

OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA

– korisnika platnih usluga o uslugama koje imaju ugovorene kod izvještajnih obveznika –

Voditelj obrade osobnih podataka

Hrvatska narodna banka, Trg hrvatskih velikana 3, Zagreb, OIB: 95970281739 (u nastavku teksta: HNB), obrađuje osobne podatke o korisnicima platnih usluga: osobni identifikacijski broj korisnika platnih usluga, broj komada debitnih i ostalih kartica koje posjeduje korisnik platnih usluga, informaciju o tome koliko korisnik platnih usluga na teritoriju RH ima otvorenih transakcijskih i/ili drugih platnih računa, ima li korisnik platnih usluga ugovorenu uslugu internetskog bankarstva, e-računa, mobilnog bankarstva, trajnog naloga i izravnog terećenja te podatak o tome ima li korisnik platnih usluga ugovorenu uslugu prihvaćanja platnih transakcija preko prihvatnog uređaja EFTPOS i/ili interneta.

Izvor za prikupljanje osobnih podataka

HNB jednom godišnje prikuplja osobne podatke od izvještajnih obveznika, a to su kreditne institucije sa sjedištem u RH, institucije za platni promet i institucije za elektronički novac sa sjedištem u RH, podružnice nabrojenih subjekata iz treće države ili iz države potpisnice Ugovora o EGP-u koje imaju sjedište u RH te male institucije za platni promet i male institucije za elektronički novac sa sjedištem u RH (u nastavku teksta: izvještajni obveznici).

HNB ne prikuplja osobne podatke izravno od potrošača – korisnika platnih usluga, odnosno od fizičkih osoba i obrtnika, već ih prikuplja posredno od izvještajnih obveznika koji su obveznici izvješćivanja na temelju Odluke o prikupljanju podataka o platnim uslugama¹ (u nastavku teksta: Odluka). U navedenoj Odluci regulirane su potankosti navedenog izvješćivanja i za te aktivnosti postoje pravni temelji: zadaće od javnog interesa i službene ovlasti HNB-a. Izvještajni su obveznici osobne podatke prikupili neposredno od potrošača odnosno fizičkih osoba i obrtnika pri zasnivanju ili ostvarivanju ugovornih odnosa (npr. ugovora o otvaranju tekućeg računa, ugovora o depozitu itd.).

Svrha i pravni temelj obrade

HNB obrađuje osobne podatke u svrhu dobivanja točnih informacija o broju korisnika platnih usluga koji imaju kod izvještajnih obveznika otvorene račune za plaćanje i o broju otvorenih računa za plaćanje, o vrsti računa za plaćanje koje korisnik platnih usluga ima otvorene, o točnom broju platnih kartica, vrsti pojedine usluge kojom se korisnik platnih usluga služi te o tome ima li korisnik platnih usluga ugovorenu uslugu prihvaćanja platnih transakcija preko prihvatnog uređaja EFTPOS i/ili interneta odnosno radi prikupljanja statistike platnog prometa, praćenja i analize broja platnih usluga ugovorenih po pojedinom korisniku, analize broja jedinstvenih korisnika platnih usluga u RH i izrade publikacija iz područja platnog prometa.

¹ Odluka o prikupljanju podataka o platnim uslugama koje korisnici platnih usluga imaju ugovorene kod izvještajnih obveznika ("Narodne novine", br. 45/2026.)

Osobni identifikacijski broj korisnika platnih usluga kao podatak koji se prikuplja nužan je s obzirom na to da jedan korisnik ima više platnih kartica kod više izvještajnih obveznika, pa je u svrhu dobivanja informacije o broju kartica koje pojedini korisnik platnih usluga ima nužno upariti prikupljene podatke na razini cijeloga izvještajnog sustava od svih izvještajnih obveznika. Na isti se način uparuju podaci i o brojevima računa za plaćanje i o vrstama usluga (internetsko bankarstvo, e-račun, mobilno bankarstvo, trajni nalog i izravno terećenje) koje pojedini korisnici platnih usluga imaju otvorene i kojima se služe pojedini korisnici platnih usluga te o tome ima li korisnik platnih usluga ugovorenu uslugu prihvatanja platnih transakcija preko prihvatnog uređaja EFTPOS i/ili interneta.

