

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U PROCESU SNIMANJA TELEFONSKIH RAZGOVORA

Hrvatska poštanska banka d.d. (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 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 pojedinu dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka i kontakt podaci

Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb. 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

Banka prikuplja i obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

a) osnovne identifikacijske podatke:

Banka snima i pohranjuje telefonske razgovore u sljedećim procesima rada i u sljedeće svrhe:

- **pri pozivima upućenim Kontakt centru Banke (0800 472 472, 072 472 472, 385 1 4890 365, 01 4804464) te pozivima koje Vam Banka uputi iz Kontakt centra**, a u svrhu dokaza rješavanja Vašeg zahtjeva upućenog Kontakt centru i mogućnosti rješavanja naknadnih prigovora na rad Kontakt centra i uslugu Banke te u svrhu kontrole kvalitete usluge koju Banka pruža putem Kontakt centra,

- **pri pozivima upućenim Banci u svrhu provedbe transakcije trgovanja za vlastiti račun i pružanje usluga koje se odnose na postupanje s nalogima klijenata**, odnosno zaprimanje i prijenos te izvršavanje naloga klijenata u svrhu propisanu Zakonom o tržištu kapitala. Više informacija o ovoj obradi nalazi se u Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d., s financijskim instrumentima,

- **pri pozivima upućenim službi nadležnoj za naplatu potraživanja te pozivima koje Vam zaposlenici Banke upute u svrhu dogovora oko naplate potraživanja** koje Banka ima prema Vama i u svrhu mogućnosti dokazivanja da Banka ispunjava obvezu kontaktiranja potrošača i dogovora oko naplate potraživanja te u svrhu kontrole kvalitete usluge koja se pruža u procesu naplate.

Ukoliko se telefonski razgovor snima, Banka će Vas obavijestiti prije početka razgovora putem automatske obavijesti ili informacijom koju će Vam pružiti zaposlenik Banke. Snimka poziva može sadržavati identifikacijske podatke kao što su ime i prezime, OIB, datum rođenja, datum zadnje transakcije koje prikupljamo u svrhu nedvojbene identifikacije. U svrhu provjere identiteta zaposlenici Banke Vas mogu zatražiti i druge podatke povezane s Vašim poslovanjem s Bankom (primjerice podaci vezani uz promet po računu).

b) Ostale podatke:

Snimka poziva je ustvari audio podatak koji se odnosi na visinu, ton i boju glasa Ispitanika, način razgovora te informacije izmijenjene između Ispitanika i zaposlenika Banke.

Pravna osnova obrade podataka

a) Ispunjenje zakonskih obveza Banke.

Snimke prikupljene u razgovoru u svrhu provedbe transakcije o trgovanju pohranjuju se sukladno Direktivi 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata (MiFID II) koja je usvojena u hrvatsko zakonodavstva kroz Zakon o tržištu kapitala. Davanje i obrada osobnih podataka u navedenu svrhu obvezno je.

b) Legitimni interes Banke

Obrada snimki telefonskih poziva u komunikaciji s Kontakt centrom i Sektorom upravljanja naplatom utemeljena je na legitimnom interesu Banke.

Razdoblje pohrane podataka

Snimljeni razgovori čuvaju se sukladno propisanim rokovima čuvanja. Banka u poslovanju s klijentima primjenjuje rok od 11 godina od isteka poslovne godine u kojoj je poslovni odnos prestao. U tom razdoblju Banka čuva sve podatke na temelju kojih su nastale promjene u poslovnim knjigama Banke.

Ustupanje osobnih podataka trećim osobama

Vaši osobni podaci sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i Zakonu o tržištu kapitala predstavljaju za Banku poslovnu i bankovnu tajnu. Banka ustupa Vaše podatke trećim osobama (HANFA, HNB i druga tijela) samo ako su za to ispunjeni uvjeti propisani zakonom koji se primjenjuju na Banku. Ukoliko ste korisnik usluga ili proizvoda ostalih članica HPB Grupe, moguća je razmjena Vaših podataka između članica HPB Grupe, a kako bi vam se pružila usluga koju ste zatražili putem Kontakt centra.

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.

Prava ispitanika

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
- 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.

Lipanj, 2025.

Vaša HRVATSKA POŠTANSKA BANKA