
OCHRONA DANYCH OSOBOWYCH W ZWIĄZKU ZE ŚWIADCZENIEM USŁUG CALL / CONTACT CENTER – INSTRUKCJA POSTĘPOWANIA Z DANymi OSOBOWymi PRZEZ PRACOWNIKÓW CALL / CONTACT CENTER

Wydanie 1

Dokument stosowany przez:



Tytuł dokumentu	Ochrona danych osobowych w związku ze świadczeniem usług call / contact center – <i>Instrukcją postępowania z danymi osobowymi przez pracowników call / contact center</i>	Osoby odpowiedzialne za stosowanie dokumentu	▪ Pracownicy call / contact center
I. POSTANOWIENIA OGÓLNE			
1.	▪ Świadczenie usług call / contact center wiąże się z przetwarzaniem danych osobowych : (i) osób kontaktujących się z konsultantem za pośrednictwem infolinii lub (ii) osób, z którymi kontaktuje się konsultant w celu świadczenia usług call / contact center.		
2.	▪ Świadczenie usług call / contact center musi odbywać się w sposób zgodny z obowiązującymi przepisami prawa, w szczególności z przepisami rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), dalej jako: „ RODO ” oraz regulacjami wewnętrznymi obowiązującymi w Grupie Kapitałowej Arteria (dalej jako: „ GK Arteria ”).		
II. OBOWIĄZKI KONSULTANTA			
1.	▪ Obowiązek zapoznania się z treścią Instrukcji i przestrzegania zasad w niej zawartych. Każdy konsultant jest obowiązany do zapoznania się z niniejszą <i>Instrukcją postępowania z danymi osobowymi przez pracowników call / contact center</i> oraz do przestrzegania zasad w niej zawartych.		
2.	▪ Obowiązek zapoznania się z treścią Polityki bezpieczeństwa i przestrzegania zasad w niej zawartych. W GK Arteria obowiązuje Polityka bezpieczeństwa określająca zasady przetwarzania danych osobowych w spółkach GK Arteria. Każdy konsultant jest obowiązany do zapoznania się z treścią Polityki bezpieczeństwa i przestrzegania zasad w niej zawartych.		
3.	▪ Obowiązek przetwarzania danych osobowych zgodnie z przepisami o ochronie danych osobowych, w szczególności przepisami RODO. Przed rozpoczęciem pracy każdy konsultant jest obowiązany wziąć udział w szkoleniu z zakresu ochrony danych osobowych oraz regulacji wewnętrznych obowiązujących w GK Arteria. Podczas szkolenia konsultanci są zapoznawani z przepisami o ochronie danych osobowych oraz zasadami przetwarzania danych osobowych w spółkach GK Arteria.		
4.	▪ Obowiązek zachowania w tajemnicy danych osobowych. Każdy konsultant jest obowiązany do zachowania w tajemnicy przetwarzanych danych osobowych i sposobów ich zabezpieczenia.		
III. ZASADY ŚWIADCZENIA USŁUG CALL / CONTACT CENTER W SPOSÓB ZGODNY Z PRZEPISAMI O OCHRONIE DANYCH OSOBOWYCH			
1.	▪ Zasada czystego biurka. Na koniec dnia pracy lub w jego trakcie w przypadku wyjścia na dłuższy okres należy uprzątnąć biurko z dokumentów oraz innych nośników danych, tak aby dostęp do nich innych osób był niemożliwy. Niepotrzebne dokumenty należy po zakończeniu pracy zniszczyć w niszczarce.		
2.	▪ Blokada komputera. W przypadku oddalenia się od komputera na dłuższy czas należy zablokować komputer poprzez naciśnięcie klawiszy Windows + L.		
3.	▪ Zakaz podłączania jakichkolwiek elektronicznych nośników danych, niepochozących od GK Arteria, do sprzętu służbowego. Podłączanie jakichkolwiek elektronicznych nośników danych, niepochozących od GK Arteria, do sprzętu służbowego, jest zabronione.		

4.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zachowanie hasła dostępu w tajemnicy. Zabronione jest udostępnianie hasła dostępu innym osobom.
5.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zgłaszanie incydentów. Konsultant ma obowiązek zgłosić Kierownikowi Projektu każdy incydent bezpieczeństwa, w szczególności: (i) nieuprawnione zniszczenie, utratę, zmodyfikowanie, ujawnienie lub nieuprawniony dostęp do danych – np. pendrive / dokumentów z danymi osobowymi, przesłanie zestawienia danych osobowych do nieuprawnionego odbiorcy, ujawnienie danych osobowych podczas rozmowy telefonicznej z nieuprawnioną osobą), jak również (ii) każdy przypadek uszkodzenia sprzętu służbowego, jak również jakiegokolwiek ingerencji osób nieuprawnionych w system informatyczny lub sprzęt służbowy.
6.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Zgłaszanie skarg i wniosków. Konsultant ma obowiązek zgłosić Kierownikowi Projektu każdy przypadek skarg i wniosków osób kontaktujących się z konsultantem za pośrednictwem infolinii lub osób, z którymi kontaktuje się konsultant w celu świadczenia usług call / contact center, w szczególności: (i) kwestionowania dopuszczalności przetwarzania danych osobowych; (ii) wycofania zgody na przetwarzanie danych osobowych; (iii) zgłoszenia sprzeciwu wobec przetwarzania danych osobowych czy (iv) żądania usunięcia danych osobowych. <p>UWAGA: W przypadku zgłoszenia żądania usunięcia danych osobowych należy jedynie odnotować wycofanie zgody lub zgłoszenie sprzeciwu wobec przetwarzanie danych i prośbę o usunięcie danych, ale <u>nie należy usuwać danych osobowych</u>. Żądanie takie należy zgłosić Kierownikowi Projektu oraz <u>zaprzestać kontaktowania się z osobą</u>, która wycofała zgodę lub zgłosiła sprzeciw wobec przetwarzania i poprosiła o usunięcie danych osobowych.</p>
IV. KONTAKT W SPRAWACH ZWIĄZANYCH Z WYKONYWANIEM INSTRUKCJI ORAZ WĄTPLIWOŚCI LUB PROBLEMÓW ZWIĄZANYCH Z OCHRONĄ DANYCH OSOBOWYCH	
1.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ W razie jakichkolwiek wątpliwości lub problemów związanych z ochroną danych osobowych w związku z prowadzonym projektem, jak i ze stosowaniem Instrukcji, należy niezwłocznie skontaktować się z Kierownikiem Projektu.