

INFORMACIJE O OBRADI LIČNIH PODATAKA PRILIKOM RJEŠAVANJA PO PRIGOVORU KLIJENTA

u skladu sa članom 15. Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH, Sl. glasnik BiH, broj: 12/25

I. KO UPRAVLJA VAŠIM LIČNIM PODACIMA I GDJE MOŽETE DOBITI VIŠE INFORMACIJA?

Kontrolor je Addiko Bank d.d. Sarajevo, Trg solidarnosti 12 (u daljem tekstu Banka). Više o obradi Vaših ličnih podataka možete pronaći na [linku](#), ili se obratite Službeniku za zaštitu ličnih podataka: dpo.absa@addiko.com.

II. KOJE VAŠE LIČNE PODATKE OBRADUJEMO?

U zavisnosti od proizvoda/usluge Banke na koju se prigovor odnosi, te sadržaja prigovora, kao i dostavljenih podataka, Banka obrađuje sljedeće lične podatke, i to: Identifikacijske i kontaktne podatke (ime i prezime; ime oca; JMBG; vrsta, broj, datum isteka, mjesto i država i državni organ izdavanja identifikacijske isprave; datum i mjesto rođenja; država rođenja, adresa prebivališta i boravišta, e-mail adresa, broj mobitela); finansijske podatke (podatke o imovinskom stanju, primanjima i rashodima, podatke o prometu po transakcijskim računima, uključujući platne transakcije izvršene platnim karticama, mjesečnim obvezama, urednosti u otplati, historiji blokada, podatke o postojećim i podmirenim ili na drugi način zatvorenim obvezama, visini svih zaduženja te informacije o prethodnom i trenutnom urednom izvršavanju kreditnih obveza ili o kašnjenju i sl.), kao i sve ostale podatke koji mogu biti dio prigovora ili prateće dokumentacije.

III. ŠTA JE SVRHA OBRADE LIČNIH PODATAKA I KOJI JE PRAVNI OSNOV ZA OBRADU?

Svrha obrade ličnih podataka je identifikacija i poduzimanje radnji u cilju postupanja po prigovoru, utvrđivanja bitnih činjenica i okolnosti spornog odnosa i odlučivanja o osnovanosti prigovora. Pravna osnova obrade je poduzimanje radnji u skladu sa zakonskom obavezom Banke, prema članu 8 stav 1 tačka c) Zakona o zaštiti ličnih podataka, a koja obaveza je propisana Zakonom o bankama FBiH i Zakonom o zaštiti korisnika finansijskih usluga.

IV. IZVORI I PRIMAOCI LIČNIH PODATAKA

Banka identifikacijske i kontaktne prikuplja neposredno od klijenta prilikom dostavljanja prigovora Banci. Finansijske podatke banka prikuplja neposredno od klijenta ili posredno iz vlastite evidencije klijenata koje sama stvara (npr. obradom za svrhe izvještavanja, analiza i sl.) te iz evidencija vođenih na temelju pojedinih zakona (posredstvom Centralnog registra kredita pri Centralnoj banci BiH).

V. ROKOVI ČUVANJA PODATAKA

Lični podaci prikupljeni i obrađivani u svrhu postupanja po prigovoru, čuvaju se pet (5) godina od dana rješavanja po prigovoru. Ukoliko se vezano uz izjavljeni prigovor vodi pravni postupak (parnica, izvršni postupak, kazneni postupak i sl.), podaci se u tu svrhu čuvaju u skladu sa rokovima čuvanja dokumentacije iz spora.

VI. INFORMACIJE O INDIVIDUALNIM PRAVIMA

Prema Zakonu o zaštiti ličnih podataka, nosilac ličnog podatka ima prava opisana u članovima 17 - 24 i to: pravo na pristup ličnom podatku, pravo na ispravku, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost podatka, pravo na prigovor i automatizirano pojedinačno donošenje odluka, kako je definisano Zakonom.

Prigovor vezan za Vaše lične podatke možete uputiti u pisanom obliku lično u svakoj poslovnici Banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d. Sarajevo, Trg solidarnosti 12, 71000 Sarajevo ili na e-mail adresu dpo.absa@addiko.com. Prigovor možete uputiti i nadzornom tijelu za zaštitu ličnih podataka, odnosno Agenciji za zaštitu ličnih podataka (AZLP).

VII. PRENOS PODATAKA TREĆOJ STRANI I U TREĆE ZEMLJE

Addiko banka d.d. je dio Addiko bankarske grupe. To znači da se dio operacija može obavljati u bilo kojoj banci unutar naše bankarske grupe, kao i kod pružalaca usluga koje je Banka angažovala u skladu sa važećim propisima. Sve navedene kompanije se nalaze u zemljama koje su potpisnice Konvencije o zaštiti lica, s obzirom na automatsku obradu ličnih podataka (Konvencija 108) i pružaju adekvatne tehničke i organizacione mjere zaštite ličnih podataka. Pored navedenog, nakon sklapanja ugovora o usluzi/proizvodu, Banka je u obavezi dostavljati Vaše podatke i trećim stranama, a u skladu sa zakonskom i podzakonskom regulativom.