

GDPR

**Politika
o zaštiti
podataka**

Sadržaj

1. Opće (uvodne) odredbe	3
2. Detaljne odredbe	4
2.1. Načela obrade podataka	4
2.2. Osobni podaci koji se obrađuju i svrhe obrade	5
2.3. Obrada osobnih podataka na temelju privole.....	6
2.4. Obrada osobnih podataka na temelju legitimnog interesa.....	6
2.5. Posebne kategorije osobnih podataka.....	7
2.6. Primatelji/kategorije primatelja osobnih podataka.....	7
2.7. Prijenos podataka u treće zemlje ili međunarodne organizacije	7
2.8. Period čuvanja podataka	8
2.9. Marketinške svrhe.....	8
2.10. Prava ispitanika	9
2.11. Zaštita privatnosti.....	10
2.11.1. Sigurnost podataka	10
2.11.2. Tehničke i organizacijske mjere	10
2.11.3. Izvješćivanje nadzornog tijela o povredi osobnih podataka	11
2.11.4. Obavješćavanje Ispitanika o povredi osobnih podataka	11
2.11.5. Procjena učinka na zaštitu podataka.....	11
2.11.6. Evidencija aktivnosti obrade	11
2.12. Službenik za zaštitu podataka.....	12
2.13. Kome se obratiti	13
3. Završne i prijelazne odredbe	13
4. Dodaci.....	14
Obrazac zahtjeva za ostvarenje prava Ispitanika	14

1. Opće (uvodne) odredbe

U skladu s Uredbom (EU) 2016/679 Europskog parlamenta i Vijeća od 27. travnja 2016. o zaštiti pojedinaca u vezi s obradom osobnih podataka i o slobodnom kretanju takvih podataka te o stavljanju izvan snage Direktive 95/46/EZ (Opća uredba o zaštiti podataka), OTP banka d.d. (u daljnjem tekstu: Banka) sa sjedištem u Splitu, Domovinskog rata 61, usvojila je Politiku o zaštiti podataka (u daljnjem tekstu: Politika) s ciljem jasne komunikacije o tome kako Banka upravlja zaštitom osobnih podataka.

Banka, kao voditelj obrade sa sljedećim kontakt podacima:

OTP banka d.d.,
Domovinskog rata 61, 21 000 Split,
OIB: 52508873833,
tel. 0800 21 00 21,
adresa elektroničke pošte: info@otpbanka.hr

prikuplja, koristi, prosljeđuje i na drugi način obrađuje osobne podatke svojih klijenata, zaposlenika i poslovnih partnera te drugih pojedinaca čiji se identitet može utvrditi izravno ili neizravno (u daljnjem tekstu: Ispitanici).



2. Detaljne odredbe

2.1. Načela obrade podataka

Općom uredbom o zaštiti podataka propisana su sljedeća načela obrade osobnih podataka:

- **Zakovitost, poštenost, transparentnost** – osobni podaci moraju biti obrađivani zakonito, pošteno i transparentno s obzirom na Ispitanika;
- **Ograničavanje svrhe** – osobni podaci moraju biti prikupljeni u posebne, izričite i zakonite svrhe te se dalje ne smiju obrađivati na način koji nije u skladu s tim svrhama; daljnja obrada u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe, u skladu sa odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka kojima se reguliraju zaštitne mjere i odstupanja vezano za obradu u svrhe arhiviranja u javnom interesu, u svrhe znanstvenog ili povijesnog istraživanja ili u statističke svrhe ne smatra se neusklađenom s prvotnim svrhama;
- **Smanjenje količine podataka** – osobni podaci moraju biti primjereni, relevantni i ograničeni na ono što je nužno u odnosu na svrhe u koje se obrađuju;
- **Točnost** – osobni podaci moraju biti točni i prema potrebi ažurni; mora se poduzeti svaka razumna mjera radi osiguravanja da se osobni podaci koji nisu točni, uzimajući u obzir svrhe u koje se obrađuju, bez odlaganja izbrišu ili isprave;
- **Ograničenje pohrane** – osobni podaci moraju biti čuvani 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 u skladu u skladu s odredbama Opće uredbe o zaštiti podataka kojima se reguliraju zaštitne mjere i odstupanja vezano za obradu 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 Općom uredbom o zaštiti podataka radi zaštite prava i sloboda Ispitanika;
- **Cjelovitost i povjerljivost** – osobni podaci obrađivani na način kojim se osigurava odgovarajuća sigurnost osobnih podataka, uključujući zaštitu od neovlaštene ili nezakonite obrade te od slučajnog gubitka, uništenja ili oštećenja primjenom odgovarajućih tehničkih ili organizacijskih mjera;
- **Pouzdanost** - Voditelj obrade odgovoran je za usklađenost sa navedenim načelima te ih mora biti u mogućnosti dokazati.