Pravni su temelj članak 86. stavci 1. i 3. i članak 89. stavak 1. točka 5. Zakona o HNB-u², gdje su kao službene ovlasti i zadaće od javnog interesa HNB-a propisani prikupljanje i obrada i iskazivanje podataka u statističke svrhe. Stoga je pravni temelj članak 6. stavak 1. točka e) Opće uredbe o zaštiti podataka³.

Za ispunjenje navedene svrhe HNB-u nisu dostatni agregirani/skupni podaci o statistici platnog prometa. Naime, navedeno prikupljanje podataka omogućuje prikaz navika potrošača odnosno fizičkih osoba i obrtnika u korištenju platnih usluga te služi za praćenje i analizu broja platnih usluga ugovorenih po pojedinom korisniku, analizu broja jedinstvenih korisnika platnih usluga u RH i izradu publikacija iz područja platnog prometa.

Kategorije osobnih podataka koje HNB obrađuje

U tijeku izvješćivanja izvještajni obveznici dostavljaju HNB-u sljedeće osobne podatke:

- ✓ osobni identifikacijski broj (u nastavku teksta: OIB) korisnika platnih usluga
- ✓ broj komada debitnih i ostalih kartica po jednom OIB-u
- ✓ broj otvorenih transakcijskih i/ili drugih platnih računa po pojedinom korisniku platnih usluga
- ✓ kojim se vrstama usluga korisnik platnih usluga služi kod izvještajnog obveznika (internetsko bankarstvo, e-račun, mobilno bankarstvo, trajni nalog i izravno terećenje)
- ✓ ima li korisnik platnih usluga ugovorenu uslugu prihvatanja platnih transakcija preko prihvatnog uređaja EFTPOS i/ili interneta
- ✓ podatke o odgovornoj osobi (zaposleniku) u izvještajnom obvezniku koja šalje izvješće (ime, prezime i podaci za kontakt: e-adresa i/ili broj telefona).

Ispitanici čiji se osobni podaci prikupljaju jesu fizičke osobe koje imaju otvorene račune za plaćanje kod izvještajnih obveznika, imatelji su platnih kartica i korisnici su usluga koje pružaju izvještajni obveznici, a podaci se dostavljaju jednom godišnje na dan 31. prosinca za sve korisnike platnih usluga u RH.

Osobni podaci koji će se obrađivati ne spadaju u skupinu posebnih kategorija osobnih podataka, ali riječ je o podacima osjetljive prirode s obzirom na to da se odnose na pojedinoga korisnika platnih usluga, ukupan broj kartica po pojedinom korisniku platnih usluga i vrstu usluge kojom se pojedini korisnik platnih usluga služi kod izvještajnog obveznika.

² Zakon o Hrvatskoj narodnoj banci ("Narodne novine", br. 75/2008., 54/2013. i 47/2020.)

³ Opća uredba o zaštiti podataka – Uredba (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, SL EU L 119, na snazi od 25. svibnja 2018.

Mehanizmi zaštite osobnih podataka u HNB-u i primatelji osobnih podataka

Izvršajni obveznici tražene podatke dostavljaju u datotekama u skladu s dobivenim uputama HNB-a i datoteke dostavljaju u HNB preko sigurnoga internetskog sučelja HNB-a (kriptirana komunikacija i prijenos putem https protokola). Pri učitavanju u bazu podaci se pseudonimiziraju.

HNB prikupljene podatke ne prenosi trećim osobama niti ih otkriva u obliku u kojemu je moguće identificirati pojedinca. Izvršajni obveznik nema uvid u podatke koje je dostavio drugi izvršajni obveznik. Pristup bazi s podacima imaju samo zaposlenici HNB-a kojima je pristup potreban za obavljanje njihova posla i radnih zadataka, odnosno za koje postoji "potreba saznanja" (engl. *need to know*).

Osobe koje imaju pravo pristupa podacima ne mogu identificirati korisnika platne usluge o kojemu je riječ bez dodatnih informacija (ključa) jer se podaci u sustavu HNB-a pseudonimiziraju te se zbog toga podacima ne može koristiti u svrhe koje nisu u vezi s analizama te izradom i objavom publikacija iz područja platnog prometa.

Osobne podatke HNB ne prenosi trećim zemljama i međunarodnim institucijama te ne postoji automatizirano donošenje odluka niti se izrađuje profil.

