



OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA vezana uz istraživanje o životnim navikama klijenata u svrhu prilagođavanja proizvoda i usluga njihovim potrebama

(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, www.addiko.hr; kontakt Službenika za zaštitu osobnih podataka: 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 ankete prikupljamo, obrađujemo i pohranjujemo Vaše identifikacijske i kontakt podatke koje smo upotrijebili za uspostavljanje kontakta putem našeg Kontakt centra odnosno za dostavu ove poruke putem e-pošte (ime i prezime, broj telefona, adresa e-mail adresa). U svrhu odabira klijenata za ovu anketu obrađujemo i dio Vaših financijskih podataka (podatke o Vašim računima, blokadama) te podataka iz sustava o sudjelovanju u ranijim anketama kao i podataka iz registra ne zovi.

Druga kategorija osobnih podataka koje obrađujemo su Vaši identifikacijski (šifra klijenta, godina rođenja) i sociodemografski podaci (spol, dob, regija iz koje dolazite te podaci o radnom statusu i navikama na poslu) iz Vaših odgovora koje ste dali djelatnicima Kontakt centra.

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

Addiko banka koristi različite metode pri prikupljanju informacija o svojim klijentima (npr. o njihovim stavovima, životnom stilu, demografskim podacima) kako bi na temelju takvih podataka pružili svojim klijentima bolje korisničko iskustvo odnosno osmislili načine za unapređenje proizvoda i usluga te definirali vrstu marketinških akcija prema pojedinačnim klijentima.

U navedenu svrhu nužno je i neposredno prikupljanje navedenih informacija od Vas kao klijenta putem ove ankete. Svrha obrade Vaših identifikacijskih i kontakt podataka je uspostavljanje kontakta putem našeg Kontakt centra odnosno dostave putem e-pošte. Vaše financijske podatke koristimo u svrhu odabira Vas kao klijenta za provođenje ove ankete. Vaše identifikacijske i sociodemografske podatke iz Vaših odgovora koje ste dali djelatnicima Kontakt centra Addiko banke odgovarajući na ovu anketu ćemo analizirati te dobivene rezultate koristiti u svrhu pružanja boljeg korisničkog iskustva svojim klijentima odnosno osmišljavanju načina za unapređenje proizvoda i usluga te definiranja vrste marketinških akcija prema pojedinačnim klijentima odnosno pojedinim segmentima klijenata.

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 prikupljanju informacija iz točke 2. ove Obavijesti i njihove analize u svrhe navedene pod točkom 3. ove Obavijesti.

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

Sudjelovanje u ovoj anketi je potpuno dobrovoljno te Vaše sudjelovanje u anketi 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 ankete 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>.

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?

Dio Vaših podataka iz točke 2. ove Obavijesti Addiko banka dobila je neposredno od Vas prilikom ugovaranja pojedinih proizvoda i usluga, a podatke o Vašim odgovorima u sklopu ankete ćemo dobiti direktno od Vas prilikom odgovora na upite djelatnika Kontakt centra.



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 ove ankete 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 poslovnici Addiko banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank d.d., Slavenska avenija 6, 10 000 Zagreb ili na elektronsku adresu 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 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 primati poruke kojim Vas pozivamo na ankete koje provodi banka.