

OBAVIJEST O OBRADI PODATAKA PUTEM KONTAKT CENTRA

Zadnji puta ažurirano: 1.5.2025. godine

1. Uvodni dio i podaci o voditelju obrade

Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je H-ABDUCO d.o.o., Radnička cesta 41, Zagreb, OIB:13667298928 (dalje u tekstu: H- ABDUCO, kupac neprihodonosnog kredita (vjerovnik)).

Iznimno nam je važno da su Vaši osobni podaci adekvatno zaštićeni i tome pridajemo veliku važnost. U obradi osobnih podataka svih naših ispitanika postupamo transparentno i podatke obrađujemo samo ako za to postoji jasna svrha te uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera za zaštitu osobnih podataka ispitanika.

Ova Obavijest o obradi Vaših osobnih podataka sadrži pravila vezano za zaštitu i upravljanje Vašim osobnim podacima i privatnosti kada Vas u ime društva H-ABDUCO kontaktiraju zaposlenici VERALTIS ASSET MANAGEMENT d.o.o., Radnička cesta 41, Zagreb (Grad Zagreb), OIB 32235033898, upisanog u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS) 081405488 (dalje u tekstu: "Veraltis" ili "Pružatelj usluge servisiranja") koje u ime i za račun kupca neprihodonosnih kredita (društva H-ABDUCO) obavlja poslove call centra odnosno korisničke podrške (dalje: kontakt centar) prilikom naplate potraživanja i s njom vezanih poslova.

Obrada podataka snimanja telefonskih poziva vrši se prilikom bilo kojeg kontakta na službene telefone i to: + 385 (0) 1 5605 540, + 385 (0) 1 5605 541, + 385 (0) 1 800 11 70. Isti način obrade odnosi se i na situacije kada H-ABDUCO d.o.o., Radnička cesta 41, Zagreb, OIB:13667298928 zaprimi pozive na navedene službene telefone koji su i javno objavljeni.

Upravo zbog gore navedenih činjenica kada nazovete službene brojeve + 385 (0) 1 5605 540, + 385 (0) 1 5605 541, + 385 (0) 1 800 11 70 informirat ćemo Vas o tome da ste dobili Veraltis te ćemo Vas obavijestiti o snimanju telefonskog razgovora.

H-ABDUCO ovom Obavijesti o zaštiti osobnih podataka želi pojasniti kako prikuplja i dalje obrađuje Vaše osobne podatke, koje osobne podatke obrađujemo, zašto ih obrađujemo, kako se njima koristimo, kako ih pohranjujemo, s kime ih dijelimo i zašto, a sve vezano uz kontakt centar te snimanje poziva tijekom razgovora sa Vama kao našim ispitanicima odnosno dužnicima.

Molimo Vas da pažljivo pročitate ovu obavijest, a za sva pitanja možete se uvijek obratiti i našem službeniku za zaštitu podataka putem sljedećih kontakt podataka:

- na adresu sjedišta Radnička cesta 41, HR-10000 Zagreb,
- na broj + 385 (0) 1 5605 540
- putem e-mail-a: dpo@presido.hr ili zastita-osobnih-podataka@habduco.hr.

2. Definicije koje će Vam pomoći u razumijevanju ove obavijesti

Kako bismo ostvarili djelotvornu zaštitu Vaših osobnih podataka, posvećujemo dužnu pažnju ispunjenju naših obveza vezano za zaštitu osobnih podataka sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka („GDPR”) -u i Zakonu o provedbi Opće uredbi o zaštiti podataka (NN 42/18). Definicije koje su Vam nužne za razumijevanje ove obavijesti pročitajte u nastavku.

Pojam **ispitanik** podrazumijeva svaku fizičku osobu čije podatke H-ABDUCO obrađuje (klijenti, dužnici, interesenti za nekretnine, ali i druge fizičke osobe koje se obraćaju društvu H-ABDUCO podnošenjem raznih upita i zahtjeva za ostvarivanjem prava ili zahtjeva za sklapanjem nagodbi, traženjem odgode plaćanja i sl., sve putem kontakt telefona korisničke podrške koji ima uspostavljen sustav za snimanje telefonskih poziva).

Pojam obrade podataka podrazumijeva spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka prema Veraltisu, odnosno kod trećih osoba s kojima je društvo H-ABDUCO u ugovornom poslovnom odnosu, tijekom razdoblja u kojem je H-ABDUCO dužan čuvati podatke odnosno pojedinu dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka dužnika i kontakt podaci: H-ABDUCO kao društvo (pravna osoba) koje/a obrađuje osobne podatke ispitanika te samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstva obrade osobnih podataka Vas kao ispitanika.

Zajednički voditelj obrade: H-ABDUCO i Veraltis su u odnosu na poslove naplate potraživanja zajednički odredili svrhe i načine obrade podataka.

