

KLAUZULA INFORMACYJNA DOT. NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH

Informujemy, że w celu zapewnienia najwyższych standardów obsługi Klientów i bezpieczeństwa, Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy w Pisz dokonyuje 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:

Kto jest administratorem Twoich danych?

Warmińsko-Mazurski Bank Spółdzielczy, ul. Gizewiusza 2a, 12-200 Pisz

Kontakt do Inspektora:

Inspektor Ochrony Danych: e-mail: iod@wmbs.pl

Możesz się z nami skontaktować w następujący sposób:

1. Telefonicznie:
 - a) 87 425 20 45,
 - b) 87 425 36 05,
 - c) 87 425 36 07,
2. listownie pisząc na adres: ul. Gizewiusza 2a, 12-200 Pisz,
3. przez e-mail: centrala@wmbs.pl lub na ww. adres e-mail Inspektora Ochrony Danych.

Twoje dane osobowe z nagranych rozmów telefonicznych przetwarzane są w oparciu o wyrażoną 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 oraz art. 9 ust. 2 lit a RODO). Jeśli natomiast nie wyrażasz zgody na nagrywanie rozmowy powinieneś zakończyć połączenie.

Po co zbieramy Twoje dane?

Bank nagrywa rozmowy telefoniczne w celu:

1. zapewnienia wysokiej jakości obsługi klienta i bezpieczeństwa,
2. ochrony prawnej interesów klienta i banku,
3. dokumentowania treści ustaleń (np. zleceń),
4. wykazania faktów w przypadku reklamacji lub sporów,
5. weryfikacji klienta oraz potwierdzeniu transakcji przez niego wykonywanych poprzez bankowość elektroniczną.

Twoje dane osobowe zbieramy bezpośrednio od Ciebie poprzez Twój kontakt telefoniczny z nami lub w wyniku zainicjowania połączenia telefonicznego przez pracowników Administratora.

Podanie przez Ciebie danych osobowych w trakcie rozmowy telefonicznej jest dobrowolne, jednakże odmowa ich przekazania może skutkować brakiem możliwości przyjęcia i obsługi dyspozycji lub udzielenia informacji, którą chcesz uzyskać.

Administrator nie zamierza przekazywać Twoich danych osobowych do państwa trzeciego lub organizacji międzynarodowej.

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

Twoje dane osobowe będą udostępniane:

1. organom i podmiotom publicznym upoważnionym na podstawie przepisów prawa do żądania ich udostępnienia;
2. firmom, 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).

Jak długo przechowujemy nagrania?

Nagrania są przechowywane przez 18 miesięcy od dnia rozmowy, jeśli nie są wymagane do celów dowodowych lub reklamacyjnych. Jeśli nagranie stanowi dowód w prowadzonym postępowaniu (np. sądowym lub reklamacyjnym), może być przechowywane do zakończenia tego postępowania.

Twoje prawa:

Masz prawo do:

1. dostępu do swoich danych,
2. żądania sprostowania, usunięcia lub ograniczenia przetwarzania,
3. sprzeciwu wobec przetwarzania (jeśli nie wynika ono z obowiązku prawnego),
4. złożenia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Podstawa prawna:

1. art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora,
2. art. 6 ust. 1 lit. c RODO – wypełnienie obowiązków prawnych banku.