

## Politika upravljanja osobnim podacima

### UVODNE NAPOMENE

Ovom politikom Podravska banka d.d. (u daljnjem tekstu: Banka ili voditelj obrade osobnih podataka) utvrđuje stav prema osobnim podacima, definira osnovna načela i pravila povezana sa zaštitom pojedinaca u pogledu obrade osobnih podataka i pravila povezana sa slobodnim kretanjem osobnih podataka te definira odgovornosti u upravljanju osobnim podacima. Zaštita podataka zauzima važno mjesto u poslovanju Banke koja svakodnevno prikuplja i obrađuje osobne podatke klijenata, zaposlenika, poslovnim partnera i drugih osoba s kojima ima uspostavljenu poslovnu suradnju (dalje u tekstu: ispitanici).

Ova politika je temeljni akt koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a u skladu sa zakonskim propisima, najboljim praksama i međunarodno prihvaćenim standardima. Politika osigurava primjerenu zaštitu podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i drugim primjenjivim važećim zakonskim propisima što Banka dodatno osigurava svojim internim aktima. Cilj Politike je uspostaviti primjerene aktivnosti i procese zaštite i upravljanja osobnim podacima ispitanika.

Politika se odnosi na sve obrade osobnih podataka koji čine dio sustava pohrane ili su namijenjeni biti dio sustava pohrane, osim za slučajeve gdje se obrađuju podaci ili je obrada takve prirode da nije moguće identificirati ispitanika.

Osobni podaci koje Banka prikuplja i obrađuje u svom radu smatraju se povjerljivom informacijskom imovinom koja je Banci ustupljena od strane njihovih vlasnika. Banka s ovim podacima postupa sa posebnom pažnjom, a koristiti se smiju isključivo u skladu s razlogom iz kojeg su prikupljeni.

Osobni podaci su svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi. Pojedinač čiji se identitet može utvrditi jest osoba koja se može identificirati izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca. To su: ime, prezime, adresa, OIB, mail adresa, broj telefona, broj kreditne kartice, podaci o obrazovanju, podaci o plaći, podaci o računima u banci, GPS lokacija, IP adresa, kolačić u web preglednicima, MAC adresa računala, osobne fotografije, računi na online servisima, ako takvi podaci mogu dovesti do izravnog ili neizravnog identificiranja pojedinca. Sama zaštita osobnih podataka osigurana je svakoj fizičkoj osobi bez obzira na državljanstvo i prebivalište te neovisno o rasi, boji kože, spolu, jeziku, vjeri, političkom ili drugom uvjerenju, nacionalnom ili socijalnom podrijetlu, imovini, rođenju, naobrazbi, društvenom položaju ili drugim osobinama.

Svrha zaštite osobnih podataka je zaštita privatnog života i ostalih ljudskih prava i temeljnih sloboda u prikupljanju, obradi i korištenju osobnih podataka.

**Naziv voditelja obrade osobnih podataka i njegovo sjedište, odnosno adresa:**

Podravska banka d.d., Opatička 3, 48000 Koprivnica OIB: 97326283154, MB: 3015904

tel: 072 20 20 20, fax: 072-655-200, e-mail: info@poba.hr

**Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka:** Opatička 1a, 48000 Koprivnica i adresa elektroničke pošte: sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr.

Uprava Banke donosi odluku o osobama zaduženim za zaštitu osobnih podataka, kao i odluku o osobama koje su osim poslodavca ovlaštene za nadziranje, prikupljanje, obrađivanje, korištenje i dostavljanje osobnih podataka.

### 1. POJMOVI

Za potrebe ove Politike koriste se sljedeći pojmovi:

**“Osobni podaci”** znači svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi („ispitanik”).

**“Ispitanik”** jest osoba čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno, osobito uz pomoć identifikatora kao što su ime, identifikacijski broj, podaci o lokaciji, mrežni identifikator ili uz pomoć jednog ili više čimbenika svojstvenih za fizički, fiziološki, genetski, mentalni, ekonomski, kulturni ili socijalni identitet tog pojedinca.

**“Obrada osobnih podataka”** znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, bilo automatiziranim bilo neautomatiziranim sredstvima kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, otkrivanje prijenosom, širenjem ili stavljanjem na raspolaganje na drugi način, usklađivanje ili kombiniranje, ograničavanje, brisanje ili uništavanje.

**“Voditelj obrade”** znači fizička ili pravna osoba, koja samo ili zajedno s drugima određuje svrhe i sredstava obrade osobnih podataka.

**„Sustav pohrane”** znači svaki strukturirani skup osobnih podataka dostupnih prema posebnim kriterijima, bilo da su centralizirani, decentralizirani ili raspršeni na funkcionalnoj ili zemljopisnoj osnovi.

**„Izvršitelj obrade”** znači fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo koje obrađuje osobne podatke u ime voditelja obrade.

