

INFORMACIJE O PRIKUPLJANJU PODATAKA ZA PRIGOVOR/REKLAMACIJU/ZAHTJEV

Sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka, OTP banka d.d. (u daljnjem tekstu Banka) u nastavku pruža informacije o obradi Vaših osobnih podataka kako slijedi:

- Obvezni podaci koje Banka prikuplja i obrađuje u svrhu identifikacije i rješavanja prigovora/reklamacije/zahtjeva te dostave odgovora su: ime i prezime, OIB, poštanska adresa. Posljedica uskrate davanja predmetnih podataka jest nemogućnost rješenja i dostave odgovora na prigovor/reklamaciju/zahtjev.
- Dodatni podaci koje Banka eventualno može prikupljati i obrađivati u svrhu utvrđivanja razloga podnošenja prigovora/reklamacije/zahtjeva su: broj i vrsta računa, te e-mail i broj telefona/mobitela koje Banka prikuplja i obrađuje u slučaju potrebe za dostavom dodatnih informacija/podataka, kao i za povratnu obavijest o statusu obrade prigovora/reklamacije/zahtjeva. Uskrata davanja dodatnih podataka neće prouzročiti nemogućnost obrade prigovora/reklamacije/ zahtjeva.

Nadalje, želimo Vas obavijestiti kako Banka temeljem legitimnog interesa vrši i sljedeće obrade:

- a) Obradu podataka koja ima za svrhu zaštitu osoba, imovine, radnog okruženja te postizanje sigurnosti svih osoba u poslovnim prostorima Banke te kod vanjskih bankomata, uključujući video nadzor i evidenciju posjetitelja.
- b) Obradu podataka koja ima za svrhu spriječiti i istražiti prijevare ili druga kaznena djela te sve vrste zloporaba bančinih usluga.
- c) Obradu podataka koja ima za svrhu transparentnost, dokazivost i zaštitu potrošača, što se također odnosi i na audio zapis.
- d) Obradu podataka u svrhu detektiranja vjerojatnih budućih poteškoća klijenata kako bi se spriječila kašnjenja u izvršavanju finansijskih obveza, a s ciljem pravovremene i preventivne reakcije.
- e) Obradu kontakt podataka u svrhu prijenosa bitnih informacija iz poslovnog odnosa primjerice u slučaju nedostupnosti sustava, gubitka kartice, pokušaja zloupotrebe kartice ili računa klijenta, u slučaju bilo kakvih reklamacija, u svrhu postizanja dogovora o podmiri dospjelih potraživanja, itd.
- f) Obradu podataka koja ima za svrhu detaljnu analizu kreditne izloženosti, uključujući zajedničku kreditnu izloženost klijenta i osobe s kojom je u bračnoj zajednici, a u odnosu na Banku, te obradu kod zahtjeva klijenata s povišenim indikatorom rizika (uključujući i sumnje na prijevarne radnje) u postupku odobravanja bilo koje transakcije, s ciljem smanjivanja nastanka finansijskog gubitka, odnosno smanjenja potencijalnog operativnog, reputacijskog i kreditnog rizika kako bi se unaprijedila dugoročna kvaliteta kreditnog i ukupnog portfelja Banke.
- g) Obradu podataka pregledom transakcija klijenata vezano za igre na sreću u svrhu upravljanja rizicima u kreditnom poslovanju
- h) Obradu javno dostupnih podataka kako bi se poduzele aktivnosti naplate dugovanja.
- i) Obradu podataka koja se odnosi na segmentaciju klijenata u svrhu ponude proizvoda i usluga postojećim klijentima na prodajnom mjestu Banke, kroz bančine servisne kanale ili dolazeće pozive.
- j) Obradu podataka koja ima za svrhu direktni marketing, kada se ponuda odnosi na iste i istovrsne proizvode i usluge Banke koje ispitanici već koriste, a za koje Banka smatra da su bolje prilagođeni potrebama nekih kategorija klijenata ili namijenjeni lakšem pristupu ili upravljanju proizvodom/uslugom, u mjeri u kojoj se ispitanici ne usprotive ovoj obradi.
- k) Obradu službenih kontakt podataka fizičkih osoba koje obavljaju poslove unutar poslovnih subjekata (Bančinih klijenata/potencijalnih klijenata) u svrhu direktnog marketinga koji može uključivati i provođenje anketa, upitnika i sl.
- l) Oglašavanje javnih dražbi unutar kojih se navodi poveznica na službene stranice FINA-e.
- m) Obradu podataka o korištenju poslovnica Banke, podatke o transakcijama kod korištenja POS uređaja, uključivo lokaciju POS uređaja, iznose i broj transakcija, podatke o podizanju gotovine na bankomatima, uključujući ukupan iznos, lokaciju i broj podizanja, podatke o plaćanju usluga, uključujući način plaćanja, ukupno plaćeni iznos i broj transakcija, podatke o položenim depozitima, dolaznim i odlaznim transferima, ulaganja u finansijske instrumente, uključujući i način plaćanja, ukupno plaćeni iznos i vrstu finansijskog instrumenta, podatke o razlozima korištenja ili nekorisćenja ponuđenih proizvoda Banke. Svrha obrade podataka je uspostava naprednog sustava analiziranja podataka klijenata s ciljem segmentiranja klijenata, vjerojatnost prijenosa sredstava iz Banke, radi boljeg prilagođavanja cjenovne kategorije pojedinih Bančinih proizvoda i usluga. Podatke obrađujemo temeljem legitimnog interesa Banke za unaprjeđenjem naših proizvoda i usluga. Obrada navedenih podataka omogućuje nam da bolje razumijemo klijentove finansijske potrebe i navike te da ponudimo proizvode i usluge s cjenovnim uvjetima prilagođenima klijentovim potrebama.
- n) Obradu odnosno dostavu kontakt podataka dužnika kupcu potraživanja u svrhu uspostave komunikacije s dužnikom odnosno optimizacije procesa naplate.
- o) Obradu podataka putem nužnih (tehničkih) kolačića radi pružanja najbolje moguće usluge i korisničkog iskustva posjetitelja internetske stranice OTP banke d.d.
- p) Obradu podataka koja uključuje prijenos podataka klijenata trećoj strani u svrhu pružanja usluge izdavanja certifikata u skladu sa relevantnim regulativama i standardima u području primjene elektroničkog potpisa i sigurnosti podataka, u procesu odobrenja kredita online.
- q) Obradu podataka u svrhu rješenja zahtjeva/reklamacije pojedinca te sprječavanje potencijalnih finansijskih gubitaka Banke, a vezano za proces prihvaćanja i zamjene novčanica djelomično obojenih usred curenja tinte iz elektrokemijske zaštite na bankomatima.

