**Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Call Center)**

**Υπεύθυνος Επεξεργασίας**

Η εταιρία με την επωνυμία «Τραπεζικά Συστήματα Πληροφοριών ΑΕ» και τον διακριτικό τίτλο «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ Α.Ε.» (εφεξής «ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ»), που έχει την έδρα της στο Μαρούσι Αττικής, οδός Αλαμάνας αρ. 2, Τ.Κ. 15125, τηλ. 2103676700,_επεξεργάζεται προσωπικά δεδομένα καλούντων και καλούμενων στο πλαίσιο λειτουργίας κέντρου τηλεφωνικής εξυπηρέτησης.

Η παρούσα Πολιτική Προστασίας Προσωπικών Δεδομένων Τηλεφωνικής Εξυπηρέτησης (Call Center), εφεξής η «Πολιτική», αφορά τους όρους και τις προϋποθέσεις επεξεργασίας των προσωπικών σας δεδομένων από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, σύμφωνα με όσα ορίζει ο Γενικός Κανονισμός 2016/679 της Ευρωπαϊκής Ένωσης για την Προστασία των Δεδομένων (General Data Protection Regulation, εφεξής και ως «ΓΚΠΔ» ή «GDPR»), κατά την επικοινωνία σας με το τηλεφωνικό κέντρο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

Ειδικότερα, σας παρέχουμε πληροφορίες σε σχέση με τις κατηγορίες των προσωπικών δεδομένων που συλλέγουμε, τον τρόπο και τους σκοπούς για τους οποίους τα συλλέγουμε, τους τρίτους με τους οποίους μοιραζόμαστε τα δεδομένα αυτά, τα δικαιώματά σας καθώς και τα μέτρα ασφαλείας που εφαρμόζει η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

Η παρούσα Πολιτική υπόκειται σε περιοδικές τροποποιήσεις και επικαιροποιήσεις, προκειμένου να εναρμονίζεται με το εκάστοτε ισχύον κανονιστικό πλαίσιο.

**Γενικές Αρχές Επεξεργασίας**

Η συλλογή των προσωπικών σας δεδομένων πραγματοποιείται με τρόπο θεμιτό και νόμιμο, όπου απαιτείται με τη συναίνεση/συγκατάθεσή σας για καθορισμένο, σαφή και νόμιμο σκοπό με θεμιτή και νόμιμη επεξεργασία, στο πλαίσιο του εκάστοτε σκοπού.

Τα προσωπικά σας δεδομένα που συλλέγονται είναι συναφή με τους σκοπούς επεξεργασίας, πρόσφορα και όχι περισσότερα από όσα απαιτούνται στο πλαίσιο του εκάστοτε σκοπού της επεξεργασίας.

Διασφαλίζεται η ορθότητα και ακρίβεια των προσωπικών σας δεδομένων, σύμφωνα με τις υφιστάμενες για τους σκοπούς αυτούς θεσπισμένες διαδικασίες και τηρούνται σε μορφή, η οποία επιτρέπει τον προσδιορισμό της ταυτότητάς σας για το απαιτούμενο χρονικό διάστημα, στο πλαίσιο πραγματοποίησης των σκοπών της επεξεργασίας.

Επιπροσθέτως, εφαρμόζονται επαρκή μέτρα ασφαλείας για την προστασία των προσωπικών σας δεδομένων και την πρόληψη κινδύνων όπως απώλεια, μη εξουσιοδοτημένη πρόσβαση, καταστροφή, παράνομη χρήση ή αποκάλυψη.

**Πως συλλέγουμε τα προσωπικά σας δεδομένα**

Τα προσωπικά δεδομένα σας συλλέγονται κατά τη διάρκεια της τηλεφωνικής κλήσης.

**Ποιες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων συλλέγουμε;**

Κατά τη διάρκεια των τηλεφωνικών κλήσεων, συλλέγουμε τις ακόλουθες κατηγορίες προσωπικών δεδομένων ανάλογα το περιεχόμενο και τις απαιτήσεις του εκάστοτε αιτήματος:

- Στοιχεία ταυτοποίησης όπως π.χ. ονοματεπώνυμο, πατρώνυμο.
- Στοιχεία επικοινωνίας όπως π.χ. αριθμός τηλεφώνου, διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.
- Μεταδεδομένα επικοινωνίας π.χ. ημερομηνία, ώρα και διάρκεια κλήσης.
- Πληροφορίες που μας παρέχετε κατά τη συνομιλία για την εξυπηρέτηση του αιτήματός σας.
- Στοιχεία χρηστών (π.χ. e-mail εγγραφής, άλλες πληροφορίες σχετικές με τα ερωτηματολόγια της πλατφόρμας ESGr).

Περαιτέρω, κατόπιν σχετικής σας ενημέρωσης και προηγούμενης συγκατάθεσής σας συλλέγουμε:

- Το ηχητικό αρχείο της κλήσης/ηχογραφημένο περιεχόμενο της κλήσης.

**Σκοποί για τους οποίους επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα**

- Παροχή πληροφοριών σχετικά με τις διαδικασίες, τα απαραίτητα δικαιολογητικά και την άσκηση των δικαιωμάτων σας που απορρέουν από τον GDPR.
- Διαχείριση και διευθέτηση ερωτημάτων ή αιτημάτων υποστήριξης στο πλαίσιο της παροχής των υπηρεσιών μας (π.χ. ερωτήματα χρηστών πλατφόρμας ESGr).
- Η διάγνωση, αντιμετώπιση και επίλυση τεχνικών ζητημάτων που σχετίζονται με τη λειτουργία των υπηρεσιών μας.
- Διασφάλιση ποιότητας και εκπαίδευσης του προσωπικού για τη βελτιστοποίηση της παρεχόμενης εμπειρίας εξυπηρέτησης.
- Απόδειξη πραγματοποίησης κλήσης και περιεχομένου αιτήματος και συνομιλίας, όταν αυτή έχει νομικές ή άλλες συνέπειες για εσάς ή/και την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.
- Διενέργεια ερευνών ικανοποίησης.

**Νομικές Βάσεις της επεξεργασίας**

Επεξεργαζόμαστε τα προσωπικά σας δεδομένα σας σύμφωνα με τις ακόλουθες νομικές βάσεις:

- Βάσει εννόμου συμφέροντος της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ για την αποτελεσματική εξυπηρέτηση και υποστήριξή σας, τη διασφάλιση της ορθής διαχείρισης των αιτημάτων σας, την ταυτοποίησή σας (εφόσον απαιτείται) και την απόδειξη του περιεχομένου της συνομιλίας.
- Βάσει νομικής υποχρέωσης για την παροχή διευκόλυνσης κατά την εκ μέρους σας άσκηση των δικαιωμάτων σας βάσει GDPR.
- Για την εκτέλεση της μεταξύ μας σύμβασης (π.χ. τραπεζικοί χρήστες, χρήστες πλατφόρμας ESGr).

- Δυνάμει της προηγούμενης συγκατάθεσής σας για την καταγραφή της κλήσης σας από τον εξωτερικό πάροχο υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου. Ειδικότερα πριν από την έναρξη της καταγραφής της τηλεφωνικής συνδιάλεξης σας παρέχεται σαφής και πλήρης ενημέρωση σχετικά με την ηχογράφηση και τον σκοπό της. Η συγκατάθεσή σας παρέχεται με σαφή θετική ενέργεια (μέσω ρητής αποδοχής). Διατηρείτε το δικαίωμα ανάκλησης της συγκατάθεσης ανά πάσα στιγμή, χωρίς να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε σε αυτήν πριν από την ανάκληση.
  Εάν δεν παρέχετε τη συγκατάθεσή σας, η συνομιλία δεν θα καταγραφεί, ενώ η εξυπηρέτηση του αιτήματός σας θα συνεχιστεί κανονικά.
- Δυνάμει της προηγούμενης συγκατάθεσής σας για τη συμμετοχή σας σε έρευνα ικανοποίησης πελατών με σκοπό τη στατιστική ανάλυση για τη βελτίωση των παρεχόμενων εκ μέρους μας υπηρεσιών. Η συμμετοχή σας σε έρευνες ικανοποίησης είναι προαιρετική και οι απαντήσεις σας είναι ανωνυμοποιημένες.

**Σε ποιους κοινοποιούμε τα προσωπικά σας δεδομένα;**
Αποδέκτες των προσωπικών σας δεδομένων είναι το απολύτως απαραίτητο προσωπικό της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, το οποίο έχει εξουσιοδοτηθεί ειδικά και έχει δεσμευτεί με την τήρηση της εμπιστευτικότητας και του απορρήτου. Για την αποτελεσματική υλοποίηση των ανωτέρω σκοπών, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ συνεργάζεται με εξωτερικό πάροχο υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου, ο οποίος επεξεργάζεται τα δεδομένα σας ως Εκτελών την Επεξεργασία αποκλειστικά κατ' εντολή και για λογαριασμό μας. Σημειώνεται ότι στην περίπτωση που η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ αναθέτει την επεξεργασία προσωπικών δεδομένων σε τρίτους, οι οποίοι ενεργούν κατ' εντολή και για λογαριασμό της, οφείλουν να συμμορφώνονται πλήρως με τις οδηγίες της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, η εν λόγω δε συμμόρφωση διασφαλίζεται μέσω ειδικότερων προβλέψεων στα σχετικά συμβατικά κείμενα εξωτερικής ανάθεσης και της τήρησης ανάλογων διαδικασιών, σύμφωνα με τους όρους του αρ. 28 GDPR.

Τέλος, ενδέχεται να μοιραστούμε ή να γνωστοποιήσουμε τα προσωπικά σας δεδομένα όταν απαιτείται εκ του νόμου. Αποδέκτες των προσωπικών σας δεδομένων ενδέχεται να είναι Εποπτικές, Δικαστικές, Ανεξάρτητες και λοιπές Αρχές σε εθνικό και ευρωπαϊκό επίπεδο για την εκπλήρωση υποχρέωσης της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ βάσει νόμου ή κανονιστικής διάταξης ή δικαστικής απόφασης.

**Που πραγματοποιείται η επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων;**

Η επεξεργασία των δεδομένων σας πραγματοποιείται αποκλειστικά σε υποδομές εντός Ελλάδας.

**Αρχές επεξεργασίας και μέτρα προστασίας**

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, ενδεικτικά και όχι περιοριστικά:

- επεξεργάζεται μόνον τα προσωπικά δεδομένα σας, τα οποία της είναι απαραίτητα για τους ως άνω σκοπούς και μόνον για τους σκοπούς αυτούς,

- λαμβάνει τα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφάλεια των προσωπικών δεδομένων (διασφάλιση της εμπιστευτικότητας, ακεραιότητας και διαθεσιμότητας) από τον σχεδιασμό και εξ ορισμού,
- έχει μεριμνήσει για τη δέσμευση του εξωτερικού παρόχου υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου μέσω κατάλληλων συμβατικών όρων, περιλαμβανομένων όρων εμπιστευτικότητας, ασφάλειας επεξεργασίας, συμμόρφωσης με την εφαρμοστέα νομοθεσία περί προστασίας προσωπικών δεδομένων και διενέργειας επεξεργασίας αποκλειστικά κατ' εντολή της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ,
- διαθέτει και εφαρμόζει διαδικασίες και συστήματα για το απόρρητο της επεξεργασίας των προσωπικών δεδομένων, όπως και για την προστασία τους από τυχαία ή αθέμιτη καταστροφή, τυχαία απώλεια, αλλοίωση, απαγορευμένη διάδοση ή πρόσβαση και κάθε άλλη μορφή αθέμιτης επεξεργασίας (π.χ. χρήση εργαλείων για access controls και data loss prevention),
- έχει προβεί σε ενημέρωση των υποκειμένων των δεδομένων σύμφωνα με τον Κανονισμό (ΕΕ) 2016/679 (GDPR),
- τηρεί την αρχή της ελαχιστοποίησης των προσωπικών δεδομένων, διατηρώντας τα στοιχεία σας αποκλειστικά για το απολύτως απαραίτητο χρονικό διάστημα που απαιτείται από τους σκοπούς της επεξεργασίας,
- λαμβάνει μέριμνα για την άσκηση και ικανοποίηση των δικαιωμάτων των υποκειμένων.
- έχει προβεί στην κατάρτιση κατάλληλων πολιτικών και διαδικασιών που αποδεικνύουν την συμμόρφωσή της, σύμφωνα με την αρχή της λογοδοσίας.
- έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων και έχει συστήσει ομάδα για την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- προβαίνει σε εκπαίδευση και ευαισθητοποίηση των εργαζομένων αναφορικά με την προστασία των προσωπικών δεδομένων,
- έχει καταρτίσει συμβάσεις συνεργασίας με εκτελούντες την επεξεργασία για λογαριασμό της, σύμφωνα με τα οριζόμενα στο άρθρο 28 του GDPR με σκοπό την απόλυτη συμμόρφωση και των τελευταίων.

