

POLITIKA PRIVATNOSTI

(početak primjene 13. ožujka 2026.)

Cilj ove Politike privatnosti je pružiti informacije o tome koje osobne podatke društvo EOS MATRIX d.o.o. obrađuje, na koji način i radi koje svrhe te upoznati pojedince čiji se podaci obrađuju s pravima koja imaju vezano uz obradu njihovih osobnih podataka. Informacije se odnose na obradu osobnih podataka dužnika, solidarnih dužnika, jamaca, založnih dužnika, nasljednika, opunomoćenika, zakonskih zastupnika pravnih osoba dužnika, ovlaštenih kontakt osobe, poslodavaca dužnika i njihovih zaposlenika i sl., na obradu osobnih podataka poslovnih partnera kupaca i potencijalnih kupaca nekretnina i potraživanja (uključujući i njihove zakonske zastupnika i/ili punomoćnike, stvarne vlasnike i zaposlenike kada su navedene kategorije ispitanika pravne osobe), zajmoprimce i zakonske zastupnike istih, zaposlenika državnih tijela s kojima Društvo komunicira prilikom obavljanja svojih poslovnih aktivnosti, kao i svih ostalih fizičkih osoba čije osobne podatke Društvo prikuplja i obrađuje po bilo kojoj osnovi (npr. posjetitelje poslovnih prostorija i sl.).

1. ZNAČENJE POJMOVA U POLITICI PRIVATNOSTI

Društvo - EOS MATRIX d.o.o. sa sjedištem u Zagrebu, Horvatova 82, OIB: 76674680107, web stranica: <https://hr.eos-solutions.com/>.

Ispitanik- svaka fizička osoba čije osobne podatke Društvo obrađuje, kao što su primjerice:

- a) dužnik i druge fizičke osobe (npr. sudužnici, jamci i sl.) od kojih Društvo naplaćuje potraživanje temeljem ugovora o cesiji
- b) treće osobe koje podmiruju dugovanja u ime i za račun dužnika
- c) fizičke osobe, zakonski zastupnici ili stvarni vlasnici trgovačkih društava
- d) fizičke osobe koje su iskazale interes za stjecanje nekretnina i/ili potraživanja u vlasništvu Društva.

Privola - dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje volje gdje ispitanik izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose.

Voditelj obrade - Društvo kada obrađuje osobne podatke ispitanika temeljem Ugovora o cesiji ili drugog sklopljenog ugovora temeljem zakona, temeljem privole ispitanika ili temeljem legitimnog interesa.

Izvršitelj obrade - Društvo kada obrađuje osobne podatke u ime i za račun nalogodavca temeljem ugovora sklopljenog u skladu s čl. 28. GDPR-a

Vjerovnik - fizička ili pravna osoba koja ima potraživanja prema ispitaniku temeljem određenog ugovornog odnosa kojeg je sam ispitanik sklopio (npr. Ugovor o kreditu).

Ugovor o cesiji - ugovor kojim prethodni vjerovnik prenosi potraživanje koje ima prema ispitaniku na Društvo i koje proizlazi iz ugovornog odnosa u koji je ispitanik sam ušao, a čime Društvo postaje novi vjerovnik i ima pravo zahtijevati da se potraživanje ispuni njemu.

Ugovor o nalogu - ugovor kojim se Društvo obvezuje nalogodavcu da će u njegovo ime i za njegov račun naplatiti potraživanje od ispitanika, pri čemu Društvo postupa u ulozu Izvršitelja obrade.

Osobni podaci - svi podaci koji se odnose na ispitanika čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

Obrada - svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju nad osobnim podacima ili skupovima osobnih podataka.

Legitimni interes - predstavlja pravnu osnovu za obradu osobnih podataka pod uvjetom da interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika nemaju prednost pred legitimnim interesom Društva (a smatrat će se da nemaju kada se obrada provodi radi postavljanja, obrade ili ostvarivanja pravnih zahtjeva)

Anonimizacija podataka - proces kojim se osobni podaci obrađuju tako da nakon obrade osobnih podataka nije moguće povezati pojedinu osobu s njenim osobnim podacima, odnosno zapisima iz baze podataka.

Ograničavanje obrade - način označavanja pohranjenih osobnih podataka s ciljem ograničavanja njihove obrade u budućnosti.

Primatelj - fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li primatelj treća strana.

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

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

Identifikacijski podaci - podaci kojima Društvo već raspolaže, a traži dostavu istih od ispitanika prilikom uspostave komunikacije u svrhu provjere identiteta ispitanika (npr. ime, prezime, OIB, datum rođenja, adresa).

Valuta plaćanja - valuta podmirenja dugovanja je EUR.

Službenik za zaštitu osobnih podataka - osoba imenovana od strane Društva koja vodi brigu o zakonitosti obrade osobnih podataka i ostvarivanju prava na zaštitu osobnih podataka.

Nadzorno tijelo - Agencija za zaštitu osobnih podataka nadležna za nadzor obrade osobnih podataka kojoj ispitanici mogu podnijeti svoje prigovore.

GDPR - 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).

