

## Izvajanje raziskav in anket o zadovoljstvu strank

S ciljem biti drugačni in prva izbira je Gorenjska banka predana zagotavljanju najboljše možne izkušnje svojih strank. Zadovoljstvo strank je izjemnega pomena za banko, zato si nenehno prizadeva izboljšati svoje storitve.

### I. NAMEN IZVAJANJA ANKET IN RAZISKAV

Z namenom razumevanja potreb in pričakovanj strank ter nudenja čim bolj kakovostnih storitev za svoje stranke banka izvaja različne raziskave in ankete o zadovoljstvu z banko, njenimi produkti in storitvami ter potmi do banke. Na podlagi povratnih informacij lahko banka uvaja spremembe za izboljšanje procesov in ponudbe. Odgovori so banki v pomoč, da bodo njene storitve in ponudba še bolj prilagojene potrebam in pričakovanjem strank.

### II. NAČIN IZVAJANJA ANKET IN RAZISKAV TER ZBIRANJE IN OBDELAVA OSEBNIH PODATKOV

Na podlagi izvedene bančne storitve banka prek različnih kanalov komuniciranja (SMS, Viber, e-mail, klic) pošlje svojim komitentom z ustreznimi privolitvami za obdelavo osebnih podatkov anketo o zadovoljstvu. Tako banka pridobiva ocene zadovoljstva ter komentarje strank, ki z banko vstopajo v stik prek različnih bančnih poti. Sodelovanje v takšni anketi ali raziskavi ni anonimno. Banka stremi k najmanjšemu možnemu obsegu obdelave osebnih podatkov.

### III. HRAMBA PODATKOV

Gorenjska banka osebne podatke hrani in varuje, tako da ne pride do morebitnih neupravičenih razkritij podatkov nepooblaščenim osebam. Banka se zavezuje, da osebnih podatkov ne bo posredovala drugim upravljavcem, posodila ali prodala tretji osebi brez predhodnega obvestila in pridobitve privolitve, brez ustreznih primernih zaščitnih ukrepov, ter da bo osebne podatke obdelovala zgolj v okviru zakonitih pravnih podlag in izbranih namenov. Splošne informacije o obdelavi osebnih podatkov so na voljo na povezavi <https://www.gbkr.si/varstvo-osebni-podatkov/>.

Obdobje hrambe osebnih podatkov je odvisno od podlage obdelave in namena obdelave posamezne kategorije osebnih podatkov. 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 obdelav, če ne obstaja druga pravna podlaga ali če je to potrebno za uveljavljanje, izvajanje ali obrambo pravnih zahtevkov, zbrisejo, uničijo, blokirajo ali anonimizirajo.

### IV. ODJAVA OD PREJEMANJA POVABIL K SODELOVANJU V ANKETAH IN RAZISKAVAH

Stranka se lahko kadarkoli odjavi od prejemanja anket banke, tako da pošlje email sporočilo s svojo zahtevo na [info@gbkr.si](mailto:info@gbkr.si), pokliče na kontaktno številko banke 04 20 84 312 ali sporoči zahtevo preko kontaktnega spletnega obrazca, objavljenega na spletni strani banke <https://www.gbkr.si/kontakt/>.