**„Primatelj podataka”** znači fizička ili pravna osoba, tijelo javne vlasti, agencija ili drugo tijelo kojem se otkrivaju osobni podaci, neovisno o tome je li on treća strana. Međutim, tijela javne vlasti koja mogu primiti osobne podatke u okviru određene istrage u skladu s pravom Unije ili države članice ne smatraju se primateljima; obrada tih podataka koju obavljaju ta tijela javne vlasti mora biti u skladu s primjenjivim pravilima o zaštiti podataka prema svrhama obrade.

**„Privola”** ispitanika znači svako dobrovoljno, posebno, informirano i nedvosmisleno izražavanje želja ispitanika kojim on izjavom ili jasnom potvrdnom radnjom daje pristanak za obradu osobnih podataka koji se na njega odnose.

**„Pseudonimizacija”** znači obrada osobnih podataka na način da se osobni podaci više ne mogu pripisati određenom ispitaniku bez uporabe dodatnih informacija, pod uvjetom da se takve dodatne informacije drže odvojeno te da podliježu tehničkim i organizacijskim mjerama kako bi se osiguralo da se osobni podaci ne mogu pripisati pojedincu čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi.

## Politika upravljanja osobnim podacima

„**Povreda osobnih podataka**“ znači kršenje sigurnosti koje dovodi do slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja ili pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

„**Relevantni i obrazloženi prigovor**“ znači prigovor na odluke kao i na to je li došlo do kršenja zakonskih propisa, ili je li djelovanje predviđeno u vezi s voditeljem obrade ili izvršiteljem obrade u skladu s propisima, koji jasno pokazuje važnost rizika koje predstavlja nacrt odluke u pogledu temeljnih prava i sloboda ispitanika i, ako je primjenjivo, slobodnog protoka osobnih podataka unutar Europske Unije.

„**Nadzorno tijelo**“ jest neovisno tijelo javne vlasti koje je osnovala Republika Hrvatska u svrhu kontrole provođenja Uredbe.

### 2. NAČELA PRIKUPLJANJA I OBRADJE PODATAKA

Banka će prikupljanje osobnih podataka provoditi isključivo u skladu sa zakonskim propisima i etičkim načelima, te će osobni podaci biti zakonito, pošteno i transparentno obrađivani s obzirom na ispitanika-klijenta („**zakonitost, poštenosti, točnosti, transparentnost**“). Banka će osobne podatke obrađivati samo kada za to postoji jasno određena i dokumentirana zakonska osnova ili osnova temeljena na ugovornom odnosu, dok će sve ostale obrade osobnih podataka biti dozvoljene jedino uz jasnu dokumentiranu **privolu** njihovog vlasnika ili njegovog opunomoćenika. Banka ima uspostavljen nadzor i kontrolu nad podacima i obradama podataka („**cjelovitost i povjerljivost**“) primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera što uključuje aktivnosti praćenja razine sigurnosti osobnih podataka, zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade, slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja, anonimizaciju/pseudonimizaciju podataka, metode nadzora podataka, ograničenje pristupa podacima sukladno potrebama radnog mjesta zaposlenika, sustave detektiranja i spriječavanja curenja podataka i sl.

**Svi zaposlenici** Banke pristupaju podacima ispitanika sukladno načelima navedenim u ovoj politici i ovisno o svojim ovlaštenjima i radnim mjestima, a radi ispunjavanja definiranih radnih zadataka za određeno radno mjesto. U svrhu ispunjavanja obveza iz ugovora i samo je to nužno, pristup podacima mogu imati i druge pravne osobe kao npr. u slučajevima izrada bankovnih kartica, printanja i slanja izvoda po računima ili pohrane dokumentacije.

Prilikom prikupljanja i obrade osobnih podataka, Banka primjenjuje načela prema kojima se smiju prikupljati samo oni podaci koji su sa predmetnu obradu stvarno i potrebni. Svako prikupljanje suvišnih podataka je zabranjeno. Banka će ponekad možda morati pitati i za neke druge osobne podatke koji nisu potrebni za pružanje konkretne usluge Banke, ali su potrebni i obvezni za prikupljanje i obradu (npr. Zakon o spriječavanju pranja novca i financiranja terorizma).

Osobni podaci Ispitanika mogu biti prosljeđeni i Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj Banci, Financijskoj agenciji ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja, potrebe jedinstvenog registar računa ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s čl. 156. i 157. Zakona o

kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

Prije prikupljanja osobnih podataka, vlasnicima podataka će se pružiti jasna informacija o o identitetu voditelja obrade osobnih podataka, kontakte službenika za zaštitu osobnih podataka, svrha obrade i pravna osnova, razlogu prikupljanja, vrsti obrade u kojoj će se informacije koristiti, te eventualnim trećim osobama koje će informacijama pristupiti, razdoblje pohrane podataka i kriterij za uređenje tog razdoblja, informacije da može zatražiti pristup podacima, ispravak, brisanje, ograničenja obrade, pravo na prigovor, pravo na prenosivost podataka, mogućnost povlačenja privole, da li je pružanje podataka nužno – zakonska ili ugovorna obveza, za sklapanje ugovora/odnosa, postojanje mogućnosti izrade profila. Informacije o banci kao voditelj obrade osobnih podataka će biti javno dostupne na web stranici Banke [www.poba.hr](http://www.poba.hr). Informacije se pružaju u pisanom obliku ili drugim sredstvima, među ostalim, ako je prikladno, elektroničkim putem, bez naknade.

Banka osobne podatke prikuplja u izričite i zakonite svrhe te takve podatke nije dopušteno obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama. Izuzetno, Banka može obrađivati takve podatke i u druge svrhe ako su one uvjetovane zakonskim propisima ili su neophodne za kvalitetnu isporuku ugovorene usluge Banke.

Banka osigurava da su podaci od ispitanika točni i ažurni, te ima uspostavljene kontrole i poduzima razumne mjere u cilju ispravaka ili brisanja netočnih podataka.

Ako se podaci prikupljaju od djece, Banka je uspostavila posebne mehanizme koji osiguravaju da su djeca dovoljno stara kako bi razumjela posljedice davanja informacija. Svako prikupljanje podataka od maloljetnika podložno je prisustvu roditelja, zakonitih zastupnika, skrbnika, o čemu će Banka naročito voditi računa. Svakom prikupljanju i obradi informacija maloljetnika će se pristupati sa posebnom pažnjom, te se pri tome mora voditi najvišim etičkim načelima.

Obrada osobnih podataka djeteta je zakonita ako dijete ima najmanje 16 godina. Ako je dijete ispod dobne granice od 16 godine obrada je zakonito isključivo uz privolu roditelja (uvjet privole).

Osobni podaci mogu se pribavljati usmenim i/ili pismenim putem neposredno od ispitanika, preuzimanjem iz drugih zbirki osobnih podataka Banke ili dobivanjem informacija od trećih osoba.

Banka prikupljene osobne podatke smatra isključivim vlasništvom ispitanika. U svrhu pružanja usluge ispitanicima, Banka obrađuje osnovnu količinu osobnih podataka a koja je neophodna za kvalitetno i primjereno pružanje bančine usluge ispitanicima. U slučajevima kada ispitanik odbije ustupiti traženu količinu podataka, Banka u tim slučajevima neće biti u mogućnosti pružiti zahtjevanu uslugu.

Obrada osobnih podataka je zakonita u onoj mjeri i slučajevima kada je zadovoljen jedan od navedenih uvjeta i to:

- kada je ispitanik dao privolu za obradu svojih podataka u jednu ili više svrha;
- kada je obrada za izvršavanje ugovora u kojem je ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev ispitanika prije sklapanja ugovora

## Politika upravljanja osobnim podacima

- c) kada je obrada nužna za ispunjavanje zakonskih propisa od strane Banke;
- d) kada je obrada nužna kako bi se zaštitili ključni interesi ispitanika ili druge fizičke osobe;
- e) kada postoji legitimni interes odnosno obrade služe za poboljšanje proizvoda, usluga, procesa, razvoja ili unaprijeđenja poslovanja;
- f) kada je obrada nužna za izvršavanje zadaće od javnog interesa ili pri izvršavanju službene ovlasti voditelja obrade.

Kada se obrada temelji na privoli, ispitanik je dužan dati privolu za obradu svojih osobnih podataka. Ako ispitanik da privolu u vidu pisane izjave koja se odnosi i na druga pitanja, zahtjev za privolu mora biti predložen na način da ga se može jasno razlučiti od drugih pitanja, u razumljivom i lako dostupnom obliku uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika. Ispitanik ima pravo u svakom trenutku povući svoju privolu. Povlačenje privole ne utječe na zakonitost obrade na temelju privole prije njezina povlačenja. Međutim, ispitanik ne može povlačiti privolu za podatke prema kojima je uspostavljen bilo koji odnos s njim temeljem registrirane djelatnosti Banke, sve dok taj odnos traje. Osobni podaci se čuvaju u obliku koji omogućuje identifikaciju ispitanika samo onoliko dugo koliko je potrebno u svrhe radi kojih se osobni podaci obrađuju. Osobni podaci mogu se pohraniti na dulja razdoblja ako će se osobni podaci obrađivati isključivo u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe što podliježe provedbi primjerenih tehničkih i organizacijskih mjera propisanih Uredbom (EU) 2016-679 radi zaštite prava i sloboda ispitanika („ograničenje pohrane”).

### 3. OBRADA POSEBNIH KATEGORIJA OSOBNIH PODATAKA

Posebnu kategoriju osobnih podataka (tzv. „osjetljivi podaci“) čine podaci čijom bi se obradom mogli otkriti rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu te obrada genetskih podataka, biometrijskih podataka u svrhu jedinstvene identifikacije pojedinca, podataka koji se odnose na zdravlje ili podataka o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji pojedinca. Banka ne prikuplja i obrađuje posebne kategorije osobnih podataka.