2. TKO JE VODITELJ OBRADE?

Voditelj obrade osobnih podataka trgovačko je društvo EOS MATRIX d.o.o., Horvatova ulica 82, Zagreb. Društvo se primarno bavi uslugom otkupa i naplate potraživanja, ali pruža usluge i prodaje nekretnina, posredovanja u prodaji nekretnina i sl. Kontakt podaci Društva su:

Telefon: +385 1 2016 160
mail: kontakt@eos-matrix.hr

3. IMA LI DRUŠTVO SLUŽBENIKA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA?

Društvo je imenovalo Službenika za zaštitu podataka koji pomaže Društvu i ispitanicima u svim pitanjima u pogledu zaštite osobnih podataka.

Službenika za zaštitu podataka možete kontaktirati radi svih pitanja povezanih s obradom Vaših osobnih podataka i ostvarivanja Vaših zakonskih prava upućivanjem dopisa na elektronsku adresu: dpo@eos-matrix.hr ili putem redovne pošte na adresu sjedišta Društva s naznakom „za Službenika za zaštitu podataka.“

4. KOJE KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA OBRADUJEMO ?

U okviru obavljanja svoje djelatnosti Društvo obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

- osnovne osobne podatke: ime, prezime, OIB, datum rođenja, naziv mjesta i adresa prebivališta i/ili boravišta i/ili druga adresa za kontakt);
- kontakt podatke: broj telefona, broj mobitela, e-mail adresu, a navedeno uključuje i poslovne kontakt podatke;
- podatke o imovini: podaci o vlasništvu ili posjedu imovine (nekretnina, poslovnih udjela, vozila i sl.), podatke o blokadi računa i sl.;
- podatke o zaposlenju i vrsti prihoda koju ostvarujete (mirovina/plaća i sl.), naziv poslodavca, radno mjesto/funkcija, visina primanja;
- podatke i dokumentaciju vezanu uz potraživanje: ugovor iz kojeg je nastalo potraživanje i podaci sadržani u njemu (npr. broj ugovora, datum sklapanja ugovora i sl.), uloga dužnika u

ugovoru (sudužnik, jamac i sl.), sredstva osiguranja koja su dana radi osiguranja ugovora (zadužnice, police osiguranja vinkulirane u korist prethodnih vjerovnika, mjenice, podaci o osnovanim založnim pravima i sl.), iznos dugovanja (stanje i uplate po dugu, kamate, troškovi sl.), datum dospjeća duga, informacije povezane s naplatom potraživanja (npr. plan otplate, sporazumi o otplati, otpis i sl.);

- podatke iz sudskih i izvansudskih postupaka koji su pokrenuti radi naplate prenesenog potraživanja te odluke i potvrde donesene od strane državnih tijela i institucija;
- financijske i bankovne podatke vezane uz uplate i isplate (npr. broj računa, podaci o transakcijama kao što su datum transakcije, iznos transakcije, povijest uplata i sl.);
- glas koji se obrađuje putem audio sustava snimanja dolaznih i odlaznih poziva s korisničkom podrškom Društva;
- zdravstvene i druge socijalno ekonomske podatke (podatke o gubitku zaposlenja, obvezi plaćanja alimentacije i sl.) koje dužnici samoinicijativno iznesu Društvu s ciljem reguliranja svoje pravne pozicije u odnosu na Društvo, a u pogledu potraživanja koje Društvo ima prema njima;
- videosnimke na kojima mogu biti vidljive osobe koje posjećuju poslovne prostorije Društva ili nekretnine u vlasništvu Društva kao i snimke motornih vozila (pri čemu može biti vidljiva registracijska oznaka vozila) koje se kreću ili se zaustavljaju unutar perimetra snimanja;
- podatke prikupljene za potrebe provedbe dubinske analize prilikom ulaska u poslovnu suradnju (KYC ili „*know your customer*“) i radi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma (npr. presliku osobnog identifikacijskog dokumenta, podatke o izvoru imovine i izvoru sredstava koja su uključena u poslovni odnos/transakciju, potencijalna politička izloženost te ostale podatke koji mogu biti prikupljeni u navedenu svrhu);
- podatke prikupljene za potrebe dubinske analize radi postupanja u skladu sa zahtjevima Zakona mjerama ograničenja (npr. podatke o izrečenim sankcijama).

Osobni podaci prikupljaju se i obrađuju na pošten, zakonit i transparentan način te brinemo o njihovoj točnosti, potpunosti, ažurnosti i sigurnosti.

5. OBRAĐUJEMO LI POSEBNE KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA?

Društvo može obrađivati podatke koji se odnose na zdravstveno stanje onih pojedinaca prema kojima Društvo ima potraživanja. Do takve obrade dolazi kada kao dužnik i/ili osoba ovlaštena za zastupanje dužnika samoinicijativno iznesete informacije o zdravstvenom stanju putem pisane ili telefonske komunikacije ili u sudskim postupcima. Podaci se iznose u svrhu reguliranja pravne pozicije dužnika u odnosu na Društvo, a u korist dužnika (primjerice kada kao dužnik radi svog zdravstvenog stanja traži produljenje roka otplate, postizanje sporazuma o otplati na rate, potpunom ili djelomičnom otpisu potraživanja i sl.). Informacije o zdravstvenom stanju Društvo neće unositi u svoj sustav, ali će komunikaciju (pisanu ili snimke usmene komunikacije) u kojoj su informacije o zdravstvenom stanju iznesene čuvati u skladu s rokom čuvanja komunikacije koji je naveden u točki 15. ove Politike. Društvo svu komunikaciju (pa i onu u kojoj su iznesene informacije o zdravstvenom stanju) čuva u svrhu dokazivanja usklađenosti svoje komunikacije s dužnicima sa zahtjevima iz Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja, prije svega u svrhu dokazivanja primjerenosti komunikacije i poštene poslovne

prakse. Zdravstveni podaci mogu se obrađivati i prilikom aktivacija polica osiguranja koje su dane kao sredstvo osiguranja.

6. KOJI SU PRAVNI TEMELJI I SVRHE OBRADE OSOBNIH PODATAKA?

Društvo obrađuje osobne podatke u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka i Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka. Razlog obrade osobnih podataka ovisi o vrsti odnosa koji postoji između Društva i osoba čiji se podaci obrađuju. Podaci se obrađuju:

a) kada je to nužno radi sklapanja i izvršenja ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora

Društvo može obrađivati osobne podatke kada se obrada radi u svrhu poduzimanja radnji na zahtjev ispitanika, a koje prethode sklapanju ugovora ili kada je obrada podataka potrebna za sklapanje i izvršenje ugovora. Navedene obrade uključuju:

- uspostavu komunikacije s dužnicima (sudužnicima, jamcima, njihovim zakonskim zastupnicima i/ili opunomoćenicima) i to telefonskim putem, mailom ili slanjem pismena na poštansku adresu - radi pozivanja dužnika na ispunjenje njihovih ugovornih obveza. Naime dužnici su ušli u ugovorni odnos s određenim trgovačkim društvom (prethodnim vjerovnikom - primjerice bankom) te nisu ispunili sve ugovorne obveze iz tog ugovora. Prethodni vjerovnik je ugovorom o cesiji prenio potraživanje koje je imao prema dužnicima na EOS MATRIX d.o.o. čime je isti postao novi vjerovnik i ima zakonsko pravo pozivati dužnike da obveze iz ugovora ispune njemu. Primjerice, ako je ispitanik s bankom sklopio ugovor o kreditu te nije podmirio sve svoje obveze iz tog ugovora, banka je ovlaštena potraživanje koje ima prema ispitaniku prenijeti ugovorom o cesiji na drugo trgovačko društvo (u ovom slučaju EOS MATRIX d.o.o.). Nakon prijenosa, EOS MATRIX d.o.o. je postao novi vjerovnik i sada dužnik svoju obvezu iz ugovora o kreditu ispunjava EOS MATRIX-u. Komunikacija obuhvaća slanje obavijesti i poziva na plaćanje, davanje informacija o dugovanju, izdavanje potvrda o podmirenju duga i sl.;
- poduzimanje radnji na zahtjev dužnika radi postizanja dogovora o načinu, uvjetima i mogućnostima otplate duga (davanje ponuda ili pisama namjere) te sklapanja sporazuma s dužnicima o otplati dugovanja;
- uspostavu i održavanje poslovnih odnosa s kupcima (nekretnina i potraživanja) i zajmoprimcima. Navedeno uključuje komunikaciju s ispitanicima na njihov zahtjev radi davanja informacija o nekretnini/potraživanju/zajmu, davanja ponuda i pregovaranja oko uvjeta, kao i obrade koje se rade u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora
- uspostavu i održavanje poslovnih odnosa s dobavljačima i drugim poslovnim partnerima Društva. Navedeno uključuje komunikaciju s istima radi pregovaranja oko uvjeta poslovne suradnje, kao i obrade koje se rade u svrhu sklapanja i izvršenja ugovora.

Napominje se da u slučajevima kada Društvo obrađuje osobne podatke radi poduzimanja radnji na zahtjev ispitanika, a koje prethode sklapanju ugovora ili se obrada provodi radi sklapanja i izvršenja ugovora, sklapanje i/ili izvršenje ugovora neće biti moguće ako ispitanik uskrati dostavu nekog podataka koji je nužan za isto.

b) radi ispunjenja zakonskih obveza

Pojedine obrade Društvo provodi kako bi ispunilo određena obveze koje su mu nametnute zakonima ili drugim pripadajućim propisima ili zahtjevima nadzornih tijela. U okviru navedenog provode se primjerice sljedeće obrade:

