



Bank Spółdzielczy w Pucku

KLAUZULA INFORMACYJNA

Obsługi kanałów kontaktu z Klientem – Call Center

Bank Spółdzielczy w Pucku przy współpracy z Partnerami: SGB-Bank SA oraz ITCARD oferuje dla swoich Klient usługę Call Center. Projekt ten ma na celu wdrożenie i utrzymanie dla klientów SGB-Banku SA i Banków Spółdzielczych kanału pomocy w trybie 24 godzinnej/7 dni w tygodniu/cały rok.

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:

I. Administrator Danych Osobowych

Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Bank Spółdzielczy w Pucku z siedzibą w Pucku, ul. Gen. J. Hallera 3, 84-100 Puck, nr telefonu: 58 673 01 16, e-mail: sekretariat@bspuck.pl

II. Inspektor Ochrony Danych

Administrator wyznaczył inspektora ochrony danych, z którym można się kontaktować pisząc na adres poczty elektronicznej: iod@bspuck.pl lub pisemnie na adres Administratora.

III. Cel, podstawy oraz zakres przetwarzania danych osobowych

Celem przetwarzania danych osobowych w ramach usługi Call Center jest telefoniczna obsługa klienta w zakresie wsparcia produktowego, aktywacja aplikacji mobilnej, jej dezaktywacji i zmiany PIN, zgłaszania problemów z transakcjami kartowymi, promocji usług własnych oraz Grupy SGB.

W trakcie rozmowy konsultanci Call Center mogą zadawać pytania odnoszące się do cech osoby dzwoniącej, które mają na celu poprawne zidentyfikowanie Klienta / osoby uprawnionej do wydania dyspozycji, zgłoszenia reklamacji, czy uzyskania informacji produktowej.

IV. Okres przechowywania zapisów z nagrań Call Center

Nagrania rozmów przechowywane są w oparciu o zgodę wyrażoną poprzez kontynuację rozmowy i pozostanie na linii.

Nagrania rozmów przechowywane są przez 6 lat od ostatniego dnia roku kalendarzowego od ustania relacji z klientem za wyjątkiem nagrań rozmów

nagranych do dnia 8 lipca 2018 r., których termin przechowywania nie może być krótszy niż 10 lat od ostatniego dnia roku kalendarzowego w którym nastąpiło nagranie. Ponadto uwzględniając generalny 6 letni termin przechowywania od ostatniego dnia roku kalendarzowego od ustania relacji z klientem.

v. Obowiązek rejestrowania danych osobowych:

Obsługa Call Center jest realizowana w oparciu o zgodę, a zapis rozmowy to jedyna forma ustalenia przebiegu zdarzeń, w szczególności w zakresie ustalenia spełnienia wymagań prawnych oraz możliwości dochodzenia roszczeń przez każdą ze stron.

Klient może nie wyrazić zgody na nagrywanie rozmowy poprzez rozłączenie się, wówczas jednak z daną sprawą musi udać się osobiście do najbliższe placówki Banku.

VI. Odbiorcy danych

Odbiorcami Pani/Pana danych osobowych zarejestrowanych w Call Center będą wyłącznie podmioty uprawnione do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa oraz podmioty, którym Bank powierza przetwarzanie danych w drodze umowy powierzenia przetwarzania (SGB Bank, ITCard).

VII. Prawa osób rejestrowanych wynikające z ROD

Osobom, których rozmowy zostały zarejestrowane podczas rozmów z Call Center przysługuje prawo żądania dostępu do nagrań w ty, uzyskania kopii, sprostowania poprzez przekazanie nowej treści oraz prawo do żądania ich usunięcia.

VIII. Prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego

Przysługuje Pani/Panu prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych, gdy uzna Pani/Pan, iż przetwarzanie danych osobowych Pani/Pana dotyczących narusza przepisy RODO.