

Behandling av personuppgifter inom kundservice

Behandling av personuppgifter inom kundservice – information enligt dataskyddslagstiftningen till kontaktpersoner hos våra kunder.

Bankgirocentralen BGC AB (här nedan "Bankgirot") spelar in samtal inom ramen för sin kundservice för sina egna syften. Bankgirot är personuppgiftsansvarig för personuppgiftsbehandling som sker i anslutning till inspelningar av kundservicesamtal i syfte att utbilda och coacha medarbetare i Bankgirots kundservice. Inga samtal spelas in utan att du har fått information om inspelningen i förväg.

I de fall som personuppgifter som rör dig blir inspelade, behandlar Bankgirot dina personuppgifter i enlighet med vad som beskrivs i detta dokument.

Här kan du även läsa mer om dina rättigheter under tillämplig dataskyddslagstiftning och hitta kontaktuppgifter till Bankgirots dataskyddsombud.

Föremål för behandling, ändamål och laglig grund

Ändamål	Kategorier av personuppgifter	Laglig grund	Princip för gallring
Kvalitets- och förbättringssyfte. Vi kan komma att spela in telefonsamtal mellan dig och våra medarbetare för kvalitets-syften för att kunna säkerställa ett bra kundbemötande	Namn och information du själv har gett under inspelningen	Intresseavvägning	Inspelningarna gallras automatiskt efter 30 dagar från det att de har spelats in
Utbildningssyfte. Inspelningarna och den därmed relaterade behandlingen av personuppgifter har till ändamål att utbilda och coacha medarbetare i Bankgirots kundservice	Namn och information du själv har gett under inspelningen	Intresseavvägning	Inspelningarna gallras automatiskt efter 30 dagar från det att de har spelats in

Laglig grund för behandlingen av personuppgifter i anslutning till inspelningarna är att det är ett berättigat intresse för Bankgirot att kunna utbilda ny personal och utveckla befintlig personal inom kundservice så att Bankgirot kan upprätthålla en hög professionell nivå på sin kundservice.

Bankgirot har gjort bedömningen att Bankgirots berättigade intresse kan utövas utan att den registrerades rättigheter och friheter påverkas negativt. Bankgirots personuppgiftsbehandling sker på ett sätt som är förenligt med tillämpliga lagar för ett specifikt och avgränsat ändamål. De personuppgifter som förekommer i kundservicesamtal till Bankgirot är inte av känslig natur utifrån ett integritets- eller säkerhetsperspektiv. Om ett samtal till kundservice inte är relaterat till en tjänst eller produkt som Bankgirot erbjuder så avslutas samtalet.

När vi kan komma att dela dina uppgifter

Telia tillhandahåller en teknisk lösning för Bankgirots kundservice, vilket innebär att personuppgifter delas till och behandlas av Telia.

Dina rättigheter

- **Rätt att bli informerad**

Du har rätt att bli informerad om hur vi behandlar dina personuppgifter. Vi gör det genom informationen på denna sida samt genom att svara på frågor från dig. Har du frågor kan du kontakta Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se
Mer information om rätten till information hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#), som är den svenska tillsynsmyndigheten för Bankgirots personuppgiftsbehandling.

- **Rätt att få tillgång till dina personuppgifter ("Registerutdrag")**

Du har rätt att få tillgång till information om vilka personuppgifter som Bankgirot behandlar om dig. Om du vill få insyn i din personuppgiftsbehandling har du rätt att begära att få tillgång till dina uppgifter via ett registerutdrag. Skicka din begäran om registerutdrag (inkludera gärna vilken personuppgiftsbehandling du är intresserad av) till Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se

Registerutdraget skickas normalt till dig inom en månad. Om du anser att någon uppgift om dig i ett register är felaktig eller missvisande, bör du kontakta Bankgirots DPO.

