

Informacja o przetwarzaniu danych osobowych dla osób telefonujących na infolinię Centrum Klienta INTER

Administrator danych osobowych

Administratorem danych osobowych podawanych na infolinii jest towarzystwo grupy ubezpieczeniowej INTER, którego dotyczy nawiązany kontakt, tj. Towarzystwo Ubezpieczeń INTER Polska S.A. lub Towarzystwo Ubezpieczeń INTER-ŻYCIE Polska S.A. (adres siedziby: Al. Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa), dalej zwane „**Administratorem**”.

Podstawy prawne i cele przetwarzania danych osobowych

Administrator przetwarza dane osób telefonujących na infolinię (dalej jako „Dane Osobowe”) zgodnie z przepisami Rozporządzenia UE 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. (zwanego dalej „**RODO**”). Dane zbierane za pośrednictwem infolinii przetwarzane są w celu:

- udzielenia pomocy osobie telefonującej, w szczególności udzielenia odpowiedzi na złożone przez nią zapytanie oraz zapewnienia szybkiego wsparcia naszym klientom zgodnie z ich oczekiwaniami – co stanowi prawnie uzasadniony interes Administratora w przetwarzaniu danych niezbędnych dla udzielenia stosownej pomocy przez pracownika infolinii – podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO,
- rozpatrzenia zgłoszenia reklamacyjnego przekazanego za pośrednictwem infolinii – w takim przypadku przetwarzanie danych odbywa się ramach wywiązania się z obowiązku prawnego nałożonego na Administratora przepisami prawa, tj. ustawy z dnia 05.08.2015 r. o rozpatrywaniu reklamacji przez podmioty rynku finansowego i o Rzeczniku Finansowym (Dz. U. z 2015 r., poz. 1348 z późn. zm.) oraz ustawy z dnia 15.12.2017 r. o dystrybucji ubezpieczeń (Dz.U. z 2017 r., poz. 2486 z późn. zm.) – podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. c RODO,
- w celach dowodowych dla udokumentowania zgodności działań Administratora z wyżej wskazanymi przepisami prawa w odniesieniu do rozpatrywania reklamacji klientów, w tym na potrzeby obrony w postępowaniu o naruszenie tych przepisów – podstawa prawna przetwarzania danych: art. 6 ust. 1 lit. f RODO.

Odbiorcy danych

Dostęp do Danych Osobowych mogą mieć następujący odbiorcy danych:

- **upoważnieni pracownicy Administratora,**
- **agenci Administratora działający w jego imieniu** – jeżeli będzie to niezbędne do wyjaśnienia i rozpatrzenia reklamacji,
- **operatorzy pocztowi** – w zakresie niezbędnym do dostarczania korespondencji,
- **kancelarie prawne** – kancelarie, z których usług korzysta Administrator,
- **usługodawcy Administratora,** w szczególności dostawcy usług i narzędzi IT, podmioty świadczące usługi doradcze, archiwizacyjne którym w drodze umowy powierzono przetwarzanie Danych Osobowych na potrzeby realizacji czynności agencyjnych lub usług świadczonych dla Administratora oraz ich upoważnieni pracownicy, jednak tylko w zakresie niezbędnym do prawidłowego wykonania tych usług – dostęp do Danych Osobowych mają tylko osoby, w przypadku których istnieje uzasadnienie takiego dostępu z uwagi na wykonywane zadania i świadczone usługi.

Dbamy o to aby nasi pracownicy przechodzili odpowiednie szkolenia z zakresu ochrony danych osobowych poprzez zapoznawanie ich z wewnętrznymi politykami i procedurami ochrony danych lub dedykowane programy szkoleniowe. Wszystkie osoby upoważnione do przetwarzania Danych Osobowych są zobowiązane do zachowania poufności danych i ich zabezpieczenia przed ujawnieniem osobom nieuprawnionym.

Okres przechowywania danych

Dane Osobowe będą przechowywane do przez okres 5 lat z uwagi na kwestie reklamacyjne. W przypadku, w którym dane zgromadzone w związku z reklamacją stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, że mogą one stanowić dowód w postępowaniu, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.

Zasady gromadzenia danych

Podanie Danych Osobowych jest całkowicie dobrowolne. Pewne dane mogą być jednak niezbędne dla udzielenia wsparcia, odpowiedzi na zapytanie lub przyjęcia i rozpatrzenia reklamacji. Pracownik infolinii informuje rozmówcę, jeżeli podanie przez niego określonych danych jest wymagane.

Prawa związane z przetwarzaniem Danych Osobowych

Może Pan/Pani skorzystać wobec Administratora z następujących praw:

- a) prawa do żądania dostępu do swoich Danych Osobowych i uzyskania informacji na temat ich przetwarzania, a w przypadku gdyby były nieprawidłowe ma Pan/Pani prawo do żądania ich sprostowania (zgodnie z art. 15 i 16 RODO),
- b) prawa do żądania ograniczenia przetwarzania swoich danych w sytuacjach i na zasadach wskazanych w art. 18 RODO (Jako podmiot danych może Pan/Pani żądać ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych na okres weryfikacji ich prawidłowości lub do czasu rozpatrzenia Pana/Pani sprzeciwu wobec przetwarzania danych. Prawo to przysługuje także w sytuacji gdy Pana/Pani zdaniem przetwarzanie danych jest niezgodne z prawem, lecz nie chce Pan/Pani aby dane te zostały od razu usunięte lub w przypadku gdy dane są Panu/Pani potrzebne dłużej niż zakładał przyjęty okres przetwarzania, z uwagi na kwestie ustalenia lub obrony roszczeń),
- c) prawa do żądania usunięcia Danych Osobowych zgodnie z art. 17 RODO („prawo do bycia zapomnianym”),
- d) prawa do wniesienia w dowolnym momencie sprzeciwu wobec przetwarzania Pana/Pani Danych Osobowych z przyczyn związanych z Pana/Pani szczególną sytuacją, w przypadku, gdy dane są przetwarzane przez Administratora w ramach realizacji swoich prawnie usprawiedliwionych interesów (zgodnie z art. 21 ust. 1 RODO).

Ponadto osoba, której dane dotyczą ma prawo wnieść w skargę na przetwarzanie jej Danych Osobowych przez Administratora do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (adres: ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

Kontakt z Administratorem oraz inspektorem ochrony danych

W sprawach związanych z przetwarzaniem danych można kontaktować się z Administratorem pocztą tradycyjną na adres Al. Jerozolimskie 142B, 02-305 Warszawa lub elektronicznie na adres interpolska@interpolska.pl albo korzystając z formularza online dostępnego w Strefie Klienta na stronie internetowej interpolska.pl po kliknięciu w ikonę „Dane osobowe”. W celu skontaktowania się z naszym inspektorem ochrony danych prosimy o wysłanie wiadomości na adres: iodo@interpolska.pl. Osoba, która złożyła wniosek lub żądanie dotyczące przetwarzania jej Danych Osobowych, w ramach korzystania z przysługujących jej praw, może zostać poproszona przez Administratora o odpowiedź na kilka pytań związanych z jej Danymi Osobowymi, które umożliwią weryfikację jej tożsamości.