Posebne kategorije osobnih podataka (tzv. „osjetljivi podaci“) moraju biti posebno označeni i zaštićeni.

Obrada osjetljivih podataka može se iznimno provoditi u sljedećim slučajevima:

- ispitanik je dao izričitu privolu za obradu tih osobnih podataka za jednu ili više određenih svrha;
- obrada je nužna za potrebe izvršavanja obveza i ostvarivanja posebnih prava Banke ili ispitanika u području radnog prava i prava o socijalnoj sigurnosti te socijalnoj zaštiti u mjeri u kojoj je to odobreno u okviru prava Eurospke Unije, prava Republike Hrvatske ili kolektivnog ugovora u skladu s pravom Republike Hrvatske koje propisuje odgovarajuće zaštitne mjere za temeljna prava i interese ispitanika;
- obrada je nužna za zaštitu životno važnih interesa ispitanika ili drugog pojedinca ako ispitanik fizički ili pravno nije u mogućnosti dati privolu;

- obrada se odnosi na osobne podatke za koje je očito da ih je objavio ispitanik;
- obrada je nužna za uspostavu, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva ili kad god sudovi djeluju u sudbenom svojstvu.

Banka izrazito štiti osobne podatke djece. Obrada osobnih podataka djeteta zakonita je ako dijete ima najmanje 16 godina. Ako je dijete ispod dobne granice od 16 godina takva je obrada zakonita samo ako i u mjeri u kojoj je privolu dao ili odobrio nositelj roditeljske odgovornosti nad djetetom.

### 4. PRAVA ISPITANIKA

Vlasnicima osobnih informacija (ispitanicima) je omogućeno pravo na pristup informacijama o tome koje osobne informacije Banka o njima posjeduje i zašto se koriste. Banka ispitanicima omogućava ispravak netočnih i nadopunu nedostajućih osobnih podataka, te mogućnost uskraćivanja prava na obradu njegovih podataka kada se obrada temelji na privoli vlasnika.

Na zahtjev ispitanika, osobne informacije koje su dane na temelju privole mogu se obrisati iz svih informacijskih sustava Banke i informacijskih sustava trećih strana kojima je Banka omogućila pristup ovim podacima.

Ispitanici imaju pravo na prenosivost svojih osobnih podataka. Na zahtjev vlasnika, njegovi se osobni podaci se mogu isporučiti u elektroničkom obliku.

Tijekom pružanja informacija, Banka će obavijestiti ispitanika i o svojem identitetu i kontakt podacima, svrhama obrade i pravnoj osnovi za obradu podataka, primateljima, iznošenju u treće zemlje, razdoblju pohrane, mogućnosti povlačenja privole, itd., kako je to navedeno u točki 3 ove Politike.

Prava za fizičke osobe/ispitanike:

- **pravo na pristup podacima:** dobiti od Banke potvrdu obrađuju li se osobni podaci koji se odnose na njega te ako se takvi osobni podaci obrađuju, pristup osobnim podacima i informacije, među ostalim, o obrađenim osobnim podacima, primateljima podataka, o svrsi obrade, roku pohrane, iznošenju u treće zemlje, pravu na prigovor nadležnom tijelu, izvoru podataka, postojanju automatiziranog donošenja odluka, što uključuje izradu profila itd. Banka / voditelj obrade osigurava kopiju osobnih podataka koji se obrađuju. Za sve dodatne kopije koje zatraži ispitanik Banka/voditelj obrade može naplatiti razumnu naknadu na temelju administrativnih troškova. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem te osim ako ispitanik zatraži drukčije, informacije se pružaju u uobičajenom elektroničkom obliku.

- **pravo na ispravak:** ispitanik ima pravo zahtijevati ispravak netočnih osobnih podataka koji se na njega odnose, a uzimajući u obzir svrhe obrade, ispitanik ima pravo dopuniti nepotpune osobne podatke, među ostalim i davanjem dodatne izjave. Ispitanici imaju obvezu ažuriranja osobnih podataka u poslovnom odnosu s Bankom.

- **pravo na brisanje („pravo na zaborav“):** ispitanik ima pravo od Banke ishoditi brisanje osobnih podataka koji se na njega odnose bez nepotrebnog odgađanja te Banka ima obvezu obrisati osobne podatke bez nepotrebnog odgađanja ako, među ostalim:
  - osobni podaci više nisu nužni u odnosu na svrhu obrade za koju su prikupljeni,

## Politika upravljanja osobnim podacima

- ispitanik je povukao privolu za obradu, a ne postoji druga pravna osnova za obradu,
- ispitanik uloži prigovor na obradu a ne postoji jači legitimni razlog za obradu,
- osobni podaci su nezakonito obrađeni
- osobni podaci moraju se brisati radi poštovanja pravne obveze iz prava Unije ili zakonskih proisa kojem podliježe Banka kao voditelj obrade

Na primjer, ovo pravo ima ograničenja pa tako na primjer političar ne može zatražiti brisanje informacija o sebi koje su dane u okviru svojega političkog djelovanja.