Mer information om rätten till tillgång hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt att få din information raderad ("Rätt att bli bortglömd")**

Du har i vissa fall rätt att få dina personuppgifter raderade. Detta gäller t.ex. sådana uppgifter som inte längre är nödvändiga att behandla eller behålla för det syfte uppgifterna blev insamlade, eller om du återkallar ditt samtycke för en behandling. I vissa fall har Bankgirot ingen möjlighet att radera dina personuppgifter. Det beror i så fall på att uppgifterna antingen fortfarande är

nödvändiga att behandla för det syfte för vilket de blev insamlade eller för att vi har krav i lag att behålla dem. Skicka din begäran om radering (inkludera vilken personuppgiftsbehandling du vill ha raderad) till Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se

Mer information om rätten att bli raderad hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt att få tillgång till och flytta dina personuppgifter till annan mottagare ("Dataportabilitet")**

I vissa fall har du även rätt till dataportabilitet. Den här rätten innebär att du kan begära ut en kopia över de uppgifter som du själv har lämnat till Bankgirot på ett IT-medium för dataportabilitet, till exempel ett USB-minne. Detta för att du ska kunna flytta dina personuppgifter till en annan mottagare. Du kan nå Bankgirots DPO via: dpo@bankgirot.se

Mer information om rätten till dataportabilitet hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt till rättelse**

Du har rätt att begära att vi rättar felaktig eller ofullständig information om dig, och att vi kompletterar din information. Om du anser att någon uppgift om dig i ett register är felaktig eller missvisande, bör du kontakta Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se

Mer information om rätten till rättelse hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt till begränsning av behandling**

Om du tycker att uppgifterna Bankgirot har om dig inte är korrekta, att vår behandling strider mot lag eller att vi inte behöver uppgifterna för ett specifikt syfte har du rätt att begära att vi begränsar vår behandling av de uppgifterna. Du kan också begära att vi inte ska behandla dina uppgifter under tiden som vi kontrollerar detta, eller under tiden vi kontrollerar om du har rätt att invända mot viss behandling. I så tillfälle kan du kontakta Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se

Mer information om rätten till begränsning hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt att invända mot vår behandling av dina personuppgifter**

Du har enligt dataskyddslagstiftningen i vissa fall rätt att göra invändningar mot behandlingen av dina personuppgifter. Detta gäller exempelvis om behandlingen av personuppgifterna sker baserat på berättigat intresse (artikel 6(1)(f) GDPR). Skicka din invändning (inkludera vilken personuppgiftsbehandling du invänder emot) till Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se

Mer information om rätten till invändning hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt att invända mot ett automatiserat beslut som i betydande grad påverkar dig**

Det förekommer inget automatiserat beslutsfattande eller någon så kallad profilering i anslutning till inspelningarna av samtal i Bankgirots kundservice. Mer information om rätten att invända mot automatiserade beslut hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt att återkalla samtycke**

Du har i de fall där vi behandlar dina personuppgifter baserat på ditt samtycke eller uttryckliga samtycke, rätt att när som helst återkalla ditt samtycke. När du återkallar ditt samtycke kommer vi att sluta med behandlingen. Skicka din återkallelse (inkludera vilken personuppgiftsbehandling det gäller) till Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se
Mer information om samtycke hittar du på Integritetsskyddsmyndighetens [hemsida](#).

- **Rätt att lämna in ett klagomål**

Om du anser att vi har hanterat dina personuppgifter på ett felaktigt sätt kan du alltid vända dig till Bankgirots DPO: dpo@bankgirot.se
Du har rätt att inge klagomål på en behandling av dina personuppgifter till Integritetsskyddsmyndigheten. Du når dem via e-postadressen imy@imy.se

Hur förändringar görs i denna information

Bankgirot arbetar hela tiden med att förbättra och utveckla våra tjänster och därför kan innehållet i denna informationstext ändras över tid. Vi kommer inte att inskränka dina rättigheter enligt gällande dataskyddslag. Läs gärna denna text emellanåt för att hålla dig uppdaterad om eventuella ändringar.

Kontakt

Vill du veta mer om Bankgirots dataskyddsarbete kan du kontakta Bankgirots dataskyddsombud på dpo@bankgirot.se