

## INFORMACIJE O OBRADI I ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA

Hrvatska poštanska 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 klijenta adekvatno zaštićeni i tome pridajemo veliku važnost.

Prilikom obrade osobnih podataka, HPB osigurava da se oni obrađuju isključivo sukladno važećim zakonima i poštujući sva prava klijenata. U obradi osobnih podataka postupat će transparentno i obrađivat će ih samo ako za to postoji jasna svrha i dok je u interesu klijenata te će koristiti raspoložive tehnološke mjere za zaštitu osobnih podataka klijenata. Pojam obrade 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.

### Prikupljanje osobnih podataka

Kako bi Hrvatska poštanska banka mogla s vama zasnovati poslovni odnos i pružiti vam kvalitetnu uslugu, neophodno je da s nama podijelite svoje osobne podatke (npr. ime i prezime, adresu, OIB, broj telefona i dr.). Prilikom prikupljanja osobnih podataka Banka se vodi načelom prikupljanja minimalno potrebnog broja osobnih podataka za pojedinu svrhu.

Banka osobne podatke prikuplja i obrađuje s ciljem ugovaranja usluge i uspostavljanja ugovornog odnosa te ispunjenja ugovorene obveze. Količina podataka koju ćemo morati prikupiti ovisi o zatraženoj usluzi ili proizvodu (npr. otvaranje računa, ugovaranje depozita, odobrenje kredita ili kreditne kartice, stambene štednje, investicijskog proizvoda i sl.). Pored podataka koji su nam potrebni za ugovaranje usluge, dužni smo prikupiti određene podatke za koje postoji zakonska obveza prikupljanja te vam bez njih nećemo biti u mogućnosti pružiti naše usluge. Podaci za koje postoji zakonska obveza prikupljanja utvrđeni su propisima koji reguliraju sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma, poslovanje kreditnih institucija, poreznim propisima i propisima koji reguliraju administrativnu suradnju u području poreza, propisima koji reguliraju stambenu štednju, potrošačko i stambeno potrošačko kreditiranje, tržište kapitala i upravljanje fondovima te drugi.

### Obrada osobnih podataka

Svi podaci koje je Banka doznala o vama pružajući vam uslugu, pa tako i vaši osobni podaci, zaštićeni su zakonom kao tajni podaci (bankovna tajna). HPB neće pristupiti obradi vaših podataka ako to nije nužno za realizaciju usluge koju ste zatražili, ako obrada nije zakonski uvjetovana, ako za to ne postoji legitimni interes ili ako niste dali specifičnu privolu za obradu osobnih podataka.

HPB u nekim slučajevima, kako bi vam osigurala što bolju i potpuniju uslugu, surađuje s partnerima. U tom smislu, Banka može imati nekoliko uloga koje je važno razumjeti kako bi imali potpunu sliku na koji se način u tim suradnjama obrađuju vaši podaci:

- voditelj obrade - kada samostalno određuje svrhu obrade podataka poput situacija u kojima ugovara vlastite proizvode i usluge
- zajednički voditelj - u situacijama kada s drugim pravnim subjektima određuje svrhu obrade podataka poput kreiranja i ponude zajedničkih proizvoda
- izvršitelj - kada po nalogu drugog subjekta obrađuje osobne podatke te ne određuje svrhu obrade, primjer takve obrade je ugovaranje izravnog terećenja s primateljima plaćanja

Obrada osobnih podataka moguća je u svrhu ugovaranja proizvoda ili usluga, zbog zakonskih obveza te legitimnog interesa. Legitimnim interesom smatra se obrada podataka u svrhu unapređenja poslovnih procesa, usluga i proizvoda Banke te razvoja poslovnog odnosa s klijentom.

Donošenje odluka temeljem automatske obrade podataka je sastavni dio poslovanja Banke i kao takva je neophodna, a može se provoditi sukladno važećim zakonima kojima Banka podliježe s ciljem osiguravanja sigurnosti i pouzdanosti usluge koju pruža, zbog legitimnog interesa te na temelju vaših privola. Primjer automatske obrade je izračun prešutnog dopuštenog prekoračenja koje Banka može staviti na raspolaganje, a gdje se u izračun uzima prosjek vaših primanja i urednosti poslovanja u određenom vremenskom razdoblju. Ovakve automatske obrade, koje su dio poslovanja Banke, mogu se periodički ponavljati.

Ako se obrada podataka ne temelji na zakonskoj, ugovornoj ili legitimnoj osnovi Banka će klijenta tražiti privolu za korištenje osobnih podataka.

U skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka, Banka omogućava ispitanicima pravo prigovora na automatsku i ručnu obradu podataka u svrhu izravnog marketinga, uključujući izradu profila klijenta, u bilo koje vrijeme i besplatno.

## Prava klijenata

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, a za to su ispunjeni svi preduvjeti, zahtjev za realizacijom prava uputite pisanim putem poštom na dolje navedenu adresu, e-mail porukom na adresu [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr) ili direktno u poslovnicama Banke.

Poslovanje Banke u obradi i zaštiti osobnih podataka usklađeno je sa zakonskim propisima koji reguliraju obradu osobnih podataka. Iz tog razloga, usvojili smo Politiku zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke, gdje na jednom mjestu pružamo informacije o vašim pravima i o našim obvezama u pogledu osobnih podataka.

Politika zaštite osobnih podataka Hrvatske poštanske banke dostupna je na [www.hpb.hr](http://www.hpb.hr).

## Kontakt podaci:

Hrvatska poštanska banka

Jurišićeva 4, 10000 Zagreb

[hpb@hpb.hr](mailto:hpb@hpb.hr)

Službenik za zaštitu osobnih podataka: [dpo@hpb.hr](mailto:dpo@hpb.hr)

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](mailto:azop@azop.hr).

## Privole za korištenje osobnih podataka

Banka će u određenim situacijama od vas zatražiti privolu kako bi mogla koristiti vaše osobne podatke kao i podatke koje ima u posjedu na temelju dosadašnje suradnje te vas kontaktirati po različitim temama.

HPB prikuplja nekoliko privola, a vama daje na izbor da odaberete želite li dati jednu, više njih, sve ili ni jednu.

Isti ćemo kako brinemo o vašem vremenu i privatnosti te vam nećemo slati poruke svakodnevno, već ćemo nastojati da to bude nenametljivo i da dobivate ponude i poruke koje vas zanimaju.

Privole Banci dajete kako bi vam mogla poslati korisne informacije i newslettere u kojima će vas obavještavati o nagradnim igrama, prezentirati nove proizvode ili pozvati na događanja gdje je pokrovitelj ili sponzor.

Možete dati privolu ukoliko ste suglasni da vam se ponekad šalje ponuda proizvoda ili usluga Banke, članica HPB Grupe ili poslovnih partnera koje nisu u vezi s uslugama koje već koristite, ali vam mogu pomoći u upravljanju vlastitim financijama.

Banka će zatražiti vašu privolu za analizu vaših osobnih podataka s ciljem da vam kreira personaliziranu ponudu. Primjer je slanje ponude za predodobrene proizvode kod kojih se unaprijed računaju pojedini financijski elementi poput kreditne sposobnosti te se prate vaše navike kao potrošača. Kako bi se izračunala vaša kreditna sposobnost u omjer se uzimaju vaša primanja te kreditna zaduženja i trenutna zaduženost.

Posljednja privola koju ćemo vas zamoliti je dopuštenje da vas kontaktiramo i nakon što prestane ugovorni odnos s Bankom. Obzirom da su nam klijenti najvažniji želimo znati razlog eventualnog odlaska kako bismo unaprijedili svoju uslugu i procese.

Još jednom napominjemo da su privole dobrovoljne te ih u svakom trenutku možete povući.

## Dodatni podaci

Ovisno o proizvodu ili usluzi, Banka ima pravo zatražiti od klijenta i dodatne podatke.

Na primjer, za ugovaranje kreditnih proizvoda (svih vrsta kredita, kreditnih kartica, prekoračenja po tekućem računu) Banka je Zakonom dužna procijeniti kreditnu sposobnost klijenta te u tu svrhu prikuplja podatke poput stručne spreme, bračnog statusa, broj članova kućanstva i slično. Zbog zakonske obveze upravljanja rizicima, osobito kreditnim, Banka ima legitimni interes izvršiti provjere u kreditne i ostale registre. Ukoliko klijent nema odgovarajuću kreditnu sposobnost ili ne pruži osobne podatke potrebne za njenu procjenu, Banka će odbiti realizaciju ugovaranja proizvoda. Također, zbog legitimnog interesa olakšavanja poslovanja u budućnosti i lakše komunikacije s klijentom, Banka ima pravo zatražiti kontakt podatke poput broja telefona ili mobitela te e-mail adrese.

## Ustupanje i prijenos podataka

Banka može ustupiti podatke klijenata sukladno važećim zakonskim propisima određenim institucijama (npr. HNB-u, HANFA-i, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, poreznim tijelima i dr.) kao i poslovnim partnerima s kojima može i razmijeniti podatke u svrhu izvršenja ugovornih obveza (npr. izvan Republike Hrvatske za potrebe izdavanja, odnosno personalizacije kartica i procesiranje kartičnih transakcija, u Republici Hrvatskoj za slanje izvoda ili realizaciju specifičnih proizvoda ili usluga i slično).

## Rokovi čuvanja 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. Na primjer, podatke koje smo prikupili zbog zakonske obveze provođenja mjera sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma čuvamo 10 godina od dana prestanka poslovnoga odnosa, odnosno od dana obavljanja transakcije.

Također, nerealizirane zahtjeve za pojedine proizvode (kreditni zahtjevi, pristupnice za proizvode i usluge...) Banka će zbog legitimnog interesa (potencijalne pritužbe i kvalitetnije praćenje opetovanih zahtjeva) čuvati godinu dana.

Hvala vam na ukazanom povjerenju. Nadamo se nastavku uspješne suradnje!