- postupanje u skladu sa zahtjevima Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja i drugim pripadajućim propisima (npr. slanje obavijesti dužnicima o otkupu potraživanja, godišnjih obavijesti o stanju duga i sl.);
- provjere portfelja prije otkupa u skladu s Provedbenom uredbom Komisije o utvrđivanju provedbenih tehničkih standarda za primjenu čl.16.st.1 Direktive (EU)2021/2167
- dubinske analize radi sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma, kao i dubinske analize radi postupanja u skladu sa zahtjevima Zakona o mjerama ograničavanja;
- odgovaranje na zahtjeve državnih i regulatornih tijela, uključujući izradu izvještaja u skladu s propisima i/ili na zahtjev državnog/nadzornog tijela, kao i drugi oblici suradnje s nadzornim tijelima;
- obrada i rješavanje zahtjeva, pritužbi, prigovora i/ili drugih upita ispitanika;
- postupanja u skladu s računovodstvenim propisima (npr. vođenje knjigovodstvenih evidencija i sl.) obrada podataka u svrhu isplata preplata i pogrešnih uplata

Napominje se kako kod određenih obrada koje se temelje na zakonu Društvo neće biti u mogućnosti sklopiti ugovor, ako ispitanik uskrati dostavu nekog podataka koji je nužan za ispunjenje zakonskih obveza (npr. obveza provedbe dubinske analize radi postupanja u skladu s odredbama Zakona o sprječavanju pranja novca).

c) kada postoji legitimni interes za obradom podataka

Kada Društvo podatke obrađuje temeljem svog legitimnog interesa ispitanik ima pravo u svakom trenutku prigovoriti takvoj obradi. U tom slučaju Društvo više neće obrađivati osobne podatke, osim ako ne dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za daljnju obradu koji nadilaze prava, interese i slobode druge strane ili ako je takva obrada nužna za ostvarivanje, postavljanje ili obranu pravnih zahtjeva (npr. vođenje sudskih i/ili ovršnih postupaka).

Obrade koje Društvo temelji na legitimnom interesu su sljedeće:

- uspostava komunikacije s potencijalnim poslovnim partnerima s ciljem uspostave buduće poslovne suradnje i u svrhu poslovne promocije te s drugim osobama kada je to potrebno radi provedbe poslovnih projekata i aktivnosti društva;
- uspostava komunikacije s poslodavcima dužnika prilikom provedbe ovrhe na primanjima dužnika
- pokretanja ili vođenja već pokrenutih sudskih i/ili upravnih postupaka i/ili izvansudskih postupaka s ciljem naplate potraživanja i/ili radi postavljanja i/ili obrane drugih interesa ili pravnih zahtjeva Društva;

- procjene i provjere vrijednosti imovine dužnika (npr. vrijednost nekretnine) i provjere točnosti podataka (prebivališta, prezimena i sl.) pri nadležnim državnim tijelima, a u skladu s ovlaštenjima iz važećih propisa kao što je npr. Ovršni zakon;
- osiguravanje vrijednosti nekretnina koje su dane kao sredstvo osiguranja potraživanja radi osiguravanja mogućnosti naplate
- analiza mogućnosti naplate, definiranje strategija naplate sukladno financijskom stanju i drugim okolnostima dužnika (npr. gubitak posla, veći broj uzdržavanih osoba i sl.) te donošenje i provedba odluka o načinu i strategiji naplate (uključuje i daljnju prodaju otkupljenih potraživanja te dostavu podataka o dugu i dužniku potencijalnom kupcu u svrhu provedbe ocjene isplativosti preuzimanja/otkupa);
- uspostava komunikacije s vlasnicima nekretnina koje su u susjedstvu nekretnine u vlasništvu društva u procesima uređenja nekretnine društva (npr. proces ishoda određeni dozvola i sl.)
- uspostava komunikacije sa zaposlenicima državnih i drugih tijela radi ubrzanja obrade zahtjeva
- ispitivanja zadovoljstva dužnika načinom komunikacije i procesima koji se primjenjuju za zatvaranje potraživanja;
- snimanje telefonskih razgovora radi dokazivanja poduzetih aktivnosti naplate potraživanja i kontrole kvalitete pružene usluge;
- provođenje analiza i izrade poslovnih izvještaja za potrebe praćenja portfelja, uspješnosti naplate i sl.;
- obrada zdravstvenih i socijalno ekonomskih podataka dužnika kada dužnik samoinicijativno dostavi te podatke u svrhu reguliranja svoje pravne pozicije u odnosu na Društvo, a obzirom na postojeće dugovanje. U pravilu dužnik podatke iznosi kako bi mu se omogućila otplata na rate ili kako bi se dugovanje otpisalo djelomično ili u cijelosti, a obzirom na otegotne okolnosti u kojima se nalazi ili kada je to potrebno radi aktivacije polica osiguranja. Druga pravna osnova obrade zdravstvenih podataka kao posebne kategorije podataka je uspostava, ostvarivanje ili obrana pravnih zahtjeva ili slučajevi kada sudovi djeluju u sudbenom svojstvu;
- obrada osobnih podataka za unutarnje administrativne potrebe, zaštitu računalnih i elektroničkih komunikacijskih sustava te u iznimnim situacijama moguća je obrada osobnih podataka u svrhu testiranja tehnološke podrške prilikom upravljanja ili razvoja poslovnim procesima unutar Društva;
- osiguravanje zaštite, sigurnosti imovine i osoba uspostavom videonadzora poslovnih prostorija i nekretnina u vlasništvu Društva te pribavljanje potrebnih informacija od posjetitelja prilikom ulaska u poslovne prostorije Društva.

d) kada je prikupljena privola za obradu

Određene obrade osobnih podataka Društvo provodi isključivo na temelju dane privole. Kada društvo obradu temelji na privoli, prije obrade Društvo će tražiti suglasnost druge strane(privolu) te se sama obrada neće moći provoditi bez dane privole. Prije traženja privole druga strana će biti obaviještena o razlozima (svrsi) zbog kojih se privola traži, načinu obrade, podacima koji se obrađuju i pravu na povlačenje privole obrade na jasan i nedvosmislen način.

Privola se može dati:

- pisanom izjavom – putem obične pošte ili elektronske pošte (na poslovnu adresu društva, na e-mail Službenika za zaštitu podataka, kao i putem drugog e-maila kojeg Društvo odredi u te svrhe);
- usmenom izjavom – putem telefonskog razgovora koji se snima uz prethodnu najavu;
-

Jedan od primjera obrade koji se temelji na privoli je korištenje novih kontakt podataka (maila, broja telefona/mobitela) u komunikaciji s dužnicima, a koje Društvo nije zaprimilo od prethodnog vjerovnika prilikom otkupa potraživanja, već direktno od samih dužnika. Naime, prilikom otkupa potraživanja od prethodnog vjerovnika Društvo u komunikaciji s dužnicima koristi mail i/ili broj mobitela/telefona koje mu je taj vjerovnik prenio kao ugovoreni ili prijavljeni način komunikacije. Riječ je o kontakt podacima koji su povezani s prenesenim potraživanjem i koji se obrađuju u okviru izvršenja ugovora.

Međutim, dužnik može Društvu dati privolu i za drugi/dodatni kontakt podatak (mail ili broj mobitela/telefona), a koji Društvu nije dostavljen prilikom otkupa potraživanja. U tom slučaju dužnik daje suglasnost da Društvo taj kanal komunikacije (mail ili broj telefona/mobitela) od trenutka zaprimanja privole može koristiti kao prijavljeni kanal za svu daljnju komunikaciju s dužnikom koja je vezana uz potraživanja koja Društvo ima ili ubuduće može imati/steći prema dužniku (davanje potrebnih informacije, pozivanje dužnika na podmirenje, pregovaranje oko načina i uvjeta podmirjenja i sl.).

Također, Društvo će privolu tražiti od potencijalnih kupaca nekretnina kako bi ih zadržali u svojoj bazi i kako bi im potencijalno mogli ponuditi neku nekretninu koja odgovara njihovim interesima.

Danu privola može se povući u bilo kojem trenutku, pri čemu to ne utječe na valjanost i zakonitost obrade do trenutka povlačenja.

Privola se može povući na načina na koji je i dana te će po povlačenju privole Društvo prestati s obradom podataka u odnosu na koju je obrada povučena.

7. ŠTO JE VAŽNO ZNATI O SNIMANJU TELEFONSKIH POZIVA?

Društvo na temelju legitimnog interesa i uz prethodnu najavu snima telefonske razgovore. Razgovori se snimaju radi dokazivanja poduzetih aktivnosti naplate potraživanja i kontrole kvalitete pružene usluge. O činjenici snimanja razgovora dužnici će biti upoznati u najavnoj poruci prilikom pozivanja Pozivnog centra i u slučaju primanja poziva od strane Pozivnog centra.

Dužnici imaju pravo usprotiviti se snimanju razgovora. Po primitku očitovanja o protivljenju snimanja razgovora daljnja komunikacija usmjerit će se na druge kanale komuniciranja.

Pravo na pristup snimci razgovora kao i ostala prava iz područja zaštite podataka koja su navedena u točki 10. (prije svega pravo na prigovor) ostvaruje se na način kako je opisano u točki 11. ove Politike.

Snimka poziva čuva se 5 godina od dana nastanka snimke, osim u slučaju kada u sebi sadrži iskazanu privolu koja je dana u svojstvu dužnika, u kojem slučaju se čuva 5 godina od povlačenja iste odnosno 5 godina od podmirenja dugovanja, ovisno o tome koja okolnost nastupi ranije.

Za snimke razgovora s dužnicima u odnosu na koje se naplata provodi temeljem ugovora o nalogu, snimke razgovora brišu se 60 dana računajući od dana u kojem je nalogodavac povukao potraživanje s naplate, osim u slučaju kada je samim Ugovorom o nalogu drugačiji rok čuvanja snimki.