2.2. Osobni podaci koji se obrađuju i svrhe obrade



Ovisno o prirodi zajedničkog poslovnog odnosa, Banka može raspolagati različitim osobnim podacima Ispitanika. To uključuje identifikacijske i kontakt podatke, financijske podatke, podatke o transakcijama, o ugovorenim uslugama i proizvodima te o tome kako se koriste, socio-demografske podatke, podatke o lokaciji te uređajima koji se koriste za pristup bančnim aplikacijama, korespondenciju upućenu Banci dostupnim kanalima, te dokumentirane (npr. kopija osobne iskaznice ili putovnice) i javno dostupne podatke.

Privatnost Ispitanika je zaštićena propisima Europske unije, kao i regulativom Republike Hrvatske. Banka obrađuje osobne podatke i smije ih koristiti samo u svrhe za koje su prikupljeni. Obrada osobnih podataka je dopuštena samo i u mjeri u kojoj je ispunjeno najmanje jedno od sljedećeg:

- Obrada je nužna radi poštivanja pravnih obveza Banke;
- Obrada je nužna za izvršenje ugovora u kojem je Ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora;
- Obrada je nužna za potrebe legitimnih poslovnih interesa Banke ili treće strane, osim kada su od tih interesa jači interesi ili temeljna prava i sloboda Ispitanika koji zahtijevaju zaštitu osobnih podataka;
- Na temelju informacija o opsegu obrade dana je izričita privola od strane Ispitanika.

Podatke koje Banka obrađuje prikupljaju se od Ispitanika prilikom zasnivanja i tijekom trajanja poslovnog odnosa, tijekom komunikacije s Ispitanikom u poslovnicima, kod korištenja Bančinih internetskih stranica i aplikacije za mobilne telefone, u elektroničkim porukama i pismima

te drugim dokumentima, putem sustava video nadzora, u pristupnicama za različite proizvode, u anketama zadovoljstva uslugom, prilikom zaključenja ugovora o radu s djelatnicima Banke te kod sudjelovanja u nagradnim igrama ili promotivnim akcijama Banke te prilikom obavljanja drugih poslova za koje je Banka ovlaštena.

Banka obrađuje podatke dostupne prilikom Ispitanikova korištenja Bančinih proizvoda i usluga, kao npr. podaci o iznosu, učestalosti, vrsti, primatelju transakcija koje klijent zadaje, podatak o stanju na računu, podaci o učestalosti korištenja bančinih proizvoda i ostali podaci do kojih Banka može doći prilikom korištenja Bančinih proizvoda i usluga.

U trenutku prikupljanja podataka Banka će Ispitaniku pružiti informacije o podacima koje prikuplja te o svrhama i pravnoj osnovi za obradu.

Ukoliko osobni podaci nisu dobiveni od Ispitanika, Banka će Ispitaniku, dodatno pružiti i informacije o kategorijama osobnih podataka o kojima je riječ, izvoru osobnih podataka te dolaze li iz javno dostupnih izvora.

Navedene informacije Ispitaniku će se dati:

- unutar razumnog roka nakon dobivanja osobnih podataka, a najkasnije u roku od jednog mjeseca, uzimajući u obzir posebne okolnosti obrade osobnih podataka;
- ako se osobni podaci trebaju upotrebljavati za komunikaciju s Ispitanikom, najkasnije u trenutku prve komunikacije ostvarene s istim ispitanikom, te
- ako je predviđeno otkrivanje podataka drugom primatelju, najkasnije u trenutku kada su podaci prvi put otkriveni.

2.3. Obrada osobnih podataka na temelju privole

U određenim slučajevima, kada davanje podataka nije nužno za uspostavu ili nastavak poslovnog odnosa s Ispitanikom, Banka može tražiti privolu Ispitanika za obradu osobnih podataka u određene svrhe. Kada se obrada osobnih podataka Ispitanika temelji na privoli, Ispitanik u svakom trenutku može povući danu privolu,

no to neće utjecati na zakonitost obrade koja se temeljila na privoli prije nego li je ona povučena. Uskrata davanja ili naknadno povlačenje dane privole neće utjecati na mogućnost zaključenja ugovornog odnosa s Bankom, odnosno neće dovesti do prestanka postojećeg ugovornog odnosa s Bankom.

