

Addiko Bank

INFORMACIJE O OBRADI PODATAKA O LIČNOSTI VEZANIH ZA ISTRAŽIVANJE ZADOVOLJSTVA KLIJENTA KORIŠĆENJEM PROIZVODA I USLUGA 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 o ličnosti korišćenjem proizvoda i usluga Addiko banke (u skladu sa članovima 20 i 21 Zakona o zaštiti podataka o ličnosti 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 ličnih podataka: 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 podataka o ličnosti 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 čuvamo Vaše identifikacione podatke (ime i prezime), kontakt podatke (koje smo upotrijebili za uspostavljanje kontakta putem našeg Kontakt centra odnosno za dostavljanje poruke; npr. telefonski broj ako ste dobili poruku putem SMS/Vibera ili adresu e-pošte, ako ste dobili poruku putem e-pošte), kao i podatke o korišćenju 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 sistema o učešću u ranijim anketama. Druga kategorija podataka o ličnosti 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 sa korišćenjem 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 identifikacionih 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 internet bankarstva odnosno Kontakt centra, kao i 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, korišćenje tako dobijenih rezultata u svrhu poboljšanja i prilagođavanja naših proizvoda i usluga, kako Vašim potrebama, tako i generalno potrebama svih

Addiko Bank

klijenata Addiko banke, kao i praćenje trenda kretanja dobijenih rezultata kroz duži vremenski period. Svrha pojedinih anketa može biti i procjena potpunosti i razumljivosti informacija koje Vam pružamo, a pojedine Vaše odgovore bismo koristili i za ocjenu naših zaposlenih. Pravna osnova 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 anketa vezano uz korišćenje proizvoda i usluga Addiko banke temelji se prvenstveno na praćenju zadovoljstva klijenta u svrhu poboljšanja i prilagođavanja naših proizvoda i usluga potrebama klijenata Addiko banke.

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

Učestvovanje u ovim anketama je potpuno dobrovoljno i Vaše učestvovanje u anketama ni na koji način ne utiče na Vaš sadašnji niti budući odnos s Bankom. Kako smo već naveli, Banka će koristiti Vaše odgovore na pitanja iz anketa u svrhu poboljšanja i prilagođavanja naših proizvoda i usluga, kako Vašim potrebama, tako i generalno potrebama svih klijenata Addiko banke.

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.

Prenošenje 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 neposredno 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 obrađivani u svrhu anketa o Vašem zadovoljstvu proizvodima i uslugama banke, kao i praćenja trenda kretanja dobijenih rezultata kroz duži vremenski period čuvaju se do isteka roka od tri (3) godine od isteka godine koja slijedi nakon godine u kojoj su bili dati odgovori odnosno u kojoj ste učestvovali u anketi.

IX VAŠA PRAVA U ODNOSU NA PODATKE O LIČNOSTI

Zakon o zaštiti podataka o ličnosti u odnosu na lične podatke 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 lične podatke 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 15 (petnaest) dana od dana podnošenja zahtjeva.

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 zaposleni Kontakt centra. U tu svrhu se uvijek možete obratiti i na kontakte koje su navedeni u tački 1 ovih Informacija.