

## **Klauzula informacyjna – Contact Center (infolinia)**

Zgodnie z art. 13 rozporządzenia 2016/679 (RODO) Bank informuje, że w związku z korzystaniem przez Panią/Pana z usług Contact Center (w tym telefonicznych, mailowych, czatu, skrzynki kontaktowej oraz rozwiązań dla osób głuchych) przetwarzane są Pani/Pana dane osobowe.

### **Administrator danych**

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Poddębicach z siedzibą w Poddębicach, adres ul. Łódzka 33, 99-200 Poddębice.

Z Administratorem można skontaktować się korespondencyjnie na ww. adres, telefonicznie pod numerem 43 678 37 00 lub za pośrednictwem poczty elektronicznej [sekretariat@bspoddebice.pl](mailto:sekretariat@bspoddebice.pl).

### **Inspektor Ochrony Danych**

Bank powołał Inspektora Ochrony Danych, z którym można się skontaktować pod adresem e-mail [iodo@bspoddebice.pl](mailto:iodo@bspoddebice.pl) lub pisemnie na adres siedziby Banku z dopiskiem „Inspektor Ochrony Danych”.

### **Cele i podstawy przetwarzania**

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane w następujących celach:

1. realizacja usług świadczonych za pośrednictwem Contact Center, w tym obsługa kart płatniczych (np. zmiana limitów, aktywacja, zastrzeżenie, dyspozycje przelewów z karty), rachunków, lokat, kredytów, bankowości elektronicznej/mobilnej, reklamacji, zgłoszeń bezpieczeństwa, innych kanałów kontaktu oraz alertów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO (wykonanie umowy lub działania przed jej zawarciem);
2. wypełnienie obowiązków prawnych ciążących na Banku, wynikających w szczególności z przepisów prawa bankowego, przepisów o usługach płatniczych, przeciwdziałaniu praniu pieniędzy i finansowaniu terroryzmu oraz przepisów o ochronie konsumentów – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO;
3. realizacja prawnie uzasadnionych interesów Banku, w szczególności: zapewnienie bezpieczeństwa usług, zapobieganie nadużyciom i oszustwom, dochodzenie i obrona przed roszczeniami, zapewnienie wysokiej jakości obsługi, prowadzenie wewnętrznych analiz i statystyk – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO;
4. w przypadku wyrażenia odrębnych zgód – w celu przekazywania informacji marketingowych kanałami kontaktu obsługiwanymi przez Contact Center (np. telefonicznie, SMS, e-mail) – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. a RODO.

### **Zakres przetwarzanych danych**

W związku ze świadczeniem usług Contact Center Bank może przetwarzać w szczególności:

1. dane identyfikacyjne (np. imię, nazwisko, PESEL, NIP, seria i numer dokumentu tożsamości, adres zamieszkania, dane kontaktowe);
2. dane dotyczące produktów i usług Banku (np. numery rachunków, kart, informacje o transakcjach, saldzie, historii operacji, lokatach, kredytach, ubezpieczeniach);
3. dane związane z logowaniem i korzystaniem z bankowości elektronicznej/mobilnej (np. identyfikator użytkownika, informacje o zablokowaniu/odblokowaniu dostępu, resetach haseł, zmianie metody autoryzacji);
4. dane dotyczące zgłoszeń reklamacyjnych, bezpieczeństwa, alertów (np. informacje o nieautoryzowanych transakcjach, zgłoszonych oszustwach, dyspozycjach związanych z zabezpieczeniem rachunku);
5. dane utrwalone w nagraniach rozmów telefonicznych lub w ramach innych kanałów (np. głos, treść wypowiedzi, informacje ujawnione podczas rozmowy/czatu).

Podanie danych jest dobrowolne, ale niezbędne do obsługi Pani/Pana sprawy za pośrednictwem Contact Center; odmowa podania danych może uniemożliwić realizację żądanych czynności.

