

Informacija o zaštiti osobnih podataka za Podravsku banku

1. Općenite informacije

Dokument "Informacija o zaštiti osobnih podataka za Podravsku banku d.d." primjenjuje se od 25. svibnja 2018. Korištenjem proizvoda i usluga Podravske banke d.d. povjeravate nam svoje podatke koje primamo i obrađujemo u kontekstu vašeg poslovnog odnosa s Bankom. Ovaj dokument opisuje koje podatke prikupljamo, na koji ih način obrađujemo te u koje ih svrhe i opsega ih upotrebljavamo, kao i vaša prava povezana s vašim podacima. Proizvodi i usluge Banke su navedeni u Katalogu proizvoda Banke. Obrađujemo i Vaše osobne podatke koji su dostupni iz javnih izvora (npr. razni registri, zemljišne knjige, komercijalni registri ili podaci iz tiska, medija i interneta) koje možemo zakonito pribaviti i obraditi.

Osnovne djelatnosti Banke su:

- primanje i plasiranje depozita.
- davanje kredita,
- riznički poslovi na međubankovnom tržištu,
- usluge investicijskog bankarstva,
- platni promet u zemlji i inozemstvu, i
- ostale usluge koje Banci omogućava obavljanje poslova i njihovih povezanih usluga (uključujući usluge u kojima je dopuštena buduća obrada podataka).

Za obradu podataka odgovorna je: Podravska banka d.d. Opatička 3, 48000 Koprivnica, tel. (+385) 72 20 20 20 , e-mail: info@poba.hr, www.poba.hr. Kontakt podaci Službenika za zaštitu osobnih podataka: Podravska banka d.d., Ulica grada Vukovara 269g, 10 000 Zagreb i adresa elektroničke pošte: sluzbenik.za.zastitu.osobnih.podataka@poba.hr. Ako se koristimo uslugama vanjskih pružatelja za obradu vaših osobnih podataka, i u tom smo slučaju odgovorni za zaštitu vaših osobnih podataka.

Kod obrade vaših osobnih podataka možemo se poslužiti pružateljima usluga izvan EU-a. To ćemo učiniti samo ako za tu treću zemlju postoji odluka Europske komisije o primjerenosti ili ako smo s pružateljem usluga ugovorili primjerena jamstva ili pridržavanje obvezujućih propisa o zaštiti osobnih podataka.

Politika upravljanja osobnim podacima Podravske banke d.d. je dokument koji opisuje svrhu i ciljeve prikupljanja, obrade i upravljanja osobnim podacima, a osigurava primjerenu razinu zaštite podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka i ostalim zakonskim propisima. Politika upravljanja osobnim podacima Podravske banke d.d. je dostupna u poslovnicama Banke i na Internet stranicama Banke www.poba.hr.

2. Vrste osobnih podataka

Upotrebljavamo sljedeće osobne podatke:

- a) **vaše temeljne osobne podatke:** ime i prezime, adresa prebivališta (ulica i kućni broj, poštanski broj, mjesto), prebivalište, osobni identifikacijski broj (OIB), broj identifikacijskog dokumenta (osobna iskaznica ili putovnica), datum i mjesto rođenja, broj bankovnog i drugih računa, broj kreditne kartice, spol, IP adresa, broj mobitela i podaci za kontakt (adresa e-pošte, broj telefona), informacije o vrsti ugovornog odnosa i sadržaju, porezni ID, FATCA status, te o vašem bonitetu.

- b) **ostale osobne podatke**, koje nam vi ili treće osobe stavljate na raspolaganje prilikom sklapanja ugovora ili tijekom trajanja ugovornog odnosa, kao što su podaci iz osobne iskaznice, broj djece, podaci iz platnih transakcija, porezne informacije, bračno stanje, podaci o zaposlenju, podaci o obrazovanju, podaci o prihodima, obvezama i plaći, ovlasti potpisivanja ili zastupanja; podaci o bračnom/izvanbračnom partneru; podaci iz životopisa (akademske / stručne kvalifikacije, iskustvo). Pod to ne spadaju podaci osjetljivi s aspekta zaštite podataka, posebice podaci o rasnoj ili etničkoj pripadnosti, političkim ili vjerskim nazorima ili svjetonazoru, genetički podaci, podaci o sindikalnom članstvu, podaci o zdravstvenom stanju, podaci o znanju i iskustvu s vrijednosnim papirima (MIFID status) ili podaci o kaznenom i prekršajnom postupku.

- c) **podatke o korištenju proizvoda i usluga Banke:** npr. datum i vrijeme aktiviranja i deaktiviranja kartica, promet po računima i sl.; uključujući podatke koje obrađujemo radi prosljeđivanja poruke u neku elektroničku komunikacijsku mrežu ili obračuna, podatke o lokaciji.

3. Razdoblje čuvanja

Osobni podaci koji se prikupljaju (čuvaju, obrađuju, objavljuju, ...) moraju biti točni, potpuni i ažurni. Vaše temeljne osobne podatke načelno brišemo po prestanku ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza povezanih s čuvanjem osobnih podataka. Vaši ostali osobni podaci načelno se brišu po prestanku ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza pohranjivanja, osim u slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja ili ako je uložena prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima. Molimo da uzmete u obzir da ne brišemo vaše podatke koje možemo obrađivati samo do zastare tražbina u skladu s općim propisima kojima se uređuju obvezno-pravni odnosi; u slučajevi da postoje dospjela nenaplativa potraživanja i da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja; ako je uložena prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima o zaštiti potrošača.

Vaše podatke o korištenju proizvoda i usluga Banke načelno brišemo po prestanku ugovornog odnosa, a najkasnije po isteku svih zakonskih obveza pohranjivanja, osim u slučaju da je pokrenut postupak prisilne naplate neplaćenih potraživanja ili ako je uložena prigovor na proizvod ili uslugu u roku, sve do konačnog dovršetka postupaka po prigovoru u skladu s važećim propisima.

Moguće je da se umjesto brisanja podaci anonimiziraju. U tom se slučaju trajno miču svi podaci povezani s osobom.

4. Načini i svrhe obrade osobnih podataka

Kod obrade vaših osobnih podataka dijelom primjenjujemo i automatizirane procese za obradu, npr. kako bismo stalno unaprjeđivali svoje proizvode i usluge, kako bi kontakt s vama bio individualniji te kako bismo svoju ponudu i proizvode što više

Informacija o zaštiti osobnih podataka za Podravsku banku

prilagodili vašim korisničkim navikama ili pak za ocjenu boniteta. Takvi se procesi obično zovu profiliranjem te se kao takvi spominju u daljnjem tekstu.

Također radimo obradu i analize velikih količina podataka o našim klijentima tako što se obrađuju u agregiranom i anonimiziranom obliku te ih nije moguće povezati s konkretnom fizičkom osobom (npr. broj klijenata korisnika stambenih kredita za potrebe optimizacije portfelja, radi izrade novih uvjeta prodaje itd.).

Sve vrste vaših osobnih podataka Podravska banka d.d. obrađuje u sljedeće svrhe:

a) Usklađenosti sa zakonskim propisima

Banka obrađuje osobne podatke klijenata u slučajevima predviđenim zakonskim propisima; odnosno s obzirom na mjere poduzete radi sprječavanja pranja novca i drugih nezakonitih aktivnosti u kojima je Banka dužna udovoljavati zahtjevima za identifikaciju klijenta određenim propisima kojima se uređuje:

- sprječavanje pranja novca i financiranja terorizma;
- tržište kapitala;
- zaštita potrošača ili
- redovno poslovanje banke.

b) Realizacije ugovora radi pružanja usluge

Banka obrađuje osobne podatke klijenata samo u mjeri potrebnoj za izvršenje ugovora s klijentima; pri čemu takvi osobni podaci uključuju, osobito, podatke klijenata koji su dobiveni u svrhu sklapanja ugovora o pojedinom proizvodu ili usluzi Banke. Vaše osobne podatke obrađujemo kod vaših upita u skladu s važećim propisima (npr. Zakon o kreditnim institucijama, Zakon o zaštiti potrošača, Zakon o zaštiti osobnih podataka itd.), kao i radi obavještanja koja smo dužni vršiti prema važećim propisima (npr. radi slanja obavijesti o promjeni kamatnih stopa, slanja računa za plaćanje usluga, obavijesti o stanju kredita i/ili depozita i slično). U svrhu realizacije ugovora možemo vam se obratiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali ili putem internet stranice.

c) Provjera boniteta i naplate potraživanja

Prije zaključenja ugovora u Banci i tijekom trajanja postojećeg ugovornog odnosa s vama mi kao Podravska banka - vjerovnik imamo opravdan interes saznati više o bonitetu svojih sadašnjih i budućih klijenata. Podravska banka d.d. obavlja procjenu vašeg boniteta isključivo u svrhu rješavanja zahtjeva za sklapanje ugovora o pojedinom proizvodu ili usluzi te se procjena boniteta podnositelja zahtjeva ne može obavljati u druge svrhe. Ako smo vaše osobne podatke pohranili već prilikom ranijega ugovornog odnosa s vama (a još uvijek ih čuvamo u skladu s važećim propisima), možemo ih upotrebljavati za ocjenu boniteta u slučaju da želite zaključiti novi ugovor s nama.

U tom slučaju riječ je o profiliranju u smislu ovog dokumenta. Ako je vaš bonitet nizak, ne želite dati potrebne podatke ili ne možemo dobiti podatke o vašem bonitetu, možemo odbiti sklapanje ugovora ili zatražiti dodatna sredstva osiguranja ili vam ponuditi korištenje neke druge usluge. Ako imate prigovor u vezi s procjenom boniteta, možete je osporiti u bilo kojem trenutku i iznijeti svoje gledište. Za navedeno možete iskoristiti podatke za kontakt koji se nalaze u ovom dokumentu.

Ako ne ispunite svoje ugovorne obveze, kako bismo se zaštitili kao vjerovnik možemo proslijediti odgovarajuće osobne podatke i koristiti se uslugama fizičkih i pravnih osoba za naplatu potraživanja (npr. odvjetnički uredi, agencije za naplatu potraživanja i slično). Prije nego što poduzmemo takvu mjeru, o tome ćemo vas posebno obavijestiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali.

Vaše osobne podatke možemo proslijediti vanjskim dobavljačima koji nam pružaju uslugu ispisa računa.

Više informacija o fizičkim ili pravnim osobama za naplatu potraživanja, odnosno pružateljima usluge ispisa računa s kojima surađujemo možete naći na stranici www.poba.hr.

d) Obavještanje

Za vrijeme ugovornog odnosa, kao i po prestanku našeg ugovornog odnosa, stupamo s vama u kontakt preko sljedećih komunikacijskih kanala za koje ste nam dali privolu:

- telefonski poziv
- SMS
- elektronička pošta (e-mail) ili
- pismenim putem (poštom)

e) Otkrivanje zlouporaba i prepoznavanje grešaka

Vaše osobne podatke obrađujemo i interno, radi prepoznavanja i otklanjanja pogrešaka kod naših proizvoda i usluga, radi razotkrivanja prijevara i zlouporaba. U svrhu otkrivanja zlouporaba i prepoznavanja grešaka možemo vam se obratiti putem podataka za kontakt koje ste nam dali.

5. Prosljeđivanje osobnih podataka

Vaše osobne podatke (na temelju našeg legitimnog interesa i vaših privola u skladu s ovim dokumentom) možemo proslijediti drugim društvima te njegovim društvima kćerima, u svrhu pružanja usluga koje ste ugovorili s nama.

Navedena društva smiju upotrebljavati te podatke isključivo na način predviđen zakonskim propisima. Npr. ako obrađujemo vaše osobne podatke na temelju privola, povlačenje privole bit će primijenjeno i na navedena društva.

6. Upravljanje privolama

Privola se daje jasnom potvrdnom radnjom kojom se izražava dobrovoljan, poseban, informiran i nedvosmislen pristanak na obradu osobnih podataka koji se odnose na njega, poput pisane izjave, uključujući elektroničku, ili usmene izjave.

- a) Privolu koju ste dali možete opozvati u bilo kojem trenutku. Isto tako, možete u bilo kojem trenutku prigovoriti našoj obradi vaših osobnih podataka. Promjenu privole možete izvršiti na način utvrđen zakonskim propisima i na način opisan u ovom dokumentu, na kontakt brojeve Banke ili službenika za zaštitu osobnih podataka ili dolaskom u bilo koju poslovnicu Banke.
- b) Ako ponovno želite dati svoju privolu, to možete učiniti na način opisan pod točkom a) ove točke.
- c) Obrada podataka nužna je za zaključenje ugovora s nama ili ispunjenje zaključenog ugovora. Ako nam ne dostavite te podatke, nećemo biti u stanju ispuniti svoje

Informacija o zaštiti osobnih podataka za Podravsku banku

ugovorne obveze prema vama niti ćemo moći s vama zaključiti ugovor.

