

Addiko Bank

Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti u vezi korisničkog iskustva i razloga raskida poslovnog odnosa

I. KO OBRADUJE VAŠE PODATKE O LIČNOSTI I GDE MOŽETE DOBITI VIŠE INFORMACIJA?

Rukovalac podacima o ličnosti je Addiko Bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90 g, Beograd (u daljem tekstu: Banka). Opšte informacije o obradi vaših podataka o ličnosti dostupne su na linku: [Opšte informacije o zaštiti podataka - Addiko Bank Srbija](#), možete nas kontaktirati i putem telefona: +381 11 222 6000, 0800 303 303 ili putem adrese: info.rs@addiko.com. Lice za zaštitu podataka o ličnosti možete kontaktirati za sva pojašnjenja u vezi sa obradom Vaših podataka o ličnosti putem adrese: dpo.rs@addiko.com.

II. PODACI O LIČNOSTI KOJI SE OBRADUJU

U svrhu sprovođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i čuvamo Vaše podatke o ličnosti (ime i prezime) i kontakt podatke, odnosno telefonski broj koji smo upotrebili za slanje poruke putem SMS/Vibera. U svrhu izbora klijenata za ovu anketu obrađujemo i podatke iz sistema o zatvaranju poslednjeg proizvoda/usluge u Banci.

III. SVRHA OBRADE I PRAVNI OSNOV OBRADE PODATAKA O LIČNOSTI

Banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o zadovoljstvu klijenata vezanih za korišćenje proizvoda i usluga, što uključuje i neposredno prikupljanje mišljenja putem izlazne ankete klijenata koji su raskinuli poslovni odnos sa Bankom.

Svrha obrade Vaših podataka o ličnosti i kontakt podataka je dostavljanje poruke kojom Vas pozivamo na učestvovanje u anketi, a koju ste primili putem SMS/Vibera nakon zatvaranja poslednjeg ugovornog odnosa u vezi sa korišćenjem proizvoda/usluge u Banci. Svrha obrade odgovora koje ste dali odgovarajući na ovu anketu je prikupljanje informacija o Vašem dosadašnjem iskustvu vezanom za korišćenje proizvoda i usluga Banke, kao i razlozima Vašeg odlaska iz Banke. Dobijene rezultate koristićemo u svrhu poboljšanja i prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama i željama naših klijenata.

Pravni osnov obrade svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz čl. 12. st. 1. tač. 6) Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: ZZPL).

IV. LEGITIMNI INTERES

Legitimni interes Banke, kao pravni osnov za sprovođenje ove ankete, zasniva se prvenstveno na praćenju dosadašnjeg iskustva klijenta vezanog za proizvode i usluge Banke i razloga raskida poslovnog odnosa sa Bankom, u svrhu poboljšanja i prilagođavanja proizvoda i usluga potrebama i željama klijenata.

Banka je nakon izvršene procene upotrebe legitimnog interesa kao pravnog osnova obrade utvrdila kako je upotreba navedenog pravnog osnova odgovarajuća za navedenu svrhu obrade podataka o ličnosti.

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

V. NAČIN NA KOJI BANKA PRIKUPLJA I OBRADUJE VAŠE PODATKE

Podatke o ličnosti i kontakt podatke Banka je prikupila direktno od Vas, prilikom ugovaranja proizvoda i usluga, a podatke o odgovorima u sklopu ankete ćemo dobiti direktno od Vas prilikom popunjavanja iste.

VI. AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA

Za obradu podataka o ličnosti u opisane svrhe Banka ne koristi automatizovano pojedinačno donošenje odluka koje bi proizvelo pravne efekte u odnosu na lica na koje se podaci o ličnosti odnose ili koji bi na iste značajno uticali u skladu sa čl. 39. ZZPL.

VII. ROK ČUVANJA PODATAKA O LIČNOSTI

Podaci o ličnosti koji su prikupljeni i obrađivani u svrhu ankete, kao i odgovori na pitanja iz ankete čuvaju se do isteka roka od pet (5) godina od isteka godine koja sledi nakon godine u kojoj su bili dati odgovori odnosno u kojoj ste učestvovali u anketi.

VIII. INDIVIDUALNA PRAVA LICA

U skladu sa članovima od 26. do 38. ZZPL Lice ima sledeća prava:

- Pravo pristupa (čl. 26.): pojedinac ima pravo da dobije informacije o tome koje podatke o ličnosti Banka obrađuje, u koju svrhu, odakle potiču i kome su otkriveni.
- Pravo na ispravku i dopunu (čl.29.): pojedinac može zahtevati ispravku netačnih ili nepotpunih podataka.
- Pravo na brisanje (čl. 30.): u određenim slučajevima, pojedinac može zahtevati brisanje svojih podataka (za period čuvanja podataka, videti Poglavlje VII ovog dokumenta).
- Pravo na ograničenje obrade (čl. 31.): pojedinac može zahtevati da se obrada njegovih podatak privremeno ograniči.
- Pravo na prenosivost podataka (čl. 36.): pojedinac može zahtevati da se podaci prenose u strukturiranom, uobičajeno korišćenom i mašinski čitljivom formatu.
- Pravo na prigovor (čl. 37.): pojedinac može prigovoriti na obradu podataka kada je ona zasnovana na legitimnom interesu banke.
- Prava u vezi sa automatizovanim donošenjem odluka (čl. 38.): videti Poglavlje VI ovog dokumenta.

Zahtev, odnosno prigovor, u vezi sa podacima o ličnosti možete uputiti u pisanom obliku, lično u svakoj poslovnici Addiko banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank a.d. Beograd, Omladinskih brigada 90g, 11070 Beograd, ili elektronskom poštom na adresu: dpo.rs@addiko.com. Na zahtev Lica Banka će odgovoriti u roku koji je propisan ZZPL.

Lice ima pravo da uloži pritužbu nadležnom organu (Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti) na obradu podataka o ličnosti koja se odnosi na njega od strane Banke kao rukovaoca, ukoliko smatra da se obrada njegovih podataka sprovodi suprotno odredbama ZZPL ili drugih važećih propisa. Lice pritužbu može uputiti Povereniku za informacije od javnog značaja i zaštitu podataka o ličnosti, na adresu Bulevar kralja Aleksandra 15, 11120 Beograd.

IX. PRIMAOCI PODATAKA O LIČNOSTI

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

Podaci o ličnosti 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 kompanijama s kojima Addiko Grupa saraduje kao partnerima za podršku u poslovanju npr. IT sistemima. Osim navedenih primalaca podaci iz ankete se ne šalju drugim primaocima npr. nekoj drugoj kompaniji ili instituciji, koji bi ih koristili u svoje vlastite svrhe kao rukovaoci obrade, a nezavisno od svrhe za koju ih prikuplja Addiko banka.

Prenošenje u treće zemlje odvija se jedino i u meri u kojoj je takav prenos dozvoljen Zakonom odnosno primenom odgovarajućih zaštitnih mera navedenih u članu 45. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti.