

INFORMACIJE O OBRADI I ZAŠTITI OSOBNIH PODATAKA U PROCESU SNIMANJA TELEFONSKIH RAZGOVORA

Hrvatska poštanska banka d.d. (dalje u tekstu : Banka) smatra da je zaštita osobnih podataka pojedinaca temeljno pravo svake osobe i želimo da se osjećate sigurno i da vaše iskustvo s Bankom bude na najvišoj razini. Stoga nam je iznimno važno da su Vaši osobni podaci adekvatno zaštićeni i tome pridajemo veliku važnost.

U obradi osobnih podataka postupamo transparentno i podatke obrađujemo samo ako za to postoji jasna svrha te uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacijskih mjera za zaštitu osobnih podataka ispitanika. Pojam ispitanik podrazumijeva svaku fizičku osobu čije podatke Banka obrađuje (klijenti Banke, ali i druge fizičke osobe koje se obraćaju Banci podnošenjem raznih upita i zahtjeva). 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, tijekom razdoblja u kojem je Banka dužna čuvati podatke odnosno pojedinu dokumentaciju.

Voditelj obrade podataka i kontakt podaci:

Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je Hrvatska poštanska banka, dioničko društvo, Jurišićeva 4, 10 000 Zagreb.

Kontakt podaci službenika za zaštitu podataka: Jurišićeva 4, 10000 Zagreb, e-mail dpo@hpb.hr.

Koje osobne podatke Banka obrađuje i u koje svrhe

Banka prikuplja i obrađuje sljedeće kategorije osobnih podataka:

a) Osnovne identifikacijske podatke

Banka snima i pohranjuje telefonske razgovore u sljedećim procesima rada i u sljedeće svrhe:

- **pozivima upućenim Kontakt centru Banke (0800 472 472, 072 472 472, 0800 622 622, 385 1 4890 365, 01 4804464) te pozivima koje Vam Banka uputi iz Kontakt centra**, a u svrhu dokaza rješavanja Vašeg zahtjeva upućenog Kontakt centru i mogućnosti rješavanja naknadnih prigovora na rad Kontakt centra i uslugu Banke te u svrhu kontrole kvalitete usluge koju Banka pruža putem Kontakt centra,
- **pozivima upućenim Banci** u svrhu provedbe transakcije trgovanja za vlastiti račun i pružanje usluga koje se odnose na postupanje s nalogima klijenata, odnosno zaprimanje i prijenos te

izvršavanje naloga klijenata u svrhu propisanu Zakonom o tržištu kapitala. Više informacija o ovoj obradi nalazi se u Općim uvjetima poslovanja Hrvatske poštanske banke d.d., s financijskim instrumentima,

- **pozivima upućenim službi nadležnoj za naplatu potraživanja te pozivima koje Vam zaposlenici Banke upute** radi dogovora oko naplate potraživanja koje Banka ima prema Vama, a u svrhu mogućnosti dokazivanja da Banka ispunjava obvezu kontaktiranja potrošača i dogovora oko naplate potraživanja te u svrhu kontrole kvalitete usluge koja se pruža u procesu naplate.

Ukoliko se telefonski razgovor snima, Banka će Vas obavijestiti prije početka razgovora putem automatske obavijesti ili informacijom koju će Vam pružiti zaposlenik Banke.

Snimka poziva može sadržavati identifikacijske podatke kao što su ime i prezime, OIB, datum rođenja, datum zadnje transakcije koje prikupljamo u svrhu provjere identiteta, a kako bismo postupili po Vašem zahtjevu. U svrhu provjere identiteta zaposlenici Banke Vas tijekom razgovora mogu zatražiti i druge podatke povezane s Vašim poslovanjem s Bankom (primjerice podaci vezani uz promet po računu).

b) Ostali podaci

Snimka poziva je ustvari audio podatak koji se odnosi na visinu, ton i boju glasa Ispitanika, način razgovora te informacije izmijenjene između Ispitanika i zaposlenika Banke.

Pravna osnova obrade podataka

a) Ispunjenje zakonskih obveza Banke

Snimke prikupljene u razgovoru u svrhu provedbe transakcije o trgovanju pohranjuju se sukladno Direktivi 2014/65/EU o tržištu financijskih instrumenata (MiFID II) koja je usvojena u hrvatsko zakonodavstva kroz Zakon o tržištu kapitala. Davanje i obrada osobnih podataka u navedenu svrhu obvezno je.

b) Legitimni interes Banke

Pored obrada podataka koje su Banci kao voditelju obrade, nužne radi izvršavanja ugovornog odnosa, Banka poduzima i obrade u opsegu u kojem su nužne radi ostvarenja legitimnih interesa Banke i trećih strana. Legitimni interesi na kojima se temelji obrada moraju biti jači od interesa ili temeljnih prava i sloboda ispitanika. Obrada snimki telefonskih poziva u komunikaciji s Kontakt centrom i Sektorom upravljanja naplatom utemeljena je na legitimnom interesu Banke.

Razdoblje pohrane podataka

Snimljeni razgovori čuvaju se sukladno propisanim rokovima čuvanja. Banka u poslovanju s klijentima primjenjuje rok od 11 godina od isteka poslovne godine u kojoj je poslovni odnos prestao. U tom razdoblju Banka čuva sve podatke na temelju kojih su nastale promjene u poslovnim knjigama Banke.

Ustupanje osobnih podataka trećim osobama

Vaši osobni podaci sukladno Zakonu o kreditnim institucijama i Zakonu o tržištu kapitala predstavljaju za Banku poslovnu i bankovnu tajnu. Banka ustupa Vaše podatke trećim osobama (HANFA, HNB i druga tijela) samo ako su za to ispunjeni uvjeti propisani zakonom koji se primjenjuju na Banku.

Ukoliko ste korisnik usluga ili proizvoda ostalih članica HPB Grupe, moguća je razmjena Vaših podataka između članica HPB Grupe, a kako bi vam se pružila usluga koju ste zatražili putem Kontakt centra.

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.

Vaša prava

Vaša prava su sljedeća:

- zatražiti potvrdu obrađuju li se Vaši osobni podaci te dobiti pristup Vašim osobnim podacima to jest možete dobiti uvid u snimku razgovora i svrsi njihove obrade, kategorijama podataka i potencijalnim primateljima koji obrađuju Vaše osobne podatke,
- zatražiti ispravak netočnih osobnih podataka ako Banka ne raspolaže Vašim 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.

U slučaju da želite realizirati neko od navedenih prava, zahtjev za realizacijom prava uputite pisanim putem poštom na dolje navedenu adresu ili putem elektroničke pošte na adresu dpo@hpb.hr.

Politika zaštite osobnih podataka Banke dostupna je na www.hpb.hr.

Kontakt podaci:

Hrvatska poštanska banka

Jurišićeva 4, 10000 Zagreb

hpb@hpb.hr

Službenik za zaštitu podataka: 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 ili poštom na adresu [sjedišta AZOP-a](#).

Povjeravanje obrade izvršiteljima

Izvršitelji obrade u poslovanju Banke mogu biti društva koja se bave informacijskim tehnologijama i Banci pružaju usluge korištenja aplikativnih rješenja.

Zagreb, studeni 2021.godine

Vaša

HRVATSKA POŠTANSKA BANKA