

INFORMACIJE O OBRADI I ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU NAPLATE POTRAŽIVANJA

Hrvatska poštanska banka (dalje u tekstu Banka ili HPB) smatra da je zaštita osobnih podataka pojedinaca temeljno pravo svake osobe i želimo da se kao naš klijent osjećate sigurno i da vaše iskustvo kao klijenta Banke bude na najvišoj razini. Stoga nam je iznimno važno da su osobni podaci naših klijenata adekvatno zaštićeni.

Prilikom obrade osobnih podataka, HPB osigurava da se podaci obrađuju isključivo sukladno važećim zakonima i poštujući sva prava klijenata kao ispitanika sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka. U obradi osobnih podataka postupat ćemo transparentno i podatke ćemo obrađivati samo ako za to postoji jasna svrha te ćemo koristiti raspoložive tehničke i organizacijske mjere za zaštitu osobnih podataka klijenata. Pojam obrade podataka podrazumijeva spremanje, snimanje, organiziranje, uvid i prijenos osobnih podataka u Banci, odnosno kod trećih osoba s kojima je Banka u ugovornom poslovnom odnosu, za vrijeme trajanja poslovnog odnosa kao i nakon prestanka poslovnog odnosa s klijentom, tijekom razdoblja u kojem je Banka dužna čuvati pojedinu dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka i kontakt podaci:

Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb.

Kontakt podaci službenika za zaštitu podataka: Jurišićeva 4, 10000 Zagreb, e-mail dpo@hpb.hr.

Koje osobne podatke Banka obrađuje i u koje svrhe

Ukoliko svoje obveze ne podmirujete na vrijeme Vaši podaci će se obrađivati u svrhu naplate dospjelih, a nenaplaćenih tražbina. Obrada podataka podrazumijeva praćenje podmirivanja obaveza klijenata te pravovremeno određivanje najprikladnije strategije za svako pojedino potraživanje u cilju skraćivanja vremena naplate, povećanja iznosa naplate te smanjenja pravnih aktivnosti. U slučaju da klijenti koji su korisnici kredita ne ispunjavaju preuzete ugovorne obveze, bilo zbog gubitka prihoda ili nekog drugog razloga, Banka može i prije otkazivanja ugovora o rizičnim proizvodima poduzeti određene mjere naplate dospjelih neplaćenih tražbina što uključuje, ali ne ograničava se na slanje obavijesti i opomena te aktiviranje zadužnice, isprave o zapljeni primanja i mjenice. U cilju provedbe učinkovite naplate potraživanja zaposlenici Banke će kontaktirati klijente kako bi ih informirali o postojećem dugovanju i kako bi dogovorili otplatu istog. Komunikacija s klijentima će se provoditi putem telefona, email-a ili poštom uz obradu podataka koje je Banka prikupila od klijenta prilikom ugovaranja proizvoda. Za proces naplate potraživanja jako je važna učinkovita komunikacija s klijentom u svrhu sprječavanja prekomjernog zaduženja klijenata. Dodatna važnost učinkovite komunikacije ogleda se u potrebi dogovora s klijentom kako podaci o dugovanju ne bi bili razmijenjeni u OSR sustavu u HROK-u, što može imati dalekosežne posljedice na kreditni rejting klijenta.

Dodatno, bankarsko poslovanje je regulirano nizom propisa te zakonodavac, ali i nadzorna tijela od banaka sukladno propisima očekuju zaštitu potrošača u svim fazama ugovornog odnosa, uključujući individualizirani pristup svakom klijentu kako bi se pronašao model otplate njegovih dugova. Neki od propisa koje Banka primjenjuje u svom poslovanju su Odluka o dodatnim kriterijima za procjenu kreditne sposobnosti potrošača te provođenju postupka naplate dospjelih neplaćenih obveza i dobrovoljne namire (NN 107/2017) koju je donijela Hrvatska narodna banke, EBA smjernice o odobravanju i praćenju kredita iz svibnja 2020. godine

(EBA/GL/2020/06), EBA smjernica o primjeni definicije statusa neispunjavanja obveza na temelju članka 178. Uredbe (EU) br. 575/2013.

U svrhu naplate potraživanja Banka obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

- a) **Osnovne identifikacijske podatke** kao što su ime, prezime, OIB, adresa i datum rođenja
- b) **Financijske podatke** koji nastaju u okviru Vašeg poslovanja s Bankom (poput prometa po transakcijskim računima, stanja depozita, kreditnih opterećenja, nepodmirenih prekoračenja po tekućem računu i ostalih nepodmirenih dugovanja)
- c) **Ostali podaci** - Banka obrađuje Vaše kontakt podatke u svrhu postizanja dogovora oko otplate (broj telefona, e-mail i adresu). Prilikom telefonskih razgovora u svrhu naplate potraživanja Banka će pohranjivati i snimke razgovora a sve kako bi imali dokaz o informiranosti klijenata o posljedicama neplaćanja potraživanja i dokaz o postignutim dogovorima s klijentima. Više informacija o pohrani snimki telefonskih razgovora možete pronaći u dokumentu Informacije o obradi i zaštiti osobnih podataka u svrhu snimanja telefonskih razgovora koji je dostupan na internetskoj stranici Banke. Proces naplate potraživanja uključuje u nekim slučajevima aktiviranje zadužnice, pokretanje ovrhe, zapljenu plaće kod isplatitelja plaće, naplatu police osiguranja pa će se u tim slučajevima razmjenjivati i obrađivati podaci koji su nužni za provedbu tih instrumenata kod nadležnih trećih strana.

Pravna osnova obrade podataka

a) Izvršenje ugovora između Banke i klijenta

Sve dok između Banke i klijenta postoji ugovorni odnos koji nije prestao otkazom ili dospijećem, obrada osobnih podataka temelji se na izvršenju ugovora.

b) Legitimni interes Banke

Pored obrada podataka koje su Banci kao voditelju obrade, nužne radi izvršavanja ugovornog odnosa ili ih prikuplja na temelju zakonske obaveze, Banka poduzima i obrade u opsegu u kojem su nužne radi ostvarenja legitimnih interesa Banke i trećih strana. Legitimni interesi na kojima se temelji obrada moraju biti jači od interesa ili temeljnih prava i sloboda ispitanika. Legitimni interes Banke ogleda se u nužnosti uspostave i održavanja učinkovitog procesa naplate potraživanja, a kako bi Banka bila u mogućnosti pružati bankarske usluge i brinuti o klijentima, dioničarima i zajednici. Ukoliko je ugovor koji ste imali s Bankom prestao, Banka Vaše podatke obrađuje na temelju legitimnog interesa, a u svrhu naplate svog potraživanja.

Razdoblje pohrane podataka

Banka osobne podatke čuva sukladno zakonskim propisima te ponekad i duže obzirom da za to ima legitiman interes poput rješavanja potencijalnih pritužbi ili sporova. Posebnim internim aktom utvrđeni su rokovi čuvanja dokumentacije koju Banka koristi u svom poslovanju. Vaši osobni podaci se čuvaju sukladno rokovima čuvanja propisanim Zakonom o kreditnim institucijama, a to je 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao.

Ustupanje osobnih podataka trećim osobama

Banka može ustupiti podatke klijenata sukladno važećim zakonskim propisima određenim institucijama (npr. HNB-u, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, pravosudnim i poreznim tijelima i dr.) kao i vanjskim pružateljima usluga koji u ime Banke mogu provoditi poslove naplate potraživanja. U slučaju kada Banka povjerava vanjskom pružatelju usluga posao naplate potraživanja, tada se isti nalazi u ulozi izvršitelja obrade podataka te obavlja poslove u ime i za račun Banke po uputama Banke.

Prijenos podataka u treće zemlje ili međunarodne organizacije izvan Europske unije

Vaše osobne podatke obrađuje Banka u Republici Hrvatskoj. Vaši osobni podaci mogu se iznijeti u treće zemlje samo u mjeri u kojoj je to propisano zakonom ili po drugoj pravnoj osnovi koja obvezuje Banku.

Povjeravanje obrade izvršiteljima

Banka poslove naplate potraživanja može eksternalizirati vanjskim pružateljima usluga koji su u ulozi izvršitelja obrade. Kako bi vanjski pružatelji usluga proveli proces naplate potraživanja Banka će im dostaviti osobne podatke klijenata Banke i to identifikacijske podatke, kontakt podatke te financijske podatke. Vanjski pružatelji usluga će pohranjivati u ime Banke svu komunikaciju s klijentima uključujući i snimke telefonskih razgovora. Ugovorni odnos Banke i vanjskih pružatelja usluga usklađen je sa zahtjevima Opće uredbe o zaštiti podataka te Banka posebnu brigu vodi o tome da podatke svojih klijenata povjerava vanjskim pružateljima usluga koji u dovoljnoj mjeri jamče da će obradu podatka provoditi u skladu s propisima iz područja zaštite podataka.

Prava klijenata

Zaštita osobnih podataka podrazumijeva značajna prava klijenta, a to su:

- zatražiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te dobiti pristup Vašim osobnim podacima i svrsi njihove obrade, kategorijama podataka i potencijalnim primateljima koji obrađuju vaše osobne podatke
- zatražiti ispravak netočnih osobnih podataka ako Banka ne raspolaže 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 Banci ukoliko za to imate valjani razlog
- uložiti prigovor na postupak obrade ili na prenosivost podataka trećim stranama
- opozvati privolu temeljem koje obrađujemo osobne podatke nakon čega prestajemo obrađivati Vaše osobne podatke u svrhu za koju je privola dana
- zatražiti prijenos Vaših podataka drugom voditelju obrade.

U slučaju da želite realizirati neko od navedenih prava, zahtjev za realizacijom prava uputite pisanim putem poštom na dolje navedenu adresu ili putem elektroničke pošte na adresu dpo@hpb.hr .

Politika zaštite osobnih podataka Banke dostupna je na www.hpb.hr.

Kontakt podaci:

Hrvatska poštanska banka

Jurišićeva 4, 10000 Zagreb

hpb@hpb.hr

Službenik za zaštitu podataka: dpo@hpb.hr

Ukoliko smatrate da vam je povrijeđeno pravo na zaštitu osobnih podataka, možete podnijeti prigovor Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP) na e-mail adresu: azop@azop.hr ili poštom na adresu sjedišta AZOP-a.

Studen 2021.

Vaša

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA