

INFORMACE O NAHRÁVÁNÍ TELEFONICKÝCH HOVORŮ



Informace o nahrávání telefonických hovorů

S ohledem na to, že Fio banka, a.s. má zákonnou povinnost nahrávat telefonické hovory a že při nahrávání telefonických hovorů může docházet ke zpracování osobních údajů, a to jak klientů, tak třetích osob (např. potenciálních klientů banky), poskytuje tímto banka dotčeným osobám v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů následující informace týkající se uvedeného způsobu zpracování osobních údajů.

Správce takto zpracovávaných osobních údajů je Fio banka, a.s., IČO: 61858374, se sídlem V Celnici 1028/10, 11721 Praha 1, zapsaná v obchodním rejstříku vedeném Městským soudem v Praze sp.zn. B 2704. Osobní údaje jsou zpracovávány za účelem plnění zákonných povinností správce, smluvních povinností správce, a abychom měli kontrolu nad tím, jak naši pracovníci plní vůči Vám své povinnosti. Nahrávky rovněž mohou sloužit jako důkaz v případném soudním či správním řízení.

Lhůty se liší podle toho, co bylo předmětem telefonické komunikace s naší bankou a jestli jste klient, potenciální klient nebo třetí osoba. Správce uchovává nahrávky po dobu stanovenou právními předpisy (zákon č. 21/1992 Sb. o bankách, aml zákon č. 253/2008 Sb a zákon č. 256/2004 Sb. o podnikání na kapitálovém trhu), z důvodů oprávněného zájmu (pokud jde o relevantní případ např. obchodní pokyny) a dále pak po dobu, kdy jsou klient nebo banka oprávněni podle příslušných právních předpisů uplatnit vůči sobě práva a nároky z takové komunikace vzešlé, tj. s přihlédnutím k promlčecím lhůtám dle zákona č. 89/2012 Sb. S ohledem na uvedené budou nahrávky uchovávány po dobu do 3 měsíců, 5 let, 10 let nebo 18 let, a to dle vyhodnocení ze strany banky (předmět hovoru a volající osoba).

S ohledem na to, že je nahráván telefonický hovor, není dopředu možné identifikovat, kterých osobních údajů se tento způsob zpracování bude týkat, proto půjde o takové osobní údaje, které nám sdělíte během telefonického hovoru. Pravděpodobně půjde o následující kategorie osobních údajů, a to Vaše základní identifikační údaje, popisné a kontaktní údaje.

Zpracování Vašich osobních údajů bude v tomto případě probíhat následujícími způsoby, zejména půjde o shromažďování údajů, jejich ukládání na nosiče dat, zpřístupňování, používání, předávání, uchovávání, blokování a likvidaci osobních údajů.

Nahrávky (resp. v nich obsažené osobní údaje) mohou být zpřístupněny pověřeným pracovníkům správce, dále státním dozorčím orgánům, osobám, kterým je nutné osobní údaje zpřístupnit na základě a v souladu s ustanoveními příslušných právních předpisů, subjektům, kterým je správce oprávněn osobní údaje zpřístupnit za účelem ochrany práv a povinností z jednání o uzavření smlouvy nebo z vlastního smluvního vztahu vzešlých a společností, které vykonávají činnost pro správce na základě outsourcingových nebo jiných smluv o poskytování služeb, při kterých takové společnosti budou vystupovat jako zpracovatelé osobních údajů.

Komplexní informace o Vašich právech a obecně o zpracování osobních údajů podle nařízení Evropského parlamentu a Rady (EU) 2016/679 (dále jen „GDPR“; což je zkratka pro „General Data Protection Regulation,“ tj., obecné nařízení o ochraně osobních údajů) jsou dostupné v [Informačním memorandu o zpracování osobních údajů](#).