2.4. Obrada osobnih podataka na temelju legitimnog interesa

Sukladno Općoj uredbi o zaštiti podataka, Banka je procijenila i definirala legitimne interese, pritom uvažavajući prava i slobode ispitanika. Predmetni legitimni interesi se odnose na:

- 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.
- Obradu podataka koja ima za svrhu spriječiti i istražiti prijevaru ili druga kaznena djela te sve vrste zlouporaba bančnih usluga.
- Obradu podataka koja ima za svrhu transparentnost, dokazivost i zaštitu potrošača, što se također odnosi i na audio zapis.
- 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.
- 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.
- 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.
- Obradu podataka pregledom transakcija klijenata vezano za igre na sreću u svrhu upravljanja rizicima u kreditnom poslovanju
- Obradu javno dostupnih podataka kako bi se poduzele aktivnosti naplate dugovanja
- 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.
- 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.
- Obradu službenih kontakt podataka fizičkih osoba koje obavljaju poslove unutar poslovnih subjekata (Bančnih klijenata/potencijalnih klijenata) u svrhu direktnog marke-

- tinga koji može uključivati i provođenje anketa, upitnika i sl.
- Oglašavanje javnih dražbi unutar kojih se navodi poveznica na službene stranice FINA-e.
 - 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 nekorištenja 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.
 - Obradu odnosno dostavu kontakt podataka dužnika kupcu potraživanja u svrhu uspostave komunikacije s dužnikom odnosno optimizacije procesa naplate.
 - Obradu podataka putem nužnih (tehničkih) kolačića radi pružanja najbolje moguće usluge i korisničkog iskustva posjetitelja internetske stranice OTP banke d.d
 - Obradu podataka koja uključuje prijenos podataka klijenta 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.
 - Obradu podataka u svrhu rješenja 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.
 - Obradu podataka u svrhu automatske aktivacije usluge Click-to-Pay za korisnike Visa kartica.
 - Obradu podataka klijenata pri korištenju sigurnosnog rješenja za detekciju i sprječavanje potencijalnih prijevara u elektroničkim kanalima plaćanja (mobilno i Internet bankarstvo), s ciljem zaštite sredstava klijenata te sigurnijeg poslovanja.

Obrada podatka kod legitimnih interesa ne zahtijeva privolu ispitanika. Međutim, ispitanici mogu koristiti svoja prava kako je opisano u poglavlju 2.10.

2.5. Posebne kategorije osobnih podataka

Posebним kategorijama osobnih podataka smatraju se oni koji otkrivaju rasno ili etničko podrijetlo, politička mišljenja, vjerska ili filozofska uvjerenja ili članstvo u sindikatu. U tu kategoriju ulaze genetski podaci, biometrijski podaci u svrhu identifikacije Ispitanika,

podaci koji se odnose na zdravlje ili podaci o spolnom životu ili seksualnoj orijentaciji. Navedeni podaci se ne smiju obrađivati osim u slučajevima kada je za tu obradu dana izričita privola Ispitanika te u drugim slučajevima propisanim Općom uredbom o zaštiti podataka.

2.6. Primatelji/kategorije primatelja osobnih podataka

Osobni podaci koje je Ispitanik dao Banci ili kojima Banka raspolaže na temelju poslovnog odnosa s Ispitanikom mogu biti stavljeni na uvid ili proslijeđeni poslovnim partnerima Banke (izvršiteljima obrade) a na temelju ugovora. Izvršitelji obrade Banci pružaju različite usluge kako bi se omogućilo provođenje aktivnosti Banke (npr. informatičko-tehnološka podrška, marketinška suradnja, naplata potraživanja, pravna pomoć, nabava roba i usluga za potrebe Banke i sl.). Banka ujedno razmjenjuje osobne podatke s članicama grupe Banke i drugim poslovnim partnerima (npr. osiguravajućim kućama) kada na temelju poslovnog odnosa s njima klijentima nudi njihove

proizvode ili usluge, a kada je ta razmjena nužna kako bi se klijentu traženi proizvod ili usluga mogli pružiti.

Također, osobni podaci Ispitanika mogu biti proslijeđeni Ministarstvu financija, Hrvatskoj narodnoj banci, Financijskoj agenciji, Hrvatskoj agenciji za nadzor financijskih usluga ili drugom nadležnom tijelu u svrhu slanja izvještaja ili ispunjenja drugih zakonskih obveza kada je zakonom propisana obveza slanja tih podataka, te drugim primateljima u skladu s čl. 327. i 328. Zakona o kreditnim institucijama kojim se regulira bankovna tajna te iznimke od obveze čuvanja bankovne tajne.

