

Informacije o obradi ličnih podataka vezana uz zadovoljstvo sa korištenjem te prezentiranjem proizvoda i usluga Addiko Bank d.d. Sarajevo

(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 svrhu provođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i pohranjujemo Vaše identifikacijske podatke (ime i prezime), kontakt podatke (koje smo upotrijebili za uspostavljanje kontakta; npr. telefonski broj ako ste dobili poruku putem SMS/VIBER-a ili adresu e-pošte, ako ste dobili poruku putem e-pošte) te podatke o korištenju pojedinih proizvoda banke (npr. Addiko Mobile mobilnog bankarstva i Addiko EBank elektronskog bankarstva ako ste poruku dobili putem navedenih kanala). Druga kategorija ličnih podataka koje obrađujemo su Vaši odgovori na pitanja iz ankete.

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

Banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o zadovoljstvu klijenata sa korištenjem proizvoda i usluga Banke. Jedna od najznačajnijih metoda u tu svrhu je i neposredno prikupljanje Vašeg mišljenja putem anketa o proizvodima i uslugama koje koristite kao klijent Banke.

Svrha obrade Vaših identifikacijskih i kontakt podataka je dostava poruke kojom Vas pozivamo na učestovanje u anketi, a koju ste primili putem SMS/Vibera, e-pošte ili Addiko Mobile - mobilnog bankarstva i Addiko EBank - elektronskog bankarstva odnosno Kontakt centra te naknadnog kontaktiranja nakon ankete u svrhu unaprjeđenja Vašeg iskustva u poslovanju s Bankom. Svrha obrade Vaših odgovora koje ste dali odgovarajući na anketu je prikupljanje informacija o Vašem zadovoljstvu našim proizvodima i uslugama, korištenje tako dobivenih rezultata u svrhu poboljšanja te prilagodbe naših proizvoda i usluga kako Vašim potrebama tako i generalno potrebama svih klijenata Banke kao i praćenje trenda kretanja dobivenih rezultata kroz duži vremenski period. Svrha pojedinih anketa može biti i procjena potpunosti i razumljivosti informacija koje Vam pružamo. Pravna osnova za obradu svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz članka 8.1.(f) Zakona o zaštiti ličnih podataka BiH.

IV. UPOTREBA LEGITIMNOG INTERESA KAO PRAVNE OSNOVE

Legitimni interes kao pravna osnova za provođenje anketa vezano uz korištenje proizvoda i usluga Banke temelji se prvenstveno na praćenju zadovoljstva klijenta u svrhu poboljšanja, te prilagođavanja proizvoda i usluga potrebama klijenata Banke. Nakon napravljene procjene učinka upotrebe legitimnog interesa Banka je utvrdila kako je upotreba navedene pravne osnove prikladna za navedene svrhe obrade ličnih podataka. Učestvovanje u ovim anketama je potpuno dobrovoljno te Vaše sudjelovanje u anketama ni na koji način ne utječe na Vaš sadašnji niti budući odnos sa Bankom.

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

Za navedenu svrhu Banka ne koristi 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 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).