

Prospect and Customer Representative Privacy Notice

Your Privacy Matters to Us

Introduction

This notice explains how Volvo Financial Services leasing d.o.o. ("VFS" or "we"), a part of the Volvo Group, processes your personal data as a customer or prospect representative. We value your privacy, and this notice is designed to inform you about the collection and use of your personal data.

Definitions

- **Volvo Group:** This refers to AB Volvo (publ.) and entities directly or indirectly controlled by AB Volvo.
- **Privacy Notice:** This notice.

Scope

This Privacy Notice is specific to VFS and takes precedence over the Volvo Group's global "customer representative privacy notice" (available at <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/customer-representative.html>). It applies when VFS collects or processes personal data for its own purposes, acting as a data controller.

The processing of telematics and vehicle data by Volvo Group vehicles and machines is subject to a separate privacy notice, as the data subject is the driver or operator of that vehicle and not necessarily the customer. The privacy notice for drivers and operators is available here in English <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/operators-drivers.html> and many other languages.

Regarding the use of vehicle data, and until the Volvo Group driver privacy notice is updated online, VFS would like to introduce new use cases or clarifications on existing ones:

The "credit underwriting" purpose includes any kind of risk analysis during contract life (including when the contract is being restructured or extended) and can include the processing of vehicle usage data and vehicle identifiers.

The purpose "verify mileage for usage-based contracts" includes the verification of excess mileage or operated hours when an agreed

Obavijest o privatnosti potencijalnog klijenta i predstavnika kupca

Vaša nam je privatnost važna

Uvod

Ova obavijest objašnjava kako Volvo Financial Services leasing d.o.o. ("VFS" ili "mi"), dio Volvo Grupe, obrađuje Vaše osobne podatke kao potencijalnog kupca ili predstavnika kupca. Cijenimo Vašu privatnost, a ova je obavijest osmišljena kako bismo Vas informirali o prikupljanju i korištenju Vaših osobnih podataka.

Definicije

- **Grupa Volvo:** to se odnosi na AB Volvo (publ.) i subjekte koje izravno ili neizravno kontrolira AB Volvo.
- **Obavijest o privatnosti:** ova obavijest.

Područje primjene

Ova Obavijest o privatnosti specifična je za VFS i ima prednost pred globalnom „Obavijesti o privatnosti predstavnika kupaca“ Volvo Grupe (dostupno na <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/privacy-hr/customer-representative.html>). Primjenjuje se kada VFS prikuplja ili obrađuje osobne podatke u vlastite svrhe, djelujući kao voditelj obrade podataka.

Obrada telematike i podataka o vozilu od strane vozila i strojeva Volvo Grupe podliježe zasebnoj obavijesti o privatnosti, budući da je ispitanik vozač ili operater tog vozila, a ne nužno kupac. Obavijest o privatnosti za vozače i operatere dostupna je ovdje <https://www.volvogroup.com/en/tools/privacy/operators-drivers.html> na engleskom i mnogim drugim jezicima.

Što se tiče uporabe podataka o vozilu, sve dok obavijest o privatnosti vozača grupe ne bude ažurirana na internetu, VFS vas želi upoznati s novim slučajevima uporabe i ponuditi obrazloženje postojećih:

Svrha „odobravanja kredita“ obuhvaća sve vrste analize rizika tijekom trajanja ugovora (uključujući i u slučaju reprogramiranja odnosno produženja) i može uključivati obradu podataka o korištenju vozila i podataka o vozilu.

Svrha „provjere prijedjenih kilometara za potrebe ugovora koji se temelje na korištenju vozila“ obuhvaća provjeru više prijedjenih kilometara ili

contractual limit has been reached by the customer and VFS is allowed to charge a fee.

Also, VFS might use vehicle usage data, driver behavior data and location data and vehicle identifiers for the purposes of : (i) **risk prevention** activities which include the prevention of any kind of loss or damage that VFS or driver and customer might suffer (e.g. loss of asset, theft, non-payment, war, natural disaster, breach of maintenance duties) and any risk mitigation actions related thereto (ii) **fraud prevention** activities when there is a reasonable indication (like no response to our calls or emails, non-payment of invoices) that customer is illegally subleasing the vehicle, has modified the vehicle without VFS's agreement, has sold the vehicle/machine out of trust etc.