2.7. Prijenos podataka u treće zemlje ili međunarodne organizacije

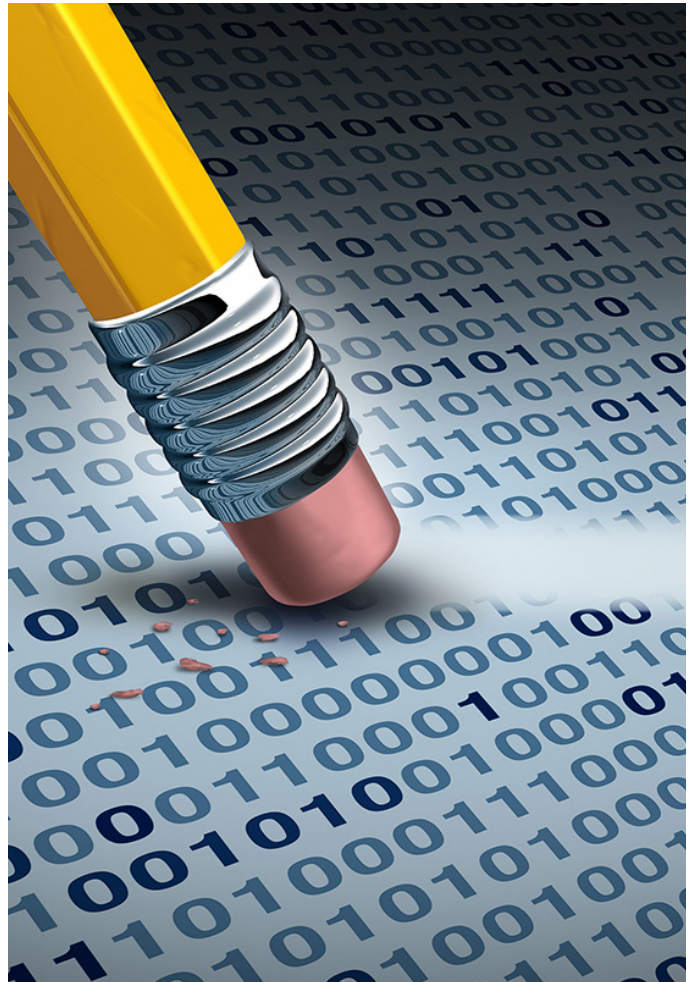
Sukladno članku 44. Opće uredbe o zaštiti podataka, svaki prijenos osobnih podataka koji se obrađuju ili su namijenjeni za obradu nakon prijena u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, može se odvijati jedino ako Banka i izvršitelj obrade djeluju u skladu s uvjetima iz poglavlja V. koji vrijede i za

daljnje prijenose osobnih podataka iz treće zemlje ili međunarodne organizacije u još jednu treću zemlju ili međunarodnu organizaciju. Sve odredbe iz poglavlja V. Opće uredbe o zaštiti podataka primjenjuju se kako bi se osiguralo da se ne ugrozi razina zaštite pojedinaca zajamčena ovom Uredbom.

2.8. Period čuvanja podataka

U skladu sa čl.318 Zakona o kreditnim institucijama, Banka je dužna čuvati ugovore i druge isprave o zasnivanju poslovnog odnosa s Ispitanikom te ostalu poslovnu dokumentaciju i evidencije koje se odnose na poslovne odnose između Banke i Ispitanika tijekom trajanja poslovnog odnosa i 11 godina nakon isteka godine u kojoj je taj poslovni odnos prestao. Također, Banka je dužna čuvati osobne podatke Ispitanika 10 godina od povremene transakcije u vrijednosti od 10.000,00 eura i većoj, ili 10 godina od povremene transakcije koja predstavlja prijenos novčanih sredstava u vrijednosti većoj od 1.000,00 eura, odnosno o drugim transakcijama, sve kako je propisano Zakonom o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma.

U određenim slučajevima Banka može osobne podatke Ispitanika čuvati kraće ili duže od gore navedenih rokova, ovisno o svrsi obrade podataka te prirodi poslovnog odnosa s Bankom.



2.9. Marketinške svrhe

Ukoliko Banka raspolaže izričitom i dobrovoljnom privolom Ispitanika, Banka može koristiti osobne podatke kako bi Ispitanike obavijestila o svojim proizvodima, uslugama i ponudama (kao i svojih ugovornih partnera i članica Grupe) za koje utvrdi da su im potencijalno važni ili zanimljivi te drugim marketinškim aktivnostima koje se navode u predmetnoj privoli.

U bilo kojem trenutku Ispitanik ima mogućnost izvršiti povlačenje marketinške privole.



2.10. Prava ispitanika

Pravo na informacije

Ispitanik ima pravo na informacije u vezi s obradom njegovih podataka. Komunikacija vezana za obradu osobnih podataka prema Ispitaniku je uvijek u sažetom, transparentnom, razumljivom i lako dostupnom obliku, uz uporabu jasnog i jednostavnog jezika.

Pravo na brisanje (Pravo na zaborav)

Ispitanik ima pravo na brisanje osobnih podataka ukoliko je ispunjen jedan od sljedećih uvjeta:

- podaci više nisu nužni u odnosu na svrhe u koje su prikupljeni ili na drugi način obrađeni;
- Ispitanik povuče privolu na kojoj se obrada temelji;
- Ispitanik uloži prigovor na obradu osobnih podataka na temelju legitimnog interesa Banke ili treće strane, uključujući izradu profila koja se temelji na tim osnovama, te na obradu osobnih podataka u svrhu marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom. U prvom slučaju neće doći do brisanja podataka ukoliko su legitimni interesi Banke jači od interesa, prava i sloboda ispitanika ili radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva;
- osobni podaci su nezakonito obrađeni;
- osobni podaci se moraju brisati radi poštovanja pravnih obveza temeljem drugih pravnih propisa.

Pravo na pristup

Ispitanik u svakom trenutku ima pravo od Banke zatražiti pristup osobnim podacima te detaljnim informacijama o tome kako se njegovi osobni podaci obrađuju. Ostvarenje zahtjeva za pristup podacima ne smije negativno utjecati na prava i slobode drugih.

Pravo na ispravak

Ispitanik ima pravo na ispravak netočnih osobnih podataka. Također, ima pravo i na dopunu osobnih podataka, među ostalim i davanjem dodatne izjave. Banka će poduzeti mjere koje se od nje razumno mogu očekivati da provjeri točnost podataka i ispravi ih.

Pravo na prigovor nadležnom tijelu

Ispitanik ima pravo na podnošenje prigovora ovlaštenom nadzornom tijelu u Republici Hrvatskoj, Agenciji za zaštitu osobnih podataka, Ulica Metela Ožegovića 16, 10 000 Zagreb.

Pravo na ograničenje obrade

Ispitanik ima pravo ishoditi ograničenje obrade osobnih podataka, pod sljedećim uvjetima:

- Ispitanik osporava točnost osobnih podataka, na razdoblje kojim se Banci omogućuje provjera točnosti osobnih podataka;
- obrada je nezakonita i Ispitanik se protivi brisanju osobnih podataka te umjesto toga traži ograničenje njihove uporabe;
- Banka više ne treba osobne podatke za potrebe obrade,

ali ih Ispitanik traži radi postavljanja, ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva;

- Ispitanik je uložio prigovor na obradu podataka na osnovu legitimnog interesa, uključujući izradu profila koja se temelji na tim podacima očekujući potvrdu nadilaze li legitimni razlozi Banke razloge Ispitanika. Banka izvješćuje Ispitanika koji je ishodio ograničenje obrade osobnih podataka prije nego što ograničenje obrade bude ukinuto.

Pravo na prenosivost podataka

Ispitanik također ima pravo na prenosivost svojih osobnih podataka. To znači da na zahtjev Ispitanika Banka može dati osobne podatke u strukturiranom, te uobičajeno upotrebljavanom i strojno čitljivom formatu te ih Ispitanik ima pravo prenijeti drugom voditelju obrade pod uvjetom da se obrada podataka temelji na privoli ili ukoliko je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je Ispitanik stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev Ispitanika prije sklapanja ugovora te ukoliko se obrada provodi automatiziranim putem. Prilikom ostvarivanja svojih prava na prenosivost podataka Ispitanik ima pravo na izravni prijenos od jednog voditelja obrade drugome, ukoliko je to tehnički izvedivo.

Pravo na prigovor

Ispitanik ima pravo na temelju svoje posebne situacije u svakom trenutku uputiti prigovor na obradu podataka kada se oni obrađuju na temelju legitimnog interesa Banke ili treće strane, uključujući izradu profila koja se temelji na tim osnovama. U tom slučaju Banka više ne smije obrađivati osobne podatke osim ako dokaže da postoje uvjerljivi legitimni razlozi za obradu, koji nadilaze interese, prava i slobode Ispitanika ili radi postavljanja ostvarivanja ili obrane pravnih zahtjeva.

