

Informacije o obradi Vaših osobnih podataka

Sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka OTP banka d.d. (u daljnjem tekstu Banka) u nastavku pruža objedinjene i cjelovite informacije o obradi Vaših osobnih podataka. U svrhu provođenja dubinske analize, ugovaranja elektroničkih kanala, identifikacije klijenta, provedbe dubinske analize temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma te sukladno odredbama FATCA i CRS međunarodnih standarda za prikupljanje podataka od financijskih institucija u zemljama članicama, ažuriranja osobnih podataka Banka prikuplja i obrađuje sljedeće podatke: ime i prezime, OIB, broj mobitela, e-mail, datum rođenja, mjesto rođenja, država rođenja, državljanstvo, dvojno državljanstvo, adresa stanovanja, mjesto stanovanja i poštanski broj, vrsta i broj ID, izdavatelj ID, datum važenja ID, status zaposlenja, pozicija u firmi, vrsta poslodavca, svrha računa, prosječna mjesečna redovna primanja, očekivane vrste transakcija po računu, prosječne gotovinske transakcije, očekivani godišnji promet, osnova priljeva sredstava, ostali izvori prihoda, prosječni mjesečni iznos ostalih prihoda te porezna rezidentnost i politička izloženost.

Obrazac za otvaranje/izmjenju klijenta

Osnovni obvezni i dodatni obvezni podaci koji su nužni za ispunjavanje pravnih obveza Banke i bez kojih nije moguće uspostavljanje poslovnog odnosa prikupljaju se za:

- provođenje dubinske analize klijenta Banke kao preduvjeta uspostavljanja poslovnog odnosa s klijentom, a u skladu sa Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (NN 108/17, 39/19), te pripadajućim provedbenim aktima donesenim temeljem ovog Zakona;
- utvrđivanje statusa klijenta i izvještavanje sukladno odredbama propisa o provedbi FATCA-e kako bi Banka ispunila pravne obveze koje ima na temelju Sporazuma između Vlade RH i Vlade SAD o unaprjeđenju ispunjavanja poreznih obveza na međunarodnoj razini i provedbi FATCA-e i Zakona o administrativnoj suradnji u području poreza (NN 115/16, 130/17, 106/18) i pripadajućih provedbenih akata, temeljem kojih će hrvatske financijske institucije izvještavati Poreznu upravu, a Porezna uprava će s američkom poreznom administracijom (IRS-Internal Revenue Service) razmjenjivati informacije i dostavljati podatke o američkim građanima koji posjeduju račune i određenu financijsku imovinu u hrvatskim financijskim institucijama;
- utvrđivanje statusa klijenta i izvještavanje sukladno CRS-u (Global Reporting Standard). CRS ili globalni standard na području automatske razmjene informacija o financijskim računima je jedinstveni standard na području izvještavanja i dubinske analize temeljem kojeg će nadležna porezna tijela država koje su implementirale navedeni standard razmjenjivati informacije o klijentima i njihovim financijskim računima. Pravni temelj za primjenu CRS-a je Zakon o administrativnoj suradnji na području poreza. Hrvatske financijske institucije će Poreznu upravu izvještavati o klijentima i njihovim financijskim računima ako se temeljem prikupljenih podataka utvrdi da su porezni rezidenti (da im je država oporezivanja) neka od država koje su implementirale CRS, a koje uključuju države Europske unije i treće države s kojima je RH sklopila međunarodne sporazume o razmjeni informacija;

Kontakt podaci se prikupljaju temeljem legitimnog interesa Banke koji je definiran Bančinom Politikom o zaštiti podataka, a u svrhu uspostave najbržeg mogućeg kontakta s Vama s ciljem prijenosa bitnih informacija iz poslovnog odnosa (primjerice u slučaju prijave, dostave raznih obavijesti/izvoda/računa, dospjelih potraživanja i slično). Uskrata davanja kontakt podataka neće utjecati na uspostavu/nastavak poslovne suradnje.

Temeljem Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma, čl.79.st.2, Banka u svom poslovanju vrši uvid u važeći identifikacijski dokument te prikuplja kopije i/ili skenirane identifikacijske dokumente u svrhu identifikacije klijenta, u svrhu poduzimanja svih radnji povezanih sa sklapanjem ugovora i ispunjenjem ugovornih obveza te u svrhu održavanja poslovnog odnosa s klijentom, odnosno u svrhu ažuriranja podataka.

Posljedica uskrate davanja predmetnih podataka jest nemogućnost uspostave ili nastavka poslovnog odnosa.

Upitnik za politički izložene osobe

Osobni podaci koji se prikupljaju putem Upitnika za politički izložene osobe prikupljaju se temeljem članka 46. važećeg Zakona o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma (dalje u obrascu: Zakon). Banka je prilikom uspostavljanja poslovnog odnosa ili obavljanja transakcija iz članka 16. stavka 1. točaka 2. i 3. spomenutog Zakona, u obvezi utvrditi je li stranka politički izložena osoba, član obitelji ili bliski suradnik politički izložene osobe.

Prikupljene osobne podatke Banka obrađuje isključivo u svrhe propisane spomenutim Zakonom.

Prikupljanje i obrada ovih podataka nužna je za poštovanje zakonskih obaveza Banke. Ako klijent ne ustupi Banci traženi podatak, Banka neće moći provesti Zakonom propisane mjere dubinske analize te temeljem odredbi čl. 19. stavka 1. Zakona, ne smije uspostaviti poslovni odnos s takvim klijentom, odnosno mora prekinuti već uspostavljeni poslovni odnos.

Osobne podatke prikupljene na temelju ovog Upitnika Banka obrađuje isključivo u svrhu sprječavanja pranja novca i financiranja terorizma te se oni ne smiju dodatno obrađivati na način koji nije u skladu s tom svrhom i najstrože je zabranjena obrada osobnih podataka prikupljenih na temelju ovoga Upitnika u bilo koje druge svrhe.

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 prijevaru ili druga kaznena djela te sve vrste zlouporaba bančnih 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 financijskih 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 financijskog 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 (Bančnih 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 financijske instrumente, uključujući i način plaćanja, ukupno plaćeni iznos i vrstu financijskog 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 Bančnih proizvoda i usluga. Podatke obrađujemo temeljem legitimnog interesa Banke za unaprjeđenjem naših proizvoda i usluga. Obrada navedenih podataka omogućuje nam da bolje razumijemo klijentove financijske 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 s relevantnim regulativama i standardima u području primjene elektroničkog potpisa i sigurnosti podataka, u procesu odobrenja kredita online.
- q) Obradu podataka u svrhu rješavanja zahtjeva/reklamacije pojedinca te sprječavanje potencijalnih financijskih gubitaka Banke, a vezano za proces prihvaćanja i zamjene novčanica djelomično obojenih usred curenja tinte iz elektrokemijske zaštite na bankomatima.

Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je Banka sa slijedećim kontakt podacima: OTP banka d.d., Domovinskog rata 61, Split, OIB:52508873833, info telefonski broj 0800 210021, adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr;

- Kontaktni podaci Službenika za zaštitu podataka OTP banke d.d. je: Domovinskog rata 61, 21000 Split, e-mail 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 dospelu 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 CO REF18122024
- 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.