

Addiko Bank

INFORMACIJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI VEZANIH ZA DOSADAŠNJE KORISNIČKO ISKUSTVO KAO I RAZLOGE ODLASKA IZ ADDIKO BANKE (U SKLADU SA ČLANOVIMA 20 I 21 ZAKONA O ZAŠTITI PODATAKA O LIČNOSTI ("SLUŽBENI LIST CRNE GORE", BR. 079/08 OD 23.12.2008, 070/09 OD 21.10.2009, 044/12 OD 09.08.2012, 022/17 OD 03.04.2017, 077/24 OD 05.08.2024)).

Ove informacije objašnjavaju obradu podataka o ličnosti prilikom korišćenja podataka vezanih za dosadašnje korisničko iskustvo kao i razloge odlaska iz Addiko Bank AD Podgorica, a kako je to propisano Zakonom o zaštiti podataka o ličnosti (u daljem tekstu: ZZPL).

I KO JE RUKOVODILAC OBRADE VAŠIH PODATAKA O LIČNOSTI I GDJE MOŽETE PRONAĆI DETALJNIJE INFORMACIJA O TOME?

Rukovalac obrade podataka o ličnosti: Addiko Bank AD Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona 98, 81000 Podgorica (u daljem tekstu: Banka).

Više informacija o obradi Vaših podataka o ličnosti, te o pravima koja Vam pripadaju s obzirom na obradu ličnih podataka dostupne su putem sljedećeg linka: <https://www.addiko.me/zastita-licnih-podataka/> Službenika za zaštitu ličnih podataka (u daljem tekstu DPO) možete kontaktirati za sva pojašnjenja u vezi sa obradom vaših ličnih podataka putem e-mail adrese dpo.me@addiko.com Kontakti: +382 20 408 600, kao i 19990.

II KOJI VAŠI PODACI O LIČNOSTI SE OBRADJUJU?

U svrhu sprovođenja anketa prikupljamo, obrađujemo i smještamo Vaše identifikacione 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 posljednjeg proizvoda/usluge u našoj Banci. Druga kategorija podataka koje obrađujemo su Vaši odgovori na pitanja iz ankete.

III KOJA JE SVRHA I PRAVNI OSNOV ZA OBRADU PODATAKA O LIČNOSTI?

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

Svrha obrade Vaših identifikacionih i kontakt podataka je dostavljanje poruke kojom Vas pozivamo da učestvujete u anketi koju ste primili putem SMS/Vibera nakon zatvaranja posljednjeg proizvoda/usluge u našoj banci. Svrha obrade Vaših odgovora koje ste dali odgovarajući na anketu je prikupljanje informacija o Vašem dosadašnjem iskustvu vezanom uz korišćenje proizvoda i usluga banke te o razlozima Vašeg odlaska iz Addiko banke. Dobijene rezultate ćemo koristiti u svrhu poboljšanja i prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama i željama klijenata.

Pravni osnov za obradu svih gore navedenih podataka je legitimni interes iz člana 10, st. 2 tač 5 ZZPL.

IV UPOTREBA LEGITIMNOG INTERESA KAO PRAVNOG OSNOVA

Legitimni interes banke kao pravni osnov za sprovođenje ove ankete temelji se prvenstveno na praćenju dosadašnjeg iskustva klijenata vezanog uz proizvode i usluge banke, kao i razloga odlaska klijenata iz Addiko banke, a u svrhu poboljšanja i prilagođavanja proizvoda i usluga potrebama i željama svih klijenata Addiko banke.

Banka je nakon napravljene procjene uticaja upotrebe legitimnog interesa utvrdila kako je upotreba navedenog pravnog osnova odgovarajuća za navedene svrhe obrade ličnih podataka.

Učestvovanje u ovim anketama je potpuno dobrovoljno.

Nakon ove izlazne ankete više nećete dobijati 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 i prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama i željama svih klijenata.

V MOGUĆI PRENOS PODATAKA TREĆOJ STRANI I U TREĆE ZEMLJE

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

Podaci o ličnosti iz ankete se prilikom obrade za potrebe koordinacije mogu prenositi u treće zemlje npr. kako smo i naveli, bankama članicama Addiko Bank Grupe i pravnim licima sa kojima Addiko Bank Grupa sarađuje kao partnerima za podršku u poslovanju npr. IT sistemima. Osim navedenih primaoca podaci iz ankete se ne šalju drugim primaocima npr. nekoj drugoj kompaniji ili instituciji, koji bi ih koristili u svoje vlastite svrhe kao rukovaoci, a nezavisno od svrhe za koju ih prikuplja Addiko banka. Prenošnje u treće zemlje odvija se jedino i u mjeri u kojoj je takav prenos dozvoljen Zakonom uz primjenu odgovarajućih tehničkih i organizacionih mjera zaštite.

Prenošnje u treće zemlje odvija se jedino i u mjeri u kojoj je takav prenos dozvoljen Zakonom uz primjenu odgovarajućih zaštitnih mjera navedenih u članovima 41 i 42 ZZPL.

VI NA KOJI NAČIN BANKA PRIKUPLJA VAŠE PODATKE?

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

VII OBAVIJEŠTENJE O AUTOMATIZOVANOM DONOŠENJU ODLUKE

U obradi podataka o ličnosti u opisane svrhe Banka ne koristi automatizovano pojedinačno donošenje odluka koje bi proizvelo pravne posljedice u odnosu na lice na koje se podaci odnose ili koji bi na njega značajno uticale prema članu 15a ZZPL.

VIII VRIJEME ČUVANJA PODATAKA

Lični podaci prikupljeni i obrađeni u svrhu ankete, zajedno sa Vašim odgovorima na anketna pitanja, čuvaju se najduže do isteka roka od tri (3) godine, računajući rok završetka godine koja slijedi nakon godine u kojoj ste učestvovali u anketi i u kojoj ste dali svoje odgovore.

IX VAŠA PRAVA U ODNOSU NA PODATKE O LIČNOSTI

Zakon o zaštiti podataka o ličnosti u odnosu na podatke o ličnosti predviđa prava lica na koja se podaci odnose u poglavlju V, opisana u članovima 43 do 48 i to: pravo na informaciju o tome da li se podaci o licu na koga se podaci odnose obrađuju i ako da, dodatne informacije precizirane Zakonom, zatim pravo na dopunu ili ispravku (npr. pogrešno upisanih podataka), pravo na brisanje podataka ako više nisu potrebni za realizaciju prava i obaveza iz poslovnog odnosa ili za ispunjenje obaveza banke određenih propisima ili radi ostvarivanja i odbrane pravnih zahtjeva, kao i pravo na prigovor.

Prigovor vezan za Vaše podatke o ličnosti možete uputiti u pisanom obliku lično u svakoj poslovnici Banke, odnosno poslati poštom na adresu Addiko Bank AD Podgorica, Bulevar Džordža Vašingtona 98,81000 Podgorica ili na elektronsku adresu službenika za zaštitu ličnih podataka dpo.me@addiko.com.

Prigovor možete uputiti i nadzornom organu za zaštitu ličnih podataka, odnosno Agenciji za zaštitu ličnih podataka i slobodan pristup informacijama (AZLP).

O zahtjevu će se odlučiti, osim u izuzetnim slučajevima, u roku od petnaest (15) dana od dana podnošenja zahtjeva.

Ovdje posebno ističemo da nakon ove izlazne ankete više nećete dobijati druge upite vezane uz korisničko iskustvo odnosno posebna odjava s Vaše strane nije potrebna.