

Obavijest o obradi osobnih podataka  
**u području izdavanja odobrenja za rad pružateljima usluge servisiranja  
kredita i nadzora subjekata u kupoprodaji neprihodonosnih kredita**

**Voditelj obrade osobnih podataka**

Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb (u nastavku teksta: HNB) obrađuje osobne podatke, koje u vezi s:

- upitima i pritužbama dužnika u području kupoprodaje neprihodonosnih kredita prema članku 18. Zakona o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja<sup>1</sup> (u nastavku teksta: Zakon)
- izdavanjem i ukidanjem odobrenja za rad pružateljima usluge servisiranja kredita na temelju članaka 27., 28. i 30. Zakona
- prekograničnim pružanjem usluga servisiranja kredita prema člancima 35. i 36. Zakona
- u slučajevima kupaca kredita ili njihovih zastupnika imenovanih u skladu s člankom 23. Zakona u smislu prava i obveza vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu koji je izdala kreditna institucija s poslovnim nastanom u Europskoj uniji prema članku 24. i članku 39. Zakona
- upisom u registar pružatelja usluge servisiranja kredita prema članku 40. Zakona
- obavljanjem izravnih i neizravnih nadzora subjekata nadzora HNB-a<sup>2</sup> prema članku 42. Zakona

zaprima u e-porukama (i eventualnim privicima) na e-adresu [neprihodonosni.krediti@hnb.hr](mailto:neprihodonosni.krediti@hnb.hr) i u dokumentaciji koja pristigne u papirnatom obliku.

---

<sup>1</sup> Zakon o načinu, uvjetima i postupku servisiranja i kupoprodaje potraživanja (NN, br. 155/2023.; u nastavku teksta: Zakon)

<sup>2</sup> Subjekti nadzora navedeni su u članku 41. stavku 1. Zakona "Nadzor nad kupcem kredita sa sjedištem u Republici Hrvatskoj odnosno zastupnikom kupca kredita imenovanim u skladu s člankom 23. ovoga Zakona koji ima sjedište u Republici Hrvatskoj, imenovanim subjektom za pružanje usluga servisiranja iz članka 12. stavka 2. podstavka 1. točke a) ovoga Zakona sa sjedištem u Republici Hrvatskoj, pružateljem usluge servisiranja kredita kojem je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad te izvoditeljem usluge servisiranja kredita koji usluge pruža pružatelju usluge servisiranja kredita kojem je Hrvatska narodna banka izdala odobrenje za rad te kreditnom institucijom (u daljnjem tekstu: subjekt nadzora Hrvatske narodne banke) obavlja Hrvatska narodna banka."

## Svrha i pravni temelj obrade

U svrhu obrađivanja upita i pritužbi dužnika iz svoje nadležnosti, HNB obrađuje osobne podatke koje su mu dužnici dostavili u upitima o propisima kojima se uređuju način, uvjeti i postupak servisiranja i kupoprodaje potraživanja te pritužbama u vezi s postupanjem subjekata nadzora HNB-a.

HNB obrađuje osobne podatke koje mu podnositelji zahtjeva za izdavanje odobrenja za rad dostavljaju u svrhu izdavanja odobrenja za rad pružateljima usluga servisiranja kredita te u okviru ukidanja tog odobrenja.

HNB obrađuje osobne podatke u svrhu obavještanja druge države članice kada pružatelj usluge servisiranja kredita ima odobrenje za rad izdano od HNB-a te želi pružati uslugu servisiranja kredita u drugoj državi članici.

HNB obrađuje osobne podatke i u svrhu prekograničnog pružanja usluga ako pružatelj usluge servisiranja kredita iz druge države članice Europske unije namjerava pružati usluge servisiranja kredita na području Republike Hrvatske, a nadležno tijelo matične države članice o tome je poslalo obavijest HNB-u.

HNB obrađuje osobne podatke kupca ili njegova imenovanog zastupnika u skladu s člankom 23. kada kupac ili kreditna institucija obavještavaju HNB u smislu prava i obveza vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu.

HNB obrađuje osobne podatke u svrhu upisa u registar pružatelja usluga servisiranja kredita.

HNB obrađuje osobne podatke u svrhu izravnih i neizravnih nadzora subjekata nadzora HNB-a.

Obrada osobnih podataka nužna je za izvršavanje **zakonskih obveza i službenih ovlasti** HNB-a:

- u provedbi radnji postupanja po pritužbama, propisanih člankom 18. Zakona te u nizu drugih propisa kojima se uređuje zaštita potrošača<sup>3</sup>, osobito u vezi s ovlašću postupanja HNB-a povodom zaprimljenih upita i pritužbi

---

<sup>3</sup> Zakon o zaštiti potrošača (NN, br. 19/2022. i 59/2023.), Zakon o potrošačkom kreditiranju (NN, br. 75/2009., 112/2012., 143/2013., 147/2013., 9/2015., 78/2015., 102/2015., 52/2016., 128/2022. i 156/2023.), Zakon o stambenom potrošačkom kreditiranju (NN, br. 101/2017., 128/2022. i 156/2023.) i podzakonski propisi doneseni na temelju tih zakona

- u postupku izdavanja i ukidanja odobrenja za rad propisanih člancima 27., 28. i 30. Zakona, i to u svrhu utvrđivanja ispunjenosti propisanih uvjeta za izdavanje odobrenja za rad, uključujući one o dobrom ugledu članova upravljačkoga i nadzornog tijela, njihovim stručnim znanjima i iskustvu te o dobrom ugledu imatelja kvalificiranog udjela
- u svrhu prosljeđivanja informacija o prekograničnom pružanju usluga servisiranja kredita u skladu s člankom 35. stavcima 2., 3. i 5. Zakona nadležnom tijelu države članice domaćina
- u svrhu prekograničnog pružanja usluga servisiranja na području Republike Hrvatske u skladu s člankom 36. Zakona
- u provedbi radnji kada kupac ili kreditna institucija obavještavaju HNB u smislu prava i obveza vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu koji je izdala kreditna institucija s poslovnim nastanom u Europskoj uniji u skladu s člancima 24. i 39. Zakona
- u provedbi radnji kod upisa u registar serviseru u skladu s podzakonskim aktom koji se donosi na temelju članka 40. Zakona
- u provedbi obavljanja izravnih i neizravnih nadzora subjekata nadzora HNB-a, na način kako je propisano člankom 42. Zakona.

### **Primatelji osobnih podataka**

U slučajevima kada dužnik uputi HNB-u pritužbu na postupanje bilo kojeg subjekta nadzora HNB-a, HNB otkriva dio osobnih podataka subjektu nadzora na čije postupanje se pritužba odnosi kako bi se isti mogao očitovati o navodima iz pritužbe. HNB otkriva samo one osobne podatke koji su nužni da se subjekt očituje na pritužbu.

U slučaju prekograničnog pružanja usluga servisiranja kredita od strane pružatelja usluga servisiranja kredita koji imaju odobrenje za rad u Republici Hrvatskoj, ali bi htjeli pružati svoje usluge i u drugoj državi članici na području Europske unije, tada su primatelji osobnih podataka nadležna tijela u državama članicama domaćinima.

U provedbi radnji kod kupaca kredita u smislu prava i obveza vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu HNB će nadležnom tijelu države članice domaćina dužnika ili nadležnom tijelu matične države članice novoga kupca kredita dostaviti dio osobnih podataka.

U provedbi radnji kod kupaca kredita u smislu prava i obveza vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu ako je HNB primio osobne podatke kao nadležno tijelo države članice domaćina dužnika, dostavit će te podatke nadležnom tijelu matične države članice kupca.

Primatelj osobnih podataka za pružatelja usluge servisiranja kredita koji je dobio odobrenje za rad u drugoj državi članici, a koji pruža usluge u Republici Hrvatskoj, jest i nadležno tijelo države članice koje je izdalo odobrenje za rad.

### **Od koga Hrvatska narodna banka zaprima podatke i kategorije osobnih podataka**

Hrvatska narodna banka u većini slučajeva podatke zaprima direktno od ispitanika.

U slučajevima postupanja po pritužbama, Hrvatska narodna banka zaprima podatke od dužnika, primjerice: ime i prezime, OIB, adresu za kontakt, broj partije kredita ili evidencijski broj ugovora o kreditu.

