

Addiko Bank

Obaveštenje o obradi podataka o ličnosti u vezi sa istraživanjem zadovoljstva klijenata korišćenjem proizvoda i usluga banke

I. KO UPRAVLJA VAŠIM LIČNIM PODACIMA 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 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 podataka o ličnosti putem adrese: dpo.rs@addiko.com.

II. PODACI O LIČNOSTI KOJI SE OBRADUJU

U svrhu sprovođenja ankete prikupljamo, obrađujemo i čuvamo kontakt podatke lica koje koristimo za slanje anketnih poruka, npr. telefonski broj ako ste dobili poruku putem SMS/Vibera ili adresu e-pošte, ako ste dobili poruku putem e-pošte kao i identifikacijske i kontakt podatke (ime i prezime, broj telefona) i podatke o korišćenju pojedinih proizvoda Addiko Mobile mobilnog bankarstva i Addiko EBank internet bankarstva ako ste poruku dobili putem navedenih kanala.

Druga kategorija podataka o ličnosti koje obrađujemo su odgovori na pitanja iz ankete.

III. SVRHA OBRADE I PRAVNI OSNOV ZA OBRADU PODATAKA O LIČNOSTI

Banka koristi različite metode za prikupljanje informacija o zadovoljstvu klijenta o korišćenju postojećih proizvoda i usluga, kao i njihovoj zainteresovanosti za nove proizvode i usluge. Jedna od najznačajnijih metoda je i neposredno prikupljanje mišljenja klijenata koji koriste usluge i proizvode Banke, kao i zainteresovanosti za upotrebu novih proizvoda i usluga putem ove ankete.

Svrha obrade kontakt podataka je dostavljanje poruke kojom Vas pozivamo na učestvovanje u anketi, a koju ste primili putem SMS/Vibera odnosno e-pošte te naknadnog kontaktiranja nakon ankete u svrhu unapređenja Vašeg zadovoljstva u poslovanju s Bankom. Svrha obrade odgovora koje ste dali odgovarajući na ovu anketu je prikupljanje informacija o Vašem zadovoljstvu proizvodima i uslugama Banke, interesovanju za nove proizvode i usluge, kao i praćenje trenda kretanja dobijenih rezultata kroz duži vremenski period.

Rezultate ankete dobijene analizom odgovora Banka koristi u svrhu poboljšanja i prilagođavanja svojih proizvoda i usluga Vašim potrebama, kao i potrebama svih klijenata Banke.

Pravni osnov za obradu navedenih podataka o ličnosti je legitimni interes, čl. 12. st. 1. tač. 6. Zakona o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: ZZPL).

IV. LEGITIMNI INTERES

Legitimni interes kao pravni osnov za sprovođenje anketa vezanih za korišćenje proizvoda i usluga Banke zasniva se prvenstveno na praćenju zadovoljstva klijenta u svrhu poboljšanja kvaliteta i prilagođavanja proizvoda i usluga Banke potrebama klijenata.

Nakon izvršene procene upotrebe legitimnog interesa kao pravnog osnova obrade Banka je utvrdila kako je upotreba navedene pravne osnove odgovarajuća za navedenu svrhu obrade podataka o ličnosti.

Učestvovanje u anketi je potpuno dobrovoljno i ni na koji način ne utiče na Vaš sadašnji niti budući odnos s Bankom. Kako smo već naveli, Banka će odgovore na pitanja iz ankete koristiti u svrhu poboljšanja kvaliteta i prilagođavanja proizvoda i usluga Vašim potrebama, kao potrebama svih klijenata Banke.

V. NAČIN NA KOJI BANKA PRIKUPLJA I OBRADUJE PODATKE O LIČNOSTI

Banka podatke o ličnosti prikuplja neposredno od Vas prilikom ugovaranja proizvoda i usluga, a odgovore na pitanja iz ankete Banka direktno prikuplja od Vas prilikom popunjavanja iste.

VI. AUTOMATIZOVANO DONOŠENJE ODLUKA

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

VII. PERIOD ČUVANJA PODATAKA

Podaci o ličnosti prikupljeni i obrađivani u svrhu ankete o Vašem zadovoljstvu proizvodima i uslugama Banke i praćenje trenda kretanja dobijenih rezultata kroz duži vremenski period 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 rukovodca, 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.

Ovde 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 SMS-a/Vinera odnosno Addiko Mobile mobilnog i Addiko EBank internet bankarstva. U tu svrhu se uvek možete obratiti i na kontakte koje su navedeni u Poglavlju I ovog Obaveštenja.

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

IX. PRIMAOCI PODATAKA O LIČNOSTI

Za potrebe koordinacije sprovođenja anketa moguće je, da se podaci šalju drugim bankama u okviru Addiko Bank 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 Bank Grupe i kompanijama s kojima Addiko Bank 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 rukovodci obrade, a nezavisno od svrhe za koju ih prikuplja Addiko banka.

X. PRENOŠENJE PODATAKA O LIČNOSTI

Addiko Banka a.d. Beograd je deo Addiko Grupe. To znači da se neke operacije mogu obavljati u bilo kojoj banci unutar naše bankarske grupe. S obzirom na to da se neke Addiko banke nalaze na teritoriji Evropske unije, podaci se uvek prenose koristeći odgovarajuće mere zaštite u skladu sa čl. 64. ZZPL.

Prenošenje podataka o ličnosti u treće zemlje odvija se u meri u kojoj je takav prenos dozvoljen zakonom odnosno primenom odgovarajućih zaštitnih mera navedenih u čl. 65. ZZPL, u skladu sa Standardnim ugovornim klauzulama za prenos podataka o ličnosti obrađivačima u trećim zemljama.

Addiko Bank