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ διασφαλίζει, στο μέτρο των υποχρεώσεών της ως υπευθύνου επεξεργασίας, ότι ο εξωτερικός πάροχος υπηρεσιών τηλεφωνικού κέντρου που ενεργεί για λογαριασμό της εφαρμόζει αντίστοιχα κατάλληλα τεχνικά και οργανωτικά μέτρα για την ασφαλή επεξεργασία των προσωπικών δεδομένων.

**Για πόσο διάστημα διατηρούμε τα προσωπικά σας δεδομένα**

Τα προσωπικά σας δεδομένα που συλλέγονται μέσω του τηλεφωνικού κέντρου διατηρούνται από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ για χρονικό διάστημα 12 μηνών.

**Ποια είναι τα δικαιώματά σας και πως μπορείτε να τα ασκήσετε**

Έχετε τα ακόλουθα δικαιώματα σύμφωνα με τον GDPR:

i. Δικαίωμα ενημέρωσης
   Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ οφείλει να σας ενημερώνει για την επεξεργασία, στην οποία υποβάλλει τα προσωπικά δεδομένα σας, όπως ενδεικτικά για το ποια δεδομένα επεξεργάζεται,

για ποιο σκοπό, για ποιο χρονικό διάστημα τα κρατάει, με διαφανή, κατανοητή και εύκολα προσβάσιμη μορφή, χρησιμοποιώντας σαφή και απλή διατύπωση.

ii. Δικαίωμα πρόσβασης
Έχετε το δικαίωμα να λάβετε από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ επιβεβαίωση για το κατά πόσον ή όχι τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν υφίστανται επεξεργασία και, εάν συμβαίνει αυτό, έχετε το δικαίωμα πρόσβασης στα δεδομένα αυτά. Δικαίωμα πρόσβασης έχετε και στα αρχεία ηχογραφήσεων των κλήσεων που σας αφορούν.

iii. Δικαίωμα διόρθωσης
Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διόρθωση τυχόν ανακριβών προσωπικών σας δεδομένων και τη συμπλήρωση τυχόν ελλιπών δεδομένων σας, προσκομίζοντας κάθε απαραίτητο προς τούτο έγγραφο.

iv. Δικαίωμα διαγραφής
Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε τη διαγραφή προσωπικών δεδομένων, προσκομίζοντας κάθε απαραίτητο προς τούτο έγγραφο, εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

v. Δικαίωμα περιορισμού της επεξεργασίας
Έχετε το δικαίωμα να εξασφαλίσετε τον περιορισμό της επεξεργασίας, εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις.

vi. Δικαίωμα εναντίωσης
Έχετε το δικαίωμα να αντιταχθείτε, ανά πάσα στιγμή, στην επεξεργασία δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα που σας αφορούν.

vii. Ανάκληση συγκατάθεσης
Έχετε το δικαίωμα να ανακαλέσετε τη συγκατάθεσή σας οποτεδήποτε, εφόσον η επεξεργασία που εκτελείται βασίζεται σε αυτή. Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ στην περίπτωση αυτή θα σταματήσει την επεξεργασία, χωρίς να θίγεται η νομιμότητα της επεξεργασίας που βασίστηκε σε αυτήν πριν από την ανάκληση.

viii. Δικαίωμα φορητότητας
Έχετε το δικαίωμα να ζητήσετε να μεταφέρουμε τα προσωπικά σας δεδομένα που τηρούμε σε οποιονδήποτε άλλο υπεύθυνο επεξεργασίας της επιλογής σας, εφόσον συντρέχουν συγκεκριμένες προϋποθέσεις. Η άσκηση του δικαιώματος στη φορητότητα, δεν συνεπάγεται τη διαγραφή των δεδομένων σας από τα αρχεία της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ.

Η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ έχει σε κάθε περίπτωση δικαίωμα να αρνηθεί την ικανοποίηση του αιτήματός σας για περιορισμό της επεξεργασίας ή διαγραφή των προσωπικών σας δεδομένων ή την εναντίωσή σας στην επεξεργασία, εάν η επεξεργασία ή η τήρηση των δεδομένων είναι απαραίτητη για τη θεμελίωση, άσκηση ή υποστήριξη νόμιμων δικαιωμάτων της ή την εκπλήρωση υποχρεώσεών της.