U slučajevima izravnoga i neizravnog nadzora Hrvatska narodna banka podatke zaprima od subjekata nadzora. Osobni podaci koji se mogu prikupiti u navedenoj situaciji jesu primjerice: ime i prezime, prebivalište/boravište, OIB, broj kreditne partije ili evidencijski broj ugovora o kreditu dužnika.

U slučajevima prekograničnih pružanja usluga servisiranja kredita, HNB osobne podatke zaprima od pružatelja usluge servisiranja kredita i nadležnog tijela druge države članice koje je izdalo odobrenje za rad pružatelju usluge servisiranja kredita. Osobni podaci koji se mogu prikupiti u navedenoj situaciji jesu primjerice: ime i prezime te OIB odgovornih osoba pružatelja usluge servisiranja kredita u državi članici domaćinu.

U slučajevima prikupljanja podataka za registar pružatelja usluga servisiranja kredita HNB zaprima podatke od pružatelja usluga servisiranja kredita i nadležnog tijela druge države članice koje je izdalo odobrenje za rad pružatelju usluge servisiranja kredita. Osobni podaci koji se mogu prikupiti u navedenoj situaciji jesu primjerice: adresa e-mail pošte, telefonski broj osoba zaduženih za zaprimanje prigovora kod pružatelja usluga servisiranja kredita te ime, prezime i OIB odgovornih osoba pružatelja usluge servisiranja kredita u državi članici domaćinu i RH.

U slučajevima kupaca kredita u smislu prava i obveza vjerovnika iz ugovora o neprihodonosnom kreditu koji je izdala kreditna institucija s poslovnim nastanom u Europskoj uniji, podatke HNB-u dostavljaju kreditne institucije i kupci kredita. Osobni podaci koji se mogu prikupljati u navedenoj situaciji jesu primjerice: ime, prezime i OIB

kupaca kredita ili osoba koje su imatelji kvalificiranih udjela u novom kupcu kredita ili njegova zastupnika.

U postupku izdavanja odobrenja za rad pružatelju usluge servisiranja kredita HNB prikuplja dio osobnih podataka kao što su primjerice: ime, prezime, prebivalište/boravište, OIB, datum i mjesto rođenja, državljanstvo, zanimanje i životopis odgovornih osoba i imatelja kvalificiranih poslovnih udjela u društvu od pružatelja usluga servisiranja kredita.

### **Čuvanje osobnih podataka**

HNB čuva osobne podatke zaprimljene u vezi s:

- upitima i pritužbama dužnika – 10 godina
- zahtjevima za izdavanje odobrenja za rad – 20 godina
- neizravnim i izravnim nadzorima – 30 godina
- podacima iz registra i rješenjima o izdavanju i ukidanju odobrenja za rad – trajno
- podacima za prekogranično pružanje usluga servisiranja kredita – 30 godina
- provedbom radnji pri prodaji kredita – 30 godina

računajući od posljednjeg dana godine u kojoj je postupak dovršen.

### **Vaša prava**

HNB, u skladu s uvjetima iz Opće uredbe o zaštiti podataka<sup>4</sup>, osigurava sljedeća prava u vezi s obradom vaših osobnih podataka: a) pravo na informaciju o obradi i pristup osobnim podacima, b) pravo na ispravak, c) pravo na ograničenje obrade osobnih podataka i d) pravo na prigovor obrade osobnih podataka.

### **Službenik za zaštitu podataka i nadzor**

---

<sup>4</sup> Opća uredba o zaštiti podataka – Uredba (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ, SL EU L 119, na snazi od 25. svibnja 2018.

Nadzorno tijelo za zaštitu osobnih podataka u Republici Hrvatskoj jest Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Ulica grada Vukovara 54, Zagreb, azop@azop.hr, kojoj možete podnijeti pritužbu na postupanje HNB-a u vezi s obradom vaših osobnih podataka.

Za dodatna pitanja u vezi s obradom osobnih podataka možete pogledati internetsku stranicu <https://www.hnb.hr/zastita-osobnih-podataka> ili se obratiti službeniku HNB-a za zaštitu podataka na e-adresu [sluzbenik.osobni@hnb.hr](mailto:sluzbenik.osobni@hnb.hr).