OBAVIJEST O OBRADI PODATAKA PUTEM KONTAKT CENTRA

Zadnji puta ažurirano: 08.10.2026. godine

1. Uvodni dio i podaci o voditelju obrade

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 naša pravila vezano za zaštitu i upravljanje Vašim osobnim podacima i privatnosti kada Vas kontaktiraju zaposlenici B2 IMPACTd.o.o., (prije: Veraltis Asset Management d.o.o.) Radnička cesta 41, Zagreb (Grad Zagreb), OIB 32235033898, upisan u sudski registar Trgovačkog suda u Zagrebu pod matičnim brojem subjekta upisa (MBS) 081405488 (dalje u tekstu: ˝B2I ˝i/ili ˝Pružatelj usluge servisiranja˝) koje u svoje ime i za svoj račun ili u ime i za račun kupca neprihodonosnih kredita obavlja poslove call centra odnosno korisničke podrške (dalje: kontakt centar) prilikom naplate potraživanje 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 B2I zaprimi pozive na navedene službene telefone koji su i javno objavljeni na našem web mjestu https://b2-impact.hr

S obzirom da B2I obavlja poslove naplate potraživanja u odnosu na mogućnost uvida u Vaše osobne podatke od strane trećih molimo da pročitate i poglavlje: *˝S kim B2I dijeli odnosno razmjenjuje podatke˝*. Upravo zbog navedene činjenice 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 B2I te ćemo Vas obavijestiti o snimanju telefonskog razgovora.

B2I 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 kupca neprihodonosnih kredita.

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.cro@b2-impact.com

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 uredbe 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 B2I obrađuje (klijenti, dužnici, interesenti za nekretnine, ali i druge fizičke osobe koje se obraćaju B2I-u 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 u sustav B2I, odnosno kod trećih osoba s kojima je B2I u ugovornom poslovnom odnosu, tijekom razdoblja u kojem je B2I dužan čuvati podatke odnosno pojedinu dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka dužnika i kontakt podaci: B2I 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: B2I je član B2 Impact grupe i u odnosu poslova naplate potraživanja zajednički je odredio svrhe i načine obrade podataka te kontaktne točke za potrebe ostvarivanja prava ispitanika:

- H-ABDUCO d.o.o., Radnička cesta 41, Zagreb (Grad Zagreb), OIB: 13667298928;
- B2 PORTFOLIO d.o.o., Radnička cesta 41, Zagreb, (Grad Zagreb , OIB: 21970470141,

Zajednički dalje u tekstu, s obzirom da se ova Obavijest primjenjuje na oba društva, koristi se termin B2 društvo ili društva (u množini). Navedeni termin se odnosi pojedinačno na svako društvo ili kada se koristi množina na oba društva.

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; pronalaženja povoljnih rješenja za sve strane; obrade i odgovaranja na upite 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 izradu profila 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 Lokalnim sporazumom 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.

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 B2I stupaju u kontakt sa dužnicima, 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 (pogledajte i pod *˝Koje podatke o Vama obrađujemo˝*).

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

B2I 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 B2I prikupi nakon uspostave poziva s obzirom da se pozivi snimaju te da B2I 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 B2I 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 B2I ili usluge koju B2I nudi te u svrhu kontrole kvalitete usluge koju B2I pruža putem kontakt centra,
- pozivima upućenim B2I u svrhu provedbe naplate potraživanja i pružanja podrške dužnicima ili drugim klijentima, sve u odnosu na postupanje po nalozima 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 Pravilima privatnosti i zaštite osobnih podataka.
- pozivima upućenim direktno službi nadležnoj za naplatu potraživanja te pozivima koje Vam u svoje ime ili u ime B2 DRUŠTVA uputi B2I radi dogovora oko naplate potraživanja koje B2I ili B2 DRUŠTVO kao kupac neprihodonosnog kredita ima prema Vama kao dužnicima, a u svrhu mogućnosti dokazivanja da B2I 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, B2I će Vas 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 dolaznih poziva i/ili postavljanja zahtjeva koje imate prema B2I ili B2 društvima 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 B2I ili B2 društvima (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 i 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 našim Pravilima privatnosti i zaštiti osobnih podataka i to u poglavlju *˝Koliko dugo čuvamo Vaše osobne podatke˝*.

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 podatka ako B2I 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 B2I 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 B2I 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 na adresu sjedišta u Zagrebu, putem telefona i/ ili e-maila: azop@azop.hr. Kontakt podatke kao i više o radu Agencije za zaštitu osobnih podataka možete naći na www.azop.hr

Detaljnije o Vašim pravima možete pročitati u našim Pravilima privatnosti i zaštiti osobnih

podataka i to u poglavlju ″Koja su Vaša prava i kako ih možete ostvariti?″.

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.
U odnosu na sustav audio snimanja razgovora nisu angažirani izvršitelji.

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