



**OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA vezana uz zadovoljstvo s korištenjem te prezentiranjem proizvoda i usluga Addiko banke (temeljem čl. 12 i 13 Opće Uredbe o zaštiti podataka)**

## **1. TKO JE VODITELJ OBRADE VAŠIH OSOBNIH PODATAKA I GDJE MOŽETE PRONAĆI DETALJNIJE INFORMACIJE O OBRADI?**

Voditelj obrade osobnih podataka: Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, Zagreb, Kontakti: telefon: 8001414, [info.hr@addiko.com](mailto:info.hr@addiko.com), [www.addiko.hr](http://www.addiko.hr); kontakt Službenika za zaštitu osobnih podataka: [sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com](mailto:sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com). Više informacija o obradi Vaših osobnih podataka te o pravima koja Vam pripadaju s obzirom na obradu osobnih podataka, dostupne su putem sljedećeg linka: <https://www.addiko.hr/o-nama/opce-informacije-o-obradi-osobnih-podataka/>.

## **2. KOJE VAŠE OSOBNE PODATKE OBRADUJEMO?**

U svrhu provođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i pohranjujemo Vaše identifikacijske podatke (ime i prezime), kontakt podatke (koje smo upotrijebili za uspostavljanje kontakta putem našeg Kontakt centra odnosno za dostavu ove poruke; npr. telefonski broj ako ste dobili poruku putem SMS/Vibera 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 internet bankarstva ako ste poruku dobili putem navedenih kanala). U svrhu odabira klijenata za ovu anketu obrađujemo i podatke iz sustava o sudjelovanju u ranijim anketama te podatke iz registra ne zovi. Druga kategorija osobnih podataka koje obrađujemo su Vaši odgovori na pitanja iz ankete.

## **3. KOJA JE SVRHA OBRADE I PRAVNA OSNOVA ZA OBRADU OSOBNIH PODATAKA?**

Addiko banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o zadovoljstvu klijenata s korištenjem svojih proizvoda i usluga. 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 sudjelovanje u anketi, a koju ste primili putem SMS/Vibera, e-pošte ili Addiko Mobile mobilnog bankarstva i Addiko EBank internet bankarstva odnosno Kontakt centra te naknadnog kontaktiranja nakon ankete u svrhu unapređenja 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 Addiko 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, a pojedine Vaše odgovore bi koristili i za ocjenu naših djelatnika (procjenu radne uspješnosti i kriterija za određivanje razine varijabilnih primitaka).

Pravna osnova za obradu svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz članka 6.1.(f) Opće Uredbe o zaštiti podataka.



## 4. UPOTREBA LEGITIMNOG INTERESA KAO PRAVNE OSNOVE

Legitimni interes banke kao pravna osnova za provođenje anketa vezano uz korištenje proizvoda i usluga Addiko banke temelji se prvenstveno na praćenju zadovoljstva klijenta u svrhu poboljšanja te prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama klijenata Addiko banke te u jednom dijelu i na obvezi praćenja radne uspješnosti i kriterija za određivanje razine varijabilnih obveza naših djelatnika.

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

Sudjelovanje u ovim anketama je potpuno dobrovoljno te Vaše sudjelovanje u anketama ni na koji način ne utječe na Vaš sadašnji niti budući odnos s bankom. Kako smo već naveli, banka će koristiti Vaše odgovore na pitanja iz anketa u svrhu poboljšanja te prilagodbe naših proizvoda i usluga kako Vašim potrebama tako i generalno potrebama svih klijenata Addiko banke.

Praćenje korištenja proizvoda i usluga je i obveza Addiko banke u skladu sa Smjernicama o sustavima nadzora i upravljanja proizvodima namijenjenih potrošačima (EBA/GL/2015/18, 22.03.2016) izdanih od strane Europskog nadzornog tijela za bankarstvo (EBA), a što je opisano u točki 5.1 gdje je navedeno da: „Nakon što se proizvod stavi na tržište, proizvođač je u konačnici odgovoran za praćenje proizvoda i trebao bi kontinuirano pratiti proizvod kako bi osigurao da se interesi, ciljevi i karakteristike potrošača i dalje uzimaju u obzir na odgovarajući način“. Detaljnije podatke o navedenim Smjernicama možete pronaći na linku: <https://www.hnb.hr/-/smjernica-o-sustavima-nadzora-i-upravljanja-proizvodima-namijenjenih-potrosacima>. Ocjena djelatnika odnosno praćenje kriterija za procjenu radne uspješnosti i kriterija za određivanje razine varijabilnih obveza je obveza banke i u skladu s Odlukom o politikama i praksama primitaka povezanim s pružanjem bankovnih proizvoda i/ili usluga potrošačima (NN 106/2018).

## 5. MOGUĆI PRIMATELJI VAŠIH OSOBNIH PODATAKA I PRIJENOS PODATAKA U TREĆE ZEMLJE

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

Osobni podaci iz ankete se, prilikom obrade za potrebe koordinacije mogu prenositi u treće zemlje npr. kako smo i naveli bankama članicama Addiko Bank Grupe izvan EU i trgovačkim društvima s kojima Addiko Bank Grupa surađuje kao partnerima za podršku u poslovanju npr. IT sistemima. Osim navedenih primatelja podaci iz ankete se ne šalju drugim primateljima npr. nekom drugom trgovačkom društvu ili instituciji, koji bi ih koristili u svoje vlastite svrhe kao voditelji obrade, a neovisno od svrhe za koju ih prikuplja Addiko banka.

Prenošenje u treće zemlje odvija se jedino i u mjeri u kojoj je takav prijenos dozvoljen zakonom odnosno primjenom odgovarajućih zaštitnih mjera navedenih u članku 46.2(c) Opće uredbe, u skladu sa Standardnim ugovornim klauzulama za prijenos osobnih podataka obrađivačima u trećim zemljama u skladu s Direktivom 95/46/EZ Europskog parlamenta i Vijeća koje donosi Europska komisija



## 6. NA KOJI NAČIN BANKA PRIKUPLJA VAŠE PODATKE?

Vaše identifikacijske i kontakt podatke Addiko banka dobila je neposredno od Vas prilikom ugovaranja proizvoda i usluga, a podatke o Vašim odgovorima u sklopu ankete ćemo dobiti direktno od Vas prilikom ispunjavanja iste.

## 7. OBAVIJEST O AUTOMATSKOJ OBRADI OSOBNIH PODATAKA

U obradi osobnih podataka u opisane svrhe ne koristi se automatska obrada podataka iz članka 22. Opće uredbe o zaštiti podataka.

## 8. KOJE JE RAZDOBLJE ČUVANJA VAŠIH PODATAKA?

Vaši osobni 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 koja slijedi nakon godine u kojoj su bili dani odgovori odnosno u kojoj ste sudjelovali u anketi.

## 9. VAŠA PRAVA U ODNOSU NA OSOBNE PODATKE

Opća uredba o zaštiti podataka u odnosu na osobne podatke predviđa prava ispitanika opisana u člancima 15. do 22. i to: pravo na pristup osobnim podacima koje obrađujemo, pravo na ispravak (npr. pogrešno upisanih podataka), pravo na brisanje vaših podataka ako više nisu potrebni za realizaciju prava i obveza iz poslovnog odnosa ili za ispunjenje obveza banke određenih propisima ili radi ostvarivanja i obrane pravnih zahtjeva, pravo na ograničenje obrade pod uvjetima određenim Uredbom, pravo na prenosivost podataka drugom voditelju obrade, pravo na prigovor i automatizirano pojedinačno donošenje odluka pod uvjetima određenim Uredbom.

Prigovor vezan za Vaše osobne podatke možete uputiti u pisanom obliku osobno u svakoj poslovnicu Addiko banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavonska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu [sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com](mailto:sluzbenik.zast-os-podataka.hr@addiko.com).

Prigovor možete uputiti i nadzornom tijelu za zaštitu osobnih podataka, odnosno Agenciji za zaštitu osobnih podataka (AZOP) adresa Selska cesta 136, 10000 Zagreb.

Ovdje 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 SMSa/Vibera odnosno Addiko Mobile mobilnog i Addiko EBank internet bankarstva odnosno na način kako Vas je uputio djelatnik Kontakt centra. U tu svrhu se uvijek možete obratiti i na kontakte koje su navedeni u točki 1. ove Obavijesti. U tom slučaju ubuduće više nećete primiti poruke kojim Vas pozivamo na ankete koje provodi banka.