Također, Ispitanik ima pravo u svakom trenutku uložiti prigovor na obradu osobnih podataka u svrhu marketinga, što uključuje izradu profila u mjeri koja je povezana s takvim izravnim marketingom, u kojem slučaju Banka više ne smije obrađivati podatke u te svrhe.

Prava vezana uz automatizirano donošenje odluka i profiliranje

U nekim slučajevima Banka koristi sustave koji donose automatizirane odluke na osnovi osobnih podataka kojima raspolaže. Takvo postupanje omogućava brzo, pošteno i učinkovito donošenje odluka.

Ispitanik ima pravo da se na njega ne odnosi odluka koja se temelji isključivo na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, kada te odluke u odnosu na njega proizvode pravne učinke ili na sličan način na njega značajno utječu, osim u slučaju kad je takva odluka potrebna za sklapanje i izvršenje ugovora između Ispitanika i Banke, kad je dopuštena nekim drugim pravnim propisom ili kada se temelji na izričitoj privoli Ispitanika.

2.11. Zaštita privatnosti



2.11.1. Sigurnost podataka

Banka poduzima odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi se osigurala potrebna zaštita podataka. Ove se mjere posebno odnose na računala (servere i radna računala), mreže i komunikacijske veze te aplikacije, a uključene su u IT sustav sigurnosti Banke.

Neophodne mjere koje su poduzete u Banci kako bi se izbjegla neovlaštena obrada osobnih podataka uključuju, među ostalim, kontrolu sljedećeg:

- fizičkog pristupa sustavima za obradu podataka;
- logičkog pristupa sustavima za obradu podataka;
- logičkog pristupa aplikacijama za obradu podataka;
- unošenja podataka u sustave za obradu podataka;
- prijenosa podataka kroz sustave za prijenos podataka.

Uz to, odgovarajuće mjere moraju se poduzeti kako bi se takvi podaci zaštitili od nenamjernog i neovlaštenog brisanja te gubitka.

Samo ovlašteni djelatnici koji su upoznati s uvjetima tajnosti podataka su uključeni u obradu istih. Njima je zabranjeno koristiti te podatke u osobne svrhe ili ih učiniti dostupnima bilo kojoj neovlaštenoj strani. Neovlaštenima

se u ovome kontekstu smatraju i zaposlenici kojima pristup tim podacima nije nužan za ispunjenje radnih obaveza. Obveza povjerljivosti vrijedi i nakon prestanka radnog odnosa.

2.11.2. Tehničke i organizacijske mjere

Uzimajući u obzir najnovija dostignuća, troškove provedbe te prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, kao i rizik različitih razina vjerojatnosti i ozbiljnosti za prava i slobode pojedinaca, Banka je dužna provoditi odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere kako bi osigurala odgovarajuću razinu sigurnosti s obzirom na rizik, uključujući prema potrebi:

- pseudonimizaciju i enkripciju osobnih podataka;
- sposobnost osiguravanja trajne povjerljivosti, cjelovitosti, dostupnosti i otpornosti sustava i usluga obrade;
- sposobnost pravodobne ponovne uspostave dostupnosti osobnih podataka i pristupa njima u slučaju fizičkog ili tehničkog incidenta;
- proces za redovno testiranje, ocjenjivanje i procjenjivanje učinkovitosti tehničkih i organizacijskih mjera za osiguravanje sigurnosti obrade.

2.11.3. Izvješćivanje nadzornog tijela o povredi osobnih podataka

U slučajevima povrede osobnih podataka Banka će bez nepotrebnog odgađanja, ako je izvedivo najkasnije 72 sata nakon saznanja, izvijestiti nadzorno tijelo, osim ako nije vjerojatno da će povreda osobnih podataka prouzročiti rizik za prava i slobode pojedinca.

Povredom osobnih podataka smatra se svako 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.

2.11.4. Obavješćivanje Ispitanika o povredi osobnih podataka

U slučaju da dođe do povrede osobnih podataka koja će vjerojatno prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca, Banka će bez nepotrebnog odgađanja obavijestiti Ispitanika o povredi osobnih podataka.

