



POLITYKA PRZETWARZANIA DANYCH OSOBOWYCH (POLITYKA TRANSPARENTNOŚCI)

(Stan prawny na dzień 25 maja 2018 r.).

Podstawowe informacje w skrócie

- **Czyje dane osobowe przetwarzamy i w jakim celu?**

W związku z prowadzoną działalnością gospodarczą zbieramy i przetwarzamy dane osobowe naszych klientów, kontrahentów i partnerów biznesowych. Jako ich Administrator zapewniamy im bezpieczeństwo i poufność, a także dostęp do informacji na ich temat osobom, których dane dotyczą. Zbieranie i przetwarzanie danych odbywa się wyłącznie zgodnie z właściwymi przepisami, w tym w szczególności z RODO i przewidzianymi w nim zasadami przetwarzania danych. Szczegółowe informacje o celach, dla których zbieramy i przetwarzamy dane osobowe, znajdują się w dalszej części tego dokumentu.

- **Czy i jak chronimy przetwarzane przez nas dane osobowe?**

Jako organizacja finansowa, ze szczególną dbałością traktujemy bezpieczeństwo naszych klientów i wszystkich powierzonych nam danych. Wdrożyliśmy specjalne procedury umożliwiające dostęp do danych osobowych jedynie osobom upoważnionym i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania. Stosujemy ponadto rozwiązania organizacyjne i techniczne gwarantujące, że wszystkie operacje na danych osobowych są rejestrowane i dokonywane tylko przez osoby uprawnione. Dbamy też by współpracujące z nami podmioty dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa przetwarzanych danych osobowych.

- **Czy niniejsza Polityka jest zgodna z przepisami wynikającymi z RODO?**

Tak. Niniejszy dokument w pełni uwzględnia wymagania nakładane przez RODO na podmioty przetwarzające dane osobowe.

- **Co to jest RODO i czemu ma służyć?**

RODO, to skrót nazwy: Rozporządzenie o Ochronie Danych Osobowych – Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady UE (EU GDPR - European Union General Data Protection Regulation) 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. Celem wprowadzenia RODO jest przede wszystkim zwiększenie stopnia ochrony danych osobowych i ujednolicenie zasad ich przetwarzania przez osoby fizyczne, przedsiębiorstwa lub organizacje na terenie całej UE.

- **Co wspólnego ma eService z RODO?**

W świetle obowiązujących przepisów, eService Sp. z o.o. jest **Administratorem** powierzonych nam danych osobowych. Odpowiadamy za ich bezpieczne przetwarzanie i przechowywanie, zgodnie z zawartymi umowami, zgodami oraz obowiązującymi przepisami.

- **Czy w związku z RODO należy skontaktować się z eService?**

Nie ma takiej potrzeby. Wystarczy zapoznać się z poniższym dokumentem. Znajdują się w nim szczegółowe informacje o naszych obowiązkach i sposobach w jakich się z nich wywiązujemy. Znajdziecie tam Państwo także informacje o prawach, jakie Wam przysługują oraz możliwościach skorzystania z nich w eService Sp. z o.o.

INFORMACJE SZCZEGÓŁOWE

Podstawowe definicje

- **Administrator** – Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-102) przy ul. Jana Olbrachta 94.
- **Dane osobowe** – wszystkie informacje o osobie fizycznej zidentyfikowanej lub możliwej do zidentyfikowania poprzez jeden bądź kilka szczególnych czynników określających fizyczną, fizjologiczną, genetyczną, psychiczną, ekonomiczną, kulturową lub społeczną tożsamość, w tym wizerunek, nagranie głosu, dane kontaktowe, dane o lokalizacji, informacje zawarte w korespondencji, informacje gromadzone za pośrednictwem sprzętu rejestrującego lub innej podobnej technologii.
- **Polityka** – niniejsza Polityka przetwarzania danych osobowych.
- **Osoba, której dane dotyczą** – każda osoba fizyczna, której dane osobowe przetwarzane są przez Administratora, np. osoba odwiedzająca lokal Administratora lub kierująca do niego zapytanie w formie e-maila

Przetwarzanie danych przez Administratora

1. W związku z prowadzoną działalnością gospodarczą Administrator zbiera i przetwarza dane osobowe zgodnie z właściwymi przepisami, w tym w szczególności z RODO, i przewidzianymi w nich zasadami przetwarzania danych.
2. Administrator zapewnia przejrzystość przetwarzania danych, w szczególności zawsze informuje o przetwarzaniu danych w momencie ich zbierania, w tym o celu i podstawie prawnej przetwarzania – np. przy zawieraniu umowy sprzedaży towarów lub usług. Administrator dba o to, by dane były zbierane tylko w zakresie niezbędnym do wskazanego celu i przetwarzane tylko przez okres, w jakim jest to niezbędne.
3. Przetwarzając dane, Administrator zapewnia ich bezpieczeństwo i poufność oraz dostęp do informacji o przetwarzaniu osobom, których dane dotyczą. Gdyby pomimo stosowanych środków bezpieczeństwa doszło do naruszenia ochrony danych osobowych (np. „wycieku” danych lub ich utraty), Administrator poinformuje o takim zdarzeniu osoby, których dane dotyczą, w sposób zgodny z przepisami.

Bezpieczeństwo danych osobowych

1. W celu zapewnienia integralności i poufności danych Administrator wdrożył procedury umożliwiające dostęp do danych osobowych jedynie osobom upoważnionym i wyłącznie w zakresie, w jakim jest to niezbędne ze względu na wykonywane przez nie zadania. Administrator stosuje rozwiązania organizacyjne i techniczne w celu zapewnienia, że wszystkie operacje na danych osobowych są rejestrowane i dokonywane tylko przez osoby uprawnione.
2. Administrator podejmuje ponadto wszelkie niezbędne działania, by także jego podwykonawcy i inne podmioty współpracujące dawały gwarancję stosowania odpowiednich środków bezpieczeństwa w każdym przypadku, gdy przetwarzają dane osobowe na zlecenie Administratora.
3. Administrator prowadzi na bieżąco analizę ryzyka i monitoruje adekwatność stosowanych zabezpieczeń danych do identyfikowanych zagrożeń. W razie konieczności Administrator wdraża dodatkowe środki służące zwiększeniu bezpieczeństwa danych.

Cele oraz postawy prawne przetwarzania

1. Korespondencja e-mail i korespondencja tradycyjna

- a. W przypadku kierowania do Administratora za pośrednictwem poczty e-mail lub tradycyjnej korespondencji niezwiązanej z usługami świadczonymi na rzecz nadawcy lub inną zawartą z nim umową, dane osobowe zawarte w tej korespondencji są przetwarzane wyłącznie w celu komunikacji i rozwiązania sprawy, której dotyczy korespondencja.
- b. Podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na prowadzeniu korespondencji kierowanej do niego w związku z jego działalnością gospodarczą.
- c. Administrator przetwarza jedynie dane osobowe istotne dla sprawy, której dotyczy korespondencja. Całość korespondencji jest przechowywana w sposób zapewniający bezpieczeństwo zawartych w niej danych osobowych (oraz innych informacji) i ujawniana jedynie osobom upoważnionym.

2. Kontakt telefoniczny

- a. W przypadku kontaktowania się z Administratorem drogą telefoniczną, w sprawach niezwiązanych z zawartą umową lub świadczonymi usługami, Administrator może żądać podania danych osobowych tylko wówczas, gdy będzie to niezbędne do obsługi sprawy, której dotyczy kontakt. Podstawą prawną jest w takim wypadku uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na konieczności rozwiązania zgłoszonej sprawy związanej z prowadzoną przez niego działalnością gospodarczą.
- b. Rozmowy telefoniczne mogą być także nagrywane – w takim wypadku na początku rozmowy przekazywana jest stosowna informacja. Rozmowy są rejestrowane w celu monitorowania jakości świadczonej usługi oraz weryfikacji pracy konsultantów, a także w celach statystycznych. Nagrania są dostępne wyłącznie dla pracowników Administratora oraz osób obsługujących infolinię Administratora.
- c. Dane osobowe w postaci nagrania rozmowy są przetwarzane:
 - o w celach związanych z obsługą klientów i interesantów za pośrednictwem infolinii, jeśli Administrator udostępnia taką usługę – podstawą prawną przetwarzania jest niezbędność przetwarzania do świadczenia usługi (art. 6 ust. 1 lit. b RODO);
 - o w celu monitorowania jakości obsługi i weryfikacji pracy konsultantów obsługujących infolinię, jak również w celach analitycznych i statystycznych – podstawą prawną przetwarzania jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na dbaniu o jak najwyższą jakość obsługi na rzecz klientów i interesantów, a także pracy konsultantów oraz prowadzenie analiz statystycznych dotyczących komunikacji telefonicznej.

3. Monitoring wizyjny oraz kontrola wstępu

- a. W celu zapewnienia bezpieczeństwa osób i mienia Administrator stosuje monitoring wizyjny oraz kontroluje wstęp do lokali i na teren przez niego zarządzany. Zebrane w ten sposób dane nie są wykorzystywane do żadnych innych celów.
- b. Dane osobowe w postaci nagrań z monitoringu oraz dane zbierane w rejestrze wejść i wyjść są przetwarzane w celu zapewnienia bezpieczeństwa i porządku na terenie obiektu oraz ewentualnie w celu obrony przed roszczeniami lub ich dochodzenia. Podstawą przetwarzania danych osobowych jest uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit. f RODO) polegający na zapewnieniu bezpieczeństwa mienia Administratora oraz ochrony jego praw.

4. Rekrutacja

- a. W ramach procesów rekrutacyjnych Administrator oczekuje przekazywania danych osobowych (np. w CV lub życiorysie) jedynie w zakresie określonym w przepisach prawa pracy. W związku z tym nie należy przekazywać informacji w szerszym zakresie. W razie, gdy przesłane aplikacje będą zawierać dodatkowe dane, nie będą one wykorzystywane ani uwzględniane w procesie rekrutacyjnym.
- b. Dane osobowe są przetwarzane:

- o w celu wykonania obowiązków wynikających z przepisów prawa, związanych z procesem zatrudnienia, w tym przede wszystkim Kodeksu pracy – podstawą prawną przetwarzania jest obowiązek prawny ciążyący na Administratorze (art. 6 ust. 1 lit c RODO w związku z przepisami Kodeksu pracy);
- o w celu przeprowadzenia procesu rekrutacji w zakresie danych niewymaganych przepisami prawa, a także dla celów przyszłych procesów rekrutacyjnych – podstawą prawną przetwarzania jest zgoda (art. 6 ust. 1 lit a RODO);
- o w celu ustalenia lub dochodzenia ewentualnych roszczeń lub obrony przed takimi roszczeniami – podstawą prawną przetwarzania danych jest prawnie uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO).

5. Zbieranie danych w związku ze świadczeniem usług lub wykonywaniem innych umów

W razie zbierania danych dla celów związanych z wykonaniem konkretnej umowy, Administrator przekazuje osobie, której dane dotyczą, szczegółowe informacje dotyczące przetwarzania jej danych osobowych w momencie zawierania umowy.

6. Zbieranie danych w innych przypadkach

- a. W związku z prowadzoną działalnością Administrator zbiera dane osobowe także w innych przypadkach – np. podczas spotkań biznesowych, na eventach branżowych czy poprzez wymianę wizytówek – w celach związanych z inicjowaniem i utrzymywaniem kontaktów biznesowych. Podstawą prawną przetwarzania jest w tym wypadku uzasadniony interes Administratora (art. 6 ust. 1 lit f RODO) polegający na tworzeniu sieci kontaktów w związku z prowadzoną działalnością.
- b. Dane osobowe zebrane w takich przypadkach przetwarzane są wyłącznie w celu, dla którego zostały zebrane, a Administrator zapewnia ich odpowiednią ochronę.

Przekazywanie danych i ich odbiorcy

1. Przekazywanie danych poza EOG

- a. Poziom ochrony danych osobowych poza Europejskim Obszarem Gospodarczym (EOG) różni się od tego zapewnianego przez prawo europejskie. Z tego powodu Administrator przekazuje dane osobowe poza EOG tylko wtedy, gdy jest to konieczne, i z zapewnieniem odpowiedniego stopnia ochrony, przede wszystkim poprzez:
 - o współpracę z podmiotami przetwarzającymi dane osobowe w państwach, w odniesieniu do których została wydana stosowna decyzja Komisji Europejskiej;
 - o stosowanie standardowych klauzul umownych wydanych przez Komisję Europejską;
 - o stosowanie wiążących reguł korporacyjnych zatwierdzonych przez właściwy organ nadzorczy;
 - o w razie przekazywania danych do USA – współpracę z podmiotami uczestniczącymi w programie Tarcza Prywatności (Privacy Shield) zatwierdzonym decyzją Komisji Europejskiej.
- b. Administrator zawsze informuje o zamiarze przekazania danych osobowych poza EOG na etapie ich zbierania.

2. Odbiorcy danych

- a. W związku z prowadzeniem działalności wymagającej przetwarzania dane osobowe są ujawniane zewnętrznym podmiotom, w tym w szczególności dostawcom odpowiedzialnym za obsługę systemów informatycznych i sprzętu (np. wyposażenia CCTV), podmiotom świadczącym usługi prawne lub księgowe, kurierom, agencjom marketingowym czy rekrutacyjnym. Dane są też ujawniane podmiotom powiązanim z Administratorem, w tym spółkom z jego grupy kapitałowej. Więcej informacji nt. grupy kapitałowej Administratora można znaleźć na stronie: www.eservice.pl/o-nas/udzialowcy.
- b. Administrator zastrzega sobie prawo ujawnienia wybranych informacji dotyczących osoby, której dane dotyczą, właściwym organom bądź osobom trzecim, które zgłoszą żądanie udzielenia takich informacji, opierając się na odpowiedniej podstawie prawnej oraz zgodnie z przepisami obowiązującego prawa.

Okres przetwarzania danych osobowych

1. Okres przetwarzania danych przez Administratora zależy od rodzaju świadczonej usługi i celu przetwarzania. Okres przetwarzania danych może także wynikać z przepisów, gdy stanowią one podstawę przetwarzania. W przypadku przetwarzania danych na podstawie uzasadnionego interesu Administratora – np. ze względów bezpieczeństwa – dane przetwarzane są przez okres umożliwiający realizację tego interesu lub do zgłoszenia skutecznego sprzeciwu względem przetwarzania danych. Jeśli przetwarzanie odbywa się na podstawie zgody, dane przetwarzane są do jej wycofania. Gdy podstawę przetwarzania stanowi niezbędność do zawarcia i wykonania umowy, dane są przetwarzane do momentu jej rozwiązania.
2. Okres przetwarzania danych może być przedłużony w przypadku, gdy przetwarzanie jest niezbędne do ustalenia lub dochodzenia roszczeń lub obrony przed roszczeniami, a po tym okresie – jedynie w przypadku i w zakresie, w jakim będą wymagać tego przepisy prawa. Po upływie okresu przetwarzania dane są nieodwracalnie usuwane lub anonimizowane.

Uprawnienia związane z przetwarzaniem danych osobowych

Przysługujące Państwu uprawnienia

Osobom, których dane dotyczą, przysługują następujące prawa:

1. **prawo do informacji o przetwarzaniu danych osobowych** – na tej podstawie osobie zgłaszającej żądanie Administrator przekazuje informację o przetwarzaniu danych, w tym przede wszystkim o celach i podstawach prawnych przetwarzania, zakresie posiadanych danych, podmiotach, którym są ujawniane, i planowanym terminie usunięcia danych;
2. **prawo uzyskania kopii danych** – na tej podstawie Administrator przekazuje kopię przetwarzanych danych dotyczących osoby zgłaszającej żądanie;
3. **prawo do sprostowania** – Administrator zobowiązany jest usuwać ewentualne niezgodności lub błędy przetwarzanych danych osobowych oraz uzupełniać je, jeśli są niekompletne;
4. **prawo do usunięcia danych** – na tej podstawie można żądać usunięcia danych, których przetwarzanie nie jest już niezbędne do realizowania żadnego z celów, dla których zostały zebrane;

5. **prawo do ograniczenia przetwarzania** – w razie zgłoszenia takiego żądania Administrator zaprzestaje wykonywania operacji na danych osobowych – z wyjątkiem operacji, na które wyraziła zgodę osoba, której dane dotyczą – oraz ich przechowywania, zgodnie z przyjętymi zasadami retencji lub dopóki nie ustaną przyczyny ograniczenia przetwarzania danych (np. zostanie wydana decyzja organu nadzorczego zezwalająca na dalsze przetwarzanie danych);
6. **prawo do przenoszenia danych** – na tej podstawie – w zakresie, w jakim dane są przetwarzane w związku z zawartą umową lub wyrażoną zgodą – Administrator wydaje dane dostarczone przez osobę, której one dotyczą, w formacie pozwalającym na ich odczyt przez komputer. Możliwe jest także zażądanie przesłania tych danych innemu podmiotowi – jednak pod warunkiem, że istnieją w tym zakresie techniczne możliwości zarówno po stronie Administratora, jak również tego innego podmiotu;
7. **prawo sprzeciwu wobec przetwarzania danych w celach marketingowych** – osoba, której dane dotyczą, może w każdym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych w celach marketingowych, bez konieczności uzasadnienia takiego sprzeciwu;
8. **prawo sprzeciwu wobec innych celów przetwarzania danych** – osoba, której dane dotyczą, może w każdym momencie sprzeciwić się przetwarzaniu danych osobowych, które odbywa się na podstawie uzasadnionego interesu Administratora (np. dla celów analitycznych lub statystycznych albo ze względów związanych z ochroną mienia); sprzeciw w tym zakresie powinien zawierać uzasadnienie;
9. **prawo wycofania zgody** – jeśli dane przetwarzane są na podstawie wyrażonej zgody, osoba, której dane dotyczą, ma prawo ją wycofać w dowolnym momencie, co jednak nie wpływa na zgodność z prawem przetwarzania dokonanego przed wycofaniem zgody.
10. **prawo do skargi** – w przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO lub inne przepisy dotyczące ochrony danych osobowych, osoba, której dane dotyczą, może złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Zgłaszanie żądań związanych z realizacją praw

1. Wniosek dotyczący realizacji praw podmiotów danych można złożyć:
 - a. w formie pisemnej na adres: Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-102) przy ul. Jana Olbrachta 94;
 - b. drogą e-mailową na adres: RODO@eservice.com.pl.
2. Jeżeli Administrator nie będzie w stanie zidentyfikować osoby składającej wniosek na podstawie dokonanego zgłoszenia, zwróci się do wnioskodawcy o dodatkowe informacje.
3. Wniosek może być złożony osobiście lub za pośrednictwem pełnomocnika (np. członka rodziny). Ze względu na bezpieczeństwo danych Administrator zachęca do posługiwania się pełnomocnictwem w formie poświadczonej przez notariusza lub upoważnionego radcę prawnego bądź adwokata, co istotnie przyspieszy weryfikację autentyczności wniosku.
4. Odpowiedź na zgłoszenie powinna zostać udzielona w ciągu miesiąca od jego otrzymania. W razie konieczności przedłużenia tego terminu Administrator informuje wnioskodawcę o przyczynach opóźnienia.
5. Odpowiedź udzielana jest za pośrednictwem poczty tradycyjnej, chyba że wniosek został złożony drogą e-mailową lub zażądano przekazania odpowiedzi w formie elektronicznej.

Zasady pobierania opłat

1. Postępowanie w sprawie składanych wniosków jest nieodpłatne. Opłaty mogą zostać pobrane jedynie w przypadku:
 - a. zgłoszenia żądania wydania drugiej i każdej kolejnej kopii danych (pierwsza kopia danych jest bezpłatna); w takim wypadku Administrator jest uprawniony do pobrania opłaty w wysokości pokrywającej koszty przygotowania, obsługi i wysyłki żądanych informacji.
Powyższa opłata zawiera koszty administracyjne związane z realizacją żądania.
 - b. zgłaszania przez tę samą osobę żądań nadmiernych (np. niezwykle częstych) lub ewidentnie nieuzasadnionych; w takim wypadku Administrator jest uprawniony do pobrania opłaty w wysokości pokrywającej koszty przygotowania, obsługi i wysyłki żądanych informacji.
Powyższa opłata zawiera koszty prowadzenia komunikacji oraz koszty związane z podjęciem żądanych działań.
2. W razie kwestionowania decyzji o nałożeniu opłaty osoba, której dane dotyczą, może złożyć skargę do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

Kontakt z administratorem

1. Kontakt z Administratorem jest możliwy poprzez adres e-mail: RODO@eservice.com.pl lub adres korespondencyjny: Centrum Elektronicznych Usług Płatniczych eService Spółka z ograniczoną odpowiedzialnością z siedzibą w Warszawie (01-102) przy ul. Jana Olbrachta 94.
2. Administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można skontaktować się poprzez e-mail: IOD@eservice.com.pl, w każdej sprawie dotyczącej przetwarzania danych osobowych.

Zmiany Polityki przetwarzania danych osobowych

Polityka jest na bieżąco weryfikowana i w razie potrzeby aktualizowana. Aktualna wersja Polityki została przyjęta 24 maja 2018 r.