Navedena društva će kao zajednički voditelji obrade radi ostvarivanja zajednički utvrđenih svrha i načina obrade obrađivati podatke dužnika te zajednički utvrditi procedure radi: provođenja procesa naplate potraživanja; procjene i analize mogućnosti naplate radi pronalaženja optimalnog rješenja za individualnu situaciju ispitanika; komunikacije; utvrđenja identiteta; analize u cilju otkrivanja, sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma; pronalaženja povoljnih rješenja za sve strane; obrade i odgovaranja na upite ili druge zahtjeve odnosno prigovore; suradnje prilikom provođenja internih i vanjskih revizija; procjene i analize novih portfelja nenaplativih potraživanja; odgovaranja na zahtjeve nadzornih i/ili drugih javnih tijela; optimizacije procesa naplate potraživanja uključujući profiliranje bez automatskog odlučivanja (potrebna je ljudska intervencija).

Navedena društva ne obrađuju i ne razmjenjuju sve Vaše osobne podatke već samo one koji su neophodni za ostvarivanje aktivnosti reguliranih međusobnim sporazumom (ugovorom) o pružanju usluge servisiranja (primjerice identifikacijski podaci o dužniku ime, prezime, datum rođenja, adresa, financijski podaci, podaci o imovini koja osigurava potraživanja, drugi podaci povezani uz postupak naplate). Snimke telefonskih razgovora se ne razmjenjuju između navedenih društava, no odgovorne osobe društva H-ABDUCO im mogu imati pristup.

Kontakt centar podrazumijeva službene kontakt telefone + 385 (0) 1 5605 540, + 385 (0) 1 5605 541, + 385 (0) 1 800 11 70 putem kojih zaposlenici Veraltisa stupaju u kontakt sa dužnicima društva H-ABDUCO, interesentima za nekretnine ili trećim stranama koji nazovu prethodno navedene kontakt telefone.

Osobni podatak je bilo koji podatak koji može dovesti do identifikacije ispitanika. Konkretno u odnosu na ovu obavijest osobnim podatkom se smatra i snimka telefonskog razgovora.

3. Koje podatke i na temelju čega obrađujemo Vaše osobne podatke u kontakt centru?

H-ABDUCO obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

- a) Osnovne identifikacijske podatke ime, prezime, OIB ili datum rođenja (u iznimnim okolnostima), podatke o dugovanju te druge podatke koje kao ispitanik ostavite odnosno stavite zaposleniku kontakt centra na raspolaganje, a koje Veraltis u ime i za račun društva H-ABDUCO prikupi nakon uspostave poziva s obzirom da se pozivi snimaju te da Veraltis pohranjuje telefonske razgovore u sljedećim procesima rada i u sljedeće svrhe:
 - pozivima upućenim kontakt centru putem službenih telefona + 385 (0) 1 5605 540, + 385 (0) 1 5605 541, + 385 (0) 1 800 11 70 te pozivima koje Vam H-ABDUCO putem Veraltisa uputi iz kontakt centra, a u svrhu dokaza rješavanja Vašeg zahtjeva upućenog kontakt centru i mogućnosti rješavanja naknadnih prigovora na rad kontakt centra i/ili samog H-ABDUCOa ili usluge koju Veraltis nudi društvu H-ABDUCO te u svrhu kontrole kvalitete usluge koju Veraltis pruža putem kontakt centra,
 - pozivima upućenim društvu H-ABDUCO u svrhu provedbe naplate potraživanja i pružanja podrške dužnicima ili drugim klijentima, sve u odnosu na postupanje po nalogima klijenata ili dužnika, odnosno zaprimanje i prijenos te izvršavanje naloga klijenata ili u svrhu sklapanja nagodbe ili omogućavanju dužniku otplate duga u obrocima. Više informacija o ovoj obradi nalazi se u [obavijesti o obradi podataka](#).
 - pozivima upućenim direktno službi nadležnoj za naplatu potraživanja te pozivima koje Vam u ime društva H-ABDUCO uputi Veraltis radi dogovora oko naplate potraživanja koje H-ABDUCO kao kupac neprihodonosnog kredita ima prema Vama kao dužnicima, a u

svrhu mogućnosti dokazivanja da H-ABDUCO kontaktira potrošača sukladno važećim propisima i dogovora oko naplate potraživanja te u svrhu kontrole kvalitete usluge koja se pruža u procesu naplate.

U svakom slučaju kada se telefonski razgovor snima, Veraltis će Vas u ime društva H-ABDUCO obavijestiti prije početka razgovora putem automatske obavijesti ili informacijom koju će Vam pružiti zaposlenik kontakt centra.

Snimka poziva može sadržavati identifikacijske podatke kada smo Vas dužni identificirati prije ustupanja/ davanja podataka. Tijekom identifikacije osobito u slučaju ulaznih poziva i/ili postavljanja zahtjeva koje imate prema društvu H-ABDUCO ili Veraltisu obrađujemo sljedeće podatke: ime i prezime, OIB ili datum rođenja, a sve kako bismo postupili po Vašem zahtjevu.

U svrhu provjere identiteta zaposlenici call centra odnosno korisničke podrške Vas tijekom razgovora mogu zatražiti i druge podatke povezane s Vašim dugom ili drugim pravnim poslom koji imate ili planirate sklopiti sa društvom H-ABDUCO (primjerice podaci vezani uz mogućnost naplate u obrocima s obzirom na Vaša primanja te druge mogućnosti plaćanja).