8. KOME PRENOSIMO PODATKE I PRENOSIMO LI IH U TREĆE ZEMLJE?

U okviru poslovanja Društva i provođenja poslovnih procesa i aktivnosti koji se odnose na registrirane djelatnosti Društva, Društvo može, dostaviti osobne podatke određenim kategorijama primatelja, i to:

- državnim tijelima i pravnim osobama s javnim ovlastima (radi ispunjenja zakonom definiranih obveza ili radi provjere imovine ili podataka o pojedincima koji su dužnici Društva u okviru procesa naplate potraživanja);
- nadzornim tijelima kada je to propisima definirano kao obveza Društva ili na zahtjev tih tijela;
- pružateljima – informacijsko komunikacijskih rješenja i usluga te podrške za te usluge i rješenja (npr. poslovni partneri koji pružaju usluge razvoja ili tehničke podrške za IT sustave i aplikativna rješenja koja Društvo koristi);
- sudovima, javnim bilježnicima, FINA-i, poslodavcima, odvjetnicima, procjeniteljima i drugim tijelima i/ili osobama koja sudjeluju i/ili pružaju pomoć u procesu naplate potraživanja (npr. u ovršnim postupcima, parničnim postupcima i sl.);
- drugim stjecateljima (kupcima) potraživanja;
- drugom pružatelju usluge servisiranja ako Društvo angažira istog za pružanje usluge servisiranja (naplate), odnosno kupcima potraživanja kada je Društvo angažirano kao pružatelj usluge servisiranja;
- poslovnim partnerima za koje Društvo pruža uslugu posredovanja u prodaji nekretnina;
- drugim članicama EOS Grupe (kada su iste pružatelj neke od prethodno navedenih usluga, npr. usluge servisiranja ili u administrativne svrhe);
- pružateljima usluga vezanim uz uslugu prodaje nekretnina/potraživanja kao što su procjenitelji, osiguravajuća društva i sl.;
- i drugim pravnim i fizičkim osobama koji pružaju usluge održavanja, podrške i/ili unaprijeđena usluga Društva kao što su davatelji poštanskih usluga, pružatelji usluga sigurnosti (videonadzor), vanjskim revizorima i sl.

Prijenos u treće zemlje

Određeni osobni podaci mogu se prilikom obrade prenositi u treće zemlje ili međunarodne organizacije. Kada Društvo prenosi podatke u treće zemlje i/ii međunarodne organizacije vodi računa da se takav prijenos vrši samo u opsegu koji je potreban za ostvarivanje utvrđene svrhe te da se na takav prijenos primjene odgovarajuće zaštitne mjere, a da su dužnicima na raspolaganju sva prava zajamčena Uredbom i učinkovita sudska zaštita. Primjerice do ovakvog

prijenosa dolazi kada Društvo provodi naplatu potraživanja prema dužniku koji više nema prebivalište/boravište u Republici Hrvatskoj, već u nekoj trećoj zemlji (npr. BiH, Srbiji, Makedoniji i sl.). U navedenim okolnostima radi provedbe naplate potraživanja Društvo prenosi podatke u zemlju trenutnog prebivališta/boravišta dužnika.

9. ODAKLE PRIKUPLJAMO OSOBNE PODATKE?

Osobne podatke Društvo prikuplja:

- a) primarno od prethodnih vjerovnika (banke, telekoma itd.) ili kupaca potraživanja kada je riječ o podacima dužnika. Naime prilikom sklapanja ugovora o prijenosu potraživanja prethodni vjerovnik dužan je na Društvo prenijeti sve podatke koji su vezani uz ugovor iz kojeg je nastalo potraživanje što uključuje sam ugovor i prateću dokumentaciju (dana sredstva osiguranja, sudske spise ako je prethodni vjerovnik pokrenuo postupke prisilne naplate potraživanja i sl.), ali i osobne podatke dužnika, uključujući i kontakt podatke – koji su Društvu nužni kako bi mogao preuzeti potraživanje u cijelosti i poduzimati daljnje aktivnosti radi naplate istoga;
- b) od trećih osoba temeljem ovlaštenja ispitanika (punomoćnici, zakonski zastupnici i sl.);
- c) od strane državnih tijela i javnih registara (npr. MUP, HZZO, katastar, matični uredi i sl.), a koje podatke je Društvo kao vlasnik potraživanja ovlašteno tražiti sukladno važećim propisima;
- d) od samih ispitanika prilikom komunikacije (usmene ili pisane) s istima (primjerice prilikom sklapanja ugovora o kupoprodaji nekretnine ili u direktnoj komunikaciji s dužnikom);
- e) od drugih članica EOS Grupe kada Društvo nastupa u ulozi pružatelja usluge servisiranja za drugo društvo iz EOS Grupe;
- f) putem drugih javno dostupnih podataka (npr. weba) za potrebe komunikacije s potencijalnim i postojećim poslovnim partnerima.

Društvo prikuplja i obrađuje samo osobne podatke koji su neophodni za svrhu za koju su prikupljeni.

10. KOJA SU PRAVA DUŽNIKA VEZANA UZ OBRADU OSOBNIH PODATAKA?

Pravo na pristup podacima

Ispitanik ima pravo dobiti od Društva potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci, a ako se obrađuju tada imate pravo pristup osobnim podacima, ima pravo znati svrhu obrade, kategorije podataka, potencijalne primatelje kojima će osobni podaci biti otkrivani, predviđeno vrijeme u kojem će se osobni podaci obrađivati ili ako to nije moguće, kriterijima za određivanje tog razdoblja. Ako osobni podaci nisu prikupljeni od direktno od ispitanika, isti ima pravo dobiti informaciju o izvoru podataka. Također, ispitanik ima pravo biti obaviješten o automatiziranom donošenju odluke te mogućim posljedicama takve obrade. Društvo na zahtjev ispitanika osigurava kopiju osobnih podataka koje obrađuje, a za dodatne zahtjeve može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova.