VFS might use vehicle usage data, vehicle performance data, driver behavior data and location data and vehicle identifiers for the purposes of **supporting its customers in their vehicle usage and fleet optimization** which giving customers advice in optimizing the operation of their fleet before and during contract term like for example provide data about fuel consumption as well as vehicle utilization for cost saving purposes, help customer select the right vehicle specification for the job at hand, help customer better balance the usage of each vehicle in the fleet to reduce costs and increase resale value, notifying when maintenance and servicing must be done, anticipate trade-in or replacement needs going forwards etc.

VFS might use driver behavior and vehicle location data, usage data, service and repair data and vehicle identifiers for the purpose of **managing its fleet of vehicles** which for example includes (i) for its rental fleet, the optimization of vehicle usage in order to reduce costs and increase remarketing value (ii) inventory management activities to ensure adequacy between contractual obligations and physical location of the asset (tracking vehicle entries and exits) (iii) activities that ensure the VFS fleet is in compliance with laws and regulations (mandatory technical controls and inspections, taxation, road licenses, permit mgmt. etc) (iv) managing, maintaining and servicing of own fleet in order, among other things, reduce downtime, costs and risks of accidents.

Regarding the activity "**Developing and providing insurance related products and services, including but not limited to "connected insurance"**", the processed data includes vehicle

radnih sati kad korisnik postigne ugovoreno ograničenje, a VFS mu smije naplatiti naknadu.

Također, VFS može podatke o korištenju vozila, ponašanju vozača i lokaciji te podatke o vozilu koristiti u svrhu: (i) postupanja radi **spriječavanja rizika** koje uključuje sprječavanje svih gubitaka ili štete koji bi za VFS ili vozača i kupca mogli nastati (npr. gubitak imovine, krađa, neplaćanje, rad, prirodna katastrofa, kršenje obveze održavanja) te sve radnje za ublažavanje rizika koje se na isto odnose (ii) postupanja radi **spriječavanja prijevare** kad postoji razumna indikacija (poput ne reagiranja na naše pozive ili e-poruke, ne plaćanje računa) da je kupac nezakonito vozilo dao u pod-najam, promijenio vozilo, a da pritom nije zatražio suglasnost VFS-a, u povjerenju prodao vozilo/stroj itd.

VFS može koristiti podatke o radnim značajkama vozila, ponašanju vozača i lokaciji te podatke o vozilu u svrhu **pružanja podrške kupcima u korištenju vozila i optimizaciji voznog parka** savjetovanjem kupaca o optimiziranju rada voznog parka prije i tijekom trajanja ugovora, primjerice podacima o potrošnji goriva i korištenju vozila radi ušteda, pomaganjem u odabiru specifikacije vozila koja je primjerena poslu koji se obavlja, pomaganjem kupcima u uspostavljanju ravnoteže između korištenja svakog vozila voznog parka kako bi se smanjili troškovi i povećala vrijednost prilikom preprodaje upozoravanjem na obvezno održavanje i servise, predviđanjem budućih potreba za izvršavanje zamjena itd.

VFS može koristiti podatke o ponašanju vozača i lokaciji vozila, podatke o korištenju, servisu i popravcima vozila te podatke o vozilu u svrhu **upravljanja voznim parkom**, koje primjerice uključuje (i) što se tiče voznog parka za najam, optimiziranje korištenja vozila kako bi se smanjili troškovi i povećala prodajna vrijednost vozila na tržištu, (ii) aktivnosti upravljanja inventarom kako bi se osigurala prikladnost ugovorenih obveza s fizičkom lokacijom imovine (praćenje ulazaka i izlazaka vozila), (iii) aktivnosti kojima se osigurava da VFS-ov vozni park bude u skladu sa zakonima i propisima (obvezne tehničke kontrole i inspekcije, oporezivanje, prometne dozvole, upravljanje ostalim dozvolama itd.), (iv) upravljanje, održavanje i servisiranje vlastitog voznog parka kako bi se, između ostaloga, smanjili zastoji, troškovi i rizici od nesreća.

Što se tiče aktivnosti „**Izrada i nabava proizvoda i usluga vezano na osiguranje, uključujući ali ne i ograničeno na „povezano osiguranje“**“, obrađeni podaci obuhvaćaju podatke o ponašanju

driver behavior and location data, usage data, service and repair data and vehicle identifiers, which can be combined with technical information about safety features of the vehicle.

What Data We Collect

We collect various categories of data to serve our customers and prospects effectively. These data categories include:

1. **Contact data:** Your name, email, address, phone number, next of kin, passport and ID information, signature, and photographs.
2. **Organizational data:** Company name, management details, job position, work location, and country.
3. **Individual data:** Preferred language, photographs, clothing size, educational background, skills, and food preferences.
4. **IT-related data:** User IDs, passwords, permissions, and data related to your use of VFS's IT equipment, applications, and services.
5. **Vehicle-related data:** Unique identifiers and features, such as vehicle ID, IP address, MAC address, SIM card number, and IMEI.
6. **Manufacturing/repair/service data:** Activities related to maintenance, repair, or service on products, including warranty claims.
7. **Image material:** Video footage from CCTV systems, images from events.
8. **Financial data:** Credit and payment information, including payment history, credit history, and bank account details.
9. **Contractual data:** Quotes, purchase orders, contracts, and other agreements.
10. **Vehicle rental / lease / hire / use / loan data:** Driver's license information, license plate, and registration.
11. **Crime and fraud-related data:** Mostly received from fraud prevention and credit reference agencies.
12. **Screening and sanctions-related data:** Adverse media reports, presence on sanction lists, political exposure, and ultimate beneficial owners' information.
13. **Usage data:** Information about your product or the way you use a service.

vozača i lokaciji, podatke o korištenju, servisiranju i popravcima vozila te podatke o vozilu, koji se mogu kombinirati s tehničkim podacima o sigurnosnim značajkama vozila.

Koje podatke prikupljamo

Prikupljamo različite kategorije podataka kako bismo učinkovito služili svojim klijentima i potencijalnim klijentima. Te kategorije podataka uključuju:

1. **Podatke za kontakt:** Vaše ime, e-poštu, adresu, broj telefona, najbližeg srodnika, podatke putovnice i osobne iskaznice, potpis i fotografije.
2. **Podatke o organizaciji:** naziv tvrtke, pojedinosti o upravi, radno mjesto, mjesto rada i državu.
3. **Podatke o osobi:** željeni jezik, fotografije, veličinu odjeće, obrazovanje, vještine i preferencije u pogledu hrane.
4. **Podatke vezane uz IT:** korisničke ID-ove, lozinke, dozvole i podatke povezane s Vašom upotrebom VFS-ove IT opreme, aplikacija i usluga.
5. **Podatke vezane uz vozilo:** jedinstveni identifikatori i značajke, kao što su ID vozila, IP adresa, MAC adresa, broj SIM kartice i IMEI.
6. **Podatki o proizvodnji / popravku / servisiranju:** aktivnosti vezane uz održavanje, popravak ili servis proizvoda, uključujući jamstvene zahtjeve.
7. **Slikovni materijal:** video snimke iz CCTV sustava, slike s događaja.
8. **Financijske podatke:** podatke o kreditima i plaćanjima, uključujući povijest plaćanja, kreditnu povijest i podatke o bankovnom računu.
9. **Ugovorne podatke:** ponude, narudžbenice, ugovore i druge sporazume.
10. **Podatke o iznajmljivanju / zakupu / najmu / korištenju / kreditu vozila:** podatke iz vozačke dozvole, s registarskih pločica i o registraciji.
11. **Podatke o kaznenim djelima i prijevarama:** uglavnom primljene od agencija za sprječavanje prijevара i kreditnih referentnih agencija.
12. **Podatke o provjerama i sankcijama:** nepovoljna medijska izvješća, podatke o prisutnosti na popisima sankcija, političkoj izloženosti te informacije o krajnjim stvarnim vlasnicima.
13. **Podatke o korištenju:** informacije o vašem proizvodu ili načinu na koji koristite uslugu.

14. **Insurance-related data:** Information about accidents and insurance companies.
15. **Environmental, Social and Governance (“ESG”) related data:** e.g.: carbon footprint, emissions, energy consumption, waste production and handling, human rights compliance.

The data category description inside the category may not be exhaustive.

We may not process all the listed data about you, and there may be overlapping purposes and multiple justifications for using your personal data.

Legal Grounds for Processing

We process your data based on various legal grounds, including:

1. **Contractual obligation:** When necessary to fulfill a contractual obligation to you.
2. **Legal obligation:** To comply with legal requirements and court orders.
3. **Legitimate interests:** When processing serves our legitimate interests.
4. **Consent:** When explicit consent is obtained, particularly for marketing purposes.

CCTV Monitoring

Some Volvo Group entities use CCTV monitoring, primarily for security purposes. Images and recordings are securely stored and only accessed on a need-to-know basis. VFS is not the data controller for CCTV data on its premises. For questions about CCTV data, contact the Volvo Group Privacy Office at gpo.office@volvo.com or at +46(0)31 66 00 00.

Automated Decision-Making

VFS may employ automated decision-making for credit applications. Please note that a human is always involved in the decision-making process in case of a negative decision.

How We Use Your Data

We collect your personal data to:

- Verify your identity, contact you and update our database.
- Provide quotes, analyze orders and order books and manage leads.
- Provide our services (financing, rental, lease, insurance and bespoke products and services) and related customer support
- Process payments, manage accounts and contracts.
- Perform credit underwriting and manage guarantees

14. **Podatke vezane uz osiguranje:** informacije o nesrećama i osiguravajućim društvima.

15. **Podatke vezane uz okoliš, društvo i upravljanje („ESG“):** npr.: otisak ugljika, emisije, potrošnja energije, proizvodnja otpada i njegovo zbrinjavanje, poštovanje ljudskih prava.

Opis kategorije podataka unutar kategorije ne mora biti konačan.

Možda nećemo obraditi sve navedene podatke o vama, a za korištenje vaših osobnih podataka mogu postojati preklapajuće svrhe i višestruka opravdanja.

Pravne osnove za obradu

Vaše podatke obrađujemo na temelju različitih pravnih osnova, uključujući:

1. **Ugovornu obvezu:** kada je to potrebno za ispunjenje ugovorne obveze prema vama.
2. **Zakonsku obvezu:** usklađivanje sa zakonskim zahtjevima i sudskim nalogima.
3. **Legitimni interes:** kada obrada služi našim legitimnim interesima.
4. **Suglasnost:** kada se dobije izričita suglasnost, posebno u marketinške svrhe.

CCTV nadzor

Neki subjekti Volvo Grupe koriste CCTV nadzor, prvenstveno u sigurnosne svrhe. Slike i snimke pohranjuju se na siguran način i pristupa im se samo prema potrebi. VFS nije voditelj obrade CCTV podataka u svojim prostorijama. Za pitanja o CCTV podacima obratite se Uredu za privatnost Volvo Grupe na gpo.office@volvo.com ili na +46(0)31 66 00 00.

Automatizirano donošenje odluka

VFS može koristiti automatizirano donošenje odluka za kreditne zahtjeve. Napominjemo da je u slučaju negativne odluke u proces donošenja odluka uvijek uključen čovjek.

Kako upotrebljavamo vaše podatke

Vaše osobne podatke prikupljamo kako bismo:

- potvrdili vaš identitet, kontaktirali vas i ažurirali našu bazu podataka,
- poslali ponude, analizirali narudžbe i knjige narudžbi te upravljali potencijalnim klijentima,
- pružali usluge (financiranje, najam, zakup, osiguranje i prilagođeni proizvodi i usluge) i povezanu korisničku podršku,
- obradili plaćanja, upravljali računima i ugovorima,
- odobrili kredit i upravljali jamstvima,

- Sell any ownership interest in a service or financing contract in order to find sources of financing or limit the risks of concentration.
- Ensure legal compliance, prevent and manage risks of fraud and crime including asset protection.
- Facilitate financial controls and internal audits.
- Support marketing (newsletters, events, trainings) and customer experience activities.
- Develop and improve IT tools.
- Ensure legal compliance including anti-money laundering regulations.
- Conduct research and development including market and customer behaviors analysis
- Comply with ESG requirements (mandatory or contractual).
- prodali vlasnički udio u usluzi ili ugovoru o financiranju kako bi se pronašli izvori financiranja ili ograničili rizici koncentracije,
- osigurali zakonsku usklađenost, spriječili i upravljali rizicima od prijevare i kriminala, uključujući zaštitu imovine,
- olakšali financijske kontrole i interne revizije,
- pružili podršku marketinškim aktivnostima (bilteni, događaji, obuke) i aktivnostima korisničkog iskustva,
- razvili i poboljšali IT alate,
- osigurali zakonsku usklađenost, uključujući propise o sprečavanju pranja novca,
- proveli istraživanja i razvoj, uključujući analizu tržišta i kupaca,
- pridržavali se zahtjeva vezano na okoliš, društvo i upravljanje („ESG“) (obveznih ili ugovornih).

How We Collect Your Data

We obtain your personal data from:

- You, your employer, or authorized third parties with whom we do business or from which we get the data.
- Other Volvo Group companies and their authorized third parties.
- Automatically from Volvo's IT systems.

How We Share Your Personal Data

Your data may be shared within the Volvo Group and with certain third parties, including:

- Business partners and suppliers.
- Independent dealers and bodybuilders.
- Professional advisors, including insurers and lawyers.
- Counterparties and their advisors in business transactions.
- Emergency service providers.
- Governmental authorities and agencies.
- Financial partners, credit reference agencies, insurance partners and banks.

These third parties may use your data in accordance with their own privacy policies and in compliance with applicable data privacy laws and regulations. Personal data transfers outside the EU/EEA are governed by EU-approved Standard Contractual Clauses.

Your Data Protection Rights

You have rights to access, rectify, object, erase, restrict, or port your data. You can withdraw your consent when applicable.

Kako prikupljamo vaše podatke

Vaše osobne podatke dobivamo od:

- vas, vašeg poslodavca ili ovlaštene treće strane s kojima posluje ili od kojih dobivamo podatke,
- ostalih društava Volvo Grupe i njihove ovlaštene treće strane,
- automatski iz Volvovih IT sustava.

Kako dijelimo vaše osobne podatke

Vaši se podaci mogu dijeliti unutar Volvo Grupe i s određenim trećim stranama, uključujući:

- poslovne partnere i dobavljače,
- neovisne trgovce i „bodybuildere“,
- stručne savjetnike, uključujući osiguravatelje i odvjetnike,
- protustranke i njihove savjetnike u poslovnim transakcijama,
- pružatelje usluga hitnih intervencija,
- državna tijela i agencije,
- financijske partnere, kreditne referentne agencije, partnere u osiguranju i banke.

Te treće osebe lahko uporabljajo vaše podatke v skladu s svojimi pravilniki o zasebnosti ter z veljavnimi zakoni in predpisi o zasebnosti podatkov. Prenosi osebnih podatkov izven EU/EGP so urejeni s standardnimi pogodbeni določili na ravni EU.

Vaša prava na zaščito podataka

Imate prava na pristup, ispravak, prigovor, brisanje, ograničavanje ili prijenos svojih podataka. Možete povući svoj pristanak kada je to primjenjivo.

Please note that VFS may not always be obliged to comply with a request of deletion, restriction, objection or data portability. Assessment may be made on a case by case basis of VFS's legal obligations and the exception to such rights.

Contact the VFS Data Protection Officer for more information and to exercise your rights. You can also report any concerns about how VFS handles your personal data to your own supervisory authority in the Croatia, i.e. the Croatian Personal Data Protection Agency, more available on their website <https://azop.hr/>.

Data Retention

We retain your data as long as a legitimate business purpose exists, considering contractual obligations, legal requirements, and potential disputes.

Update Of This Notice

VFS encourages the periodic review of this Privacy Notice to stay aware of any changes to it.

We reserve the right to amend this Privacy Notice as needed. When we do, we will note near the top of this Privacy Notice the date that any such changes are made and/or when they become effective.

Contact Us

If you have questions about your personal data, please contact the VFS Data Protection Officer at vfs.privacy@volvo.com or by mail at: VOLVO FINANCIAL SERVICES Hunderenveldaan 10, B 1082 Brussels, Belgium.

Napominjemo da VFS možda neće uvijek biti obvezan udovoljiti zahtjevu za brisanje, ograničavanje, prigovor ili prenosivost podataka. Procjena se može izvršiti od slučaja do slučaja na temelju zakonskih obveza VFS-a i iznimke od takvih prava.

Za više informacija i ostvarivanje svojih prava obratite se službeniku za zaštitu podataka VFS-a. Sve nedoumice o tome kako VFS postupa s vašim osobnim podacima možete prijaviti i svom vlastitom nadzornom tijelu u Hrvatska, Agencija za zaštitu osobnih podataka čija je web stranica dostupna na sljedećem linku: <https://azop.hr/>.

Zadržavanje podataka

Vaše podatke zadržavamo sve dok postoji legitimna poslovna svrha, uzimajući u obzir ugovorne obveze, zakonske zahtjeve i potencijalne sporove.

Ažuriranje ove obavijesti

VFS potiče periodično pregledavanje ove Obavijesti o privatnosti kako bi bio svjestan bilo kakvih promjena.

Zadržavamo pravo izmjene ove Obavijesti o privatnosti prema potrebi. Kada to učinimo, pri vrhu ove Obavijesti o privatnosti zabilježiti ćemo datum kada su takve promjene izvršene i/ili kada stupaju na snagu.

Obratite nam se

Ako imate pitanja o svojim osobnim podacima, obratite se službeniku za zaštitu podataka VFS-a na vfs.privacy@volvo.com ili poštom na: VOLVO FINANCIAL SERVICES Hunderenveldaan 10, B 1082 Bruxelles, Belgija.