

POLITIKA PRIVATNOSTI

(Pročišćeni tekst, početak primjene 08. kolovoza 2022.)

1. ZNAČENJE POJMOVA U POLITICI PRIVATNOSTI

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

Ispitanik-

- a) dužnik i druge fizičke osobe (npr. sudužnici, jamci i sl.) od kojih Društvo naplaćuje potraživanje temeljem Ugovora o cesiji ili Ugovora o nalogu
- b) treće osobe koje podmiruju dugovanja u ime i za račun dužnika
- c) zaposlenici poslovnih partnera Društva
- d) fizičke osobe/kandidati koji se prijavljuju na natječaje za zapošljavanje u Društvu ili koje Društvo kontaktira ili oni kontaktiraju Društvo radi mogućnosti zapošljavanja
- e) fizičke osobe, zakonski zastupnici ili vlasnici tvrtki sukladno posebnim propisima (npr. Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranju terorizma)
- f) zaposlenici Društva ili druge osobe čiji rad Društvo koristi
- g) 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, 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.

Vjerovnik - fizička ili pravna osoba koja ima potraživanja prema ispitaniku temeljem ugovornog odnosa (Ugovor o cesiji ili Ugovor o nalogu).

Ugovor o cesiji - ugovor kojim dolazi do prijenosa potraživanja s dosadašnjeg vjerovnika na Društvo, pri čemu Društvo postaje voditelj obrade osobnih podataka.

Ugovor o nalogu - ugovor kojim se Društvo obvezuje nalogodavcu da će u njegovo ime i za njegov račun naplatiti potraživanje od ispitanika.

Osobni podaci - svi podaci koji se odnose na ispitanika čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi

Obrada - svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju nad osobnim podacima ili nad 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 njihovim odnosom s Društvom

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 on treća strana.

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

Povreda osobnih podataka - kršenje sigurnosti obrade osobnih podatka 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 koji se odnose na pojedinca kojima se može utvrditi njegov identitet (npr. datum rođenja, adresa i sl.).

Valuta plaćanja - valuta podmirenja dugovanja je HRK.

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).

EOS Chatbot - virtualni asistent koji je u obliku chat - sučelja dostupan na web stranici Društva <https://hr.eos-solutions.com/>, a pristupom virtualnom asistentu ispitanicima/dužnicima je omogućeno dobivanje informacija vezanih uz dugovanja koja imaju prema Društvu.

EOS Voicebot - glasovni asistent kojem se pristupa telefonskim pozivom na kontakte Društva, a putem kojeg je ispitanicima/dužnicima je omogućeno dobivanje informacija vezanih uz dugovanja koja imaju prema Društvu.

2. NAČELA ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA

Društvo pridaje osobitu pažnju zaštiti privatnosti podataka ispitanika koji se na kontakte Društva uvijek mogu obratiti u slučaju upita o obradi njihovih osobnih podataka. Svoja prava prema propisima o zaštiti osobnih podataka ispitanik može besplatno ostvariti obraćanjem putem redovne pošte na adresu sjedišta Društva s naznakom „za Službenika za zaštitu osobnih podataka“ ili elektronskim putem na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka Društva: dpo@eos-matrix.hr ili na drugu e-mail adresu koju je u te svrhe odredilo Društvo (druga adresa će se pravovremeno objaviti na web stranicama <https://hr.eos-solutions.com/>).

Društvo će obraditi sve upite o obradi osobnih podataka zaprimljene na bilo koju službenu adresu Društva.

Društvo primjenjuje slijedeća načela vezano uz obradu osobnih podataka.

Osobni podaci moraju biti:

a) zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika („zakonitost, poštenost i transparentnost“);

b) prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama

c) primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju („smanjenje količine podataka“);

d) točni i prema potrebi ažurni; mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave („točnost“);

e) čuvani u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju; osobni podaci mogu se pohraniti na dulja razdoblja ako će se osobni podaci obrađivati isključivo u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe, što podliježe provedbi primjerenih tehničkih i organizacijskih mjera propisanih Uredbom radi zaštite prava i sloboda ispitanika („ograničenje pohrane”);

f) obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera („cjelovitost i povjerljivost”)

3. PODACI O SLUŽBENIKU ZA ZAŠTITU PODATAKA

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

Ispitanici mogu kontaktirati Službenika za zaštitu podataka u pogledu svih pitanja povezanih s obradom svojih osobnih podataka i ostvarivanja svojih 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. KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA KOJE DRUŠTVO OBRAĐUJE

U okviru obavljanja svoje djelatnosti Društvo obrađuje osobne podatke koji su nužni za izvršavanje djelatnosti naplate potraživanja, odnosno za ispunjavanje zakonskih obveza Društva kojima se uređuje opće poslovanje Društva i koji obuhvaćaju određene kategorije osobnih podataka. Radi dodatnog pojašnjenja, u nastavku su navode primjeri osobnih podataka po pojedinoj kategoriji:

- identifikacijski podaci: ime, prezime, OIB, datum rođenja, vrsta, broj i izdatelj osobnog dokumenta, politički izložena osoba
- podaci o osnovnoj adresi: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
- podaci o adresi za slanje pošte: ulica i kućni broj, poštanski broj i mjesto, općina, županija, država;
- kontakt podaci: broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa

5. POSEBNE KATEGORIJE OSOBNIH PODATAKA

Društvo ne obrađuje i neće obrađivati osobne podatke koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu te genetske podatke, biometrijske podatke u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca, podatke koji se odnose na zdravlje ili podatke o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca.

6. PRAVNI TEMELJ I SVRHA OBRADE OSOBNIH PODATAKA

Društvo obrađuje osobne podatke za slijedeće svrhe:

- Izvršavanje ugovornih obveza vezano za djelatnost naplate potraživanja (temeljem ugovora o cesiji i ugovora o nalogu)
- Izvršavanje ostalih ugovornih obveza koji se ne odnose na djelatnost naplate potraživanja
- Izvršavanje zakonskih obveza
- Administraciju i upravljanje uslugama
- Postupak zapošljavanja

7. KATEGORIJE PRIMATELJA I NAMJERA IZNOŠENJA U TREĆE ZEMLJE

U okviru poslovanja Društva i provođenju poslovnih procesa i aktivnosti koji se odnose na registriranu djelatnost Društva, Društvo može, pod zakonom propisanim uvjetima, dostaviti osobne podatke određenim kategorijama primatelja, primjerice državnim tijelima i pravnim osobama s javnim ovlastima, drugim članicama EOS Grupe i drugim pravnim i fizičkim osobama s kojim Društvo ima uspostavljen određeni poslovni odnos.

Određeni osobni podaci mogu se, prilikom obrade, prenositi u treće zemlje ili međunarodne organizacije te se ono odvija jedino pod uvjetima određenim zakonskim propisima koji se odnose na takvu vrstu prijenosa i u mjeri u kojoj je osigurana odgovarajuća razina zaštite, odnosno da su predviđene zaštitne mjere, a ispitanicima su na raspolaganju provediva prava i učinkovita sudska zaštita.

8. IZVORI OSOBNIH PODATAKA

Osobni podaci se obrađuju na temelju zakona, ugovora te na temelju privole ili legitimnog interesa. Društvo može obrađivati osobne podatke samo ako je ispunjeno najmanje jedno od slijedećeg:

- ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha;
- obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka;
- obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade;
- obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;
- obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade;
- obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

Ako se podaci prikupljaju od treće strane, ispitanik mora biti obaviješten o prikupljanju, osim ako:

- Ispitanik je već obaviješten na neki drugi način
- Informacija mora ostati tajna zbog profesionalnih obaveza čuvanja tajne

Kad se utvrdi da je obavijest prema ispitaniku potrebna, obavijest se prosljeđuje bez odgode, ali ne kasnije od:

- Mjesec dana od prikupljanja osobnih podataka
- Za vrijeme prve komunikacije s ispitanikom

9. PRIVOLA ISPITANIKA

Ispitanik daje svoju privolu jasnom potvrdnom radnjom kojom izražava dobrovoljan, poseban, informiran i nedvosmislen pristanak na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega, poput pisane izjave, uključujući elektronsku ili usmenu izjavu danu u telefonskom razgovoru koji se snima uz prethodnu najavu.