Također, u nastavku Vam Banka pruža sljedeće informacije o obradi Vaših osobnih podataka:

- Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je Banka sa sljedećim kontakt podacima: OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, 21000 Split, OIB:52508873833, info telefonski broj 0800 210021, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr;
- Kontaktirajte Službenika za zaštitu podataka OTP banke d.d. je: Domovinskog rata 61, 21000 Split, email adresa: zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr
- Vaša prava sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka su sljedeća:
 - pravo na pristup osobnim podacima te detaljnim informacijama o tome kako se Vaši osobni podaci obrađuju
 - pravo na ispravak podataka
 - pravo na brisanje (pravo na zaborav) osobnih podataka
 - pravo na ograničenje obrade osobnih podataka
 - pravo na prenosivost osobnih podataka
 - pravo na prigovor obradi osobnih podataka (uključujući pravo na prigovor obradi temeljem legitimnog interesa)
 - pravo na prigovor automatiziranom pojedinačnom donošenju odluka, uključujući izradu profila
 - pravo na pritužbu ovlaštenom nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb

Svi osobni podaci klijenta smatraju se bankovnom tajnom i služe isključivo za potrebe Banke, a izuzeće od čuvanja bankovne tajne iz čl. 157. st. 3. Zakona o kreditnim institucijama odnosi se na sljedeće slučajeve:

- 1) ako se klijent usuglasi da se određeni povjerljivi podaci mogu priopćiti drugoj fizičkoj i/ili pravnoj osobi, pod uvjetom da je suglasnost dokaziva. Ako povjerljivi podaci obuhvaćaju osobne podatke, suglasnost mora biti dana u skladu s propisima kojima se uređuje zaštita osobnih podataka
- 2) ako to omogućuje ostvarenje interesa kreditne institucije za prodaju potraživanja klijenta
- 3) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskom inspektoratu Republike Hrvatske ili drugom nadzornom tijelu za potrebe supervizije ili nadzora, a u okvirima njihove nadležnosti
- 4) ako se povjerljivi podaci razmjenjuju unutar grupe kreditnih institucija radi upravljanja rizicima
- 5) ako se povjerljivi podaci o klijentu priopćavaju izravno drugoj kreditnoj instituciji u skladu s člankom 321. ovoga Zakona
- 5.a) ako se povjerljivi podaci o klijentu priopćavaju izravno drugoj kreditnoj instituciji i/ili financijskoj instituciji ili se priopćavaju pravnoj osobi koja prikuplja i razmjenjuje podatke između kreditnih i/ili financijskih institucija, a podaci su potrebni za procjenu kreditne sposobnosti klijenta ili upravljanje kreditnim rizikom
- 6) ako se povjerljivi podaci o klijentima koji nisu ispunili svoju dospjelu obvezu u roku priopćavaju pravnoj osobi koja prikuplja i razmjenjuje ove podatke između kreditnih i/ili financijskih institucija
- 7) ako je priopćavanje povjerljivih podataka nužno za prikupljanje i utvrđivanje činjenica u kaznenom postupku i postupku koji mu prethodi, pod uvjetom da to pisano zatraži ili naloži nadležni sud
- 8) ako je priopćavanje povjerljivih podataka potrebno za provedbu ovrhe ili stečaja nad imovinom klijenta, ostavinskog ili drugog imovinskopravnog postupka, a to pisano zatraži ili naloži nadležni sud ili javni bilježnik u obavljanju poslova koji su im povjereni na temelju zakona
- 9) ako interesi ili obveze kreditne institucije ili klijenta zahtijevaju priopćavanje povjerljivih podataka u svrhu razjašnjenja međusobnog pravnog odnosa između kreditne institucije i klijenta u sudskom postupku, arbitražnom postupku ili postupku mirenja
- 10) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Uredu za sprječavanje pranja novca, a na temelju zakona kojim se regulira sprječavanje pranja novca i financiranje terorizma
- 11) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Uredu za suzbijanje korupcije i organiziranoga kriminala, a na temelju zakona kojim se regulira suzbijanje korupcije i organiziranog kriminala
- 12) ako su povjerljivi podaci potrebni poreznim tijelima (Poreznoj i Carinskoj upravi) u postupku koji ona provode u okviru svojih zakonskih ovlasti, a priopćavaju se na njihov pisani zahtjev
- 13) ako se povjerljivi podaci priopćavaju za potrebe Hrvatske agencije za osiguranje depozita, a na temelju zakona kojim se regulira osiguranje depozita
- 14) ako je iz stanja računa vidljiva nesposobnost za plaćanje, a izdavanje potvrde traži se radi dokazivanja postojanja stečajnog razloga
- 15) ako je riječ o odavanju podataka društvima za osiguranje u postupku osiguranja potraživanja kreditne institucije
- 16) ako je riječ o odavanju podataka pri sklapanju pravnih poslova koji imaju učinak osiguranja potraživanja kreditne institucije kao što su kreditni izvedeni instrumenti, bankarsko jamstvo i drugi slični poslovi
- 17) ako je riječ o odavanju podataka, uz pisanu suglasnost uprave kreditne institucije, imatelju kvalificiranog udjela te kreditne institucije, osobi koja namjerava steći kvalificirani udio u toj kreditnoj instituciji, osobi kojoj se pripaja ili s kojom se spaja kreditna institucija, pravnoj osobi koja namjerava preuzeti kreditnu instituciju kao i revizorima, pravnim i drugim stručnim osobama ovlaštenima od imatelja kvalificiranog udjela ili potencijalnog imatelja
- 18) ako je riječ o odavanju podataka koji su nužni za provedbu aktivnosti kreditne institucije, a koje su predmet eksternalizacije, ako se podaci otkrivaju pružateljima eksternalizacije
- 19) ako kreditna institucija koja pruža usluge pohrane i administriranja financijskih instrumenata za račun klijenata, uključujući poslove skrbništva, dostavi kreditnoj instituciji koja je izdavatelj nematerijaliziranih vrijednosnih papira na njezin zahtjev podatke o imatelju tih vrijednosnih papira
- 20) ako se povjerljivi podaci na temelju pisanog zahtjeva priopćavaju centrima za socijalnu skrb u okviru njihovih zakonskih ovlasti, a za potrebe poduzimanja mjera radi zaštite prava djece (osoba mlađih od 18 godina) i osoba pod skrbništvom
- 21) ako to pisanim putem zatraži nadležno državno odvjetništvo ili Ured europskog javnog tužitelja ili ako Državno odvjetništvo Republike Hrvatske pisanim putem naloži Ministarstvu unutarnjih poslova prikupljanje podataka u predistražnom postupku

- 22) ako se povjerljivi podaci priopćavaju sudužniku, založnom dužniku, jamcu ili drugom sudioniku kreditnog odnosa, i to samo podaci o tom kreditnom odnosu
- 23) ako se povjerljivi podaci priopćavaju na pisani zahtjev osobi koja je pogrešno uplatila novčana sredstva na račun klijenta kreditne institucije, i to samo podaci koji su potrebni u svrhu pokretanja sudskog postupka radi povrata pogrešno uplaćenih novčanih sredstava
- 24) ako se povjerljivi podaci priopćavaju sanacijskim tijelima i Ministarstvu financija u vezi s provedbom Zakona o sanaciji kreditnih institucija i investicijskih društava
- 24.a) ako se povjerljivi podaci priopćavaju Jedinstvenom sanacijskom odboru u skladu s Uredbom (EU) br. 806/2014 i
- 25) ako je to propisano drugim zakonima.

Banka je dužna sukladno Zakonu o kreditnim institucijama podatke čuvati najmanje 11 godina nakon isteka godine u kojoj je poslovni odnos prestao.

Ostale informacije o obradi Vaših osobnih podataka u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (EU 2016/679), navedene su u Politici o zaštiti podataka koja je dostupna na Internet stranici Banke www.otpbanka.hr i u poslovnici Banke, na Vaš zahtjev.