Pravo na ispravak

Ispitanik ima pravo bez odgađanja ishoditi od Društva ispravak netočnih i dopunu nepotpunih osobnih podataka koji se na odnose na njega.

Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)

Ispitanik ima pravo od Društva ishoditi brisanje osobnih podataka koji se odnose na njega, a Društvo ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja, ako je ispunjen jedan od slijedećih uvjeta:

- osobni podaci nisu više nužni u odnosu na svrhe za koje su prikupljeni ili su na drugi način obrađeni;
- povučena je privola na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu;
- uložen je prigovor na obradu i ne postoje jači legitimni razlozi Društva za daljnju obradu osobnih podataka;
- osobni podaci nisu zakonito obrađivani ili se osobni podaci moraju brisati radi poštivanja pravne obveze.

Pravo na ograničenje obrade

Ispitanik ima pravo tražiti od Društva ograničenje obrade u slučaju da osporava točnost osobnih podataka, kada smatra da je obrada nezakonita, ali se protivi brisanju osobnih podataka i umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe, u slučaju kada Društvo više ne treba osobne podatke za potrebe obrade te u slučaju kada je ispitanik uložio prigovor na obradu.

Pravo na prigovor

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega, a u svakom slučaju ako Društvo obradu temelji na legitimnom interesu. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi razloge prigovora, njegovu osnovanost ili identitet podnositelja prigovora, Društvo će pozvati ispitanika na dopunu prigovora u određenom roku. Ukoliko ispitanik u dodijeljenom roku ne dopuni svoj prigovor, smatrat će se da je odustao od prigovora.

Pravo na prenosivost podataka

Ispitanik je ovlašten zatražiti i primiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je sam pružio Društvu, u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te prenijeti te podatke drugom voditelju obrade, ako se obrada temelji na privoli ili se provodi za potrebe sklapanja i izvršenja ugovora.

Pravo na podnošenje prigovora nadležnom nadzornom tijelu

U svakom trenutku ispitanik ima pravo podnijeti prigovor nadležnom nadzornom tijelu – Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Metela Ožegovića 16, Zagreb, tel. +382 (0)1 4609 000, mail: azop@azop.hr.

11. NA KOJI NAČIN ISPITANIK MOŽE OSTVARITI SVOJA PRAVA?

Zahtjev za ostvarenje bilo kojeg od gore navedenih prava ispitanika upućuju se Službeniku za zaštitu podataka putem redovne pošte na adresu sjedišta Društva s naznakom „za Službenika za zaštitu podataka“ ili na e-mail adresu: dpo@eos-matrix.hr kao i na drugu e-mail adresu koju je u te svrhe odredilo Društvo.

Kako bi se po zahtjevu moglo odmah postupati u istome je potrebno navesti minimalno slijedeće podatke:

- ime, prezime i OIB – podaci su potrebni radi utvrđivanja i provjere identiteta ispitanika i kako bi se mogle utvrditi sve činjenice i dati odgovori na upit kojeg je ispitanik postavio, odnosno prigovor kojeg je podnio. Napominjemo, treća osoba može podnijeti zahtjev/prigovor u ime ispitanika samo temeljem punomoći koju ispitanik mora dati toj trećoj osobi.
- koja se od navedenih prava želi iskoristiti (pristup informacijama, brisanje, ispravaka i sl.)
- način na koji ispitanik želi zaprimiti odgovor na zahtjev (ako nije ništa navedeno odgovor će se slati onim putem kojim je zaprimljen).

Društvo će odgovoriti na uredno podnesen zahtjev i/ili prigovor u roku od 30 dana od njegova zaprimanja. Navedeni rok može se prema potrebi produžiti za dodatna dva mjeseca (od dana njegova zaprimanja) uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva. Društvo će obavijestiti ispitanika o svakom takvom produljenju u roku od 30 dana od dana zaprimanja zahtjeva zajedno s razlozima odgađanja.

Ukoliko niste suglasni s odlukom Društva u vezi prigovora ili postupanja po njegovom zahtjevu, možete podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka kao nadležnom tijelu.

12. ZAŠTO I KADA DRUŠTVO RADI IDENTIFIKACIJU ?

Prije odgovaranja na upit ili prigovor ili postupanja po zahtjevu ispitanika Društvo je dužno provjeriti identitet ispitanika kako bi bilo sigurno da će odgovor dati ili da će postupiti po zahtjevu osobe o čijim je podacima riječ. Na ovaj način Društvo štiti ispitanika od davanja podataka i informacija neovlaštenim osobama. Radi provjere identiteta Društvo prilikom uspostave komunikacije (usmene ili pisane) traži dostavu najmanje dva identifikatora, a u slučaju da navedeno nije dostatno može tražiti i dodatne provjere. U pravilu, traži se dostava podataka kojima Društvo već raspolaže (ima ih u sustavu) kako bi se mogla napraviti usporedba podataka koje ispitanik navodi s onima koje Društvo već ima i na taj način potvrditi da se komunikacija radi s točno ovlaštenom osobom. Napominjemo, Društvo ne može postupiti po zahtjevu ako nije u mogućnosti utvrditi ili provjeriti identitet.

