Načela obrade osobnih podataka klijenata društva Multitude Bank (Pravila o privatnosti)

Posljednji put ažurirano 11. studenoga 2026. godine

Ova načela obrade osobnih podataka klijenata (u daljnjem tekstu i **načela**) opisuju kako mi, društvo Multitude Bank (u daljnjem tekstu i **mi, naše** ili **naši**) obrađujemo osobne podatke svojih Klijenata i svih drugih ispitanika (u daljnjem tekstu i **vi**) u vezi s uslugama i proizvodima koje nudimo. Ova načela primjenjuju se ako koristite, koristili ste, izrazili ste namjeru da koristite ili ste na bilo koji drugi način povezani s našim proizvodima ili uslugama, ili u slučaju da ste izrazili želju da primite bilo kakve informacije o našim proizvodima ili uslugama.

1. Definicije

1.1. **Klijent** – fizička osoba koja koristi, koristila je ili je izrazila namjeru da koristi proizvode ili usluge koje nudi društvo Multitude Bank ili da sklopi ugovor o jamstvu s društvom Multitude Bank ili da primi informacije o proizvodima ili uslugama društva Multitude Bank;

1.2. **Ugovor** – Ugovor sklopljen između društva Multitude Bank i Klijenta;

1.3. **Propisi o zaštiti podataka** – Svi primjenjivi zakoni i propisi koji reguliraju obradu osobnih podataka, uključujući, među ostalim, OUZP;

1.4. **Ispitanik** - fizička osoba čiji se identitet 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;

1.5. **Multitude Bank** – Multitude Bank p.l.c., oznaka u Registru trgovačkih društava Malte C 56251, sa sjedištem na adresi ST Business Centre 120, The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta; telefon 0800 7707; e-pošta info@ferratumbank.hr;

1.6. **Multitude Group** – Multitude Bank zajedno s trgovačkim društvima čiji je većinski dioničar izravno ili neizravno Multitude Bankovo matično društvo Multitude AG (švicarski poslovni identifikacijski broj CHE-445.352.012, adresa Grafenauweg 8, 6300 Zug, Švicarska);

1.7. **OUZP –** 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);

1.8. **Osobni podaci** – sve informacije koje se odnose na ispitanika. Podaci koji su zaštićeni obvezom čuvanja bankovne tajne mogu uključivati i osobne podatke;

1.9. **Obrada** – Svaka operacija ili skup operacija koje se izvode na Osobnim podacima ili na skupovima Osobnih podataka, bilo automatiziranim sredstvima ili ne, kao što je prikupljanje, snimanje, pohrana, izmjena, odobravanje pristupa, postavljanje upita, prijenos, pregled itd.

2. Voditelj obrade podataka

2.1. Multitude Bank je odgovoran za obradu vaših osobnih podataka i zato smo mi voditelji obrade podataka prema OUZP-u.

2.2. Budući da je Multitude Bank društvo osnovano u skladu sa zakonima Republike Malte, obrada vaših osobnih podataka podliježe zakonima Malte.

3. Prikupljanje vaših osobnih podataka

3.1. Multitude Bank prikuplja vaše osobne podatke na sljedeće načine:

3.1.1. u slučaju da podnesete zahtjev za kredit ili zatražite druge usluge ili proizvode od nas, svoje Osobne podatke pružate izravno nama i dodatno ih prikupljamo od grupacije Multitude Group (na temelju vašeg prethodnog korištenja njezinih usluga ili proizvoda) i iz vanjskih izvora. Takvi vanjski izvori uključuju, među ostalim, javne i privatne registre koje Multitude Bank koristi kako bi vas identificirao i potvrdio vaš identitet te provodio kreditne procjene i procjene rizika. Potrebni osobni podaci ovise o uslugama ili proizvodima koje zatražite, npr. podnosite li zahtjev za kredit, uplaćujete novac ili djelujete kao osobni jamac;

3.1.2. automatskim putem kada koristite web-stranicu društva Multitude Bank. Takva obrada dodatno je objašnjena u našoj Izjavi o kolačićima dostupnoj na našoj web-stranici, koja čini dio ovih načela.

4. Obrađeni osobni podaci

4.1. S obzirom na financijsku prirodu naših usluga i proizvoda, Multitude Bank obrađuje osobne podatke prikupljene u sljedeće svrhe:

4.1.1. pripremanje, sklapanje i izvršenje Ugovora s našim Klijentom. To uključuje pravilnu identifikaciju klijenta te provođenje kreditnih procjena i procjena rizika i Klijenta kako bi se utvrdilo hoće li se i pod kojim uvjetima zaključiti Ugovor. Pravna osnova za takvu obradu je, pripremanje, sklapanje i/ili izvršavanje Ugovora s Klijentom ili legitimni interesi društva Multitude Bank kako bi se osiguralo da je Klijent pouzdan i kreditno sposoban, kao i u svrhu naplate dospjelih iznosa;

4.1.2. izvršavanje naših obveza koje proizlaze iz zakona (npr. pravila i propisi o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma kako bismo pravilno identificirali Klijenta i osigurali povjerenje i kreditnu sposobnost Klijenta i **provjera primatelja plaćanja radi sprječavanja prijevara pri plaćanju i provođenja provjera potvrde primatelja plaćanja u skladu s Uredbom (EU) 2024/886**);

4.1.3. zaštita naših prava (utvrđivanje, ostvarivanje i obrana pravnih zahtjeva). Pravna osnova za takvu obradu je legitimni interes društva Multitude Bank;

4.1.4. pružanje podrške i pomoći Klijentima tijekom njihove interakcije s Multitude Bankom. To uključuje kontaktiranje Klijenta radi pružanja podrške, kao i odgovaranje Klijentima koji aktivno traže pomoć. Pravna osnova za takvu Obradu je priprema, sklapanje i izvršenje Ugovora s Klijentom ili legitimni interes Multitude Banke u osiguravanju nesmetanog i učinkovitog iskustva Klijenta;

4.1.5. procjena i daljnji razvoj kvalitete naših usluga i proizvoda, npr. usluga korisničke podrške i usluga osiguranja kvalitete. Pravna osnova za takvu obradu je legitimni interes društva Multitude Bank;

4.1.6. mjerenje, optimiziranje i poboljšanje naših usluga, uključujući analizu izvedbe naših marketinških kampanja kako bismo osigurali učinkovit doseg do pojedinaca zainteresiranih za naše financijske proizvode (npr. kredite). Pravna osnova za takvu obradu je legitimni interes Multitude Bank za poboljšanjem svojih usluga i marketinške učinkovitosti. Ove podatke ne koristimo za personalizirano oglašavanje osim ako niste izričito pristali na takvo korištenje;

4.1.7. ocjenjivanje kvalitete naših (potencijalnih) pružatelja usluga što nam omogućuje ocjenjivanje i daljnji razvoj kvalitete usluga i proizvoda koje nudimo svojim Klijentima. Pravna je osnova za takvu obradu legitimni interes društva Multitude Bank.

4.2. Za prethodno navedeno, društvo Multitude Bank obrađuje sljedeće osobne podatke:

4.2.1. identifikacijske podatke (npr. ime i prezime, osobni identifikacijski kod, datum rođenja,

mjesto rođenja, državljanstvo, podaci o identifikacijskom dokumentu i kopija identifikacijskog dokumenta, rezultati prepoznavanja lica/osobne iskaznice, glas, slika, videozapis, potpis, adresa);

4.2.2. podatke za kontakt (npr. adresa, broj telefona, adresa e-pošte, jezik komunikacije);

4.2.3. bankovne podatke (npr. identifikacijska oznaka banke, vlasnik računa, broj računa, podaci o transakciji s vašeg bankovnog računa, ako ste na to pristali);

4.2.4. profesionalne podatke (npr. sadašnji i bivši poslodavac i radno mjesto);

4.2.5. financijske podatke (npr. plaća, prihodi, imovina, obveze, nekretnine, porezni podaci);

4.2.6. podaci koji se odnose na potvrdu primatelja plaćanja (VoP) (npr. ime i prezime/naziv platitelja i primatelja plaćanja, IBAN platitelja i primatelja plaćanja, interni referentni brojevi transakcije te tehnički rezultati podudaranja generirani procesom provjere);

4.2.7. podatke o podrijetlu imovine (npr. podaci o poslodavcu, transakcijskim partnerima, poslovnim aktivnostima i stvarnim korisnicima, podaci koji pokazuju izvor vaših prihoda i imetka);

4.2.8. podatke o kreditnoj sposobnosti/pouzdanosti (npr. podatke o ponašanju u vezi s plaćanjem, šteti prouzročenoj društvu Multitude Bank ili drugim osobama, podatke koji omogućuju društvu Multitude Bank da provede mjere dubinske analize u vezi s pranjem novca i sprječavanjem financiranja terorizma te da osigura usklađenost s međunarodnim sankcijama, uključujući svrhu poslovnog odnosa i je li Klijent politički izložena osoba);

4.2.9. podatke dobivene prilikom izvršavanja obveze koja proizlazi iz zakona (npr. informacije zaprimljene iz upita koje su dostavila istražna tijela, javni bilježnici, porezna tijela, sudovi i ovršitelji);

4.2.10. komunikacijske podatke (npr. e-poruke, snimke telefonskih poziva);

4.2.11. podaci o interakciji sa web stranicom (npr. raspršene adrese e-pošte i identifikatori klikova, prikupljeni kada ste u interakciji s našim internetskim oglasima, koji se koriste isključivo za mjerenje, optimizaciju i poboljšanje izvedbe naših oglasa);

4.2.12. podatke za prijavu na vaš osobni Multitude Bank račun;

4.2.13. podatke koji se odnose na proizvode i usluge društva Multitude Bank (npr. izvršenje Ugovora ili propust njegova izvršenja, povijest transakcija, podnesene prijave, zahtjevi i pritužbe).

5. Zahtjev za obradu

5.1. Obrada Vaših osobnih podataka od strane društva Multitude Bank može biti potrebna u zakonske svrhe kako je navedeno u odredbi 4.1.2. Multitude Bank također može zahtijevati vaše osobne podatke u ugovorne svrhe kako je navedeno u odredbi 4.1.1. Ako je zakonita osnova obrade Vaših osobnih podataka zakonska ili ugovorna obveza, nedostavljanje Vaših osobnih podataka društvu Multitude Bank u bilo kojem slučaju dovelo bi do toga da Multitude Bank ne može stupiti u odnos s vama, što vas može spriječiti da iskoristite naše usluge i proizvode.

6. Obrada na temelju privole

6.1. Multitude Bank također obrađuje vaše osobne podatke na temelju vaše privole (npr. za potrebe izravnog marketinga, pripreme i sastavljanja sličnih skupina ciljane publike itd.).

6.2. Kada se Obrada temelji na vašoj privoli, u bilo kojem je trenutku možete povući tako da kontaktirate društvo Multitude Bank putem podataka za kontakt navedenih u nastavku u odjeljku 13. Imajte na umu da povlačenje vaše privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole koja je obavljena prije nego što je privola povučena.

6.3. Za upravljanje i promjenu postavki temeljenih na kolačićima, pogledajte Izjavu o kolačićima

na našoj web stranici, koja je dio ovih načela.

6.4. Što se tiče izravnih marketinških poruka primljenih e-poštom, također možete povući privolu i odjaviti se od primanja daljnjih e-poruka klikom na poveznicu „Odjava“ na kraju svake e-poruke.

