

Informacije o obradi osobnih podataka u svrhu rješavanja prigovora

KENTBANK d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, Republika Hrvatska, OIB: 73656725926, tel.: 01/4981-900 je voditelj obrade osobnih podataka (dalje u tekstu: Banka) te smatra da je zaštita osobnih podataka pojedinaca temeljno pravo svake osobe.

Kao naš cijenjeni klijent, vaša sigurnost i zadovoljstvo su nam od najveće važnosti. Težimo pružanju vrhunske usluge koja će vam omogućiti da se osjećate sigurno i zadovoljno. U tom kontekstu, posebno naglašavamo važnost adekvatne zaštite Vaših osobnih podataka, što smatramo ključnim elementom naše usluge. Prilikom obrade Vaših osobnih podataka postupati ćemo transparentno i iste ćemo obrađivati samo ako za to postoji jasna svrha.

Što je osobni podatak, a što obrada?

Osobni podatak znači svi podaci koji se odnose na pojedinca čiji je identitet utvrđen ili se može utvrditi (Ispitanik), kao što je npr. ime, prezime, fotografija, snimka na kojoj je moguće identificirati ili prepoznati fizičku osobu tj. Ispitanika.

Obrada znači svaki postupak ili skup postupaka koji se obavljaju na osobnim podacima ili na skupovima osobnih podataka, kao što su prikupljanje, bilježenje, organizacija, strukturiranje, pohrana, prilagodba ili izmjena, pronalaženje, obavljanje uvida, uporaba, prijenos osobnih podataka u Banci, odnosno trećim osobama s kojima Banka ima ugovorne poslovni odnos, za vrijeme poslovnog odnosa kao i nakon prestanka poslovnog odnosa s klijentom, tijekom razdoblja u kojem je Banka dužna čuvati pojedinu dokumentaciju.

Koje osobne podatke obrađujemo i u koju svrhu?

Osobni podaci koje pružate Banci prilikom podnošenja prigovora bit će obrađivani u svrhu odgovaranja na Vaš prigovor upućen Banci.

Osobni podaci koje obrađujemo u svrhu rješavanja prigovora su: ime i prezime/naziv tvrtke, OIB, e-mail, poštanska adresa te su nam potrebni kako bi mogli identificirati tko je podnio prigovor tj., odgovoriti na Vaš upit. U slučaju da Banci ne dostavite tražene podatke, Banka neće biti u mogućnosti odgovoriti na Vaš prigovor.

Pravna osnova za obradu osobnih podataka

Vaše osobne podatke Banka prikuplja radi poštivanja pravnih tj., zakonskih obveza Banke odnosno Zakona o zaštiti potrošača i drugim pozitivnim propisima kojima se uređuju prigovori.

Pristup osobnim podacima i ustupanje osobnih podataka trećim osobama

Pristup Vašim osobnim podacima imaju isključivo ovlaštenici Banke. Sukladno važećim zakonskim propisima Banka može ustupiti Vaše podatke određenim institucijama kao što su Hrvatska narodna banka, Agencija za zaštitu osobnih podataka, pravosudnim i poreznim tijelima i dr.

Prijenos podataka u treće zemlje

Banka vaše osobne podatke u svrhu rješavanje prigovora neće prenositi u treće zemlje, već će iste prikupljati i obrađivati u Republici Hrvatskoj.

Prava klijenata

U skladu s Općom uredbom o zaštiti podataka imate pravo na sljedeća prava:

- pravo na obaviještenost, prema kojemu u svakom trenutku imate pravo biti obaviješteni o obradi osobnih podataka koju provodi Banka, kao i svim drugim informacijama, a koje su vezane za obradu Vaših osobnih podataka,
- pravo na pristup,
- pravo na brisanje,
- pravo na ispravak osobnih podataka,
- pravo na ograničenje obrade,
- pravo na prenosivost,
- pravo na prigovor,
- pravo na pritužbu nadzornom tijelu.

Navedena prava, kao i dodatne informacije o obradi Vaših osobnih podataka možete ostvariti u bilo kojem trenutku podnošenjem zahtjeva za ostvarivanja prava u poslovnici Banke ili putem elektroničke pošte na adresu szop@kentbank.hr.

Napomena:

U slučaju da ste dali privolu za primanje našeg newslettera, napominjemo da, kao klijent Banke, imate pravo u bilo kojem trenutku usprotiviti se obradi Vaših osobnih podataka u svrhu izravnog marketinga, u kojem slučaju će Banka odmah obustaviti takvu obradu.

Razdoblje čuvanja osobnih podataka

Banka će Vaše osobne podatke zaprimljene radi postupanja po prigovoru obrađivati sukladno zakonskom roku predviđenom za odgovor na prigovor te u skladu s Zakonom o kreditima institucijama čuvati još najmanje 11 godina od isteka godine u kojoj je prigovor riješen. Banka ponekada vaše osobne podatke može čuvati i duže od navedenog, ako zato postoji legitiman interese poput rješavanje potencijalnih pritužbi ili sporova (npr. za potrebe sudskih sporova, sprječavanje prijevара i sličnih postupaka). U svim takvim slučajevima podaci se čuvaju isključivo u mjeri nužnoj za ostvarivanje te svrhe, uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera.

Prigovor

U svakom trenutku imate pravo podnijeti i prigovor vezan za obradu Vaših osobnih podataka. Prigovor možete podnijeti na obrascu Banke ili ga dostaviti u slobodnoj formi na jedan od sljedećih načina:

- poštom na adresu KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb
- na adresu elektroničke pošte: szop@kentbank.hr
- osobno u bilo kojoj poslovnici Banke

Vaši osobni podaci neće biti predmetom automatiziranog donošenja odluka, uključujući profiliranje, u smislu članka 22. Opće uredbe o zaštiti osobnih podataka. Ako smatrate da su vam je povrijeđeno pravo na zaštitu osobnih podataka, prigovor možete podnijeti i Agenciji za zaštitu osobnih podataka, (dalje u tekstu: AZOP) te putem elektroničke pošte na adresu azop@azop.hr ili putem pošte na adresu sjedišta AZOP-a.

Kent Bank

Banka će Vas najkasnije u roku od mjesec dana od zaprimanja zahtjeva, obavijestiti o poduzetim radnjama. U slučaju da Banka nije u stanju odgovoriti u roku od navedenih mjesec dana, taj se rok može produžiti za dodatna dva mjeseca, uzimajući u obzir složenost i broj zahtjeva, a o čemu će Vas Banka obavijestiti u roku od 30 dana od zaprimanja zahtjeva.

Kontakt podaci

Voditelj obrade: KentBank d.d., Gundulićeva ulica 1, 10000 Zagreb, telefon: +385 1 4981 900

Službenik za zaštitu osobnih podataka: szop@kentbank.hr