



INFORMACJA DOTYCZĄCA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH DLA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z INFOLINII/CONTACT CENTER

Bank Spółdzielczy w Tworogu informuje o przetwarzaniu danych osobowych zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych, zwane dalej „RODO”).

1. Administrator danych osobowych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych (zwanym dalej „Administratorem”) jest Bank Spółdzielczy w Tworogu z siedzibą przy ul. Zamkowej 15, 42-690 Tworóg.

2. Inspektor Ochrony Danych

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym może się Pani/Pan skontaktować w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ich przetwarzaniem pod adresem e-mail: daneosobowe@bstworog.pl, pod numerem telefonu (32) 285-73-43 lub pisemnie na adres siedziby Banku wskazany w pkt 1 powyżej.

3. Cele i podstawy przetwarzania

Administrator będzie przetwarzać Pani/Pana dane osobowe:

1. w celu obsługi kontaktu z Bankiem, udzielania informacji, przyjmowania i realizacji zgłoszeń oraz dyspozycji związanych z produktami i usługami Banku, w tym bankowością elektroniczną i kartami płatniczymi – w związku z zawarciem lub realizacją umowy z Bankiem (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
2. w celu realizacji obowiązków prawnych ciążyących na Banku (art. 6 ust. 1 lit. c RODO), w szczególności w zakresie obsługi i rozpatrywania reklamacji oraz realizacji innych obowiązków wynikających z przepisów regulujących działalność Banku;
3. w celu realizacji prawnie uzasadnionych interesów Banku (art. 6 ust. 1 lit. f RODO), w szczególności:
 - zapewnienia bezpieczeństwa i prawidłowości obsługi klientów;
 - zapewnienia możliwości odtworzenia przebiegu kontaktu z Bankiem oraz potwierdzenia treści składanych oświadczeń i dyspozycji;
 - wyjaśniania reklamacji i sporów;
 - zabezpieczenia materiału dowodowego w celu ewentualnego ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami;
 - kontroli jakości obsługi.

Rozmowy prowadzone za pośrednictwem Contact Center są nagrywane.

W związku z korzystaniem z infolinii przetwarzane mogą być w szczególności dane identyfikacyjne i kontaktowe, dane finansowe, informacje dotyczące posiadanych produktów i usług bankowych, numer rachunku, informacje i dane przekazywane w trakcie rozmowy oraz głos osoby korzystającej z infolinii.

4. Okres przechowywania danych osobowych

Dane osobowe przetwarzane w związku z korzystaniem z Contact Center będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu, dla którego zostały zebrane, oraz przez okres wymagany przepisami prawa lub niezbędny do ochrony praw Administratora. Nagrania rozmów prowadzonych za pośrednictwem Contact Center są przechowywane zgodnie z zasadami retencji obowiązującymi dla tej usługi, nie dłużej niż przez 5 lat.

5. Odbiorcy danych osobowych

Pani/Pana dane osobowe mogą być ujawniane:

1. organom publicznym oraz innym podmiotom uprawnionym do ich otrzymania na podstawie obowiązujących przepisów prawa;
2. partnerom technologicznym i dostawcom usług, którzy przetwarzają dane w imieniu Banku na podstawie odpowiednich umów, w szczególności Bankowi Polskiej Spółdzielczości S.A. oraz ITCARD S.A. w związku z realizacją usługi Contact Center.

6. Przekazywanie danych do państw trzecich

W związku ze świadczeniem usługi Contact Center Pani/Pana dane osobowe nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

7. Prawa osób, których dane dotyczą

Przysługuje Pani/Panu prawo:

1. dostępu do swoich danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
2. sprostowania (poprawiania) swoich danych;
3. żądania usunięcia danych – w przypadkach przewidzianych przepisami RODO;
4. żądania ograniczenia przetwarzania danych;
5. wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych – w przypadku przetwarzania danych na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
6. przenoszenia danych – w przypadkach przewidzianych przepisami RODO;
7. wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Dla ułatwienia korzystania z powyższych praw Bank przygotował formularz wniosku o realizację praw, dostępny na stronie internetowej Banku oraz w jego placówkach.

8. Obowiązek podania danych osobowych

Podanie danych osobowych jest co do zasady dobrowolne, jednak ich przetwarzanie może być konieczne do prawidłowej obsługi osoby korzystającej z infolinii, w szczególności do jej identyfikacji lub uwierzytelnienia oraz realizacji zgłoszenia lub dyspozycji.

Brak danych wymaganych do identyfikacji lub uwierzytelnienia może uniemożliwić udzielenie określonych informacji albo realizację dyspozycji dotyczącej produktów lub usług Banku.

9. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

W związku z korzystaniem z usługi Contact Center Bank nie podejmuje wobec osoby korzystającej z infolinii decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec niej skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na nią wpływały.

Administrator –
Bank Spółdzielczy w Tworogu