- **pravo na ograničenje obrade:** u pojedinim situacijama (na primjer kada je točnost podataka osporavana, kada je obrada nezakonita i ispitanik se protivi brisanju podataka; Banka više ne treba podatke za potrebe obrade) ispitanik ima pravo zahtijevati da se obrada ograniči uz iznimku pohrane i nekih drugih vrsta obrade. Ako je obrada ograničena, takvi osobni podaci smiju se obrađivati samo uz privolu ispitanika, uz iznimku pohrane, ili za postavljanje, ostvarivanje ili obranu pravnih zahtjeva ili zaštitu prava druge fizičke ili pravne osobe ili zbog važnog javnog interesa države članice.

- **pravo na prenosivost:** ispitanik ima pravo zaprimiti svoje osobne podatke, a koje je prethodno pružio Banci, u strukturiranom obliku te u uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ima pravo prenijeti te podatke drugom voditelju obrade bez ometanja od strane Banke kojem su osobni podaci pruženi, ako se obrada provodi automatiziranim putem i temelji na privoli ili ugovoru. Prenosivost podataka jamči pravo primanja i obrade osobnih podataka u skladu sa željama ispitanika. Ispitanik ima pravo na izravni prijenos od jednog voditelja obrade drugome ako je to tehnički izvedivo.

- **pravo na prigovor:** ispitanik ima u svakom trenutku pravo uložiti prigovor na obradu osobnih podataka ako se ista ne temelji na zadaćama od javnog interesa, na izvršavanje službenih ovlasti Banke/ovlasti banke koje proizlaze iz njezine djelatnosti, ili na legitimne interesa banke (uključujući i profiliranje), tada Banka više neće obrađivati osobne podatke ispitanika, osim ako dokaže da njegovi legitimni razlozi za obradu nadilaze interese ispitanika te radi zaštite pravnih zahtjeva. Isto se odnosi na protivljenje ispitanika oko upotrebe podataka za izravni marketing, tada se osobni podaci više se ne smiju obrađivati;

- **pravo na donošenje automatiziranih pojedinačnih odluka (profiliranje):** ispitanik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, koja proizvodi pravne učinke koji se na njega odnose ili na sličan način značajno na njega utječu, osim ako je takva odluka potrebna za sklapanje ili izvršenje ugovora između ispitanika i Banke, ako je dopuštena pravom EU-a ili nacionalnim pravom koji se propisuju odgovarajuće mjere zaštite prava i sloboda te legitimnih interesa ispitanika ili temeljena na izričitoj privoli ispitanika.

Ispitanik može u svakom trenutku koristiti bilo koje od gore navedenih prava. Informacije se pružaju bez naknade. Ako su zahtjevi ispitanika očito neutemeljeni ili pretjerani, osobito zbog njihova učestalog ponavljanja, Banka može naplatiti razumnu naknadu uzimajući u obzir administrativne troškove pružanja

informacija ili obavijesti ili postupanje po zahtjevu ili odbiti postupiti po zahtjevu. Banka će pružiti informacije o obradi najkasnije u roku od 1 (jednog) mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka. Taj se rok može prema potrebi produljiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva. Banka će obavijestiti ispitanika o svakom takvom produljenju u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva, zajedno s razlozima odgađanja. Ako ispitanik podnese zahtjev elektroničkim putem, informacije se pružaju elektroničkim putem ako je to moguće, osim ako ispitanik zatraži drugačije.

Službenik za zaštitu osobnih podataka je dužan odgovoriti i upravljati zahtjevima ispitanika-klijenata za pristup osobnim podacima.

### 5. EVIDENCIJA OBRADA, ČUVANJE I POSTUPANJE

Banka je uspostavila registar vrsta osobnih podataka i obrada koje se nad njima provode, te za svaku obradu i vrstu osobnih podataka imenovala odgovornu osobu, sukladno zakonskim propisima. Evidencija je u pisanom obliku, uključujući i elektronički oblik.

Odgovorna osoba Banke osigurava da se u obradu uključuju isključivo osobni podaci za čiju obradu postoji odgovarajuća privola, zakonska osnova ili poslovna potreba. Banka ima uspostavljene odgovarajuće politike zaštite podataka te provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere koje omogućavaju učinkovite primjene načela zaštite podataka.

Svi osobni podaci za koje ne postoji osnova čuvanja, moraju se bez odlaganja uništiti. Evidencija zaposlenika počinje se voditi na dan zasnivanja radnog odnosa. Podaci predstavljaju dokumentaciju trajne vrijednosti koja se čuva temeljem Pravilnika o arhivskom i registraturnom gradivu Banke, te dodacima pravilnika arhivskog i registraturnog gradiva s rokovima čuvanja podataka i dokumenata.