7. Automatizirano donošenje odluka i profiliranje

7.1. Multitude Bank na temelju profiliranja i automatiziranog odlučivanja odlučuje je li zahtjev Klijenta za primanje naših proizvoda ili usluga u cijelosti ili djelomično prihvaća ili odbija.

7.2. Odluka se donosi na temelju informacija iz vaše prijave, informacija zaprimljenih od vanjskih izvora i drugih trećih strana, kao i prethodnog ponašanja Klijenta prema nama, grupaciji Multitude Group i drugim pružateljima financijskih usluga. Ne obrađuju se posebne kategorije osobnih podataka (npr. podaci o zdravlju, genetski podaci).

7.3. Za sklapanje Ugovora potrebno je profiliranje i automatizirano donošenje odluka kako bi se ispunile zakonske obveze društva Multitude Bank u pogledu pravilne identifikacije Klijenta, procjene kreditne sposobnosti Klijenta, sprječavanja prijevara i pranja novca. Automatizirano donošenje odluka pomaže društvu Multitude Bank da provjeri vaš identitet i jeste li pouzdani i kreditno sposobni ispuniti svoje obveze iz Ugovora. Automatizirano donošenje odluka pomaže nam u donošenju pravednih i odgovornih odluka i smanjenju potencijala za ljudske pogreške, diskriminaciju i zlouporabu ovlasti, kao i donošenje odluka u kraćem roku, uzimajući u obzir obujam pristiglih prijava koje primi Multitude Bank.

7.4. Budući da je donošenje odluka automatizirano, Klijent možda ne ispunjava uvjete za naše proizvode ili usluge. Proveli smo odgovarajuće mjere za zaštitu prava i sloboda Klijenta i legitimnih interesa te jamčimo da redovito testiramo naše automatizirane metode, npr. metode bodovanja kredita, kako bismo osigurali da one ostanu poštene, učinkovite i nepristrane.

7.5. Budući da procjena kreditne sposobnosti uključuje automatiziranu obradu vaših osobnih podataka, imate pravo zatražiti i dobiti ljudsku intervenciju od strane Multitude Bank. Također imate pravo:

- zatražiti i dobiti jasno i razumljivo objašnjenje procjene kreditne sposobnosti, uključujući logiku i rizike povezane s automatiziranom obradom vaših osobnih podataka, kao i njezin značaj i učinke na odluku;
- izraziti svoje stajalište; te
- zatražiti preispitivanje procjene kreditne sposobnosti i odluke o kreditu.

Ako želite ostvariti ta prava ili osporiti automatiziranu odluku, obratite nam se putem e-pošte na adresu
info@ferratumbank.hr

7.6. Multitude Bank uz navedeno koristi i profiliranje kako bi na temelju financijske ispravnosti Klijenta u korištenju naših proizvoda i usluga odlučio hoćemo li na vlastitu inicijativu ponuditi veći iznos kredita ili druge usluge i proizvode postojećem Klijentu. Takvu smo obradu temeljili na našem legitimnom interesu za plasiranje naših usluga i proizvoda. Kao rezultat opisanog profiliranja, neki Klijenti možda neće primati takve ponude. Međutim, takvo profiliranje ne proizvodi nikakve pravne učinke izravno za Klijenta niti na drugi način bitno utječe na Klijenta, jer to ne utječe na već postojeći Ugovor, a Klijent ima priliku podnijeti zahtjev za novi kredit na vlastitu inicijativu.

8. Otkrivanje osobnih podataka

8.1. Financijska priroda proizvoda i usluga društva Multitude Bank zahtijeva od nas da dijelimo vaše osobne podatke kako bismo vodili svakodnevne poslove obrade transakcija, održavanja

računa klijenata i izvještavanja javnih institucija. Uvijek ćemo se pobrinuti da poštujemo relevantne obveze tajnosti financijske industrije prije dijeljenja bilo kakvih osobnih podataka.

8.2. Vaše osobne podatke dijelimo samo s pažljivo odabranim i pouzdanim partnerima kojima Multitude Bank želi povjeriti ili je povjerio pružanje usluga, te s trećim stranama koje obavljaju funkcije koje su im dodijeljene zakonom, ako je to ovdje propisano, a koje su utvrđene važećim zakonom (npr. kada je Multitude Bank obvezan dijeliti osobne podatke s nadležnim tijelima) ili uz vašu privolu.

8.3. Multitude Bank može dijeliti vaše osobne podatke sa sljedećim partnerima i trećim stranama:

8.3.1. ostalim subjektima grupacije Multitude Group. Pravna osnova za takvo dijeljenje su legitimni interesi društva Multitude Bank da se osigura izvršenje Ugovora ili zakonska obveza da se osigura da bi usluge koje pruža Multitude Bank bile prikladne i razmjerne za Klijenta;

8.3.2. Multitude Bank surađuje s partnerima s kojima nudi proizvode i usluge zajedničkog brenda za pružanje i oglašavanje tih usluga i proizvoda. Pravna osnova za takvo dijeljenje je vaša privola ili naš legitimni interes da vam ponudimo te proizvode i usluge ako ste naš postojeći Klijent ili ste nedavno koristili naše proizvode ili usluge;

8.3.3. izvršitelji obrade osobnih podataka i njihovi podizvršitelji, npr. pravni i drugi savjetnici, pružatelji usluga pohrane podataka, pružatelji usluga telemarketinga, marketinga i ispitivanja javnog mišljenja, pružatelji komunikacijskih usluga, pružatelji usluga identifikacije i certifikacije, pružatelji usluga upravljanja karticama, pružatelji usluga fakturiranja i plaćanja, kreditne i financijske institucije, pružatelji usluga prikupljanja, bodovanja i provjere bankovnih podataka, mrežni i izvanmrežni posrednici, pružatelji IT usluga itd. Pravna osnova za takvo dijeljenje je vaša privola ili naši legitimni interesi da se osigura kontinuitet našeg poslovanja i kontinuirano pružanje naših proizvoda i usluga, uključujući potrebno financiranje za nuđenje naših proizvoda i usluga i vraćanje kredita koje smo odobrili;

8.3.4. Sustavi za provjeru plaćanja radi provođenja provjera potvrde primatelja plaćanja kako je propisano Uredbom (EU) 2024/886. Pravna osnova za takvo dijeljenje je zakonska obveza Multitude Banke prema navedenoj Uredbi i njezin legitimni interes u osiguravanju integriteta i sigurnosti platnih transakcija.

8.3.5. referentne kreditne agencije koje dostavljaju kreditna izvješća. Pravna osnova za takvo dijeljenje su naši legitimni interesi da osiguramo izvršenje Ugovora ili zakonska obveza da slijedimo načela odgovornog kreditiranja;

8.3.6. osobe koje vode baze podataka o zakašnjelim plaćanjima. Pravna osnova za takvo dijeljenje su naši legitimni interesi da se osigura izvršenje Ugovora ili zakonska obveza da se osigura da bi usluge koje pruža Multitude Bank bile prikladne i razmjerne za Klijenta;

8.3.7. Središnjoj banci Malte (Central Bank of Malta) u svrhu upisa u Središnji registar kredita, u slučajevima kada vaša izloženost prema banci Multitude Bank premašuje iznos od 5.000 €, u skladu s Direktivom br. 14 Središnje banke Malte. Pravna osnova za takvu obradu je ispunjavanje zakonske obveze kojoj podliježe Multitude Bank. Informacije o takvoj izloženosti, uključujući osobne podatke gdje je primjenjivo, mogu biti dostupne u Središnjem registru kredita za svrhe Direktive br. 14 te im mogu pristupiti ovlaštene institucije u skladu s mjerodavnim pravom, što uključuje kreditne institucije, financijske institucije, korporacije za sekuritizaciju financijske imovine (financial vehicle corporations), Razvojnu banku Malte (Malta Development Bank), a također se mogu dijeliti s agencijama za ocjenu kreditne sposobnosti radi izdavanja kreditnog rejtinga (credit scores) u skladu s

člankom 24.A Zakona o Središnjoj banci Malte i Direktivom br. 15 Središnje banke Malte.;

8.3.8. agencije za naplatu dugova i ovršitelji. Pravna osnova za takvo dijeljenje su naši legitimni interesi kako bi se osiguralo izvršenje Ugovora;

8.3.9. revizori i regulatori društva Multitude Bank. Pravna osnova za takvo dijeljenje su naše zakonske obveze kojima podliježemo;

8.3.10. drugi partneri i treće strane kojima možemo dodijeliti, založiti ili prenijeti svoja prava i obveze u mjeri u kojoj je to potrebno ili dopušteno prema zakonodavstvu koje se primjenjuje na Multitude Bank ili prema ugovoru sklopljenom s vama. Pravna osnova za takvo dijeljenje je vaša privola ili naši legitimni interesi osiguravanja kontinuiteta našeg poslovanja.

9. Prijenos osobnih podataka izvan EGP-a

9.1. Multitude Bank osobne podatke prenosi izvan Europskog gospodarskog prostora samo ako za to imamo zakonitu osnovu, tj. prenose se primatelju koji je: (i) u zemlji koja pruža odgovarajuću razinu zaštite osobnih podataka; ili (ii) obuhvaćen instrumentom koji uključuje zahtjeve Europske unije za prijenos osobnih podataka izvan Europskog gospodarskog prostora.

10. Zaštita osobnih podataka

10.1. Multitude Bank nastoji održavati fizičke, tehničke i proceduralne zaštitne mjere primjerene osjetljivosti relevantnih Osobnih podataka. Ove zaštitne mjere osmišljene su kako bi zaštitile vaše osobne podatke od gubitka i neovlaštenog pristupa, kopiranja, korištenja, izmjena ili otkrivanja. Unatoč tim zaštitnim mjerama, imajte na umu da nijedan način prijenosa putem interneta ili pohrane podataka nije potpuno siguran. Ako smo zakonski obvezani obavijestiti vas o kršenju vaših osobnih podataka, možemo vas o tome obavijestiti elektroničkim putem, pisanim putem ili telefonom.

11. Održavanje ažuriranja osobnih podatka

11.1. Predani smo održavanju točnosti, potpunosti i relevantnosti vaših osobnih podataka u našem posjedu. Kao takva, naša je zakonska obveza ažurirati vaše osobne podatke u skladu s Uredbama o zaštiti podataka.

11.2. Imate stalnu obvezu odmah nas pisanim putem obavijestiti o svim promjenama vaših osobnih podataka, uključujući, ali ne ograničavajući se na promjene vaših podataka za kontakt ili bilo koje druge relevantne informacije koje imamo o vama. Potičemo vas da nas odmah obavijestite o svim takvim promjenama kako bismo mogli ažurirati svoju evidenciju u skladu s tim.

11.3. U slučaju da vas ne možemo kontaktirati pomoću podataka za kontakt koje ste nam dostavili ili ako sumnjamo da su osobni podaci koje ste dostavili netočni ili zastarjeli, poduzet ćemo razumne korake da provjerimo i ažuriramo vaše osobne podatke kontaktirajući vas, ako je moguće, izravno, korištenjem javno dostupnih izvora i/ili odgovarajućih usluga trećih strana koje su nam dostupne.

12. Zadržavanje podataka

12.1. Multitude Bank zadržava vaše osobne podatke u skladu sa smjernicama industrije onoliko dugo koliko je potrebno za svrhe za koje su prikupljeni, ili onoliko dugo koliko je potrebno za zaštitu naših prava, ili onoliko dugo koliko to zahtijevaju važeći pravni akti. Napominjemo da ćemo, ako se isti Osobni podaci obrađuju u nekoliko svrha, Osobne podatke čuvati tijekom najdužeg primjenjivog razdoblja pohrane. Za nas maksimalno primjenjivo razdoblje predstavlja razdoblje zastare za potraživanja koja proizlaze iz

transakcija, a to je do 10 godina od datuma posljednje transakcije ili zatvaranja računa, ovisno o tome što nastupi kasnije.

13. Vaša prava

13.1. U mjeri u kojoj to zahtijevaju važeći propisi o zaštiti podataka, imate sva prava ispitanika u pogledu svojih osobnih podataka. To uključuje sljedeća prava:

13.1.1. da zatražite pristup svojim osobnim podacima;

13.1.2. da pribavite kopiju svojih osobnih podataka;

13.1.3. da ispravite netočne ili nepotpune osobne podatke koji se odnose na vas;

13.1.4. da se vaši osobni podaci izbrišu;

13.1.5. da ograničite obradu svojih osobnih podataka;

13.1.6. da vaši osobni podaci budu prenosivi;

13.1.7. da prigovorite na obradu svojih osobnih podataka koji se temelje na vašoj prevladavajućoj specifičnoj situaciji i koji se obrađuju u izravne marketinške svrhe ili na temelju legitimnog interesa društva Multitude Bank ili treće strane;

13.1.8. da povučete svoju privolu u slučajevima u kojima se naša Obrada vaših osobnih podataka temelji na vašoj privoli;

13.1.9. da budete obaviješteni o izvoru iz kojeg potječu vaši osobni podaci ako nam vi niste izravno dostavili osobne podatke koje posjedujemo o vama;

13.1.10. smatrate li da su vaša prava povrijeđena, imate pravo podnijeti žalbu:

- službeniku za zaštitu podataka društva Multitude Bank na dpo.hr@ferratumbank.hr; ili
- Uredu povjerenika za informacije i zaštitu podataka, Adresa: Floor 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, telefon: 2328 7100, e-pošta idpc.info@idpc.org.mt, web-stranica https://idpc.org.mt/; ili
- nadzornom tijelu za zaštitu podataka vaše zemlje.

13.2. Ako želite ostvariti svoja prava u vezi s procjenom kreditne sposobnosti i automatiziranim donošenjem odluka opisanim u odjeljku 7., obratite nam se putem e-pošte na adresu info@ferratumbank.hrinfo@ferratumbank.hr.

13.3. Pri zahtjevu za pristup, ispravljanje ili brisanje vaših osobnih podataka, imajte na umu da ćemo od vas zatražiti određene informacije kako bismo mogli potvrditi vaš identitet i pravo na pristup, ispravljanje ili brisanje, kao i za pretraživanje i pružanje osobnih podataka koje imamo o vama.

13.4. Napominjemo da vaše pravo na pristup, ispravak ili brisanje vaših osobnih podataka koje imamo o vama nije apsolutno. Postoje slučajevi u kojima važeći zakoni ili regulatorni zahtjevi dopuštaju ili zahtijevaju da odbijemo vaš zahtjev. Osim toga, Osobni podaci možda su već uništeni, izbrisani ili anonimizirani u skladu s našim obvezama i praksama čuvanja zapisa kako je opisano u odjeljku 12.

13.5. Ako vam ne možemo omogućiti pristup, ispravljanje ili brisanje vaših osobnih podataka, obavijestit ćemo vas o razlozima, što može podlijegati zakonskim ili regulatornim ograničenjima. Uvjeravamo vas da vas nećemo diskriminirati zbog ostvarivanja bilo kojeg od vaših prava opisanih u ovim Načelima.

13.6. Za ostvarivanje svojih prava obratite se društvu Multitude Banku putem gore navedenih podataka za kontakt. Imajte na umu da neka prava možete ostvariti prijavom na svoj osobni korisnički račun Multitude Bank.

14. Izmjena ovih načela

14.1. Ako se naše prakse obrade osobnih podataka promijene ili postoji potreba za izmjenom tih

načela u skladu s primjenjivim zakonom, sudskom praksom ili smjernicama koje izdaju nadležna tijela, imamo pravo jednostrano izmijeniti ta načela u bilo kojem trenutku. Naša najnovija načela uvijek će biti objavljena na našoj web-stranici, a vas molimo da ih provjeravate barem jednom mjesečno.

15. Kontakt

15.1. U slučaju da imate bilo kakvih pitanja u vezi s obradom vaših osobnih podataka od strane društva Multitude Bank ili želite ostvariti svoja prava kao ispitanik, obratite nam se putem podataka za kontakt navedenih u odjeljku 13.

15.2. Multitude Bank je imenovao službenika za zaštitu podataka kojeg također možete kontaktirati u vezi s time putem podataka za kontakt navedenih u odjeljku 13.

Multitude Bank's Principles of Processing its Clients Personal Data (Privacy Policy)

Latest updated on November 11, 2026

These principles of Processing the Clients' Personal Data (hereinafter also **principles**) describe how we, Multitude Bank (hereinafter also **we, us** or **our**) process Personal Data of our Clients and any other Data Subjects (hereinafter also **you**) in relation to the services and products we offer. These principles apply if you use, have used, have expressed an intention to use or are in any other way related to our products or services, or in case you have expressed your wish to receive any information about our products or services.

