HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU NAPLATE POTRAŽIVANJA

Hrvatska poštanska banka (dalje u tekstu Banka ili HPB) smatra kako je zaštita osobnih podataka pojedinaca temeljno pravo svake osobe i želimo da se 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.

Pri obradi osobnih podataka, Banka osigurava da se podaci obrađuju isključivo sukladno važećim zakonima i poštujući sva prava ispitanika, temeljem Opće uredbe o zaštiti podataka. Stoga, pri obradi osobnih podataka postupamo transparentno i podatke obrađujemo samo ako za to postoji jasna svrha, koristeći raspoložive tehničke i organizacijske mjere za zaštitu osobnih podataka klijenata.

Pojam obrade osobnih 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, tijekom razdoblja u kojem je Banka u obvezi čuvati podatke i/ili pojedinu dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka i kontaktni podaci

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

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

Koje osobne podatke Banka obrađuje i u koje svrhe?

Ako 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 u kojem klijenti koji su korisnici kredita ne ispunjavanju 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. Isto uključuje, ali se ne ograničava na slanje obavijesti i opomena te aktiviranje zadužnice, isprave o zaplijeni 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, e-mail-a ili poštom, uz obradu podataka koje je Banka prikupila od klijenta pri ugovaranju proizvoda. Za proces naplate potraživanja važna je učinkovita komunikacija s klijentom u svrhu sprječavanja prekomjernog zaduženja klijenata. Dodatna važnost učinkovite komunikacije ogleda se i u potrebi dogovora s klijentom kako podaci o dugovanju ne bi bili razmijenjeni u OSR sustavu HROK-a a, 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 koju je donijela Hrvatska narodna banke, EBA smjernice o odobravanju i praćenju kredita iz svibnja 2020. i 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:** 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 potraživanje, Banka će pohranjivati i snimke razgovora, u svrhu dokaza o informiranosti klijenata o posljedicama neplaćanja potraživanja i dokaza 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 mrežnoj stranici Banke. Proces naplate potraživanja u nekim slučajevima uključuje aktiviranje zadužnice, pokretanje ovrhe, zapljenu plaće kod isplatitelja plaće, naplatu police osiguranja te će se u tim slučajevima razmjenjivati i obrađivati podaci koji su nužni za provedbu tih instrumenata kod nadležnih trećih strana
d) **Posebne kategorije osobnih podataka** – obrada podataka o zdravlju moguća je u okviru rješavanja zahtjeva klijenta za restrukturiranje duga, ako se zahtjev za ugovaranje restrukturiranja temelji na razlozima koji uključuju bolest korisnika kredita ili člana/ova njegove uže obitelji.

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

Uz obradu 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 zbog 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, kako bi Banka bila u mogućnosti pružati bankarske usluge i brinuti o klijentima, dioničarima i zajednici. Ako je ugovor koji ste imali s Bankom prestao, Banka Vaše podatke obrađuje na temelju legitimnog interesa, a u svrhu naplate potraživanja.

c) Privola

Banka može, u iznimnim situacijama, pri obradi zahtjeva za restrukturiranje, zatražiti privolu ispitanika za obradu posebne kategorije osobnih podataka, onda kad nema drugog primjenjivog pravnog temelja.

Razdoblje pohrane podataka

Banka osobne podatke čuva sukladno zakonskim propisima te ponekad i duže, ako 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, 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 u kojem 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, kontaktne 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.

Automatizirano pojedinačno donošenje odluka

Banka u procesima naplate potraživanja ne obrađuje osobne podatke u svrhu automatiziranog pojedinačnog donošenja odluka (uključujući izradu profila) s pravnim učincima koji se na Vas odnose ili na sličan način značajno utječu na Vas.

Prava ispitanika

Zaštita osobnih podataka podrazumijeva i: :

- dobivanje potvrde o obradi Vaših osobnih podataka te pristupa Vašim osobnim podacima i svrsi njihove obrade, kategorijama podataka i potencijalnim primateljima koji obrađuju Vaše osobne podatke
- ispravak netočnih osobnih podatka ako Banka ne raspolaže ažurnim podacima
- brisanje podataka koji nisu nužni u odnosu na svrhu za koju su prikupljeni ili ograničavanje svrhe obrade osobnih podataka koje ste ustupili Banci, ako za to imate valjani razlog
- ulaganje prigovora na postupak obrade ili na prenosivost podataka trećim stranama
- opozivanje privole temeljem koje obrađujemo osobne podatke nakon čega prestajemo obrađivati Vaše osobne podatke u svrhu za koju je privola dana
- prijenos Vaših podataka drugom voditelju obrade.

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

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

Kontaktni podaci:
Hrvatska poštanska banka
Jurišićeva ulica 4, 10000 Zagreb
hpb@hpb.hr
Službenik za zaštitu podataka: dpo@hpb.hr

Ako smatrate da Vam je povrijeđeno pravo zaštite 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.

Studeni, 2024.

Vaša
Hrvatska poštanska banka