

Addiko Bank

Obavijest o obradi ličnih podataka vezana uz dosadašnje korisničko iskustvo te razloge odlaska iz 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. Banja Luka, 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 provođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i pohranjujemo Vaše identifikacione podatke (ime i prezime), kontakt podatke, odnosno telefonski broj koji smo upotrijebili za slanje poruke putem SMS/Viber servisa. U svrhu odabira klijenata za ovu anketu obrađujemo i podatke iz sistema o zatvaranju zadnjeg proizvoda/usluge u Banci.

3. KOJA JE SVRHA OBRADJE I PRAVNI OSNOV ZA OBRADU LIČNIH PODATAKA?

Addiko banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o zadovoljstvu klijenata u vezi sa korištenjem proizvoda i usluga, što uključuje i neposredno prikupljanje mišljenja putem izlazne ankete klijenata koji su raskinuli poslovni odnos sa Bankom.

Svrha obrade Vaših identifikacionih i kontakt podataka je dostava poruke kojom Vas pozivamo na učestvovanje u anketi koju ste primili putem SMS/Viber servisa, nakon prekida poslednjeg ugovornog odnosa u vezi sa korištenjem proizvoda/usluga u Banci. Svrha obrade Vaših odgovora, koje ste dali odgovarajući na anketu, je prikupljanje informacija o Vašem dosadašnjem iskustvu vezanom uz korištenje proizvoda i usluga Banke te o razlozima Vašeg odlaska iz Addiko banke. Dobijene rezultate ćemo koristiti u svrhu poboljšanja te prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama i željama klijenata.

Pravni osnov za obradu svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz člana 6 tačka f) Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

4. UPOTREBA LEGITIMNOG INTERESA KAO PRAVNOG OSNOVA

Legitimni interes Banke, kao pravni osnov za sprovođenje ove ankete, bazira se prvenstveno na praćenju dosadašnjeg iskustva klijenata vezanog uz proizvode i usluge Banke te razloga odlaska klijenata iz Addiko banke, u svrhu poboljšanja te prilagođavanja proizvoda i usluga potrebama i željama svih klijenata Addiko banke.

Addiko Bank

Banka je nakon napravljene procjene učinka upotrebe legitimnog interesa utvrdila kako je upotreba navedenog pravnog osnova prikladna za navedene svrhe obrade ličnih podataka.

Učešće u ovim anketama je potpuno dobrovoljno. Nakon ove izlazne ankete više nećete dobijati bilo kakve druge upite s naše strane vezane uz korisničko iskustvo. Kako smo već naveli, Banka će koristiti Vaše odgovore na pitanja iz anketa u svrhu poboljšanja te prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama i željama svih klijenata.

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

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

Lični podaci iz ankete se, prilikom obrade za potrebe koordinacije, mogu prenositi u treće zemlje npr. kako smo i naveli, bankama članicama Addiko Grupe, izvan EU i trgovačkim društvima s kojima Addiko 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 nezavisno 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 18 Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

6. NA KOJI NAČIN BANKA PRIKUPLJA VAŠE PODATKE?

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

7. OBAVIJEST O AUTOMATIZOVANOM POJEDINAČNOM DONOŠENJU ODLUKA

U obradi ličnih podataka u opisane svrhe ne koristi se automatizovano pojedinačno donošenje odluka koje bi proizvelo pravne efekte u odnosu na ispitanika ili koji bi na iste značajno uticali, u skladu sa članom 29 Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

8. KOJI JE PERIOD ČUVANJA VAŠIH PODATAKA?

Vaši lični podaci prikupljeni i obrađivani u svrhu ankete te Vaši odgovori na anketna pitanja čuvaju se do isteka roka od pet (5) godina od isteka godine koja slijedi nakon godine u kojoj su bili dati odgovori, odnosno u kojoj ste učestvovali u anketi.

9. VAŠA PRAVA U ODNOSU NA LIČNE PODATKE

Prema Zakonu o zaštiti ličnih podataka BiH 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.

Addiko Bank

Prigovor vezan za Vaše lične podatke možete uputiti u pisanom obliku lično u svakoj poslovnici Addiko banke Banja Luka, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank a.d. Banja Luka, Aleja Svetog Save 13, 78000 Banja Luka ili na e-mail: 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 nakon ove izlazne ankete više nećete dobijati druge upite vezane uz korisničko iskustvo te posebna odjava s Vaše strane nije potrebna.