Banka je osobne podatke dužna adekvatno osigurati. Osobni podaci se u treće zemlje smiju slati isključivo u skladu sa dozvolom regulatora, te ukoliko je moguće osigurati regulativom određenu razinu sigurnosti.

Davanje osobnih podataka na korištenje drugim korisnicima je moguće isključivo na temelju pisanog zahtjeva ako je to potrebno radi obavljanja poslova u okviru zakonom utvrđene djelatnosti korisnika, a posebice sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i Zakonu o sprečavanju pranja novca i financiranja terorizma.

Banka će klijentu od kojeg prikuplja podatke dati informaciju da je prikupljanje osobnih podataka, osim za potrebe uspostave poslovnog odnosa, u pojedinim slučajevima zakonska obveza i da će Banka na traženje nadležnih institucija te podatke proslijediti nadležnim tijelima.

O osobnim podacima koji su dani na korištenje drugom korisniku, o drugom korisniku i o svrsi za koju su dani podaci vodi se posebna evidencija.

### 6. TEHNIČKA I INTEGRIRANA ZAŠTITA PODATAKA

Kod izgradnje informacijskih sustava i dizajna poslovnih procesa koji na bilo koji način mogu utjecati na sigurnost osobnih podataka ili ostvarivanje prava na privatnost njihovih vlasnika,

## Politika upravljanja osobnim podacima

Banka će provoditi procjenu učinka na sigurnost te osigurati primjerene zaštitne mjere. Ukoliko se ustanovi da zaštitne mjere koje može implementirati nisu dovoljne, Banka će se prije obrade savjetovati s nadležnim tijelom. Svi novi procesi i informacijski sustavi u Banci će se dizajnirati i implementirati tako da ispunjavaju sve zahtjeve ove Politike. Prilikom procjene odgovarajuće razine sigurnosti u obzir se posebno uzimaju rizici koje predstavlja obrada, posebno rizici od slučajnog ili nezakonitog uništenja, gubitka, izmjene, neovlaštenog otkrivanja osobnih podataka ili neovlaštenog pristupa osobnim podacima koji su preneseni, pohranjeni ili na drugi način obrađivani.

### 7. MINIMIZACIJA I ZAŠTITA OSOBNIH PODATAKA

Banka će osobne podatke prikupljati i pohranjivati isključivo u mjeri u kojoj je to potrebno za pružanje usluge. Prilikom pohrane podataka, osobni će se podaci pohranjivati na najmanjem mogućem broju mjesta na kojima moraju biti adekvatno zaštićeni. Pristup osobnim podacima će biti omogućen isključivo na temelju poslovne potrebe i u skladu s ovlaštenjima.

Zabranjeno je koristiti osobne podatke u svrhe razvoja ili testiranja IT sustava. Gdje god je to moguće, Banka će osobne podatke zaštititi enkripcijom, pseudonimizacijom ili na neki drugi odgovarajući način.

### 8. UPRAVLJANJE INCIDENTIMA

Banka ima uspostavljene procedure odgovora na incidente vezane uz narušavanje sigurnosti osobnih podataka unutar Banke i kod trećih strana kojima je Banka ustupila ili koje su Banci ustupile osobne podatke.

Banka ima uspostavljenu strukturu odgovornosti za izvještavanje o incidentima vezanim uz sigurnost osobnih podataka.

Banka ima uspostavljene mjere za detekciju neovlaštenog pristupa osobnim podacima i curenja osobnih podataka iz informacijskog sustava.

U slučaju narušavanja sigurnosti osobnih podataka, Banka kao voditelj obrade će bez odlaganja, a najkasnije u roku od 72 sata po otkrivanju incidenta, o tome izvijestiti nadležno tijelo. U slučaju curenja osobnih podataka, Banka će o tome obavijestiti i vlasnike čiji su podaci kompromitirani ukoliko to bude provedivo na razuman način. Kod izvještavanja nadležnog tijela, potrebno je uzeti u obzir informacije: opisati prirodu povrede osobnih podataka uključujući kategorije i približan broj dotičnih ispitanika te kategorije i približan broj dotičnih evidencija osobnih podataka; ime i kontaktne podatke službenika za zaštitu osobnih podataka; opisati vjerojatne/moguće posljedice povrede osobnih podataka i opisati mjere koje je Banka poduzela ili predložila poduzeti za rješavanje problema povrede osobnih podataka, uključujući prema potrebi mjere umanjivanja/saniranja njezinih mogućih štetnih posljedica. O svim povredama osobnih podataka, banka vodi posebnu evidenciju.

Nadležno tijelo se ne obavještava u slučaju da povreda osobnih podataka vjerojatno neće prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinaca.