Η άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων ενεργεί για το μέλλον και δεν αφορά σε ήδη εκτελεσθείσα επεξεργασία δεδομένων.

ix. Δικαίωμα καταγγελίας στην Αρχή
Έχετε δικαίωμα να υποβάλλετε καταγγελία εφόσον θεωρείτε ότι προσβάλλονται τα δικαιώματά σας με οποιονδήποτε τρόπο μέσω ειδικής διαδικτυακής πύλης στην Αρχή Προστασίας Δεδομένων Προσωπικού Χαρακτήρα www.dpa.gr (Αθήνα, Λεωφόρος Κηφισίας 1-3, Τ.Κ. 115 23 | τηλ: +30 210 6475600). Αναλυτικές οδηγίες υποβολής καταγγελίας παρέχονται στην ιστοσελίδα της Αρχής.

Για την άσκηση των ανωτέρω δικαιωμάτων του, μπορείτε να επισκεφθείτε τον ιστότοπο της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ www.tiresias.gr, να επικοινωνήσετε μέσω ηλεκτρονικού ταχυδρομείου στη διεύθυνση customerservice@tiresias.gr, τηλεφωνικά στον αριθμό 210 3676700 ή εγγράφως στην ταχυδρομική διεύθυνση της ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ (Αλαμάνας 2, Τ.Κ. 151 25, Μαρούσι Αττικής). Επιπλέον, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ έχει ορίσει Υπεύθυνο Προστασίας Δεδομένων σύμφωνα με το αρ. 37 του ΓΚΠΔ, στον οποίο μπορείτε να απευθύνεστε στην ηλεκτρονική διεύθυνση dpo@tiresias.gr.

**Πότε απαντάμε στα αιτήματά σας;**
Απαντάμε στα αιτήματά σας δωρεάν χωρίς καθυστέρηση και σε κάθε περίπτωση εντός ενός (1) μηνός από τότε που θα λάβουμε το αίτημα σας. Αν, όμως, το αίτημα σας δεν μπορεί να απαντηθεί εγκαίρως, θα σας ενημερώσουμε σχετικά, εντός του μήνα, αν χρειαστεί να λάβουμε παράταση άλλων δύο (2) μηνών, εντός των οποίων θα σας απαντήσουμε.

Εάν τα αιτήματα σας είναι προδήλως αβάσιμα ή υπερβολικά, ιδίως λόγω του επαναλαμβανόμενου χαρακτήρα τους, η ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ μπορεί να επιβάλει την καταβολή εύλογου τέλους, λαμβάνοντας υπόψη τα διοικητικά έξοδα για την παροχή της ενημέρωσης ή την εκτέλεση της ζητούμενης ενέργειας ή να αρνηθεί να δώσει συνέχεια στο αίτημα.

Εάν τα αιτήματά σας, εν όλω ή εν μέρει, δεν δύναται να ικανοποιηθούν από την ΤΕΙΡΕΣΙΑΣ, οφείλουμε να σας ενημερώσουμε, εντός της προβλεπόμενης προθεσμίας, αναλυτικά, με σαφήνεια και αιτιολογημένα για τους ακριβείς λόγους της απόρριψης ή της μη πραγματοποίησης ενέργειας επί του αιτήματός σας.

**Ποιο είναι το εφαρμοστέο δίκαιο κατά την επεξεργασία των προσωπικών σας δεδομένων από εμάς;**

Επεξεργαζόμαστε τα Δεδομένα σας σύμφωνα με το Γενικό Κανονισμό για την Προστασία των Προσωπικών Δεδομένων 2016/679/ΕΕ και εν γένει το ισχύον εθνικό και ευρωπαϊκό νομοθετικό και κανονιστικό πλαίσιο για την προστασία προσωπικών δεδομένων (ν.4624/2019, ν.3471/2006).

Η παρούσα Πολιτική μπορεί να τροποποιηθεί οποτεδήποτε χωρίς προηγούμενη ατομική ενημέρωσή σας. Η ισχύουσα έκδοση βρίσκεται πάντα διαθέσιμη στο https://www.tiresias.gr/el/epexergasia-prosopikon-dedomenon/.