



OBAVIJEST O OBRADI OSOBNIH PODATAKA vezana uz dosadašnje korisničko iskustvo te razloge odlaska iz 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, 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 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 sustava o zatvaranju zadnjeg proizvoda/usluge u našoj banci 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 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 sudjelovanje 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. Dobivene 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 članka 6.1.(f) Opće Uredbe o zaštiti podataka.

4. 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 osobnih podataka.

Sudjelovanje u ovim anketama je potpuno dobrovoljno. Nakon ove izlazne ankete više nećete dobivati bilo kakve druge upite s naše strane vezano uz korisničko iskustvo. Kako smo već naveli, banka će koristiti Vaše odgovore na pitanja iz anketa u svrhu poboljšanja te prilagodbe naših proizvoda i usluga potrebama i željama svih klijenata.

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. Prenosjenje 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 je dobila 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 automatizirano pojedinačno donošenje odluka koje bi proizvelo pravne učinke u odnosu na ispitanika ili koji bi na njega značajno utjecalo prema članku 22. Opće uredbe o zaštiti podataka.



8. KOJE JE RAZDOBLJE ČUVANJA VAŠIH PODATAKA?

Vaši osobni podaci prikupljeni i obrađivani u svrhu ankete te Vaši odgovori na anketna pitanja 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 nakon ove izlazne ankete više nećete dobivati druge upite vezane uz korisničko iskustvo te posebna odjava s Vaše strane nije potrebna.