

Informacije o obradi osobnih podataka u odnosu na snimanje telefonskih razgovora

u skladu sa članom 15 Zakona o zaštiti ličnih podataka u BiH

Ove Informacije odnose se na fizičke osobe čiji su podaci predmet obrade (npr. zaposlenici, klijenti, ovlaštenici klijenata), a koje u okviru svojih aktivnosti kontaktiraju sa UniCredit Bank d.d. putem telefonskih linija koje UniCredit Bank d.d., snima, pri čemu se obrađuju osobni podaci, odnosno nastaju i snimke razgovora na kojima je zabilježen glas fizičke osobe.

1) KONTROLOR PODATAKA I SLUŽBENIK ZA ZAŠTITU PODATAKA

Kontrolor podataka je „UniCredit Bank d.d., Kardinala Stepinca b.b., 88000 Mostar, email: info@unicreditgroup.ba, Tel: +387 (0)36 312 112“ (dalje u tekstu: Banka).

Službenik za zaštitu osobnih podataka dostupan vam je na email dpo@unicreditgroup.ba ili na prethodno navedenoj adresi sjedišta Kontrolora podataka.

Kada kontaktirate s Bankom putem telefonske linije na kojoj se telefonski razgovor snima, Banka će Vas o tome obavijestiti prije početka razgovora putem snimljene automatske obavijesti ili će Vam informacije o snimanju pružiti zaposlenik Banke ili glasovni asistent.

2) SVRHA OBRADE I PRAVNA OSNOVA ZA OBRADU

Banka snima i pohranjuje telefonske razgovore vezano za sljedeće procese i u sljedeće svrhe:

a) pozivi upućeni Kontakt centru u svrhu sljedećeg:

- dokaza pružanja informacija na zahtjev, odnosno rješavanja Vašeg zahtjeva upućenog Kontakt centru i mogućnosti rješavanja naknadnih prigovora na rad Kontakt centra i usluge Banke, dokazivanja i (kada je primjenjivo)
- analiza izvršenja pojedine finansijske transakcije klijenta/ugovorenog proizvoda ili prijave gubitka ili krađe kartice/tokena/mobilnog uređaja (u slučaju korištenja elektronskih usluga Banke) ili drugog autentifikacijskog sredstva izdanog od strane Banke te dokazivanja upravljanja rizicima od prijevara (vezano za kartice, uslugu m-kartice, elektronske usluge, krađu podataka, itd.).
- obavješćavanja klijenata koji nemaju verificirane druge kanale komunikacije (npr. e-mail) u svrhu osiguravanja dokaza da Banka ispunjava obvezu kontaktiranja, odnosno obavješćavanja, kao i za potrebe rješavanja naknadnih prigovora na rad Kontakt Centra i usluga Banke
- radi dogovora oko naplate potraživanja koje Banka ima prema Vama, a u svrhu bilježenja tijekom razgovora i rješavanja eventualnih reklamacija
- u svrhu osiguravanja dokazivosti činjenice da je provjereno s klijentom je li inicirana transakcija posljedica prijave/nekog dr. kašnjenja djela ili je klijent sam inicirao transakciju te osiguravanje dokazivosti činjenice da je klijent zatražio da se transakcija zaustavi/ne provede u slučaju kada to klijent zatraži tijekom telefonskog razgovora s djelatnikom Banke

Obrada je nužna radi poštovanja pravnih obveza Kontrolora podataka

Obrada osobnih/ličnih podataka nužna je radi ispunjenja zakonskih i poslovnih obveza Banke, sklapanja i izvršenja ugovora, zaštite legitimnih interesa Banke te, gdje je primjenjivo, na temelju suglasnosti nosioca podataka. Banka je obvezna postupati u skladu s pozitivnim propisima Bosne i Hercegovine, uključujući Zakon o zaštiti ličnih podataka BiH, Zakone o bankama FBiH i RS, Zakon o sprečavanju pranja novca i finansiranja terorističkih aktivnosti, propise o platnom prometu i druge regulatorne odluke.

Obrada je nužna za izvršavanje ugovora u kojem je nosilac podataka stranka ili kako bi se poduzele radnje na zahtjev nosioca podataka prije sklapanja ugovora

Snimanje telefonskih razgovora na određenim telefonskim linijama UniCredit Bank d.d. provodi se kada je to potrebno radi izvršenja ugovora u kojem je nosilac podataka stranka ili kako bi se poduzele radnje na njegov zahtjev prije sklapanja ugovora. To uključuje, između ostalog, pozive upućene Kontakt centru u okviru kojih se zaprimaju i izvršavaju nalozi klijenata, pružaju informacije o ugovorenim proizvodima i uslugama, te obavljaju druge aktivnosti vezane za ugovorni odnos. Snimanje se provodi isključivo u svrhu osiguranja dokazivosti komunikacije, izvršenja naloga, zaštite interesa klijenta i Banke, te postupanja u skladu s važećim propisima.

