

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

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 ugovaranja i 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 uspostave poslovnog odnosa.pdf](#) koji je dostupan na internetskoj stranici i u poslovnoj mreži Banke.

U svrhu ugovaranja i korištenja usluga izravnog bankarstva kao i pri detekciji i sprječavanju potencijalnih prijevара, Banke obrađuje sljedeće osobne podatke:

- Osnovne identifikacijske podatke - ime, prezime, OIB, adresa, adresa za korespondenciju,
- Kontakt podatke ovisno o vrsti usluge: broj mobitela, e-mail adresa
- 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)
- 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
- Informacije vezano uz iniciranje platnog naloga: iznos, primatelj plaćanja, dob dana, učestalost zadavanja naloga, uobičajenost korištenja platnog kanala, uobičajenost države primatelja plaćanja, opis plaćanja, uobičajenost korištenja opcije načina izvršenja platnog naloga.

U svrhu uspostave mehanizama za otkrivanje neovlaštenih ili prijevernih platnih transakcija za potrebe provedbe sigurnosnih mjera primjene ili izuzeća od primjene pouzdane autentifikacije klijenta Banka, prilikom korištenja izravnih kanala bankarstva od strane Korisnika (internetsko i mobilno bankarstvo te namjensko sučelje), prikuplja i obrađuje podatke koji uzimaju u obzir elemente tipične za Korisnika platnih usluga u okviru uobičajene uporabe personaliziranih sigurnosnih podataka i utvrđivanja zahtjeva pouzdane autentifikacije klijenta koja se primjenjuje kada Korisnik pristupi svojem računu za plaćanje putem interneta, inicira elektroničku platnu transakciju ili izvrši bilo koju radnju s udaljenosti u vezi s kojom može postojati rizik od prijave povezane s plaćanjem ili drugih oblika prijave. Podaci koji su predmet obrade obuhvaćaju podatke o davateljima usluga pristupa internetu, IP adresi i geolokaciji uređaja s kojim se pristupa izravnom kanalu i koji se koristi kao sredstvo za identifikaciju/autentifikaciju te druge dostupne podatke vezane

uz korisnika i uređaj kao što su identifikator korisnika, mobilna mreža, model uređaja, dostupni jedinstveni identifikatori uređaja, vrsta i verzija internetskog preglednika i operativnog sustava, znakovi infekcije zlonamjernim programima i prisutnost aplikacija koje se koriste za udaljeni pristup uređaju Korisnika u bilo kojoj sesiji postupka autentifikacije, popis ugroženih ili ukradenih elemenata za autentifikaciju, obilježja neuobičajene uporabe uređaja ili softvera za pristup, uključujući zapisnik prethodne upotrebe uređaja ili softvera za pristup i vrste i trajanja sesija Korisnika u prethodnom periodu te pokazatelje jesu li Korisnik ili treća strana preinačili softver ili uređaj za pristup. Dodatno se prate i pokazatelji uobičajenosti povezani s radnjom iniciranja elektroničke platne transakcije, kao što su neuobičajeni obrasci potrošnje Korisnika te podudaranje s poznatim scenarijima prijave, a što obuhvaća podatke: iznos, primatelj plaćanja, dob dana, učestalost zadavanja naloga, uobičajenost korištenja platnog kanala, uobičajenost države primatelja plaćanja, opis plaćanja, uobičajenost korištenja opcije načina izvršenja platnog naloga, a sve u odnosu na povijesne pokazatelje i izračunate statističke pokazatelje u cilju prepoznavanja anomalija ili neuobičajenosti.

U svrhu otvaranja računa putem ePoslovnice, Banka provodi postupak obrade osobnih podataka korisnika koji je podnio zahtjev za uspostavu poslovnog odnosa u ePoslovnici. Prilikom sklapanja poslovnog odnosa obrađuju se podaci potrebni za dubinsku analizu i sklapanje ugovora s Bankom, a više informacija o tome možete pročitati u dokumentu [Informacije o obradi osobnih podataka u svrhu uspostave poslovnog odnosa.pdf](#).

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 prijevara obrađuju se na temelju legitimnog interesa Banke, a u skladu s Delegiranom Uredbom 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.

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 za 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. U tom slučaju Banka će se pridržavati svih mehanizama zaštite te potrebnih tehničkih i organizacijskih mjera sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka.

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 Banke zatražite/ ugovarate putem tog kanala.

Automatizirana obrada podataka

Banka u okviru obrade osobnih podataka u svrhu korištenja usluga izravnog bankarstva, prilikom procjene rizika od prijevara povezanih s plaćanjem, provodi profiliranje tipičnog ponašanja Korisnika platnih usluga prilikom korištenja izravnih kanala bankarstva. Više informacija o načinu na koji Banka osigurava sigurnost digitalnog bankarstva možete pronaći na poveznici [HPB - Sigurnost digitalnog bankarstva](#)

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 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 uvodno navedenu adresu Banke (uz oznaku: „za DPO“) ili putem elektroničke pošte na adresu dpo@hpb.hr.

Odgovor ćete zaprimiti najkasnije u roku jednog mjeseca od dana kada je Banka zaprimila zahtjev (moguće produljenje do dva mjeseca u slučaju složenosti ili broja zahtjeva, a o čemu ćete biti pravovremeno obaviješteni).

Napomena: brisanje osobnih podataka je ograničeno kada postoji zakonska obveza čuvanja ili legitimni interes Banke nadvladava interes ispitanika.

[Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, dioničko društvo](#) Banke dostupna je na internetskoj stranici Banke.

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

Rujan, 2026.

Vaša

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA