

IZVAJANJE ANKETE ZADOVOLJSTVA STRANK (INSTANT FEEDBACK) V UNICREDIT BANKA SLOVENIJA D.D.

NAMEN IZVAJANJA RAZISKAVE ZADOVOLJSTVA STRANK

V UNICREDIT BANKA SLOVENIJA d.d. (v nadaljevanju tudi: Banka) izvajamo raziskovanje zadovoljstva z namenom razumevanja potreb in pričakovanj naših strank, odkrivanja morebitnih težav s produkti in storitvami, ki so moteče za naše stranke, vendar jih v Banki nismo zaznali ter z namenom odkrivanja morebitnih nepravilnosti. UNICREDIT BANKA SLOVENIJA d.d. je upravljevalec osebnih podatkov, zbranih v raziskavi zadovoljstva.

Z merjenjem takojšnjega odziva strank (Instant Feedback) želimo predvsem ugotavljati skladnost realnega delovanja postavljenih standardov v poslovnih enotah, klicnem centru in na spletnih straneh Banke (tj. pri spletnem odpiranju računa in pri spletni vlogi za odobritev kredita) ter hkrati hitro in učinkovito odkriti morebitne vire nezadovoljstva strank. Na podlagi povratnih informacij lahko identificiramo težave ter postavimo prioritete njihovega reševanja ter na dolgi rok zmanjšamo število prejetih pritožb.

NAČIN IZVAJANJA RAZISKAVE, ZBIRANJE IN OBDELAVA PODATKOV

Z Instant Feedback sistemom povprašujemo stranke preko SMS sporočil o njihovem zadovoljstvu in tako pridobivamo ocene zadovoljstva/nezadovoljstva ter komentarje strank, ki vstopajo z nami v stik preko različnih kanalov. Ko stranka zaključi obisk v eni izmed poslovnih enot Banke ali zaključi pogovor s svetovalcem v klicnem centru, jo preko SMS sporočila prijazno povprašamo po njeni izkušnji.

Sodelovanje v raziskavi Instant Feedback ni anonimno. Banka stremi k najmanjšemu možnemu obsegu obdelave osebnih podatkov. V raziskavi

Instant Feedback zbiramo naslednje osebne podatke: ime, priimek, telefonska številka, identifikacijska številka, ki je dodeljena vsaki stranki s strani Banke ter podana ocena stranke.

ODJAVA STRANKE OD PREJEMANJA SMS SPOROČILA GLEDE ZADOVOLJSTVA

Stranka ima možnost, da se lahko kadarkoli odjavi od prejemanja Instant Feedback vprašalnika, tako, da pošlje zahtevek za odjavo na elektronski naslov: **cuex@unicreditgroup.si**. Obvestilo o obdelavi podatkov v tej raziskavi in možnost odjave je na voljo v prvem SMS sporočilu, ki ga stranka prejme na mobilni telefon po zaključenem obisku v poslovni enoti ali po pogovoru s klicnim centrom.

HRAMBA PODATKOV

Banka vse osebne podatke hrani in varuje tako, da ne pride do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam. Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo na povezavi: <https://www.unicreditbank.si/si/prebivalstvo/pripomocki/gdpr.html>.

Osebni podatki se hranijo le toliko časa, kolikor je to potrebno za dosego namena, zaradi katerega so se zbirali ali nadalje obdelovali. Osebni podatki se po izpolnitvi namena obdelave, če ne obstaja druga pravna podlaga ali če je to potrebno za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov, zbršejo, uničijo, blokirajo ali anonimizirajo.

V aplikaciji Instant Feedback se osebni podatki po poteku 30 dni anonimizirajo, kar pomeni, da posamezniki niso več določljivi.