Ispitanik je prilikom davanja privole u svakom slučaju upoznat sa svrhom prikupljanja odnosno obrade njegovih osobnih podataka.

Privola se traži u situacijama:

- Kada se traži unos (novih) osobnih podataka koji nisu javno dostupni, a nisu uneseni u sustav temeljem druge pravne osnove
- Kod promjene ili davanja nove svrhe obrade već prikupljenih podataka

Privola se ne traži u slučaju kada je obrada utemeljena na jednom od slijedećih slučajeva:

- obrada se odnosi na osobne podatke koje je već javno objavio ispitanik;
- obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora;
- obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade;
- obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;
- obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade;
- obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i slobode korisnika usluge koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka, osobito ako je ispitanik dijete.

10. NAČIN DAVANJA I POVLAČENJA PRIVOLE

Privola se daje jasnom potvrdnom radnjom i to:

- Pisana izjava – putem obične pošte ili elektronske pošte (na poslovnu adresu društva, na e-mail Službenika za zaštitu podataka, kao i putem drugog e-maila kojega Društvo odredi u te svrhe)
- Usmena izjava – putem telefonskog razgovora koji se snima uz prethodnu najavu
- Putem EOS CHATBOT- unosom svojih osobnih podataka u EOS CHATBOT aplikaciju prilikom njezinog korištenja
- Putem EOS VOICEBOT- unosom/izgovorom i potvrđivanjem svojih osobnih podataka u EOS VOICEBOT aplikaciju prilikom njezinog korištenja

Ukoliko se osobni podaci obrađuju u višestruke svrhe, ispitanik mora dati privolu za svaku od njih.

Društvo tijekom postupka ishođenja relevantne privole informira ispitanika o slijedećem:

- Koje podatke prikuplja
- U koju svrhu prikuplja podatke
- Kako ih obrađuje
- Kome ih šalje
- Koja su prava ispitanika
- U kojem slučaju može zatražiti pravo na zaborav
- Kontakt informacije Službenika za zaštitu podataka

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu na jednako jednostavan način kao i kod davanja, odnosno:

- 1) putem obične pošte ili elektronske pošte (na poslovnu adresu društva, na e-mail Službenika za zaštitu podataka, kao i putem drugog e-maila kojega Društvo odredi u te svrhe)
- 2) usmena izjave – putem telefonskog razgovora koji se snima uz prethodnu najavu
- 3) postavljanjem zahtjeva za povratni kontakt od strane call agenata, kod korištenja VOICEBOT i CHATBOT usluge

Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja.

11. PRAVA ISPITANIKA

Pravo na informacije

Ispitanik ima pravo dobiti od Društva informacije o obradi svojih osobnih podataka neovisno prikupljaju li se podaci izravno od ispitanika ili ne. Pružanje informacija mora biti dano na jasan i razumljiv način. Smatra se da je ispitanik informiran o svojim pravima na javno dostupan način, putem ove Politike privatnosti.

Pravo na pristup podacima

Ispitanik ima pravo dobiti od Društva potvrdu obrađuju li se njegovi osobni podaci, a ako se obrađuju tada ispitanik ima pravo pristupa osobnim podacima, ima pravo znati svrhu obrade, kategorije podataka, potencijalnim primateljima 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. Ukoliko se osobni podaci ne prikupljaju od ispitanika, ispitanik ima pravo od Društva saznati izvor podataka. Ispitanik ima pravo biti obaviješten o automatiziranom donošenju odluke te mogućim posljedicama takve obrade. Također, Društvo 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 njega odnose. Ispitanici imaju pravo i obvezu ažuriranja svojih osobnih podataka.