### 9. CERTIFIKACIJA

Svoj sustav upravljanja osobnim podacima, Banka će održavati sukladno primjenjivim standardima iz područja zaštite privatnosti i informacijske sigurnosti poput ISO 27001, a

usklađenost će dokazivati odgovarajućom certifikacijom kada je to moguće.

### 10. IZNIMKE

Iznimno, uz postojanje opravdanog razloga, Službenik za zaštitu osobnih podataka može odobriti privremeno postupanje s osobnim informacijama koje nije u skladu s ovom Politikom. Službenik za zaštitu osobnih podataka dužan je voditi evidenciju ovakvih odobrenja, odgovornosti i rokova za usklađivanje, te o tome izvještavati Upravu Banke.

### 11. ZAŠTITA PODATAKA NA INTERNETSKIM STRANICIMA

Cjelokupan sadržaj i svi dijelovi internetskih stranica Podravske banke d.d. [www.poba.hr](http://www.poba.hr) zaštićeni su autorskim pravima i predstavljaju isključivo vlasništvo Banke d.d., a zaštićena su i autorskim pravima trećih osoba. Sav je materijal dostupan za pregledavanje svim korisnicima stranice, no snimanje, reproduciranje, te emitiranje podataka i materijala, djelomično ili u cijelosti, nije dopušteno bez prethodnog izričitog dopuštenja Podravske banke d.d. i uz izričito navođenje Podravske banke d.d. kao izvora.

Skidanjem ili kopiranjem materijala s internetskih stranica ne prenose se autorska, kao ni bilo kakva druga prava povezana s intelektualnim vlasništvom nad softverom i drugim materijalima. Podravska banka d.d. zadržava sva prava (pod koja, bez ograničenja, spadaju autorska prava i zaštićena imena) povezana s cjelokupnim sadržajem i svim dijelovima ovih internetskih stranica.

Sadržaj internetskih stranica Banke je informativne naravi i ne obvezuje Podravsku banku d.d.

Informacije koje Podravska banka d.d. objavljuje na svojim stranicama smatraju se točnima i pouzdanima u vrijeme njihovog unošenja, te iako se isti s najvećom mogućom pažnjom redovito provjeravaju i ažuriraju, no ne može se potpunosti isključiti mogućnost netočnosti pojedinih podataka. Podravska banka d.d. zadržava pravo na promjene i nadopune podataka koji su dostupni na internet stranicama u bilo koje vrijeme, po vlastitoj procjeni i bez prethodne najave, te ne jamči, izričito ili prešutno, za njihovu točnost, potpunost ili korisnost. To se odnosi i na sve druge internetske stranice koje su dostupne putem veza na stranici. Rizik za povezivanje s njima snosi isključivo sâm korisnik, te Podravska banka d.d. ne snosi nikakvu odgovornost za sadržaj bilo koje od dotičnih stranica.

Putem internet stranica Podravska banka d.d. ne nudi bilo kakve savjete korisnicima, kao ni trećim osobama. Podaci i drugi sadržaj dostupni na ovim stranicama ne trebaju služiti kao podloga za donošenje financijske ili druge odluke.

Internetska stranica [www.poba.hr](http://www.poba.hr) štiti osobne podatke od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja. Podaci na računalnim poslužiteljima pohranjuju se u kontroliranom, sigurnom okruženju, zaštićenom od neovlaštenog pristupa, upotrebe ili odavanja.

### 12. ODGOVORNOSTI

Mjera definiranih ovom politikom moraju se pridržavati svi zaposlenici Banke, kao i treće strane koje u okviru svoje suradnje s Bankom ostvaruju pristup osobnim podacima.

## Politika upravljanja osobnim podacima

Za uspostavu i održavanje sustava upravljanja osobnim podacima, te koordinaciju svih aktivnosti vezanih uz upravljanje osobnim podacima odgovoran je Službenik za zaštitu osobnih podataka.

**Službenik za zaštitu osobnih podataka** odgovoran je posebno za:

- obavještanje i savjetovanje Banke kao voditelja obrade, izvršitelja obrade, te zaposlenika koji obrađuju osobne podatke o njihovim obavezama koje proizlaze iz zakonskih propisa,
- praćenje poštivanja Uredbe i internih politika i ostale regulative vezane uz zaštitu osobnih podataka,
- pružanje savjeta, kada je to zatraženo, u pogledu procjene učinka na zaštitu podataka i praćenje njezina izvršavanja,
- djelovanje kao kontaktna točka za nadzorno tijelo o pitanjima u pogledu obrade, što uključuje sva druga pitanja oko zaštite podataka,
- uspostavu i održavanje registra osobnih podataka,
- dodjela odgovornosti za zaštitu osobnih podataka zaposlenicima i trećim stranama uključenim u prikupljanje i obradu osobnih podataka,
- podizanje svijesti i edukacija iz područja zaštite osobnih podataka,
- ugrađivanje zaštite privatnosti u poslovne procese i informacijske sustave,
- ugrađivanje zaštite privatnosti u revizijske procese,
- prikupljati informacije radi utvrđivanja aktivnosti obrade,
- analizirati i provjeravati usklađenost aktivnosti obrade i
- savjetovanje kod provedbe procjena učinka na zaštitu podataka,
- suradnja sa nadzornim tijelima,
- nadziranje procesa upravljanja rizikom u obradama osobnih podataka
- godišnje izvještanje Uprave Banke o učinkovitosti sustava upravljanja osobnim informacijama

