilni telefon)	legitimni interes radi izvršenja usluge i komunikacije	Legitimni interes
Datum rođenja	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Matična država (država državljanstva)	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Državljanstvo druge države	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Vrsta osobne isprave	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma

OSOBNİ PODACI KLIJENATA		
Broj osobne isprave	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Institucija izdavanja osobne isprave	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Datum izdavanja osobne isprave	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
podaci o politički izloženoj osobi	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma
Izvor imovine i sredstava koja će biti predmet poslovnog odnosa ili transakcije	radi izvršavanja zakonskih obveza	Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma