

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU ISTRAŽIVANJA ZADOVOLJSTVA KLIJENATA I ISTRAŽIVANJA TRŽIŠTA

Hrvatska poštanska banka dioničko društvo (dalje u tekstu Banka ili HPB) smatra kako je zaštita osobnih podataka temeljno pravo svake osobe i želimo da se kao naš klijent osjećate sigurno te da Vaše iskustvo s Bankom bude na najvišoj razini. S time u vezi, iznimno nam je važno da su osobni podaci naših klijenata adekvatno zaštićeni.

Pri obradi osobnih podataka, HPB osigurava da se podaci obrađuju sukladno važećim zakonima i poštujući prava klijenata kao ispitanika, sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka. U obradi osobnih podataka Banka postupi transparentno i podatke obrađuje samo ako za to postoji jasna svrha uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera zaštite podataka. . 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, u zakonom propisanom razdoblju čuvanja dokumentacije.

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-adresa: dpo@hpb.hr.

Koje osobne podatke Banka obrađuje i u koje svrhe?

Ovim dokumentom pružamo informacije o obradi osobnih podataka u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama koje Banka pruža ispitanicima kao klijentima i istraživanja tržišta kroz sudjelovanje u anketama. Istraživanja se provode u cilju upravljanja eksternom i internom kvalitetom usluge te upravljanja procesom mjerenja interne i eksterne kvalitete usluge, zadovoljstva i lojalnosti klijenata i korisnika usluga.

U svrhu sudjelovanja u anketama o istraživanju zadovoljstva klijenata i istraživanju tržišta Banka obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

- a) opći podaci - ime, prezime, OIB, datum rođenja
- b) dodatni podaci - podaci o ugovorenom proizvodu i/ili usluzi
- c) kontakt podaci - broj telefona, broj mobitela, e-mail adresa, adresa s identifikacijskog dokumenta i poštanski broj i mjesto.

Pravna osnova obrade podataka

Banka obrađuje osobne podatke na temelju legitimnog interesa u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata s ciljem upravljanja kvalitetom usluge te zaštitom prava i interesa klijenata Banke.

Banka obrađuje osobne podatke na temelju privole u odnosu na istraživanje tržišta s ciljem prikupljanja informacija o ponašanju, stavovima i potrebama potrošača.

Razdoblje pohrane podataka

Osobni podaci prikupljeni u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata i istraživanja tržišta pohranjuju se na rok od godinu dana od dana završetka određenog istraživanja.

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 drugim nadležnim tijelima).

Prijenos podataka u treće zemlje ili međunarodne organizacije izvan Europske unije

Osobne podatke klijenata Banka obrađuje u Republici Hrvatskoj. Isti će 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 može sklopiti ugovor s izvršiteljima obrade osobnih podataka koji mogu biti društva koja Banci pružaju usluge informatičke podrške i održavanja sustava za provođenje istraživanja. Banka također može povjeriti poslove vezane za istraživanje tržišta specijaliziranim agencijama koje se u tim slučajevima smatraju izvršiteljem obrade osobnih podataka, a kojom prilikom Banka s izvršiteljima obrade sklapa poseban pravni posao kako bi osigurala da se tijekom provođenja poslova vezanih uz istraživanje tržišta osobni podaci obrađuju u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka.

Automatizirano pojedinačno donošenje odluka izirano pojedinačno donošenje odluka

Banka ne koristi podatke prikupljene u svrhu istraživanja zadovoljstva klijenata proizvodima i uslugama i istraživanja tržišta kroz sudjelovanje u anketama za automatizirano pojedinačno donošenje odluka (uključujući izradu profila) koje proizvode pravne učinkena klijenta ili na sličan način značajno utječu na klijenta .

Prava ispitanika

Zaštita osobnih podataka podrazumijeva sljedeća značajna prava klijenata kao ispitanika 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
- uložiti prigovor na obradu osobnih podataka na temelju legitimnog interesa u svrhu istraživanja zadovoljstva Klijenta pruženom uslugom ili proizvodom, nakon čega će Banka prestati obrađivati predmetne podatke u tu svrhu
- 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](http://www.hpb.hr) 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.

Srpanj 2025. godine

Vaša Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo