

9. Informacja szczegółowa o przetwarzaniu danych osobowych klientów, którzy korzystają m.in. z Platformy Usług Elektronicznych (PUE) i Centrum Obsługi Telefonicznej (COT)

Cele przetwarzania danych i podstawy prawne

Twoje dane osobowe przetwarzamy, aby:

- zarejestrować i obsługiwać Twój profil na Platformie Usług Elektronicznych (PUE);
- zapewnić rzetelną obsługę zgłoszenia w trakcie nagrywanej rozmowy telefonicznej z konsultantem Centrum Obsługi Telefonicznej (COT) oraz stale podnosić jakość obsługi klientów.

Podstawą prawną do przetwarzania Twoich danych osobowych jest Twoja zgoda. Zgodę taką wyrazisz, gdy:

- podasz dane niezbędne do założenia profilu na PUE,
- wysłuchasz komunikatu głosowego informującego, że nagrywamy rozmowę oraz że musisz się rozłączyć, jeśli nie wyrażasz zgody na nagranie, i pozostaniesz na linii (COT).

Okres przechowywania danych

Będziemy przetwarzać Twoje dane osobowe przez czas niezbędny do realizacji usługi lub do momentu, aż wycofasz zgodę. Wycofanie przez Ciebie zgody nie ma wpływu na to, czy przetwarzanie, które przeprowadziliśmy na podstawie Twojej zgody, zanim ją wycofałeś, było zgodne z prawem.

Nagrania rozmów telefonicznych z konsultantem COT przechowujemy najwyżej 3 lata. Po tym czasie usuwamy je.

Gdy cofniesz zgodę na przetwarzanie Twoich danych w związku z profilem na Platformie Usług Elektronicznych, zamkniemy Twój profil na PUE.

Odbiorcy Twoich danych osobowych

Zbieramy Twoje dane, aby zrealizować usługę. Nie przekazujemy ich dalej.

Przekazywanie danych poza Europejski Obszar Gospodarczy

Nie przekazujemy Twoich danych osobowych poza Europejski Obszar Gospodarczy.

Zautomatyzowane podejmowanie decyzji, w tym profilowanie

W Twojej sprawie nie podejmujemy decyzji w sposób całkowicie zautomatyzowany. Oznacza to, że decyzji nie sporządzamy z wykorzystaniem systemu teleinformatycznego.

Na podstawie Twoich danych osobowych nie dokonujemy profilowania, czyli automatycznej oceny niektórych czynników osobowych, które Cię dotyczą.

Obowiązek podania danych i konsekwencje ich niepodania

W większości przypadków zgodnie z ustawą musisz podać swoje dane osobowe, abyśmy mogli zrealizować Twoje prawa i obowiązki jako strony postępowania. Niektóre dane możesz podać, ale nie musisz – dotyczy to np. dodatkowych danych do kontaktu (adres e-mail, numer telefonu).

Jeśli nie podasz swoich danych, może to spowodować, że nie będziesz mógł załatwić danej sprawy za pośrednictwem wybranego kanału komunikacji.