- d) Privolu koju ste nam dali ili opoziv privole uvijek vrijede za sve proizvode i usluge koje ste ugovorili odnosno obuhvaća sve aktivnosti obrade koje se obavljaju u istu svrhu ili svrhe (npr. dostavljanje informacija, ponuda i promidžbenih materijala o proizvodima i/ili uslugama Podravske banke d.d., unaprjeđenje oglašavanja Podravske banke d.d. i istraživanje tržišta). Obradi osobnih podataka u marketinške svrhe možete se u svako doba usprotiviti i opozvati danu privolu.
- e) Molimo da vodite računa o tome da smo prema trenutačno važećim zakonskim propisima obvezni sudjelovati u nadzoru i dati informacije i vaše osobne podatke u skladu sa zakonskim odredbama.
- f) Bez privole podaci se mogu prikupljati i obrađivati u svrhu zakonskih obveza voditelja zbirke osobnih podataka, u svrhu zaštite života i tjelesnog integriteta ispitanika ili drugih osoba, za zadatke koji su u interesu ili izvršavanju javnih ovlasti i kad ispitanik sam objavi svoje osobne podatke.

7. Prava korisnika

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

- a) **Pravo na ispravak:** Ako obrađujemo vaše osobne podatke koji su nepotpuni ili netočni, u bilo kojem trenutku od nas možete zatražiti da ih ispravimo ili dopunimo.
- b) **Pravo na brisanje:** Od nas možete zatražiti brisanje svojih osobnih podataka ako smo ih obrađivali protupravno ili je obrada predstavljala nerazmjerno zadiranje u vaše zaštićene interese. Molimo da uzmete u obzir da mogu postojati razlozi koji onemogućuju trenutačno brisanje, primjerice zakonske propisane obveze arhiviranja.
- c) **Pravo na ograničenje obrade:** Od nas možete zatražiti ograničenje distribucije svojih podataka u slučajevima kad osporite točnost podataka tijekom perioda koji nam omogućava provjeru točnosti tih podataka; ako je obrada podataka bila protupravna, ali odbijate brisanje i umjesto toga tražite ograničenje korištenja podacima; ako nam podaci više nisu potrebni za predviđene svrhe, ali su vam još potrebni radi ostvarenja pravnih zahtjeva ili ako ste podnijeli prigovor zbog obrade tih podataka.
- d) **Pravo na mogućnost prijenosa podataka:** Od nas možete zatražiti da vam podatke koje ste nam povjerili radi arhiviranja dostavimo u strukturiranom obliku, u uobičajenom strojno čitljivom formatu ako te podatke obrađujemo na temelju suglasnosti koju ste nam dali i koju možete opozvati ili radi ispunjenja našeg ugovora i ako se obrada vrši s pomoću automatiziranih procesa.

Moguće je izravno prenesti podatke od Banke do drugog voditelja obrade drugome ako je to tehnički izvedivo.

- e) **Pravo na prigovor:** Ako vaše podatke obrađujemo radi izvršenja zadaća od javnog interesa ili zadaća javnih tijela ili se prilikom njihove obrade pozivamo na naše legitimne interese, možete podnijeti prigovor protiv takve obrade podataka ako postoji interes zaštite vaših podataka. Prigovor možete uputiti u svakom trenutku bez navođenja razloga.
- f) **Pravo na žalbu:** Ako ste mišljenja da smo prilikom obrade vaših podataka prekršili hrvatske ili europske propise o zaštiti podataka, molimo da nam se obratite kako bismo razjasnili eventualna pitanja. Svakako imate pravo uložiti pritužbu hrvatskoj Agenciji za zaštitu podataka, odnosno u slučaju promjene važećih propisa drugom tijelu koje će preuzeti njenu nadležnost, a od 25. svibnja 2018. godine i nadzornom tijelu unutar EU-a.

Ako želite ostvariti neko od navedenih prava, obratite nam se koristeći se našim podacima za kontakt iz ovog dokumenta. U slučaju dvojbe možemo zatražiti dodatne informacije radi provjere vašeg identiteta. To služi zaštiti vaših prava. Ako biste se nekim od navedenih prava koristili prečesto i s očitom namjerom zlouporabe, možemo naplatiti administrativnu pristojbu ili odbiti obraditi vaš zahtjev.

Podravska banka d.d.