Obrada je nužna za potrebe legitimnih interesa Kontrolora podataka ili treće strane

Legitimni interes Banke i/ili treće strane (uključujući Grupe UniCredit) je osnova za obradu osobnih podataka (pohranjenih u obliku snimaka) i snimanje telefonskih poziva putem gore navedenih telefonskih linija samo u slučajevima kada je potrebno osigurati dokaze vezano za poslovanje Banke primarno u odnosu na sljedeće:

- konkretnom postavljenom zahtjevu (sadržaju zahtjeva) te postupanju, a sve u svrhu zaštite interesa klijenata i Banke
- kada je primjenjivo, o provedbi analize i rješavanje zahtjeva vezano za upravljanje rizicima (uključujući provođenje kontrola i/ili revizije poslovanja),
- komuniciranje obavijesti od strane Banke (npr. kada postoji obveza slanja određenih obavijesti) kao i
- za svrhe dijagnosticiranja i brzog otklanjanja svih problema povezanih s tehničkim funkcioniranjem dolaznih i odlaznih poziva te održavanja kvalitete usluge i ostalih IT komponenti i opreme vezanih za uspostavu poziva i snimanje te
- za potrebe postavljanja i obrane od pravnih zahtjeva, uključujući rješavanja reklamacija/prigovora/primjedbi o kojima su okolnosti iznesene tijekom razgovora.

3) KOJI OSOBNI PODACI SE OBRAĐUJU

Snimka poziva može sadržavati različite podatke tj. informacije koje su komunicirane između pozivatelja i djelatnika koji komunicira na strani Banke ili glasovnog asistenta, npr. identifikacijske podatke kao što su ime i prezime, detalji transakcije i/ili naloga za plaćanje (cijena, količina, vrsta proizvod i sl.), informacije koje se odnose na ovlaštenja nosioca podataka sl., a koje Banka obrađuje kada postupi po zahtjevu tj. tijekom telefonskog razgovora.

Dodatno, prilikom snimanja poziva Banka, osim glasa nosioca podataka, obrađuje (uz sam govorni sadržaj) i tehničke podatke generirane iz telefonskog sustava ili koje je dostavila telekom kompanija. To uključuje telefonske brojeve uključene u poziv, početak poziva i trajanje poziva. U slučaju dolaznih poziva, djelatnici Banke, također, obično bilježe ime pozivatelja i upite, a ako je primjenjivo, sprema se i govorna pošta.

4) USTUPANJE OSOBNIH PODATAKA TREĆIM OSOBAMA

Osobni podaci, tj. snimke razgovora bit će dostavljeni određenim trećim osobama za koje je Banka u pravnoj obvezi do stave podataka, odnosno samo kada je to nužno, kao što su npr. nadležna tijela kojima je Banka obvezna dostaviti osobne podatke sukladno važećim propisima (npr. na pisani zahtjev nadležnog tijela za provođenje istrage ili kaznenog progona za dokazivanja u kaznenom ili prekršajnom postupku ili regulatorima kao što su Agencija za bankarstvo FBiH ili RS kojima je Banka obvezna predati snimke razgovora na njihov zahtjev).

Osim toga, osobni podaci nosioca podataka mogu biti dostupni i osobama s kojima Banka ima ugovorni odnos, primjerice pružateljima usluga održavanja komunikacijskog sustava).

Također, kada će to biti nužno, Banka će u procesu upravljanja rizicima poslovanja, odnosno tijekom vlastite revizije poslovanja (npr. kada je provode vanjski revizori), odnosno kada se proces provodi od strane UniCredit Grupe (čiji je Banka dio), isključivo u opsegu koji je nužan, morati omogućiti pristup snimkama trećim stranama, tj. ovlaštenim osobama koje su obvezane na povjerljivost.

5) RAZDOBLJE ČUVANJA OSOBNIH PODATAKA

Snimke razgovora čuvaju se sukladno određenim rokovima čuvanja.

U pravilu se snimke koje se odnose na financijske instrumente i promjene u poslovnim knjigama Banke, čuvaju 10 godina od isteka godine u kojoj je transakcija provedena, odnosno nastala snimka. S druge strane, snimke za koje ne postoji pravna obveza, ali postoji potreba snimanja (nefinancijske prirode tj. kada predmet razgovora nisu financijske transakcije) čuvaju se 10+1 godina od nastanka (

Snimka razgovora može biti izuzeta za različite potrebe, primjerice na pisani zahtjev nadležnog tijela za potrebe kaznenog ili prekršajnog postupka, odnosno na zahtjev nadležnih regulatora (npr. Agencija za bankarstvo FBiH ili RS), za ostvarenje zahtjeva nosilaca podataka za pristup podacima, te za interne potrebe Banke u svrhu upravljanja rizicima u poslovanju (npr. za rješavanje prigovora/ reklamacija klijenata, za potrebe revizije, za provođenje kontrola). Nadalje, kada je snimka izuzeta jer se upotrebljava kao dokaz u sudskom, upravnom, arbitražnom ili drugom istovrijednom postupku, čuva se do okončanja postupka.

6) VAŠA PRAVA

U odnosu na snimanje razgovora možete zatražiti ostvarenje sljedećih prava: pravo na pristup, pravo na brisanje, pravo na ograničenje obrade, pravo na prenosivost, pravo na prigovor i imate pravo na pritužbu nadzornom tijelu. Kako biste ostvarili svoja prava, možete podnijeti zahtjev u bilo kojoj poslovnici Banke te na: dpo@unicreditgroup.ba

Imate pravo podnijeti prigovor i nadzornom tijelu – Agenciji za zaštitu ličnih podataka, Ulica Dubrovačka 6, Sarajevo.