13. PROVODI LI DRUŠTVO PROFILIRANJE I AUTOMATIZIRANO ODLUČIVANJE?

Društvo ne koristi profiliranje i automatizirano odlučivanje prilikom obrade osobnih podataka.

14. KOLIKO DUGO ČUVAMO OSOBNE PODATKE?

Društvo je usvojilo fizičke, tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala sigurnost obrade osobnih podataka. Spomenute mjere uključuju prevenciju gubitka ili oštećenja, neovlaštene izmjene, pristupa ili obrade i drugih rizika kojima može biti izloženo ljudskim djelovanjem, fizičkim ili prirodnim okruženjem.

Društvo će čuvati Vaše osobne podatke onoliko dugo koliko je to potrebno radi ostvarenje svrhe radi koje su prikupljeni. Rokovi čuvanja definirani su internima aktima Društva. Pri definiranju rokova čuvanja Društvo je uzelo u obzir zakonske propise kojima se reguliraju obvezni rokovi čuvanja određene dokumentacija. Primjerice, na Društvo se primjenjuje Zakon o računovodstvu sukladno kojem je Društvo u obvezi čuvati svu računovodstvenu dokumentaciju, a što uključuje i ugovornu dokumentaciju iz koje proizlazi osnova i visina ustupljenog potraživanja kao i podatke sadržane u toj dokumentaciji, podatke i dokumentaciju o pokrenutim postupcima pred nadležnim tijelima, te poslovne odluke Društva kojima se definira modalitet, rok i dinamika podmirjenja potraživanja ili se donosi odluka o otpisu/zatvaranju potraživanja, kao i ostalu ugovornu dokumentaciju i u njoj sadržane podatke (npr. ugovori o kupoprodaji nekretnina i sl.) minimalno 11 godina od isteka poslovne godine u kojoj je dugovanje zatvoreno.

Također, Društvo je sukladno Zakonu o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma dužno čuvati dokumentaciju prikupljenu za potrebe ispunjavanja obveze tog zakona 10 g. od prestanka poslovnog odnosa, odnosno izvršenja transakcije.

Uz zakonske obveze, prilikom određivanja rokova čuvanja Društvo je u obzir uzelo i svoje pravne potrebe, ugovorne obveze i poslovne potrebe. Iz tog razloga, određeni podaci mogu se čuvati i duže od zakonom definiranih rokova (npr. za potrebe sudskih i drugih pravnih postupaka). Kada rokovi čuvanja uopće nisu određeni zakonom primjenjuju se samo navedeni kriteriji, odnosno svrha radi koje se podaci obrađuju. Primjerice, Društvo komunikaciju s dužnicima (pisanu i snimke razgovora), čuva 5 godina od isteka godine u kojoj je komunikacija ostvarena, a kako bi na zahtjev regulatora bilo u mogućnosti dokazati primjerenost svoje komunikacije s dužnicima, kao i poštenu poslovnu praksu prilikom naplate. Isti rok čuvanja primjenjuje se i na pisanu (mail ili poštanska pismena) i usmenu komunikaciju koja može sadržavati informacije o zdravstvenom stanju dužnika.

U slučaju pokrenutih sudskih ili drugih postupaka prisilne naplate dokumentacija se čuva 11. g. od pravomoćnog okončanja

Nakon prestanka svrhe obrade osobnih podataka, ovisno o pojedinim pravnim temeljima obrade, dokumentacija koja je do tada bila čuvana u papirnatom obliku komisijski će se uništiti, a digitalni podaci će se anonimizirati ili u potpunosti brisati.

Za snimke razgovora s dužnicima u odnosu na koje se naplata provodi temeljem ugovora o nalogu, snimke razgovora brišu se 60 dana računajući od dana u kojem je nalogodavac povukao potraživanje s naplate, osim u slučaju kada je samim Ugovorom o nalogu drugačiji rok čuvanja snimki.

16 TKO JE NADZORNO TIJELO ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA?

Nadzorno tijelo za zaštitu osobnih podataka i za podnošenje pritužbi je:

Agencija za zaštitu osobnih podataka

Metela Ožegovića 16

10000 Zagreb

E-mail: azop@azop.hr

Web: www.azop.hr

17. KOLIKO ČESTO SE AŽURIRA POLITIKA PRIVATNOSTI DRUŠTVA?

Ova Politika privatnosti objavljuje se na web stranicama Društva i primjenjuje se od 13. ožujka 2026. godine.

Društvo će po potrebi mijenjati informacije o obradi osobnih podatak te će svaka nova verzija pravovremeno biti objavljena na web stranicama Društva.

Danom stupanja na snagu ove Politike privatnosti prestaje važiti Politika privatnosti EOS MATRIX d.o.o. koja je u primjeni od 1. travnja 2025. godine.

EOS MATRIX d.o.o.