

INFORMACIJE O OBRADI OSOBNIH PODATAKA U SVRHU OTKRIVANJA NEOVLAŠTENIH I PRIJEVARNIH PLATNIH TRANSAKCIJA PRILIKOM KORIŠTENJA USLUGA DIGITALNOG BANKARSTVA

Voditelj obrade podataka i kontakt podaci

Voditelj obrade Vaših osobnih podataka je Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb, Magazinska cesta 69, OIB: 53056966535. Tel: +385 1 45 66 466; Fax: +385 1 48 11 624; INFO telefon: 072 62 62 62; INFO e-mail: info@rba.hr; INFO web: www.rba.hr.

Službenik za zaštitu osobnih podataka: zastita-osobnih-podataka@rba.hr.

Kategorije osobnih podataka i svrhe obrade

Ovim dokumentom Banka kao voditelj obrade pruža informacije o načinu obrade osobnih podataka prilikom korištenja digitalnog bankarstva (Internet i mobilno bankarstvo) u svrhu otkrivanja i zaštite od neovlaštenih ili prijevarnih platnih transakcija. U navedenu svrhu Banka obrađuje osobne podatke nužne za sigurno korištenje digitalnih kanala bankarstva (Internet i mobilnog bankarstva).

U postupku korištenja usluga digitalnog bankarstva u gore navedene svrhe Banka obrađuje sljedeće **kategorije osobnih podataka**:

- osnovne identifikacijske podatke, uključujući ime i prezime, OIB, adresu prebivališta te adresu za korespondenciju
- kontaktne podatke, ovisno o vrsti ugovorene usluge, kao što su broj mobilnog telefona i adresa elektroničke pošte
- tehničke i druge podatke potrebne za sigurno korištenje usluga putem sredstava za komunikaciju na daljinu, primjerice podatke o vrsti i modelu uređaja s kojeg se pristupa usluzi, operativnom sustavu, vrsti i verziji internetskog preglednika, razlučivosti zaslona, jeziku preglednika ili mobilnog uređaja, verziji mobilne aplikacije, kao i druge slične podatke kada je to potrebno
- podatke o transakcijama, uključujući sve podatke sadržane u nalogu za plaćanje

U svrhu uspostave i primjene sigurnosnih mehanizama za sprječavanje neovlaštenih ili prijevarnih platnih transakcija, Banka tijekom korištenja digitalnih kanala bankarstva (internetskog i mobilnog bankarstva) prikuplja i obrađuje podatke koji omogućuju procjenu uobičajenog ponašanja korisnika i razine rizika od prijevare. Pouzdana autentifikacija primjenjuje se prilikom pristupa računu za plaćanje putem digitalnog bankarstva, iniciranja elektroničkih platnih transakcija ili izvršavanja drugih radnji na daljinu koje mogu predstavljati povećani sigurnosni rizik.

U tu svrhu obrađuju se podaci o davateljima usluga pristupa internetu, IP adresi i geolokaciji uređaja putem kojeg se pristupa digitalnom kanalu, kao i drugi dostupni podaci o korisniku i uređaju, uključujući identifikator korisnika, mobilnu mrežu, model uređaja, jedinstvene identifikatore uređaja, vrstu i verziju internetskog preglednika i operativnog sustava, pokazatelje moguće zaraze zlonamjernim programima, ako je dostupna, obrađuje se lista instaliranih aplikacija (kako bi se detektirala prisutnost zlonamjernih programa i legitimnih programa koji se mogu zloupotrijebiti od strane prevaranata), prisutnost aplikacija za udaljeni pristup uređaju, zapise o prethodnoj uporabi uređaja ili softvera, vrste i trajanja korisničkih sesija te pokazatelje eventualnih izmjena softvera ili uređaja od strane Korisnika ili trećih osoba.

Dodatno, u okviru procjene sigurnosti elektroničkih platnih transakcija prate se i pokazatelji uobičajenosti samih transakcija, uključujući neuobičajene obrasce potrošnje i podudaranje s poznatim scenarijima prijevara.

Pravna osnova obrade podataka

Podaci koje obrađujemo u svrhu sprječavanja zlouporaba obrađuju se na temelju Delegirane Uredbe Komisije (EU) 2018/389 od 27. studenoga 2017. o dopuni Direktive (EU) 2015/2366 Europskog parlamenta i Vijeća u pogledu regulatornih tehničkih standarda za pouzdanu autentifikaciju klijenta i zajedničke i sigurne otvorene standarde komunikacije – PSD2 RTS; GDPR članak 6. stavak 1. točka (c).

Razdoblje pohrane podataka

Osobne podatke koje nam ustupite čuvamo sve dok je to potrebno radi izvršenja naših ugovornih i zakonskih obveza.

Podatke o pristupima i korištenju digitalnog bankarstva (pojedinačnim sesijama) u svrhu otkrivanja neovlaštenih i prijevarenih platnih transakcija čuvamo 12 mjeseci, a podatke o transakcijama u sustavu praćenja transakcija 10 godina.

Podatke o platnim transakcijama čuvamo 11 godina nakon isteka poslovne godine u kojoj je obavljena transakcija (Zakon o kreditnim institucijama). Ako smo izradili preslik Vaše identifikacijske isprave i/ili unijeli Vaše podatke u našu bazu, iste čuvamo 10 godina od obavljanja transakcije (Zakon o sprječavanju pranja novca i financiranja terorizma).

Prijenos podataka u treće zemlje ili međunarodne organizacije izvan Europske unije

Vaše osobne podatke obrađuje Banka u Republici Hrvatskoj. Vaši osobni podaci mogu se iznijeti u treće zemlje samo u mjeri u kojoj je to propisano zakonom ili po drugoj pravnoj osnovi koja obvezuje Banku.

Kategorije primatelja osobnih podataka

Banka može podijeliti vaše osobne podatke kada smo po propisima dužni dostaviti podatke nadležnim tijelima (npr. Hrvatskoj narodnoj banci, Poreznoj upravi, Financijskoj agenciji, sudovima, državnom odvjetništvu).

Vaše osobne podatke možemo podijeliti i s izvršiteljima obrade koje smo angažirali da u naše ime obavljaju dio naših aktivnosti – izvršitelji obrade koji pružaju informatičke usluge i usluge održavanja aplikativnih rješenja,

Vaša prava

U skladu s Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka korisnicima/klijentima pripadaju sljedeća prava:

- pravo na pristup osobnim podacima koje Banka obrađuje,
- pravo na ispravak Vaših osobnih podataka ako Banka ne raspolaže ažurnim podacima
- pravo na brisanje osobnih podataka koji se na Vas odnose ako isti više nisu nužni u odnosu za realizaciju prava i obveza iz poslovnog odnosa između Vas i Banke,
- pravo na ograničenje obrade pod uvjetima definiranim Općom uredbom o zaštiti osobnih podataka,
- pravo na prenosivost Vaših osobnih podataka drugom Voditelju obrade (kada je moguće).

Zahtjev za ostvarivanjem navedenih prava možete podnijeti na neki od sljedećih načina:

- u poslovnici,
- putem poruke u internet ili mobilnom bankarstvu,
- slanjem e-maila na zastita-osobnih-podataka@rba.hr ili poštom na adresu Raiffeisenbank Austria d.d., Magazinska cesta 69, Zagreb, s naznakom „za službenika za zaštitu podataka“.

[Pravila postupanja RBA s osobnim podacima](#) dostupna su Internet stranici Banke.

U slučaju dodatnih pitanja oko osobnih podataka, slobodno nam se obratite na zastita-osobnih-podataka@rba.hr.

Ako smatrate da vam je povrijeđeno pravo na zaštitu osobnih podataka, možete se obratiti Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP) na e-mail adresu: azop@azop.hr ili poštom na adresu sjedišta AZOP-a.

Ožujak, 2026.

Vaša Raiffeisenbank Austria d.d. Zagreb