

Addiko Bank

Obavijest o obradi ličnih podataka vezana uz zadovoljstvo sa korištenjem te prezentacijom proizvoda i usluga Addiko banke

(na osnovu čl. 22. Zakona o zaštiti ličnih podataka Bosne i Hercegovine, Sl. glasnik BiH, broj 49/06, 76/11 i 89/11)

1. KO JE KONTROLOR OBRADJE VAŠIH LIČNIH PODATAKA I GDJE MOŽETE PRONAĆI DETALJNIJE INFORMACIJE O OBRADI?

Kontrolor obrade ličnih podataka: Addiko Bank a.d., Aleja Svetog Save 13, 78000 Banja Luka, Kontakti: telefon: +387 (0) 51 951 000, info.rs.ba@addiko.com, www.addiko-rs.ba; kontakt Službenika za zaštitu ličnih podataka: dpo.abbl@addiko.com. Više informacija o obradi Vaših ličnih podataka te o pravima koja Vam pripadaju s obzirom na obradu ličnih podataka, dostupne su putem sljedećeg linka: <https://www.addiko-rs.ba/o-nama/informacije-o-obradi-licnih-podataka/>.

2. KOJE VAŠE LIČNE PODATKE OBRADUJEMO?

U svrhu sprovođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i pohranjujemo Vaše identifikacione podatke (ime i prezime), kontakt podatke (koje smo upotrijebili za uspostavljanje kontakta putem našeg Kontakt centra odnosno za dostavu ove poruke; npr. telefonski broj ako ste dobili poruku putem SMS/Vibera ili adresu e-pošte, ako ste dobili poruku putem e-pošte) te podatke o korištenju pojedinih proizvoda Banke (npr. Addiko Mobile mobilnog bankarstva i Addiko EBank internet bankarstva ako ste poruku dobili putem navedenih kanala). U svrhu odabira klijenata za ovu anketu obrađujemo i podatke iz sistema o učešću u ranijim anketama, te podatke iz registra "ne zovi". Druga kategorija ličnih podataka koje obrađujemo su Vaši odgovori na pitanja iz ankete.

3. KOJA JE SVRHA OBRADJE I PRAVNA OSNOVA ZA OBRADU LIČNIH PODATAKA?

Addiko banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o zadovoljstvu klijenata sa korištenjem svojih proizvoda i usluga. Jedna od najznačajnijih metoda u tu svrhu je i neposredno prikupljanje Vašeg mišljenja putem anketa o proizvodima i uslugama koje koristite kao klijent Banke. Svrha obrade Vaših identifikacionih i kontakt podataka je dostava poruke kojom Vas pozivamo za učešće u anketi, a koju ste primili putem SMS/Vibera, e-pošte ili Addiko Mobile - mobilnog bankarstva i Addiko EBank - internet bankarstva odnosno Kontakt centra, te naknadnog kontaktiranja nakon ankete u svrhu unapređenja Vašeg iskustva u poslovanju sa Bankom. Svrha obrade Vaših odgovora koje ste dali odgovarajući na anketu je prikupljanje informacija o Vašem zadovoljstvu našim proizvodima i uslugama, korištenje tako dobivenih rezultata u svrhu poboljšanja te prilagođavanja naših proizvoda i usluga kako Vašim potrebama tako i generalno potrebama svih klijenata Addiko banke kao i praćenje trenda kretanja dobivenih rezultata kroz duži vremenski period. Svrha pojedinih anketa može biti i procjena potpunosti i razumljivosti informacija koje Vam pružamo.

Pravna osnova za obradu svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz člana 6.1.(e) Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

4. UPOTREBA LEGITIMNOG INTERESA KAO PRAVNE OSNOVE

Legitimni interes Banke, kao pravna osnova za sprovođenje ankete, u vezi sa korištenjem proizvoda i usluga Addiko banke bazira se prvenstveno na praćenju zadovoljstva klijenta u svrhu poboljšanja te prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama klijenata Addiko banke.

Banka je nakon napravljene procjene učinka upotrebe legitimnog interesa utvrdila kako je upotreba navedene pravne osnove skladna za navedene svrhe obrade ličnih podataka.

