

KLAUZULA INFORMACYJNA BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W ŚWIERKLAŃCU DLA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z INFOLINII/CONTACT CENTER

Bank Spółdzielczy w Świerkłańcu 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 danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Świerkłańcu z siedzibą w Świerkłańcu, ul. 3 Maja 33, 42-622 Świerklaniec, KRS 0000121333, NIP 6450015252, REGON 000496886 (dalej „Administrator” lub „Bank”).

Z Bankiem można skontaktować się:

- pisemnie na adres: ul. 3 Maja 33, 42-622 Świerklaniec,
- telefonicznie: 32 284 48 48,
- za pośrednictwem poczty elektronicznej: iod@bs-swierklaniec.pl

2. Inspektor Ochrony Danych

Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się w sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych oraz korzystania z praw związanych z ich przetwarzaniem pod adresem e-mail: iod@bs-swierklaniec.pl, telefonicznie pod numerem 32 284 48 48 lub pisemnie na adres siedziby Banku.

3. Cele i podstawy przetwarzania

Administrator będzie przetwarzać 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 ciążących 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 ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń,
 - 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 przetwarzania 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

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 poza Europejski Obszar Gospodarczy

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

7. Prawa osób, których dane dotyczą

Osobie, której dane dotyczą, przysługuje – w przypadkach i na zasadach określonych w RODO – prawo do:

- 1) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii;
- 2) sprostowania (poprawiania) swoich danych;
- 3) usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych;
- 4) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych;
- 5) przeniesienia danych do innego administratora;
- 6) złożenia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W celu skorzystania z powyższych praw można skontaktować się z Bankiem osobiście w jego placówkach, pisemnie na adres siedziby Banku lub drogą elektroniczną na adres: iod@bs-swierklaniec.pl

8. Czy podanie danych jest dobrowolne?

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 związku z korzystaniem z usługi Contact Center Bank nie podejmuje decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu danych, które wywoływałyby skutki prawne lub w podobny sposób istotnie wpływały na osobę korzystającą z usługi.