Obavješćivanje Ispitanika nije obavezno u sljedećim slučajevima:

- Banka je poduzela odgovarajuće tehničke i organizacijske mjere zaštite i te su mjere primijenjene na osobne podatke pogođene povredom osobnih podataka, posebno one koje osobne podatke čine nerazumljivima bilo kojoj osobi koja im nije ovlaštena pristupiti, kao što je enkripcija;
- Banka je poduzela naknadne mjere kojima se osigurava da više nije vjerojatno da će doći do visokog rizika za prava i slobode Ispitanika kod čijih je podataka došlo do povrede;
- time bi se zahtijevao nerazmjern napor, kada će se provesti javno obavješćivanje ili slična mjera kojom se Ispitanici obavješćuju na jednako djelotvoran način.

2.11.5. Procjena učinka na zaštitu podataka

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka ako je vjerojatno da će neka vrsta obrade, osobito putem novih tehnologija i uzimajući u obzir prirodu, opseg, kontekst i svrhe obrade, prouzročiti visok rizik za prava i slobode pojedinaca, Banka je dužna prije obrade provesti procjenu učinka predviđenih postupaka obrade na zaštitu osobnih podataka. Jedna procjena može se odnositi na niz sličnih postupaka obrade koji predstavljaju slične visoke rizike. Pri provođenju procjene učinka na zaštitu podataka voditelj obrade traži savjet od Službenika za zaštitu podataka.

Procjena učinka na zaštitu podataka obvezna je osobito u slučaju:

- sustavne i opsežne procjene osobnih aspekata u vezi s pojedincima koja se temelji na automatiziranoj obradi, uključujući izradu profila, i na temelju koje se donose odluke koje proizvode pravne učinke koji se odnose na pojedinca ili na sličan način značajno utječu na pojedinca;
- opsežne obrade posebnih kategorija osobnih podataka ili podataka koje se odnose na kaznene osude i kažnjiva djela ili
- sustavnog praćenja javno dostupnog područja u velikoj mjeri.

Procjena mora sadržavati sadržati barem:

- sustavan opis predviđenih postupaka obrade i svrha obrade, uključujući, ako je primjenjivo, legitimni interes voditelja obrade;
- procjenu nužnosti i proporcionalnosti postupaka obrade povezanih s njihovim svrhama;
- procjenu rizika za prava i slobode Ispitanika; i
- mjere predviđene za rješavanje problema rizika, što uključuje zaštitne mjere, sigurnosne mjere i mehanizme za osiguravanje zaštite osobnih podataka i dokazivanje sukladnosti s Općom uredbom o zaštiti podataka, uzimajući u obzir prava i legitimne interese ispitanika i drugih uključenih osoba.

2.11.6. Evidencija aktivnosti obrade

Banka je u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka dužna voditi evidenciju aktivnosti obrade. Ta evidencija mora sadržavati sve sljedeće informacije:

1. ime i kontaktne podatke voditelja obrade i, ako je primjenjivo, zajedničkog voditelja obrade, predstavnika voditelja obrade i službenika za zaštitu podataka;
2. svrhe obrade;
3. opis kategorija ispitanika i kategorija osobnih podataka;
4. kategorije primatelja kojima su osobni podaci otkriveni ili će im biti otkriveni, uključujući primatelje u trećim zemljama ili međunarodne organizacije;
5. ako je primjenjivo, prijenose osobnih podataka u treću zemlju ili međunarodnu organizaciju, uključujući identificiranje te treće zemlje ili međunarodne organizacije te, u skladu s uvjetima propisanim Općom uredbom o zaštiti podataka, dokumentaciju o odgovarajućim zaštitnim mjerama;
6. ako je to moguće, predviđene rokove za brisanje različitih kategorija podataka;
7. ako je moguće, opći opis tehničkih i organizacijskih sigurnosnih mjera iz točke 2.11.2. Politike

2.12. Službenik za zaštitu podataka

U skladu s Uredbom o zaštiti podataka Banka imenuje Službenika za zaštitu podataka. Cilj funkcije Službenika za zaštitu podataka je kontinuirani rad na uspostavljanju i unaprjeđenju sveobuhvatnog i učinkovitog sustava za praćenje poštivanja Opće uredbe o zaštiti podataka koji je proporcionalan prirodi, obuhvatu i složenosti postupaka obrade podataka koje Banka provodi.

Zadaće Službenika za zaštitu podataka su informiranje i savjetovanje Banke, izvršitelja obrade i zaposlenika o njihovim obvezama temeljem Opće uredbe o zaštiti podataka i drugih propisa o zaštiti podataka, praćenje poštovanja navedene uredbe te drugih propisa i Politike Banke, uključujući raspodjelu odgovornosti, podizanje svijesti i osposobljavanje osoblja koje sudjeluje u postupcima obrade, povezano provođenje revizija, pružanje savjeta, kada je od njega zatraženo u pogledu procjene učinka na zaštitu podataka, suradnja s nadzornim tijelom i druge zadaće propisane Općom uredbom o zaštiti podataka i internim aktima Banke.

