

KLAUZULA INFORMACYJNA REJONOWEGO BANKU SPÓŁDZIELCZEGO W BYCHAWIE DLA OSÓB KORZYSTAJĄCYCH Z INFOLINII

Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie (Bank) realizuje obowiązek informacyjny wobec osób, których dane pozyskuje bezpośrednio podczas rozmowy telefonicznej, na podstawie art. 13 RODO. Jeżeli dane osobowe innych osób zostaną pozyskane z treści rozmowy, od rozmówcy albo innego źródła, Bank realizuje obowiązek informacyjny na podstawie art. 14 RODO.

1. Kogo dotyczy ta informacja

Ta klauzula opisuje, w jaki sposób Bank przetwarza dane osobowe w związku z kontaktami prowadzonymi przez infolinię lub inne kanały telefoniczne Banku. Dotyczy ona także danych osób trzecich przekazanych przez rozmówcę w toku rozmowy.

2. Administrator danych osobowych

Administratorem Pana/Pani danych osobowych jest Rejonowy Bank Spółdzielczy w Bychawie z siedzibą przy ul. M.J. Piłsudskiego 37, 23-100 Bychawa, zwany dalej Bankiem bądź Administratorem danych; Bank Polskiej Spółdzielczości S.A. z siedzibą w Warszawie, ul. Grzybowska 81, 00-844 Warszawa.

3. Inspektor Ochrony Danych

W sprawach ochrony swoich danych osobowych może się Pan/Pani skontaktować się z Inspektorem Ochrony Danych pod adresem e-mail: iod@rbsbychawa.pl, iod@bankbps.pl lub pisemnie na adresy wskazane w punkcie 2 powyżej.

4. Jakie dane może przetwarzać Bank?

- a) dane identyfikacyjne, np. imię i nazwisko, identyfikator klienta, dane dokumentu lub inne dane niezbędne do weryfikacji tożsamości,
- b) dane kontaktowe, np. numer telefonu, adres e-mail lub adres korespondencyjny,
- c) dane dotyczące relacji z Bankiem, produktów, usług, dyspozycji, rachunków, sprawy zgłoszonej podczas rozmowy lub uprawnień do działania w imieniu klienta albo kontrahenta,
- d) dane zawarte w treści rozmowy, w tym informacje przekazane przez rozmówcę,
- e) nagranie głosu oraz metadane połączenia, np. numer telefonu, data, godzina, czas trwania, identyfikator konsultanta i kanał kontaktu,
- f) dane osób trzecich ujawnione podczas rozmowy – jeżeli rozmówca je przekaze.

Bank nie wymaga podawania danych nadmiarowych. Prosimy o unikanie ujawniania danych szczególnych kategorii (np. danych o zdrowiu, poglądach lub przekonaniu), chyba że ich przekazanie jest niezbędne do obsługi spraw albo wymagane przez prawo.

5. Cele i podstawy przetwarzania

Administrator będzie przetwarzać Pana/Pani dane w celu:

- a) obsługi kontaktu, udzielenia informacji, realizacji dyspozycji, wykonania umowy lub podjęcia działań przed zawarciem umowy - na podstawie art. 6 ust. 1 lit. b RODO, w zakresie niezbędnym do całodobowej obsługi klientów Banku w ramach usługi infolinii stanowiącej zdalny kanał kontaktu w sprawach związanych z korzystaniem z produktów, usług oraz dostępu do bankowości elektronicznej Banku;

- b) realizacji obowiązków prawnych Banku – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, w zakresie wypełniania obowiązków wynikających z przepisów regulujących działalność Banku, z uwzględnieniem art. 104 Prawa bankowego;
- c) obsługi zgłaszanych reklamacji – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. c RODO, w zakresie niezbędnym do przyjęcia, rozpatrzenia i podjęcia działań, które po rozpatrzeniu reklamacji okażą się konieczne;
- d) bezpieczeństwa zapobiegania nadużyciom i oszustwom, zapewnienia ciągłości oraz rozliczalności kontaktu – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, w zakresie niezbędnym do realizacji uzasadnionego interesu Banku polegającego na ochronie klientów Banku i procesu obsługi;
- e) w przypadku ewentualnych sporów dane osobowe mogą być również przetwarzane w celu dochodzenia roszczeń bądź obrony praw Administratora – na podstawie art. 6 ust. 1 lit. f RODO, co stanowi tzw. prawnie uzasadniony interes, którym jest dochodzenie roszczeń i obrona praw Administratora.

6. Przekazywanie danych do kraju poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG).

Nagrane rozmowy telefoniczne zawierające Pana/Pani dane osobowe nie będą przekazywane do państw trzecich (spoza Europejskiego Obszaru Gospodarczego).

7. Odbiorcy danych

Odbiorcami Pana/Pani danych osobowych mogą być podmioty upoważnione na podstawie przepisów prawa, w tym firma obsługująca system rejestracji rozmów telefonicznych.

8. Okres przechowywania danych

Dane osobowe będą przechowywane przez okres niezbędny do realizacji celu przetwarzania, w szczególności przedawnienia roszczeń wynikających z obsługi zgłoszenia telefonicznego i obowiązków prawnych ciążących na bankach.

9. Prawa osoby, której dane dotyczą

Przysługuje Panu/Pani prawo do:

- 1) dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii,
- 2) sprostowania (poprawienia) swoich danych,
- 3) usunięcia danych („prawo do bycia zapomnianym”),
- 4) ograniczenia przetwarzania danych,
- 5) wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych,
- 6) cofnięcia zgody w dowolnym momencie bez wpływu na zgodność z prawem przetwarzania, którego dokonano na podstawie zgody przed jej cofnięciem,
- 7) wniesienia skargi do organu nadzorczego, tj. Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), gdy istnieje podejrzenie, że przetwarzanie Pana/Pani danych osobowych narusza przepisy o ochronie danych osobowych.

10. Czy podanie danych jest dobrowolne?

Podanie przez Pana/Panią danych osobowych jest dobrowolne, ale niezbędne do przeprowadzenia rozmowy telefonicznej.

11. Zautomatyzowane podejmowanie decyzji

Dane pozyskane w związku z nagrywaniem rozmów telefonicznych nie są wykorzystywane do zautomatyzowanego podejmowania decyzji, w tym profilowania.

Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu, że rozmowy są nagrywane oznacza wyrażoną przez Pana/Panią dobrowolną, świadomą i jednoznaczną zgodę na nagrywanie rozmowy telefonicznej.

W przypadku, gdy nie zgadza się Pan/Pani na nagrywanie rozmowy, prosimy się rozłączyć. W tym przypadku prosimy o kontakt osobisty lub drogą mailową poprzez adres **sekretariat@rbsbychawa.pl**