



**REPUBLIKA HRVATSKA
AGENCIJA ZA ZAŠTITU
OSOBNIH PODATAKA**

Primljeno: 27.11.18
Ur. broj: 1507/18

KLASA: 004-02/18-01/2756
URBROJ: 567-02/03-18-02
Zagreb, 15. studenoga 2018.

**Hrvatska udruga za zaštitu potrošača
Ozaljska 93/II
10 000 Zagreb**

**PREDMET: obrada osobnih podataka od strane agencija za naplatu potraživanja
- mišljenje, daje se**

Poštovani,

ovoj Agenciji obratili ste se dopisom (broj: 1507/18-3) u kojem ukazujete na problem obrade osobnih podataka dužnika od strane agencija za naplatu potraživanja. Naime, navodite kako djelatnici agencija za naplatu potraživanja koriste telefonske brojeve dužnika a sve bez njihove privole. Isto tako, djelatnici navedenih agencija nazivaju susjede dužnika, kao i njihove poslodavce te im otkrivaju povjerljive osobne podatke dužnika.

Budući da s time u vezi postavljate upit o tome što trebaju poduzeti dužnici/potrošači ako se radi o kršenju njihovih prava, nastavno iznosimo sljedeće:

Kako proizlazi iz članka 6. 1. Uredbe 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 L119, dalje u tekstu: Opća uredba o zaštiti podataka, eng. skraćeno GDPR obrada osobnih podataka je zakonita samo ako i u onoj mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećeg: a) ispitanik je dao privolu za obradu svojih osobnih podataka u jednu ili više posebnih svrha; b) obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora; c) obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza voditelja obrade; d) obrada je nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe; e) obrada je nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade; f) obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa voditelja obrade ili treće strane.

Sukladno članku 14. Opće uredbe o zaštiti podataka, ako osobni podaci nisu dobiveni od ispitanika, voditelj obrade ispitaniku pruža informacije vezane uz obradu njegovih osobnih podataka, između ostaloga o svom identitetu, svrsi i pravnoj osnovi za obradu osobnih podataka. Osim toga, u svrhu osiguravanja poštene i transparentne obrade s obzirom na

ispitanika voditelj obrade ispitaniku pruža, između ostaloga i informacije o razdoblju pohrane osobnih podataka, postojanju prava da se od voditelja obrade zatraži pristup osobnim podacima i ispravak ili brisanje osobnih podataka, te o izvoru prikupljenih osobnih podataka i druge informacije.

Što se tiče raspolaganja osobnim podacima dužnika od strane agencija za naplatu potraživanja, navodimo kako ustup tražbine pretpostavlja i dostavljanje osobnih podataka novom vjerovniku, odnosno ustupanje nije provedivo u praksi ako novi vjerovnik ne raspolaže osobnim podacima dužnika. Osim na temelju cesije, osobni podaci se agencijama za naplatu potraživanja mogu dostaviti i temeljem ugovora o nalogu.

Stoga u konkretnom slučaju agencije za naplatu potraživanja obrađuju osobne podatke dužnika a sve temeljem postojanja potraživanja vjerovnika koja proizlaze iz ugovornog odnosa između dužnika i vjerovnika te je takva obrada osobnih podataka nužna za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka (članak 6.1.b) Opće uredbe o zaštiti podataka).

Pri tome navodimo kako agencije za naplatu potraživanja smiju kontaktirati izravno samog dužnika, dok je neprimjereno i protivno načelima obrade osobnih podataka da se kontaktiraju susjedi, rodbina, prijatelji dužnika i druge osobe, odnosno da se na takav način drugim osobama otkrivaju osobni podaci dužnika.

Isto tako, pri kontaktiranju dužnika od strane agencija za naplatu potraživanja uputno je koristiti javno dostupne telefonske imenike, odnosno kontakt podatke dužnika koji su pribavljeni od prvotnog vjerovnika/nalogodavca.

Nadalje, napominjemo kako dužnici imaju pravo od agencija za naplatu potraživanja zatražiti informacije s obzirom na obradu njihovih osobnih podataka (odgovarajuća primjena odredbi članka 14. Opće uredbe o zaštiti podataka).

U slučaju nepostupanja agencija za naplatu potraživanja sukladno odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka, dužnici se za zaštitu svojih prava mogu obratiti ovoj Agenciji te podnijeti zahtjev za utvrđivanje povrede prava na zaštitu osobnih podataka (članak 34. stavak 1. Zakona o provedbi Opće uredbe o zaštiti podataka, Narodne novine, br. 42/2018.).

S poštovanjem,

PO OVLASTAVANJU RAVNATELJA
Načelnica Službe za zaštitu osobnih podataka
Blaž Bregar, redovni profesor
AGENCIJA ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA
REPUBLIKA HRVATSKA



Dostaviti:

1. Naslovu
2. Pismohrana