Službenik za zaštitu podataka obavezan je tajnošću ili povjerljivošću u pogledu obavljanja svojih zadaća.

Kontakt podaci službenika za zaštitu osobnih podataka Banke javno su dostupni te su o njima obaviještena relevantna nadzorna tijela.



2.13. Kome se obratiti

Ukoliko Ispitanik ima bilo kakav upit o tome kako Banka koristi njegove osobne podatke ili želi uložiti prigovor na obradu osobnih podataka, može se obratiti:

pisanim putem:
Službeniku za zaštitu podataka OTP banke d.d.,
na adresu Domovinskog rata 61, 21000 Split ili

ili na e-mail adresu:
zastita-osobnih-podataka@otpbanka.hr.

Također, pristup osobnim podacima ili ostvarenje nekog drugog prava iz točke 2.10. ove Politike može zatražiti ispunjavanjem za to predviđenog obrasca (u dodacima), kojeg može dostaviti izravno Službeniku za zaštitu podataka putem gore navedenih kontaktnih podataka ili isti može predati u bilo kojoj poslovnici Banke.

Sukladno Općoj uredbi za zaštitu podataka, Banka će bez nepotrebnog odgađanja pružiti Ispitaniku informaciju o radnjama koje je poduzela po njegovom zahtjevu, a najkasnije u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva.

Taj se rok prema potrebi može produljiti za dodatna dva mjeseca uzimajući u obzir složenost i broj zaprimljenih zahtjeva. Banka će obavijestiti Ispitanika o svakom takvom

produljenju u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva, navodeći razloge odgađanja.

Ukoliko ne postupi po zahtjevu Ispitanika, Banka će bez odgađanja, a najkasnije mjesec dana od primitka zahtjeva obavijestiti Ispitanika o razlozima zbog kojih nije postupila po njegovom zahtjevu te o mogućnosti podnošenja pritužbe nadležnom tijelu i traženju pravnog lijeka.

3. Završne i prijelazne odredbe

(51) Izvršeno je usklađenje s novoodobrenim legitimnim interesima, izmjenom poštanske adrese AZOP-a zbog preseljenja te s izmjenom Zakona o kreditnim institucijama a stupa na snagu 15 dana nakon objave na web stranicama Banke.

4. Dodaci

Obrazac zahtjeva za ostvarenje prava Ispitanika

PODACI O OSOBI (ISPITANIKU) KOJI ŽELI OSTVARITI PRAVA VEZANO ZA ZAŠTITU OSOBNIH PODATAKA ^[1]	
Ime i prezime	
OIB (osobni identifikacijski broj)	
Adresa prebivališta	
VRSTA PRAVA U DOMENI ZAŠTITE OSOBNIH PODATAKA KOJE ŽELITE OSTVARITI (molimo zaokružite redni broj)	
<ol style="list-style-type: none">1. Pravo na zaborav2. Pravo na pristup3. Pravo na ispravak4. Pravo na ograničenje obrade5. Pravo na prenosivost podataka6. Pravo na prigovor7. Prava vezana uz automatsko donošenje odluka i profiliranje	
NAPOMENA	

Datum

Potpis Ispitanika

PODACI O ZAPRIMANJU ZAHTJEVA	
Zahtjev zaprimljen dana	
Ime, prezime i potpis djelatnika	
Poslovnica Banke / nadležna organizacijska jedinica Banke	

[1] Podaci prikupljeni u ovom obrascu Banka će koristiti za ostvarivanje prava Ispitanika u skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka (EU 2016/679) te u svrhu davanja odgovora na upite i prigovore Ispitanika sukladno Bančinoj Politici o zaštiti podataka. Podaci su obavezni, te u slučaju uskrate istih Banka neće biti u mogućnosti odgovoriti na zahtjev Ispitanika. Prikupljeni podaci smatraju se bankovnom tajnom te će Banka postupati sukladno obvezi čuvanja tajnosti podataka. Isti podaci će se čuvati u razdoblju od 5 godina. Sve ostale informacije koje je Banka dužna Ispitaniku dati u skladu s gore navedenom uredbom sadržani su u Bančinoj Politici o zaštiti podataka, koja je objavljena na web stranici Banke te dostupna u svim poslovnicama Banke.