

KLAUZULA INFORMACYJNA DOTYCZĄCA NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

Informujemy, że w celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi Klientów, Ludowy Bank Spółdzielczy w Obornikach dokonuje rejestracji rozmów telefonicznych. Zgodnie z Rozporządzeniem Parlamentu Europejskiego i Rady Europy (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu dalej zwanym RODO informujemy, iż:

1. Administrator danych osobowych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Ludowy Bank Spółdzielczy w Obornikach, ul. Powstańców Wlkp. 5, 64-600 Oborniki.

Może Pani/Pan się z nami skontaktować w następujący sposób:

- Telefonicznie: +48 612975111
- listownie pisząc na adres: ul. Powstańców Wlkp. 5, 64-600 Oborniki
- przez e-mail: sekretariat@lbsoborniki.pl

2. Inspektor ochrony danych

Administrator powołał Inspektora Ochrony Danych Osobowych. Może Pani/Pan się z nim kontaktować we wszystkich sprawach dotyczących przetwarzania danych osobowych w następujący sposób:

- listownie pisząc na adres Administratora;
- za pomocą poczty elektronicznej na adres: iod@lbsoborniki.pl

3. Cele oraz podstawa prawna przetwarzania:

Pani/Pana dane osobowe z nagranych rozmów telefonicznych przetwarzane są w celu:

- a) zapewnienia najwyższych standardów obsługi i prawidłowego przebiegu rozmów prowadzonych za pośrednictwem telefonu, utrwalanych w formie nagrania - w oparciu o wyrażoną przez Panią/Pana dobrowolną zgodę na nagrywanie rozmowy: zgoda udzielana jest na skutek nierozłączenia się w trakcie odsłuchiwania wiadomości powitalnej i oczekiwania na połączenie (podstawa z art. 6 ust. 1 lit a RODO). Jeśli osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie rozmowy powinna zakończyć połączenie;
- b) dla celów dowodowych związanych z obsługą klienta, w tym potwierdzania zleceń, dyspozycji zlecanych telefonicznie, dokumentowania telefonicznej obsługi klienta (w tym: udzielanie informacji o rachunkach, transakcjach, produktach i usługach kartowych, rozwiązywanie problemów z kontem, pomoc w zgłaszaniu utraty kart, aktywacji online produktów i usług bankowych, zgłaszanie fraudów, reklamacji oraz inne związane z bankowością czynności obsługowe) (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. c RODO: min. art. 49 Ustawy z 1 marca 2018 r. o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu);
- c) umożliwieniu ustalania, dochodzenia i obrony przed roszczeniami związanymi z telefoniczną obsługą klienta (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- d) zapewnienie ochrony interesów klienta oraz Banku i pracowników Banku w przypadku sporów, umożliwiając udokumentowanie zawartych umów i zgód (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. d RODO);
- e) udoskonalanie procesów obsługi klienta poprzez analizę feedbacku i identyfikację obszarów wymagających poprawy (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO);
- f) ograniczenia możliwości dopuszczenia naruszenia obowiązującego prawa lub norm współżycia społecznego przez osoby dokonujące połączenia, a także przez osoby odbierające takie połączenia (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

4. Źródło danych

Pani/ Pana dane osobowe zbieramy bezpośrednio od Pani/Pana poprzez kontakt telefoniczny Pani/Pana z nami lub w wyniku zainicjowania połączenia telefonicznego przez pracowników Administratora.

5. Obowiązek podania danych

Podanie przez Panią/Pana danych osobowych w trakcie rozmowy telefonicznej jest dobrowolne, jednakże odmowa ich przekazania może skutkować brakiem możliwości przyjęcia i obsługi dyspozycji lub udzielenia informacji, którą chce Pani/Pan uzyskać.

6. Odbiorcy danych

Pani/Pana danych osobowych będą udostępniane:

- organom i podmiotom publicznym upoważnionym na podstawie przepisów prawa do żądania ich udostępnienia;
- firmy, które wspierają działalność Administratora na podstawie umowy powierzenia przetwarzania danych (np. firmy prowadzące obsługę informatyczną Administratora, firmy konserwujące systemy do rejestracji rozmów, firmy świadczące usługi doradcze i prawne).

7. Okres przechowywania danych osobowych

Okres przechowywania nagrań wynika z przepisów prawa dotyczących dokumentowania stosowanych środków bezpieczeństwa finansowego (art. 49 Ustawy z dnia 1 marca 2018 roku o przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu) i wynosi 5 lat. Termin usunięcia danych ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania prowadzonego na podstawie przepisów prawa lub gdy administrator powziął informację, iż mogą one stanowić dowód w takim postępowaniu.

8. Przekazywanie danych osobowych do państwa trzeciego

Administrator nie zamierza przekazywać Pani/Pana danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

9. Informacje o zautomatyzowanym podejmowaniu decyzji i profilowaniu

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w sposób zautomatyzowany. Jednak nie będą wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji lub do profilowania.

10. Prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych

Przysługują Pani/Panu następujące prawa związane z przetwarzaniem danych osobowych:

- prawo dostępu do Pani/Pana danych osobowych oraz otrzymania ich kopii,
- prawo żądania ich sprostowania lub ograniczenia przetwarzania, jeżeli wystąpią przesłanki umożliwiające skorzystanie z tego prawa,
- prawo do żądania usunięcia danych, jeżeli wystąpią przesłanki umożliwiające skorzystanie z tego prawa,
- prawo do wyrażenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych,
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych w przypadku (w sposób określony na stronie internetowej Urzędu Ochrony Danych Osobowych: <https://uodo.gov.pl/pl/83/155>), w przypadku, gdy uzna Pani, iż przetwarzanie dotyczących go danych osobowych narusza przepisy RODO.

RODO - Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (Dz. Urz. UE L 119 z 04.05.2016r., str.1)