

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA I ISTRAŽIVANJA TRŽIŠTA

Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo (dalje u tekstu: Banka) smatra da je zaštita osobnih podataka pojedinaca temeljno pravo svake osobe i želimo da se kao naš Klijent osjećate sigurno te da Vaše iskustvo bude na najvišoj razini. Stoga nam je iznimno važno da su osobni podaci Klijenta adekvatno zaštićeni i tome pridajemo veliku važnost.

Prilikom obrade osobnih podataka, Banka 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 prikupljanje, 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 pojedine podatke i dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka i kontakt podaci

Voditelj obrade osobnih podataka je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva ulica 4, 10 000 Zagreb, e-mail hpb@hpb.hr.

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

Koje osobne podatke Banka obrađuje i u koje svrhe

Ovim dokumentom pružamo informacije o obradi osobnih podataka u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama koje Banka pruža ispitanicima kao klijentima i istraživanja tržišta kroz sudjelovanje u anketama. Istraživanja se provode u cilju upravljanja eksternom i internom kvalitetom usluge te upravljanja procesom mjerenja interne i eksterne kvalitete usluge, zadovoljstva i lojalnosti klijenata i korisnika usluga.

U svrhu sudjelovanja u anketama o istraživanju zadovoljstva klijenata i istraživanja tržišta Banka obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

- a) opći podaci - ime, prezime, OIB, datum rođenja
- b) dodatni podaci - podaci o ugovorenom proizvodu i/ili usluzi
- c) kontakt podaci - broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa, adresa s identifikacijskog dokumenta i poštanski broj i mjesto (stalna adresa).

Pravna osnova obrade podataka

Banka obrađuje osobne podatke na temelju legitimnog interesa u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata s ciljem upravljanja kvalitetom usluge te zaštitom prava i interesa klijenata Banke.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju privole u odnosu na istraživanja tržišta s ciljem prikupljanja informacija o ponašanju, stavovima i potrebama potrošača.

Razdoblje pohrane podataka

Osobni podaci prikupljeni u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata i istraživanja tržišta pohranjuju se na rok od godinu dana od dana završetka određenog istraživanja.

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, Ministarstvu financija i drugim nadležnim tijelima).

Prijenos podataka u treće zemlje ili međunarodne organizacije izvan Europske unije

Osobne podatke klijenata Banka obrađuje u Republici Hrvatskoj. Isti će 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 može sklopiti ugovor s izvršiteljima obrade osobnih podataka koji mogu biti društva koja Banci pružaju usluge informatičke podrške i održavanja sustava za provođenje istraživanja. Banka također može povjeriti poslove vezane za istraživanje tržišta specijaliziranim agencijama koje se u tim slučajevima smatraju izvršiteljem obrade osobnih podataka, a kojom prilikom Banka s izvršiteljima obrade sklapa poseban pravni posao kako bi osigurala da se tijekom provođenja poslova vezanih uz istraživanje tržišta osobni podaci obrađuju u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

Prava klijenata

Zaštita osobnih podataka podrazumijeva sljedeća značajna prava klijenata koji s tim u vezi mogu:

- zatražiti potvrdu obrađuju li se njihovi osobni podaci te dobiti pristup istima i svrsi njihove obrade, kategorijama podataka i potencijalnim primateljima koji ih obrađuju
- 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 je Klijent ustupio Banci ukoliko za to ima valjani razlog
- uložiti prigovor na postupak obrade ili na prenosivost podataka trećim stranama
- opozvati privolu temeljem koje Banka obrađuje osobne podatke nakon čega se prestaju obrađivati osobni podaci u svrhu za koju je privola dana
- uložiti prigovor na obradu osobnih podataka na temelju legitimnog interesa u svrhu istraživanja zadovoljstva Klijenta pruženom uslugom ili proizvodom, nakon čega će Banka prestati obrađivati predmetne podatke u tu svrhu
- zatražiti prijenos podataka drugom voditelju obrade.

U slučaju da želite realizirati neko od navedenih prava, zahtjev za realizacijom prava uputite pisanim putem poštom na gore navedenu adresu, e-mail porukom na adresu dpo@hpb.hr ili u poslovnoj mreži Banke.

Poslovanje Banke u obradi i zaštiti osobnih podataka usklađeno je sa zakonskim propisima koji reguliraju obradu osobnih podataka. Banka je usvojila Politiku zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, gdje na jednom mjestu pružamo informacije o pravima Klijenta i o obvezama Banke u pogledu osobnih podataka.

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke dostupna je na internetskoj stranici Banke www.hpb.hr.

Ukoliko smatrate da je povrijeđeno Vaše 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.

Rujan, 2022. godine



0800 472 472



WWW.HPB.HR