1. Definitions

1.1. **Client** – A natural person who uses, has used or has expressed an intention to use the products or services offered by Multitude Bank or to conclude a guarantee or warranty agreement with Multitude Bank or expressed a wish to receive information about Multitude Bank's products or services;

1.2. **Contract** – A contract concluded between Multitude Bank and the Client;

1.3. **Data Protection Regulations** – Any applicable laws and regulations regulating the processing of Personal Data, including but not limited to the GDPR;

1.4. **Data Subject** - an identifiable natural person who can be identified, directly or indirectly, in particular by reference to an identifier such as a name, an identification number, location data, an online identifier or to one or more factors specific to the physical, physiological, genetic, mental, economic, cultural or social identity of that natural person;

1.5. **Multitude Bank** – Multitude Bank p.l.c., Malta Registry of Companies code C 56251 with address ST Business Centre 120, The Strand, Gzira, GZR 1027, Malta; phone 0800 7707; e-mail info@ferratumbank.hr;

1.6. **Multitude Group** – Multitude Bank together with companies the majority shareholder of which is directly or indirectly Multitude Bank's parent undertaking Multitude AG (Swiss Business Identification Number CHE-445.352.012, address Grafenauweg 8, 6300 Zug, Switzerland);

1.7. **GDPR –** Regulation (EU) 2016/679 of the European Parliament and of the Council of 27 April 2016 on the protection of natural persons with regard to the processing of personal data and on the free movement of such data, and repealing Directive 95/46/EC (General Data Protection Regulation);

1.8. **Personal Data** – Any information relating to Data Subject. Data which is protected by banking secrecy may also include Personal Data;

1.9. **Processing** – Any operation or set of operations which is performed on Personal Data or on sets of Personal Data, whether or not by automated means, such as collection, recording, storing, alteration, granting access to, making enquiries, transfer, viewing, etc.

2. Data Controller

2.1. Multitude Bank is responsible for the Processing of your Personal Data and for those reasons we are the data controller under the GDPR.

2.2. As Multitude Bank is a company established under the laws of Republic of Malta, then the Processing of your Personal Data shall be governed by the laws of Malta.

3. Collecting your Personal Data

3.1. Multitude Bank collects your Personal Data in the following ways:

3.1.1. In case you apply for a credit or request other services or products from us, you provide your Personal Data directly to us and additionally we collect it from Multitude Group (from your previous use of its services or products) and from external sources. Such external sources include but are not limited to public and private registers which Multitude Bank uses to identify you and verify your identity and perform credit and risk assessments. The Personal Data required depends on the services or products requested by you, e.g., whether you are applying for a credit product, depositing money, or acting as a personal guarantor;

3.1.2. By automatic means when you use Multitude Bank's website. Such Processing is further explained in our Cookie Declaration available at our website, which forms part of these principles.

4. Personal Data Processed

4.1. Considering the financial nature of our services and products, Multitude Bank Processes Personal Data collected for the following purposes:

4.1.1. Preparing, concluding and performing the Contract with our Client. This includes properly identifying the Client and performing credit and risk checks and assessments on the Client to determine whether and on which conditions to conclude the Contract. The legal basis for such Processing is either preparing, entering into and/or performing the Contract with the Client or Multitude Bank's legitimate interests to ensure the Client is trust- and creditworthy as well as to collect amounts due;

4.1.2. performance of our obligations arising from law (e.g., anti-money laundering (AML) and terrorist financing rules and regulations to properly identify the Client (KYC) and ensure the trust- and creditworthiness of the Client and Verification of Payee to prevent payment fraud and carry out payee verification checks as per Regulation (EU) 2024/886);

4.1.3. safeguarding our rights (establishing, exercising, and defending legal claims). The legal basis for such Processing is Multitude Bank's legitimate interest;

4.1.4. providing support and assistance to Clients throughout their interaction with Multitude Bank. This includes contacting Clients to offer support, as well as responding to Clients who actively seek help. The legal basis for such Processing is either the preparation, conclusion and performance of the Contract with the Client or Multitude Bank's legitimate interest in ensuring a smooth and effective Client experience;

4.1.5. assessing and developing further the quality of our services and products, e.g., customer support service and quality assurance service. The legal basis for such processing is the legitimate interest of Multitude Bank;

4.1.6. measuring, optimizing and improving our services, including analysing the performance of our marketing campaigns to ensure efficient reach to individuals interested in our financial products (e.g., loans). The legal basis for such Processing is Multitude Bank's legitimate interest in improving its services and marketing efficiency. We do not use this data for personalized advertising unless you have explicitly consented to such use;

4.1.7. assessing the quality of our (potential) service providers services which enables us to evaluate and develop further the quality of the services and products we offer to our Clients. The legal basis for such processing is the legitimate interest of Multitude Bank.

4.2. For the foregoing, Multitude Bank Processes the following Personal Data:

4.2.1. identification data (e.g., name, personal identification code, date of birth, place of birth, nationality, information about and copy of identification document, results of face/ID recognition, voice, picture, video, signature, address);

4.2.2. contact data (e.g., address, phone number, e-mail address, language of communication);
4.2.3. bank data (e.g., bank ID, account holder, account number, transaction information from your bank account, if you have consented to this);
4.2.4. professional data (e.g., current and former employer and position);
4.2.5. financial data (e.g., salary, income, assets, liabilities, properties, tax data);
4.2.6. data relating to Verification of Payee (VoP) (e.g., payer and payee name, payer and payee IBAN, internal transaction reference numbers, and technical match results generated by the verification process);
4.2.7. data concerning origin of assets (e.g., data concerning employer, transaction partners, business activities and actual beneficiaries, data showing the source of your income and wealth);
4.2.8. data concerning creditworthiness/trustworthiness (e.g., data concerning payment behaviour, damages caused to Multitude Bank or other persons, data that enables Multitude Bank to perform the due diligence measures regarding money laundering and terrorist financing prevention and to ensure the compliance with international sanctions, including the purpose of the business relationship and whether the Client is a politically exposed person);
4.2.9. data obtained when performing an obligation arising from the law (e.g., information received from enquiries submitted by investigative bodies, notaries, tax authorities, courts and bailiffs);
4.2.10. communications data (e.g., e-mails, phone call recordings);
4.2.11. website interaction data (e.g., hashed email addresses and click identifiers, collected when you interact with our online advertisements, used solely for measuring, optimizing, and improving the performance of our advertisements);
4.2.12. your personal Multitude Bank's account log-in data;
4.2.13. data related to the products and services of Multitude Bank (e.g., performance of the Contract or the failure thereof, transactions history, submitted applications, requests and complaints).

5. Processing Requirement

5.1. The Processing of your Personal Data by Multitude Bank may be required for statutory purposes as set out in Clause 4.1.2. Multitude Bank may also require your Personal Data for contractual purposes as set out in Clause 4.1.1. Where the lawful basis of Processing your Personal Data is either statutory or a contractual requirement, failure to provide your Personal Data to Multitude Bank in either scenario would result in Multitude Bank being unable to enter into a relationship with you and this may prevent you from availing yourself of our services and products.

6. Processing based on consent

6.1. Multitude Bank also processes your Personal Data based on your consent (e.g., for direct marketing purposes, preparing and building lookalike audience groups, etc.).
6.2. When the Processing is based on your consent, you can withdraw your consent at any time by contacting Multitude Bank on the contact details provided below in Section 13. Please note that withdrawing your consent does not affect the lawfulness of Processing based on consent before its withdrawal.
6.3. To manage and change your cookie-based preferences, see the Cookie Declaration on our website, which forms part of these principles.
6.4. As for direct marketing messages received by e-mail, you can also withdraw consent and unsubscribe from receiving any further e-mails by clicking on the 'unsubscribe' link at the

end of each e-mail.

7. Automated decision-making and profiling

7.1. Multitude Bank decides based on profiling and automated decision-making whether the Client's application to receive our products or services is fully or partially accepted or rejected.

7.2. The decision is made based on information received from your application, information received from external sources and other third parties, as well as the Client's previous payment behaviour with us, Multitude Group company and other financial service providers. No special categories of Personal Data (eg. data concerning health, genetic data) are Processed.

7.3. Profiling and automated decision-making are necessary for entering the Contract, to meet Multitude Bank's legal obligations to properly identify the Client, for assessing the creditworthiness of the Client, fraud prevention and money laundering. Automated decision-making helps Multitude Bank to verify your identity and whether you are trust- and creditworthy to fulfil your obligations under the Contract. Automated decision-making helps us to make fair and responsible decisions and reduce the potential for human error, discrimination, and abuse of power, as well as enables to deliver decision-making within a shorter period, taking into account the volume of applications received by Multitude Bank.

7.4. Because the decision-making is automated, the Client might not be eligible for our products or services. We have implemented suitable measures to safeguard the Client's rights and freedoms and legitimate interests and can assure that we regularly test our automated methods, e.g., credit scoring methods, to ensure they remain fair, effective, and unbiased.

7.5. Since the creditworthiness assessment involves automated Processing of your Personal Data, you have the right to request and obtain human intervention from Multitude Bank. You also have the right to:

- request and obtain a clear and comprehensible explanation of the creditworthiness assessment, including the logic and risks involved in the automated Processing of your Personal Data, as well as its significance and effects on the decision;
- express your own point of view; and
- request a review of both the creditworthiness assessment and the credit decision.

If you wish to exercise these rights or contest an automated decision, please contact us by e-mail at info@ferratumbank.hr.

7.6. Multitude Bank uses profiling in addition to above to decide based on the Client's financial soundness in using our products and services whether to offer on our own initiative a higher credit amount or other services and products to the existing Client. We have based such Processing on our legitimate interest to market our services and products. As a result of described profiling, some Clients may not receive such offers. However, such profiling does not directly produce any legal effects on the Client or otherwise significantly affect the Client, as this does not influence the already existing Contract and the Client has the chance to apply for a new credit product on her/his own initiative.

8. Disclosing the Personal Data

8.1. The financial nature of Multitude Bank's products and services require us to share your Personal Data to run our everyday business to process transactions, maintain customer accounts, and report to public institutions. We will always ensure to respect relevant financial industry secrecy obligations before sharing any Personal Data.

8.2. We only share your Personal Data with those carefully selected and trusted partners to whom Multitude Bank wishes to entrust or has entrusted the provision of services and with

the third parties performing functions delegated to them by law, if stipulated herein, required under the applicable law (e.g., when Multitude Bank is obligated to share Personal Data with the authorities) or with your consent.

8.3. Multitude Bank may share your Personal Data with the following partners and third parties:

8.3.1. other Multitude Group entities. The legal basis for such sharing is the legitimate interests of Multitude Bank to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to ensure the services provided by Multitude Bank would be suitable and proportionate for the Client;

8.3.2. Multitude Bank cooperation partners with whom Multitude Bank offers co-branded products and services for providing and marketing those services and products. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interest to offer you those product and services if you are our existing Client or used recently our products or services;

8.3.3. Personal Data processors and their sub-processors, e.g., legal and other advisors, data storage providers, telemarketing, marketing and surveys service providers, communication service providers, identification and certification service providers, card management service providers, invoicing and payment service providers, credit and financial institutions, bank data scraping, scoring and credit check service providers, online and offline intermediaries, IT service providers, etc. The legal basis for such sharing is either your consent or our legitimate interests to ensure the continuity of our business and the continued provision of our products and services, including the necessary financing for offering our products and services and the return of credit products granted by us;

8.3.4. Payment verification systems to carry out payee verification checks as required by Regulation (EU) 2024/886. The legal basis for such sharing is Multitude Bank's legal obligation under the above Regulation and its legitimate interest in ensuring the integrity and security of payment transactions.

8.3.5. credit reference agencies who provide credit reports. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to follow the principles of responsible lending;

8.3.6. persons maintaining databases of defaulted payments. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract or the legal obligation to ensure the services provided by Multitude Bank would be suitable and proportionate for the Client;

8.3.7. the Central Bank of Malta for the purpose of inclusion in the Central Credit Register, where you have an exposure towards Multitude Bank exceeding €5000, in accordance with the Central Bank of Malta Directive No. 14. The legal basis for such processing is compliance with a legal obligation to which Multitude Bank is subject to. Information relating to such exposure, including personal data where applicable, may be made available on the Central Credit Register for the purposes of Directive No. 14 and may be accessed by eligible institutions in accordance with applicable law, including credit institutions, financial institutions, financial vehicle corporations, the Malta Development Bank, and may also be shared with credit reference agencies for the issuance of credit scores in accordance with article 24A of the Central Bank of Malta Act and Central Bank of Malta Directive no. 15;

8.3.8. debt collection agencies and bailiffs. The legal basis for such sharing is our legitimate interests to ensure the performance of the Contract;

8.3.9. Multitude Bank’s auditors and regulators. The legal basis for such sharing is our legal obligations we are subject to;

8.3.10. other partners and third parties to which we may assign, pledge, or transfer our rights and obligations to the extent required or allowed under the legislation applicable to Multitude Bank or according to the agreement concluded with you. The legal basis for such sharing is

either your consent or our legitimate interests of ensuring the continuity of our business.

9. Transferring Personal Data outside the EEA

9.1. Multitude Bank transfers Personal Data outside of the European Economic Area only where we have a lawful basis to do so, i.e., to a recipient who is: (i) in a country which provides an adequate level of protection for Personal Data; or (ii) under an instrument which covers the European Union requirements for the transfer of Personal Data outside the European Economic Area.

10. Protection of Personal Data

10.1. Multitude Bank endeavours to maintain physical, technical, and procedural safeguards appropriate to the sensitivity of the Personal Data in question. These safeguards are designed to protect your Personal Data from loss and unauthorized access, copying, use, modification, or disclosure. Despite these safeguards, please note that no method of transmission over the internet or data storage is fully secure. Should we be required by law to inform you of a breach to your Personal Data we may notify you electronically, in writing, or by phone.

11. Keeping Personal Data Up to Date

11.1. We are committed to maintaining the accuracy, completeness, and relevance of your Personal Data in our possession. As such, it is a legal obligation for us to keep your Personal Data up to date in accordance with the Data Protection Regulations.

11.2. You have an ongoing obligation to promptly inform us in writing of any changes to your Personal Data, including but not limited to changes in your contact information or any other relevant information we hold about you. We encourage you to notify us immediately of any such changes so that we can update our records accordingly.

11.3. In the event that we are unable to contact you using the contact information provided by you, or if we suspect that the personal data provided by you is inaccurate or outdated, we will take reasonable steps to verify and update your personal data by contacting, if possible, you directly, by using publicly available sources and/or respective third-party services available to us.

12. Data retention

12.1. Multitude Bank retains your Personal Data in accordance with industry guidelines for as long as necessary for the purposes for which they were collected, or for as long as necessary to safeguard our rights, or for as long as required by applicable legal acts. Kindly note that if the same Personal Data is Processed for several purposes, we will retain the Personal Data for the longest retention period applicable. For us, the maximum period applicable is the limitation period for claims arising from transactions, which is up to 10 years from the date of your last transaction or closure of the account, whichever is the latest.

13. Your rights

13.1. To the extent required by applicable Data Protection Regulations, you have all the rights of a Data Subject as regards your Personal Data. This includes the right to:

13.1.1. request access to your Personal Data;

13.1.2. obtain a copy of your Personal Data;

13.1.3. rectify inaccurate or incomplete Personal Data relating to you;

13.1.4. erase your Personal Data;

13.1.5. restrict the Processing of your Personal Data;
13.1.6. portability of your Personal Data;
13.1.7. object to Processing of your Personal Data which is based on your overriding particular situation and which is Processed for direct marketing purposes or in reliance on Multitude Bank's, or a third party's, legitimate interest;
13.1.8. withdraw your consent where our Processing of your Personal Data is based on your consent;
13.1.9. be informed of the source from which your Personal Data originates where the Personal Data we hold about you was not provided to us directly by you;
13.1.10. should you believe that your rights have been violated, you have the right to lodge a complaint with:

- Multitude Bank data protection officer at dpo.hr@ferratumbank.hr; or
- The Office of the Information and Data Protection Commissioner, Address: Floor 2, Airways House, Triq Il - Kbira, Tas-Sliema SLM 1549, Phone: 2328 7100, Email idpc.info@idpc.org.mt, Website https://idpc.org.mt/; or
- Data Protection Supervisory Authority of your country.

13.2. If you wish to exercise your rights in relation to the creditworthiness assessment and automated decision-making described in Section 7, please contact us by e-mail at info@ferratumbank.hr.
13.3. When requesting access to, or rectification or deletion of your Personal Data, please note that we shall request specific information from you to enable us to confirm your identity and right to access, rectify or delete, as well as to search for and provide you with the Personal Data that we hold about you.
13.4. Kindly note that your right to access, rectify, or delete your Personal Data we hold about you is not absolute. There are instances where applicable law or regulatory requirements allow or require us to refuse your request. In addition, the Personal Data may have already been destroyed, erased, or made anonymous in accordance with our record retention obligations and practices as described above in Section 12.
13.5. If we cannot provide you with access to, or rectification or deletion of your Personal Data, we will inform you of the reasons why, subject to any legal or regulatory restrictions. We can assure you we will not discriminate you for exercising any of your rights described in these Principles.
13.6. To exercise your rights, please contact Multitude Bank on the contact details above. Please note that you can exercise some rights by logging into your Multitude Bank personal user account.

14. Amending these principles

14.1. Should our Personal Data Processing practices change or there shall be a need to amend these principles under the applicable law, case-law or guidelines issued by competent authorities, we are entitled to unilaterally amend these principles at any time. Our most recent principles will always be published on our website, and we urge you to check this at least once a month.

15. Contact

15.1. In case you have any question regarding the Processing of your Personal Data by Multitude Bank or you would like to exercise your rights as a Data Subject, please contact us on contact details provided above in Section 13.
15.2. Multitude Bank has appointed a data protection officer whom you also may contact

regarding the same on the contact details provided above in Section 13.