Upravljanje pravima pristupa obavlja se na nekoliko razina:

- ✓ kontrola prava pristupa prostorijama HNB-a uz pomoć individualne kartice za ulaz/izlaz i kontrola ulaza/izlaza putem zaštitarske službe (pristup trećih osoba koje nisu zaposlenici HNB-a ili su u drugom obliku ugovornog odnosa s HNB-om mora se unaprijed najaviti te se pri ulasku u prostore HNB-a obavlja identifikacija osobe)
- ✓ kontrola prava pristupa računalu i informatičkom sustavu HNB-a (preko računala koja se nalaze u poslovnim prostorima HNB-a ili preko službenih prijenosnih računala) s pomoću individualne kartice zaposlenika i zasebne lozinke
- ✓ kontrola prava pristupa predmetnoj bazi podataka upotrebom zasebnoga korisničkog imena i lozinke
- ✓ praćenje pristupa podacima uz mogućnost identifikacije osobe koja je izvršila neovlašteni pristup podacima ili njihovu izmjenu ili brisanje
- ✓ pohrana podataka isključivo unutar HNB-a na poslužiteljima HNB-a u pseudonimiziranom obliku
- ✓ tehničke mjere zaštite opreme i prostora od neovlaštenog pristupa ili oštećenja nastalog zbog vanjskih utjecaja (vremenske nepogode, požar itd.)
- ✓ regulatorne mjere – pravila o zaštiti osobnih podataka propisana internim Pravilnikom o zaštiti osobnih podataka.

Čuvanje osobnih podataka

Podaci se čuvaju sedam (7) godina.

Kontrolom prava pristupa predmetnoj bazi podataka s pomoću zasebnoga korisničkog imena i lozinke sprječava se neovlašten pristup podacima te se kontinuirano prati pristup podacima uz mogućnost identifikacije osobe koja je izvršila neovlašteni pristup podacima ili njihovu izmjenu ili brisanje. Pri učitavanju podataka provodi se pseudonimizacija prikupljenih OIB-ova i upis u bazu podataka.

Prava osoba čiji se podaci obrađuju

U skladu s uvjetima iz Opće uredbe o zaštiti podataka pojedinci čiji se podaci obrađuju imaju sljedeća prava: a) pravo na informaciju o obradi i pristup osobnim podacima, b) pravo na ispravak, c) pravo na ograničenje obrade osobnih podataka i d) pravo na prigovor. Izrađene obrasce s ciljem lakšeg ostvarivanja navedenih prava možete preuzeti s internetske stranice HNB-a (poveznica: <https://www.hnb.hr/zastita-osobnih-podataka>).

HNB u konkretnom slučaju obrađuje osobne podatke u svrhu koja ne zahtijeva identifikaciju pojedinca (ispitanika). S obzirom na to da bi u svrhu ostvarenja navedenih prava pojedinaca HNB trebao obrađivati dodatne (HNB-u nepotrebne) informacije radi identificiranja pojedinca, navedena se prava u skladu s člankom 11. Opće uredbe ne primjenjuju, osim ako konkretni pojedinac u svrhu ostvarivanja svojih prava ne pruži dodatne informacije koje omogućuju njegovu identifikaciju.

Ako pojedinac zahtijeva ostvarenje prava u odnosu na obradu osobnih podataka koju provodi izvještajni obveznik (od kojeg je HNB zaprimio osobne podatke) u tijeku i u svrhu ostvarenja ugovornih odnosa s klijentom (primjerice ispravak broja platnih kartica), tada pojedinac zahtjev treba uputiti tome izvještajnom obvezniku jer HNB ne utječe na obradu osobnih podataka u sklopu poslovnog odnosa izvještajnog obveznika i pojedinca.

Službenik za zaštitu podataka i nadzor

Nadzorno tijelo za zaštitu osobnih podataka u RH jest Agencija za zaštitu osobnih podataka (AZOP), Metela Ožegovića 16, Zagreb, kojoj možete podnijeti pritužbu na postupanje HNB-a u vezi s obradom vaših osobnih podataka na e-adresu azop@azop.hr.

Više informacija o tome možete pronaći na internetskoj stranici HNB-a na poveznici <https://www.hnb.hr/zastita-osobnih-podataka>, a sa svim eventualnim pitanjima možete se obratiti službeniku HNB-a za zaštitu podataka (sluzbenik.osobni@hnb.hr).