

Informacije o obradi ličnih podataka vezana uz dosadašnje korisničko iskustvo te razloge odlaska iz Addiko Bank d.d.

(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 OBRADJUJEMO?

U svrhu provođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i pohranjujemo Vaše identifikacijske podatke (ime i prezime), kontakt podatke, odnosno telefonski broj koji smo upotrijebili za slanje poruke putem SMS/Vibera. U svrhu odabira klijenata za ovu anketu obrađujemo i podatke iz sistema o zatvaranju zadnjeg proizvoda/usluge u Banci.

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

Addiko banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o zadovoljstvu klijenata vezano uz korištenje proizvoda i usluga, što uključuje i neposredno prikupljanje mišljenja putem izlazne ankete klijenata koji su raskinuli poslovni odnos s bankom.

Svrha obrade Vaših identifikacijskih i kontakt podataka je dostava poruke kojom Vas pozivamo na učestvovanje u anketi koju ste primili putem SMS/VIBERA nakon zatvaranja zadnjeg proizvoda/usluge u našoj 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 prilagodbe naših proizvoda i usluga potrebama i željama klijenata. Pravna osnova za obradu svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz člana 8.1.(f) Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

IV. UPOTREBA LEGITIMNOG INTERESA KAO PRAVNE OSNOVE

Legitimni interes banke kao pravna osnova za provođenje ove ankete temelji se prvenstveno na praćenju dosadašnjeg iskustva klijenata vezanog uz proizvode i usluge banke te razloga odlaska klijenata iz Addiko banke u svrhu poboljšanja te prilagodbe proizvoda i usluga potrebama i željama svih klijenata Addiko banke.

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

Učestvovanje u ovim anketama je potpuno dobrovoljno. Nakon ove izlazne ankete više nećete dobijati bilo kakve druge upite s naše strane vezano uz korisničko iskustvo.

V. IZVOR PODATAKA, MOGUĆI PRIMATELJI VAŠIH LIČNIH PODATAKA I PRIJENOS PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

Vaše identifikacijske i kontakt podatke Banka je prikupila neposredno od klijenta prilikom ugovaranja proizvoda i usluga, a podatke o odgovorima u sklopu ankete će dobiti direktno od klijenata prilikom ispunjavanja iste.

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.

VI. OBAVJEŠTENJE O AUTOMATSKOJ OBRADI LIČNIH PODATAKA

U obradi ličnih podataka u opisane svrhe ne koristi se automatizirano donošenje odluka koje bi proizvelo pravne učinke u odnosu na klijenta ili koji bi na njega značajno utjecali, a u vezi sa članom 24. Zakona o zaštiti ličnih podataka.

VII. ROKOVI ČUVANJA 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 u kojoj su bili dani odgovori odnosno u kojoj ste učestvovali u anketi.

VIII. 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 solidarnosi 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).