Učešće u ovim anketama je potpuno dobrovoljno te Vaše učešće u anketama ni na koji način ne utiče na Vaš sadašnji niti budući odnos sa Bankom. Kako smo već naveli, Banka će koristiti Vaše odgovore

Addiko Bank

na pitanja iz anketa u svrhu poboljšanja te prilagođavanja naših proizvoda i usluga kako Vašim potrebama tako i generalno potrebama svih klijenata Addiko banke.

5. MOGUĆI PRIMAOCI VAŠIH LIČNIH PODATAKA I PRENOS PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Za potrebe koordinacije sprovođenja anketa moguće je, da se podaci šalju drugim bankama u okviru Addiko Bank Grupe.

Lični podaci iz ankete se, prilikom obrade za potrebe koordinacije mogu prenositi u treće zemlje npr. kako smo i naveli, bankama članicama Addiko Bank Grupe u EU i izvan EU i trgovačkim društvima s kojima Addiko Bank Grupa saraduje kao partnerima za podršku u poslovanju npr. IT sistemima. Osim navedenih primaoca podaci iz ankete se ne šalju drugim primaocima npr. nekom drugom trgovačkom društvu ili instituciji, koji bi ih koristili u svoje vlastite svrhe kao kontrolori obrade, a neovisno od svrhe za koju ih prikuplja Addiko banka.

Prenošenje u treće zemlje odvija se jedino i u mjeri u kojoj je takav prenos dozvoljen zakonom odnosno primjenom odgovarajućih zaštitnih mjera navedenih u članu 11., a u sprezi sa članom 12. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

6. NA KOJI NAČIN BANKA PRIKUPLJA VAŠE PODATKE?

Vaše identifikacione i kontakt podatke Addiko banka dobila je neposredno od Vas prilikom ugovaranja proizvoda i usluga, a podatke o Vašim odgovorima u sklopu ankete ćemo dobiti direktno od Vas prilikom ispunjavanja iste.

7. OBAVIJEST O AUTOMATSKOJ OBRADI LIČNIH PODATAKA

U obradi ličnih podataka u opisane svrhe ne koristi se automatska obrada podataka.

8. KOJI JE PERIOD ČUVANJA VAŠIH PODATAKA?

Vaši lični podaci prikupljeni i obrađivani u svrhu anketa o Vašem zadovoljstvu proizvodima i uslugama Banke, te praćenja trenda kretanja dobivenih rezultata kroz duži vremenski period, čuvaju se do isteka roka od pet (5) godina od isteka godine koja slijedi nakon godine u kojoj su bili dani odgovori odnosno u kojoj ste učestvovali u anketi.

9. VAŠA PRAVA U ODNOSU NA LIČNE PODATKE

Prema Zakonu o zaštiti ličnih podataka imate pravo na pristup svojim ličnim podacima u svako doba, kao i da uputite zahtjev za ispravku pogrešno evidentiranih podataka koji se obrađuju, u skladu i pod uslovima iz člana 25. Zakona.

Prigovor vezan za Vaše lične podatke možete uputiti u pisanom obliku lično u svakoj poslovnici Addiko banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank a.d, Aleja Svetog Save 13, 78000 Banja Luka ili na elektronsku adresu dpo.abbl@addiko.com.

Prigovor možete uputiti i nadzornom tijelu za zaštitu ličnih podataka, odnosno Agenciji za zaštitu ličnih podataka (AZLP) adresa Dubrovačka 6, 71000 Sarajevo.

Ovdje posebno ističemo da svoje pravo na prigovor odnosno na odjavu od primanja poziva za ankete možete ostvariti na način kako je to navedeno u samoj poruci, znači klikom na odjavu u poruci e-pošte ili slanjem odjave klikom na link u sklopu SMSa/Vibera odnosno Addiko Mobile mobilnog i Addiko EBank internet bankarstva odnosno na način kako Vas je uputio zaposleni Kontakt centra. U tu svrhu se uvijek možete obratiti i na kontakte koje su navedeni u tački 1. ove Obavijesti.

U tom slučaju ubuduće više nećete primati poruke kojim Vas pozivamo na ankete koje sprovodi Banka.