Banka može uključiti službenika za zaštitu osobnih podataka i u sljedeće aktivnosti:

- da službenika za zaštitu osobnih podataka pozove sudjelovati na redovitim sastancima visokog i srednjeg rukovodstva,
- da se preporuča nazočnost službenika za zaštitu osobnih podataka kad se donose odluke koje se mogu odraziti na zaštitu podataka. Sve se relevantne informacije službeniku za zaštitu osobnih podataka moraju prosljediti pravodobno kako bi mogao pružiti odgovarajući savjet,
- da se mišljenje službenika za zaštitu osobnih podataka uvijek uzme u obzir. U slučaju neslaganja, smatra se dobrom praksom da se zabilježe razlozi zbog kojih se nije slijedio savjet službenika za zaštitu osobnih podataka,
- da se savjetovanje sa službenikom za zaštitu osobnih podataka provede odmah nakon što je došlo do povrede podataka ili do nekog drugog incidenta.

Službenika za zaštitu osobnih podataka imenuje Uprava Banke. Službenik za zaštitu osobnih podataka imenuje se na temelju stručnih kvalifikacija, a osobito stručnog znanja o pravu i

praksama u području zaštite podataka te sposobnosti izvršavanja zadaća.

Iako propisima obvezna razina stručnosti nije strogo definirana, Uprava Banke je procjenjuje na temelju osjetljivosti, složenosti i količini podataka koji se obrađuju.

Svi zaposlenici mogu kontaktirati službenika za zaštitu osobnih podataka u pogledu svih pitanja povezanih s obradom svojih osobnih podataka. Voditelj obrade podataka, a ne službenik za zaštitu osobnih podataka, obvezno „provodi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurao i mogao dokazati da se obrada provodi u skladu s Uredbom“. Usklađenost u području zaštite podataka korporativna je odgovornost Banke kao voditelja obrade, a ne službenika za zaštitu osobnih podataka.

Banka će objaviti kontakt podatke službenika za zaštitu osobnih podataka na svojoj internet stranici [www.poba.hr](http://www.poba.hr).

**Sektor informatike** je odgovoran za operativnu uspostavu i održavanje tehničkih kontrola potrebnih za usklađivanje sa zahtjevima ove politike, a posebice mjera za:

- Identifikaciju i zaštitu osobnih podataka,
- Mehanizama za ispunjavanje prava vlasnika osobnih podataka
- Održavanje općih politika i zapisa sustava upravljanja osobnim podacima

**Služba pravnih poslova** je odgovorna za praćenje i tumačenje regulative iz područja privatnosti i pružanje pravne podrške radu sustava upravljanja osobnim podacima.

**Voditelj sigurnosti informacijskog sustava** zadužen je za nadzor primjene mjera zaštite osobnih podataka i pružanje stručne potpore iz svog područja radu sustava upravljanja osobnim podacima.

**Služba interne revizija** je zadužena za reviziju rada sustava upravljanja osobnim podacima.

### 13. REGISTAR OBRADA OSOBNIH PODATAKA

Banka vodi evidenciju aktivnosti obrada za koje je odgovorna. Ta evidencija se vodi u elektroničkom obliku i sadržava sve sljedeće informacije:

- ime i kontaktne podatke voditelja obrade i službenika za zaštitu osobnih podataka,
- svrhe obrade,
- opis kategorija ispitanika i kategorija osobnih podataka,
- kategorije primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, uključujući primatelje u trećim zemljama ili međunarodne organizacije,
- prijenose osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, uključujući identificiranje te treće zemlje ili međunarodne organizacije,
- predviđene rokove za brisanje različitih kategorija podataka, ako je to moguće
- opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera, ako je to moguće.

Službenik za zaštitu osobnih podataka odgovoran je za održavanje registra obrada, a sve organizacijske jedinice Banke su odgovorne za dostavu točnih i pravovremenih informacija radi adekvatnog popunjavanja i vođenja registra.

## **Politika upravljanja osobnim podacima**

### **14. ZAVRŠNE NAPOMENE**

Za sve što nije utvrđeno ovom Politikom upravljanja osobnim podacima, primjenjuju se ostale radne upute, politike, procedure i odluke Banke. Ova se politika revidira najmanje jednom godišnje ili nakon svake izmjene koja bi mogla imati učinak na njenu učinkovitost. Za održavanje ove Politike zadužen je Službenik za zaštitu osobnih podataka. Ova Politika stupa na snagu danom donošenja i primjenjuje se od 25. svibnja 2018.