HRVATSKA POŠTANSKA BANKA

# INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU KORIŠTENJA USLUGA IZRAVNOG BANKARSTVA I E-POSLOVNICE

Hrvatska poštanska banka (dalje u tekstu: Banka) 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, 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 osobnih 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 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 korištenja usluga izravnog bankarstva i korištenja ePoslovnice Banke.
Usluge izravnog bankarstva su povezane s poslovnim odnosom u Banci te Banka ovim putem pruža informacije o obradi osobnih podataka u svrhu ugovaranja i korištenja usluga izravnog bankarstva i ePoslovnice dok su informacije o obradi osobnih podataka u svrhu sklapanja poslovnog odnosa dostupne u dokumentu Informacije o obradi osobnih podataka u svrhu sklapanja poslovnog odnosa računa koji je dostupan na internetskoj stranici i u poslovnoj mreži Banke.

**U svrhu ugovaranja i korištenja usluga izravnog bankarstva, Banke obrađuje sljedeće osobne podatake:**

a) Osnovne identifikacijske podatke - ime, prezime, OIB, adresa, adresa za korespondenciju,
b) Kontakt podatke ovisno o vrsti usluge: broj mobitela, e-mail adresa
c) Ostale podatke - tehničke podatke sustava koji su preduvjet mogućnosti korištenja usluge putem sredstava za komuniciranje na daljinu (primjerice vrstu uređaja s kojeg pristupate, operativni sustav koji koristite, tip i verziju preglednika, razlučivost zaslona uređaja, jezik preglednika/mobilnog uređaja, verziju mobilne aplikacije, a po potrebi može obrađivati i druge podatke ove vrste)
d) Informacije o biometrijskoj autentifikaciji odnosno korištenju usluge obradom biometrijskog podatka (otisak prsta, identifikacija lica) koji su prethodno pohranjeni u mobilnom (višenamjenskom) uređaju. Banka nema pristup biometrijskim podacima niti kontrolu nad podacima koje je Korisnik u svrhu biometrijske autentifikacije pohranio u mobilni (višenamjenski) uređaj koji koristi za pristup usluzi mobilnog bankarstva. Informaciju o tome

da su biometrijski podaci pohranjeni u mobilnom (višenamjenskom) uređaju Banka obrađuje na temelju vaše suglasnosti.

**U svrhu otkrivanje neovlaštenih ili prijevarnih platnih transakcija i u cilju provedbe sigurnosnih mjera** Banka, prilikom korištenja izravnih kanala bankarstva (internetsko i mobilno bankarstvo te namjensko sučelje), prikuplja i obrađuje podatke koji uzimaju u obzir elemente tipične za Korisnika platnih usluga u okviru uobičajene upotrebe personaliziranih sigurnosnih podataka. Ti podaci obuhvaćaju podatke o mreži i mrežnoj IP adresi uređaja koji se koristi kao sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju s kojega se pristupa izravnom kanalu te druge dostupne podatke vezane uz korisnika i uređaj kao što su model uređaja, internetski preglednik, operativni sustav, dostupni jedinstveni identifikatori uređaja i preglednika te podaci o davateljima usluga pristupa internetu i mobilnoj mreži s koje se pristupa izravnom kanalu. Korištenjem specijaliziranih programskih alata i mehanizama koji se temelje na analizi platnih transakcija koja uzima u obzir elemente tipične za Korisnika platnih usluga u okviru uobičajene upotrebe personaliziranih sigurnosnih podataka i usluge, Banka prikuplja i analizira znakove infekcije zlonamjernim programima u bilo kojoj sesiji postupka autentifikacije/autorizacije te pokazatelje jesu li Korisnik ili treća strana preinačili softver ili uređaj za pristup. Prate se i analiziraju elementi tipični za Korisnika kao što su zapisnik upotrebe uređaja ili softvera za pristup koje Banka dostavlja Korisniku platnih usluga, popis ugroženih ili ukradenih elemenata za autentifikaciju, obilježja neuobičajene upotreba uređaja ili softvera za pristup i obilježja korištenja usluge u odnosu na Banci poznate scenarije prijevare pri pružanju platnih usluga, a u okviru uobičajene upotrebe prate se vrste i trajanja sesija Korisnika u prethodnom periodu.

**U svrhu sklapanja poslovnog odnosa putem ePoslovnice,** Banka provodi postupak videoelektroničke identifikacije te obrađuje snimku videoelektroničke identifikacije, snimku zaslona koja prikazuje korisnika s prednjom i stražnjom stranom osobne iskaznice, fotografiju biometrijske osobne iskaznice. Prilikom sklapanja poslovnog odnosa obrađuju se i drugi podaci potrebni za dubinsku analizu i sklapanje ugovora s Bankom, a više informacija o tome možete pročitati ovdje.

**U svrhu pružanja usluga Banke putem ePoslovnice,** a ovisno o odabranom načinu komunikacije, Banka obrađuje pisanu chat komunikaciju, audio snimku, video snimku razgovora klijenta s agentom pri čemu opseg podataka unutar komunikacije i snimki ovisi o vrsti usluge koja se pruža odnosno proizvodu koji se ugovara.

**Pravna osnova obrade podataka**

Pravni temelj obrade osobnih podataka jest pružanje usluge izravnog bankarstva, odnosno izvršenje ugovora.

Podaci koje obrađujemo u svrhu sprječavanja zlouporaba obrađuju se na temelju Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2018/389 od 27. studenoga 2017. o dopuni Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda za pouzdanu autentifikaciju klijenta i zajedničke i sigurne otvorene standarde komunikacije.

Postupak videoelektroničke identifikacije provodi se u skladu s Pravilnikom o minimalnim tehničkim uvjetima koje moraju ispunjavati sredstva videoelektroničke identifikacije te se za taj postupak sukladno navedenom Pravilniku prikuplja privola klijenta.

**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. Nerealizirane zahtjeve za pojedine proizvode i usluge te podnesene zahtjeve SuperSmart HPB tekući račun i/ili SuperSmart HPB žiro račun Banka će zbog legitimnog interesa (potencijalne pritužbe i kvalitetnije praćenje opetovanih zahtjeva) čuvati godinu dana. Podatke prikupljene u svrhu otkrivanja neovlaštenih ili prijevarnih platnih transakcija i u cilju provedbe sigurnosnih mjera temeljem zakona Banka čuva maksimalno 13 mjeseci.

**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 dr.).
Osim toga, Banka će podijeliti osobne podatke klijenata s trećim osobama čije usluge ugovaraju u Banci (primjerice Banka će proslijediti osobne podatke Financijskoj agenciji – FINI kada putem Banke zatražite izdavanje certifikata za potpisivanje dokumenata elektroničkim potpisom, kada zatražite registraciju u Registru posrednih identifikatora računa koji vodi FINA, ukoliko ugovorite usluge eRačun, Banka će izdavatelju računa proslijediti Vaš OIB).

**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**
Izvršitelji obrade mogu biti društva koja se bave informacijskim tehnologijama i Banci pružaju usluge korištenja i održavanja aplikativnih rješenja. HP-Hrvatska pošta d.d. je izvršitelj obrade osobnih podataka onda kada uslugu ili proizvod zatražite Banke ugovarate putem tog kanala.

**Prava ispitanika**
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 podatka 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 uvodno navedenu adresu Banke ili putem elektroničke pošte na adresu dpo@hpb.hr .

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo Banke dostupna je na internetskoj stranici Banke.

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.

Rujan, 2022.
Vaša
HRVATSKA POŠTANSKA BANKA