Pravo na brisanje („pravo na zaborav“)

Ispitanik ima pravo od Društva ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose, 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 na drugi način obrađeni
- Ispitanik je povukao privolu na kojoj se obrada temelji, a ne postoji druga pravna osnova za obradu
- Ispitanik uloži prigovor na obradu, a legitimni razlozi za realizaciju prava na brisanje su veći od prava Društva za čuvanje i 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 te 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. Po podnošenju zahtjeva za ostvarivanje prava na ograničenje obrade podaci u bazi podataka Društva se neće mijenjati sve dok traje postupak po zahtjevu ispitanika. Po rješavanju predmetnog slučaja, Društvo će ispitanika obavijestiti o prestanku ograničenja obrade.

Pravo na prenosivost podataka

Ispitanik ima pravo zaprimiti osobne podatke koji se odnose na njega, a koje je pružio Društvu u strukturiranom, uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti ove podatke drugom voditelju obrade bez ometanja od Društva, ako se:

- Obrada temelji na privoli ili na ugovoru
- Obrada provodi automatiziranim putem

U navedenom slučaju, osobni podaci izravno se prenose od jednog voditelja obrade drugome.

Pravo na prigovor

Ispitanik ima pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka koji se na njega odnose. Prigovor mora biti u pisanom obliku i mora sadržavati opis događaja i sve činjenice na kojima ispitanik temelji svoj prigovor. U slučaju podnošenja prigovora iz kojeg nije moguće utvrditi razloge prigovora, njegovu osnovanost ili identitet ispitanika, 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.

12. NAČIN OSTVARIVANJA 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.

Pisani zahtjev mora sadržavati minimalno slijedeće podatke:

- Osobne podatke ispitanika (Ime, prezime i OIB radi njegove identifikacije prilikom utvrđivanja činjeničnog stanja i davanja odgovora na upit koji se odnosi na osobne podatke konkretnog ispitanika)
- Koja od navedenih prava želi iskoristiti
- Adresu za dostavu odgovora na zahtjev

Društvo će odgovoriti na uredno podnesen zahtjev i/ili prigovor u roku od 30 dana od njegova zaprimanja. Društvo će odgovor dostaviti na isti način, odnosno na adresu (kućna ili e-mail adresa) na koju je podnesen zahtjev/prigovor, osim ukoliko ispitanik izričito ne traži drugačije.

Rok od 30 dana 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.

U svakom slučaju, Društvo će u roku od 30 dana od dana primitka zahtjeva dostaviti sljedeće podatke ispitaniku:

- Potvrdu o primitku zahtjeva
- Sve informacije navedene u prethodnim odlomcima
- Pojašnjenje o okolnostima radi kojih ispitaniku neće uopće ili neće u roku biti dostavljena tražena informacija ili izvršena izmjena osobnih podataka
- Razlogu za odbijanje zahtjeva te o pravu podnošenja prigovora nadzornom tijelu
- Procijenjeni datum do kojeg će biti dostavljen eventualno preostali dio odgovora na zahtjev
- Procjena troškova koje mora platiti ispitanik (samo ako je zahtjev prekomjeran)

Ukoliko ispitanik nije suglasan s odlukom Društva u vezi prigovora ili postupanja po njegovom zahtjevu, može podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka kao nadležnom tijelu.

13. IDENTIFIKACIJA ISPITANIKA

Identifikacija ispitanika provodi se pomoću najmanje dva identifikatora prilikom uspostave komunikacije s ispitanikom pisanim putem ili usmenim putem. Ispitanik se identificira pomoću tri identifikatora uvijek kada koristi EOS CHATBOT i EOS VOICEBOT.

Ispitanik će na zahtjev Društva predložiti dodatne isprave i dokumente radi provođenja sigurne identifikacije.

Ukoliko se ispitanik obrati Društvu sa e-mail adrese koja nije evidentirana kao adresa za kontakt, Društvo zadržava pravo zatražiti dodatne osobne podatke (najmanje dva identifikatora), kako bi se potvrdila e-mail adresa i kako bi Društvo bilo sigurno da razgovara sa ispitanikom.

Svaka šteta koja bi mogla nastati uporabom krivotvorenih, ukradenih, odnosno zakonski neispravnih isprava te zlouporabom potpisa tereti Društvo samo ukoliko se utvrdi da je pri provođenju identifikacije Društvo postupalo s grubom nepažnjom.

14. SNIMANJE POZIVA

Društvo uz prethodnu najavu može snimati sve telefonske razgovore koji se obavljaju prilikom razgovora s ispitanikom te će pohranjivati svu pisanu, telefonsku i elektronsku korespondenciju. Ispitanik će o snimanju razgovora biti upoznat u najavnoj poruci prilikom pozivanja Pozivnog centra, u slučaju primanja poziva od Pozivnog centra te prilikom korištenja VOICEBOT usluge.

Ispitanik mora biti upoznat da snimljeni razgovori mogu poslužiti u svrhu unapređenja pružanja usluga Društva prema ispitaniku.

15. PROMJENA PODATAKA

Ispitanik čije osobne podatke Društvo obrađuje dužan je bez odlaganja, a najkasnije u roku od 8 dana od dana nastale promjene, obavijestiti Društvo o svakoj promjeni osobnih podataka.

Informacije o promjenama osobnih podataka može dati slanjem obavijesti putem elektronske adrese koja služi kao kontakt, putem pošte ili putem telefonskog poziva koji će biti sniman.

Ispitanik odgovara za sve propuste i štetu koja nastane samom ispitaniku zbog neobavještanja o nastalim promjenama osobnih podataka.

U tom slučaju, Društvo će informacije o podacima ispitanika prikupiti iz javno dostupnih izvora i/ili će zatražiti podatke od državnih institucija sukladno zakonskim propisima.

Ispitanik je obavezan dostaviti informacije koje Društvo može zahtijevati u skladu s osnovnim načelima GDPR-a, sve u cilju ispunjenja ugovornih i zakonskih obveza Društva. Ispitanik se obvezuje i jamči da su sve informacije koje će dostavljati Društvu biti potpune, ažurne i točne.

16. NAČIN PODMIRENJA DUGOVANJA

Društvo u svrhu ispunjenja ugovornih obveza i sukladno svojoj osnovnoj djelatnosti, naplati potraživanja, ima pravo obavještavati ispitanika o nepodmirenom dugovanju i podsjećati ga na dužnost podmirenja istog. Društvo to može činiti telefonskim putem, putem pisane obavijesti i elektronskim putem.

Valuta plaćanja je zakonom propisana službena valuta Republike Hrvatske u trenutku plaćanja. - Podmirenje dugovanja prema Društvu plaćanjem gotovim novcem u poslovnim prostorima Društva nije moguće, sva plaćanja se obavljaju preko transakcijskih računa.

Nakon otplate dugovanja u cijelosti, Društvo na zahtjev ispitanika dostavlja pisanu potvrdu o podmirenom dugovanju. Zahtjev ispitanika za izdavanje potvrde o podmirenom dugovanju može biti podnesen usmenim ili pisanim putem.

17. OPĆE INFORMACIJE O EOS CHATBOT USLUZI

EOS CHATBOT je besplatna usluga Društva kojom virtualni asistent omogućava ispitanicima/dužnicima, pristup informacijama vezanim za njihova dugovanja/e koje imaju prema društvu EOS Matrix d.o.o.

Davanje privole putem EOS CHATBOT:

Ispitanici koriste usluge EOS CHATBOT isključivo dobrovoljno, unosom svojih osobnih podataka u EOS CHATBOT i potvrđivanjem da su upoznati s dokumentom „Politike privatnosti“.

Obrada osobnih podataka dobivenih putem EOS CHATBOT se obavlja sve dok postoji valjani pravni temelj takve obrade.

Povlačenje privole dane putem EOS CHATBOT:

Privola dana putem EOS CHATBOT može se povući putem:

1. obične pošte ili elektronske pošte (na poslovnu adresu društva, na e-mail adresu Službenika za zaštitu podataka)
2. usmene izjave – putem telefonskog razgovora koji se snima uz prethodnu najavu snimanja poziva

Način korištenja usluge:

EOS CHATBOT dostupan je na web stranici Društva <https://hr.eos-solutions.com/> i ispitanik ga može koristiti pristupom EOS CHATBOT na navedenoj stranici.

Funkcionalnost usluge:

EOS CHATBOT omogućuje ispitanicima:

- postavljanje pitanja o dugovanjima
- provjeru statusa dugovanja (pojedinačni pregled dugovanja)
- financijski prikaz duga
- uspostavu kontakta sa call agentom

Sve informacije dobivene putem EOS CHATBOT su informativnog karaktera i ne mogu služiti kao dokaz o dugovanju pred bilo kojom institucijom.

Sigurnost podataka:

Svi osobni podaci prikupljenim korištenjem EOS CHATBOT aplikacije prikupljaju se, obrađuju i brišu u skladu sa odredbama ove Politike privatnosti.

18. OPĆE INFORMACIJE O EOS VOICEBOT USLUZI

EOS VOICEBOT je besplatna usluga Društva kojom glasovni asistent omogućava ispitanicima/dužnicima, pristup informacijama vezanim za njihova dugovanja/e koje imaju prema društvu EOS Matrix d.o.o.

Davanje privole putem EOS VOICEBOT:

Ispitanici koriste usluge EOS VOICEBOT-a dobrovoljno, unosom svojih osobnih podataka u EOS VOICEBOT i potvrđivanjem da su upoznati s odredbama Politike privatnosti.

Obrada osobnih podataka dobivenih putem EOS VOICEBOT-a se obavlja sve dok postoji valjani pravni temelj takve obrade.

Povlačenje privole dane putem EOS VOICEBOT-a:

Privola dana putem EOS VOICEBOT-a može se povući putem:

1. obične pošte ili elektronske pošte (na poslovnu adresu društva, na e-mail adresu Službenika za zaštitu osobnih podataka)
2. usmene izjave – putem telefonskog razgovora koji se snima uz prethodnu najavu snimanja poziva

Način korištenja usluge:

EOS VOICEBOT usluga dostupna je ispitanicima putem telefonskog kontakta Društva.

Funkcionalnost usluge:

EOS VOICEBOT omogućuje ispitanicima:

- podatke o stanju duga, specifikaciju duga i podatke o ovršnom postupku na temelju vjerodostojne isprave ako je u tijeku
- financijski prikaz duga
- postavljanje zahtjeva za dostavom podataka za uplatu
- postavljanje zahtjeva za dostavljanje Obavijesti o podmiranju duga
- u postava kontakta sa call agentom

Sve informacije dobivene putem EOS VOICEBOT-a su informativnog karaktera i ne mogu služiti kao dokaz o dugovanju pred bilo kojom institucijom, o čemu je ispitanik obaviješten prilikom korištenja VOICEBOT-a.

Sigurnost podataka:

Svi osobni podaci prikupljenim korištenjem EOS VOICEBOT aplikacije prikupljaju se, obrađuju i brišu u skladu sa odredbama ove Politike privatnosti.

19. PROFILIRANJE I AUTOMATIZIRANO ODLUČIVANJE

Društvo neće koristiti profiliranje i automatizirano odlučivanje prilikom obrade osobnih podataka.

20. ČUVANJE OSOBNIH PODATAKA

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 izložena ljudskim djelovanjem, fizičkim ili prirodnim okruženjem.

Rok čuvanja osobnih podataka je vremenski period unutar kojeg će Društvo zadržavati osobne podatke ispitanika, a definiran je:

- zakonskim propisima
- ugovornim obvezama
- internim aktom Društva

Internim pravilima Društva određeno je da će se osobni podaci u digitalnom ili papirnatom obliku čuvati 5 (pet) godina od dana prestanka obveza između Društva i ispitanika, odnosno u rokovima propisanim odredbama Zakona o kreditnim institucijama i Zakona o računovodstvu, nakon čega će biti trajno uništeni.

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.

Rok od 5 godina određen sukladno općem zastarnom roku propisanom Zakonom o obveznim odnosima unutar kojeg ispitanici mogu ostvarivati svoja prava za naknadu štete.

Gore navedeni rokovi se ne odnose na prestanak obveza temeljem Ugovora o nalogu u kojem slučaju se osobni podaci uništavaju odmah po prestanku obveza.

21. NADZORNO TIJELO za podnošenje pritužbi je:

Agencija za zaštitu osobnih podataka
Selska cesta 136
10000 Zagreb
E-mail: azop@azop.hr
Web: www.azop.hr

22. IZVJEŠĆIVANJE O POVREDI OSOBNIH PODATAKA

Društvo će o povredi osobnih podataka izvijestiti nadzorno tijelo bez nepotrebnog odgađanja i to, ako je izvedivo, najkasnije 72 sata nakon saznanja o toj povredi osobnih podataka, osim ako Društvo može dokazati, u skladu s načelom odgovornosti, da povreda osobnih podataka vjerojatno neće prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinaca. Ako se takvo obavješćivanje ne može postići u roku od 72 sata, obavijest bi trebala biti popraćena razlozima kašnjenja, a informacije se mogu pružiti u fazama bez nepotrebnog daljnjeg odgađanja.

U skladu s odredbama GDPR-a, ako to bude utvrđeno potrebnim, o povredi osobnih podataka bit će obaviještene i ispitanici čiji su podaci povrijeđeni.

23. ULOGA DRUŠTVA U NAPLATI POTRAŽIVANJA

Ugovorom o cesiji dolazi do prijenosa potraživanja s dosadašnjeg vjerovnika na Društvo, pri čemu dužnik i tražbina ostaju nepromijenjeni. Dosadašnji vjerovnik mogu biti kreditne institucije, telekom operateri i drugi vjerovnici od kojih je Društvo otkupilo potraživanje i postalo novi vjerovnik, odnosno voditelj obrade osobnih podataka.

Ugovorom o nalogu ne dolazi do prijenosa potraživanja već Društvo, kao izvršitelj obrade provodi aktivnosti naplate potraživanja u ime i za račun Nalogodavca (vjerovnika). Ova obrada temelji se na ugovornom odnosu između Društva i Nalogodavca.

24. KAMATE

Na glavnica dugovanja koja je na Društvo prenesena temeljem Ugovora o Cesiji, Društvo obračunava zakonske zatezne kamate.

Za potraživanja nastala temeljem Ugovora o nalogu zakonske zatezne kamate obračunava Nalogodavac, a Društvo naplaćuje iznos tražbine koja mu je prenesena Ugovorom o nalogu.

25. ZAVRŠNE ODREDBE

Ovaj Pročišćeni tekst Politike privatnosti objavljuje se na web stranicama Društva, stupa na snagu i primjenjuje se od 08. kolovoza 2022. godine. Odredbe Politike obvezuju Društvo prema ispitanicima sve dok se ista nalazi na web stranicama.

Sve izmjene i dopune ove Politike privatnosti Društvo će posebno evidentirati te će se radi jednostavnosti i transparentnosti informacije objavljivati uvijek u cjelovitom (pročišćenom tekstu s datumom početka važenja) na web stranicama Društva.

Promjena Politike privatnosti bit će objavljena na web stranici Društva najkasnije tri dana prije stupanja promjena na snagu.

Danom stupanja na snagu ove Politike privatnosti prestaje važiti Politika privatnosti EOS Matrix d.o.o. koja je u primjeni od 30. listopada 2020. godine.

EOS Matrix d.o.o.