- b) Ostali podaci koje prikupljamo tijekom razgovora su Vaš glas u sklopu snimke poziva što je ustvari audio podatak koji se odnosi na visinu, ton i boju glasa Vas kao ispitanika, način razgovora te informacije izmijenjene između Vas kao ispitanika i zaposlenika kontakt centra.

Pravna osnova obrade podataka koje smo naveli prethodno je:

- a) Ispunjenje zakonskih obveza s obzirom da nam snimke prikupljene u razgovoru služe i u svrhu dokazivanja da smo Vam odgovorili na neki zahtjev za ostvarivanjem Vaših prava ili kako bismo dokazali da smo Vas zvali poštivajući važeće propise Republike Hrvatske

- b) Legitimni interes.

Legitimni interesi na kojima se temelji obrada moraju biti jači od interesa ili temeljnih prava i sloboda ispitanika.

Obrada snimki telefonskih poziva u komunikaciji sa kontakt centrom te organizacijskom jedinicom koja upravlja naplatom potraživanja utemeljena je na legitimnom interesu. Svrhe su:

- ostvarenje sigurnosnih i organizacijskih mjera zaštite privatnosti i poslovne tajne,
- poboljšanje kvalitete radnih procesa, učinkovitosti i nagrađivanja radnika,
- omogućavanja dokazivanja ostvarivanja prava ispitanika/ potrošača odnosno postupanja i reagiranja po njegovom zahtjevu,
- osobne zaštite zaposlenika i dužnika i
- praćenje napredovanja zaposlenika i kvalitete te kvantitete telefonskih razgovora.

4. Razdoblje pohrane snimki telefonskih razgovora

Snimljeni razgovori čuvaju se sukladno propisanim internim rokovima čuvanja i to 12 mjeseci.

Više o drugim rokovima čuvanja pročitajte u našoj [Obavijesti o obradi osobnih podataka](#).

5. Vaša prava

Vaša prava su sljedeća:

- zatražiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te dobiti pristup Vašim osobnim podacima to jest možete dobiti i snimku razgovora te podatke o svrsi njihove obrade, kategorijama podataka i potencijalnim primateljima koji obrađuju Vaše osobne podatke,
- zatražiti ispravak netočnih osobnih podataka ako Veraltis ili društvo H-ABDUCO ne raspolaže Vašim ažurnim podacima,
- zatražiti brisanje podataka koji nisu nužni u odnosu na svrhu za koju su prikupljeni ili ograničavanje svrhe obrade osobnih podataka koje ste ustupili društvu H-ABDUCO ili s njim povezanim društvima ukoliko za to imate valjani razlog,
- uložiti prigovor na postupak obrade ili na prenosivost podataka trećim stranama.

Sva navedena prava mogu se ostvariti podnošenjem pisanog zahtjeva na dolje navedene kontakt podatke, a mi ćemo Vam odgovoriti u roku od mjesec dana ili, ako zahtjev zahtijeva složeniju analizu, taj rok može biti produžen za daljnjih 2 mjeseca, u tom slučaju ćemo Vas obavijestiti o razlozima produženja. Ako svoj zahtjev upućujete elektroničkim putem, također ćemo Vam pružiti informacije u elektroničkom obliku, ako je moguće, ili putem nekog drugog formata ili kanala koji je zatražen s Vaše strane.

Moramo Vas obavijestiti da H-ABDUCO može zatražiti dodatne informacije kako bi potvrdio Vaš identitet prije nego što ćemo s Vama podijeliti očitovanje o Vašim osobnim podacima ili postupati u vezi s ostvarivanjem Vaših gore navedenih prava.

Također Vas obavještavamo da u opravdanim slučajevima propisi dopuštaju da odbijemo postupati prema Vašim zahtjevima ili naplatimo naknadu, na primjer tamo gdje su Vaši zahtjevi prekomjerni svojim ponavljajućim ili očito neosnovanim karakterom ili su nezakoniti ili ne smijemo postupati po njima sukladno drugim važećim propisima. U takvom slučaju dat ćemo Vam pisano objašnjenje takvog postupanja.

Ako smatrate da se Vaši osobni podaci neosnovano obrađuju i obrada Vaših osobnih podataka nije u skladu sa zakonskim propisima, možete podnijeti prigovor i direktno Agenciji za zaštitu osobnih podataka.

6. Povjeravanje obrade izvršiteljima i dijeljenje podataka

Izvršitelji obrade u poslovanju mogu biti društva koja se bave informacijskim tehnologijama i pružaju usluge održavanja sustava ili korištenja aplikativnih rješenja. Serveri na kojima se pohranjuju snimke telefonskih razgovora nalaze se na području EU.

Zagreb, svibanj 2025. godine

ZAHTJEV ZA OSTVARIVANJEM PRAVA U VEZI OBRADE OSOBNIH PODATAKA (Opća uredba o zaštiti osobnih podataka (EU) 2016/[679](#))