### **Nagrywanie rozmów i komunikacji**

Rozmowy telefoniczne prowadzone za pośrednictwem Contact Center są nagrywane, a korespondencja z wykorzystaniem innych kanałów (np. skrzynka kontaktowa, chat, rozwiązania dla osób głuchych) może być archiwizowana.

Nagrania i zapisy są przetwarzane w celu zwiększenia bezpieczeństwa klientów i Banku, poprawy jakości obsługi, dokumentowania czynności oraz ochrony przed roszczeniami, na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO (prawnie uzasadniony interes Banku), a w zakresie, w jakim jest to wymagane, także w celu spełnienia obowiązków prawnych Banku (art. 6 ust. 1 lit. c RODO).

### **Odbiorcy danych**

Pani/Pana dane osobowe mogą być przekazywane:

1. podmiotom przetwarzającym dane w imieniu Banku, w szczególności dostawcom usług Contact Center oraz systemów telekomunikacyjnych i informatycznych, na podstawie umów powierzenia przetwarzania danych;
2. podmiotom z grupy zreszeniowej (bank zreszający i podmioty współpracujące) w zakresie niezbędnym do świadczenia usług objętych katalogiem Contact Center;
3. innym podmiotom uprawnionym do otrzymania danych na podstawie przepisów prawa (np. organy nadzoru, organy ścigania, sądy).

Dane nie będą przekazywane do państw trzecich ani organizacji międzynarodowych, o ile nie zostanie to wyraźnie wskazane osobno.

### **Okres przechowywania danych**

Pani/Pana dane osobowe będą przetwarzane przez okres niezbędny do realizacji celów opisanych powyżej, w szczególności:

1. przez czas obowiązywania umowy z Bankiem, a następnie przez okres wynikający z przepisów o przedawnieniu roszczeń oraz obowiązków archiwizacyjnych;
2. nagrania rozmów i zapisy komunikacji – przez okres 12 miesięcy od dnia utrwalenia, a w przypadku, gdy stanowią dowód w postępowaniu lub Bank powziął wiadomość, że mogą takie znaczenie mieć – do czasu prawomocnego zakończenia postępowania lub upływu okresu przedawnienia roszczeń.

Po upływie odpowiednich okresów dane zostaną usunięte lub zanonimizowane.

### **Prawa osoby, której dane dotyczą**

Przysługują Pani/Panu następujące prawa:

1. prawo dostępu do danych osobowych oraz otrzymania ich kopii;
2. prawo do sprostowania (poprawiania) danych;
3. prawo do usunięcia danych lub ograniczenia ich przetwarzania – w przypadkach przewidzianych w RODO;
4. prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych opartego na art. 6 ust. 1 lit. e lub f RODO (w szczególności wobec nagrywania rozmów i analiz jakości obsługi);
5. prawo do przenoszenia danych, w zakresie w jakim są przetwarzane na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b lub lit. a RODO;
6. prawo do wycofania zgody w dowolnym momencie – bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano przed jej wycofaniem.

W celu skorzystania z powyższych praw można skontaktować się z Bankiem lub Inspektorem Ochrony Danych (dane kontaktowe wskazane powyżej).

Ponadto przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, jeżeli uzna Pani/Pan, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO.

### **Zautomatyzowane podejmowanie decyzji**

Pani/Pana dane osobowe nie będą wykorzystywane do podejmowania decyzji w sposób wyłącznie zautomatyzowany, w tym nie będą wykorzystywane do profilowania, chyba że Bank poinformuje o tym osobno, przedstawiając zasady takiego przetwarzania i jego konsekwencje.

### **Obowiązek podania danych**

Podanie danych osobowych w związku z korzystaniem z usług Contact Center jest co do zasady wymogiem umownym lub niezbędne do zawarcia i wykonywania umowy z Bankiem; brak podania danych może uniemożliwić obsługę w ramach Contact Center oraz realizację określonych dyspozycji