

Ανακοίνωση σχετικά με την καταγραφή τηλεφωνικών και ηλεκτρονικών επικοινωνιών

I. Σκοπός

Σκοπός της παρούσας ανακοίνωσης είναι να παρέχει διαφανείς πληροφορίες σχετικά με τις καταγραφές επιχειρηματικών επικοινωνιών και επικοινωνιών στο γραφείο εσωτερικής ασφάλειας που έχει εφαρμόσει η EFG Bank (Luxembourg) όσον αφορά στους πελάτες ή τα πρόσωπα που ενεργούν για λογαριασμό πελατών, καθώς και το προσωπικό ή τους εκπροσώπους της EFG Bank (Luxembourg).

Όταν μια κλήση ηχογραφείται, ο Υπεύθυνος Επεξεργασίας δεδομένων συλλέγει:

- μια ψηφιακή καταγραφή της τηλεφωνικής συνομιλίας·
- τον αριθμό τηλεφώνου και των δύο μερών (εξωτερικό και εσωτερικό).

Τα προσωπικά δεδομένα που αποκαλύπτονται κατά τη διάρκεια μιας τηλεφωνικής κλήσης θα καταγράφονται ψηφιακά, για παράδειγμα, το όνομα και τα στοιχεία επικοινωνίας για την παροχή των κατάλληλων υπηρεσιών. Περιστασιακά, οι προσωπικά δεδομένα «ειδικών κατηγοριών» μπορούν να καταγράφονται όταν ένα άτομο αποκαλύπτει οικειοθελώς πληροφορίες υγείας, θρησκείας, εθνότητας ή ποινικού χαρακτήρα για να υποστηρίξει το αίτημά του για συμβουλές ή/και υπηρεσίες.

II. Υπεύθυνος Επεξεργασίας

Όλα τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα υποβάλλονται σε επεξεργασία από την EFG Bank (Luxembourg) (εφεξής «EFG»), η έδρα της οποίας βρίσκεται στη διεύθυνση 56 Grand-Rue, L-1660 Luxembourg και είναι εγγεγραμμένη στο Μητρώο Εμπορίου και Εταιρειών με αριθμό B113375.

Σε περίπτωση που υπάρξει επικοινωνία με τα Υποκαταστήματα της EFG, αυτά ενεργούν επίσης ως Υπεύθυνοι Επεξεργασίας από αυτήν την άποψη.

Μπορείτε να επικοινωνήσετε με τους Υπεύθυνους Επεξεργασίας Δεδομένων, μέσω του αντίστοιχου Υπεύθυνου Προστασίας Δεδομένων (ΥΠΔ), στην ακόλουθη διεύθυνση email:

- Λουξεμβούργο: dpoluxembourg@efgbank.com
- Ελλάδα: dpogreece@efgbank.com
- Πορτογαλία: dpoportugal@efgbank.com

III. Σκοποί και νομική βάση της επεξεργασίας

Η EFG συλλέγει και επεξεργάζεται τα δεδομένα προσωπικού χαρακτήρα που απαιτούνται για την εκτέλεση των δραστηριοτήτων της:

III.1. Για την εκπλήρωση μιας νομικής υποχρέωσης στην οποία υπόκειται (άρθρο 6, §1, στοιχείο γ του ΓΚΠΔ)

Η EFG καταγράφει τις επιχειρηματικές επικοινωνίες για να αποδείξει την ύπαρξή τους και τους όρους οποιωνδήποτε εντολών και συναλλαγών που υποβάλλονται κατά τη διάρκεια αυτών των επικοινωνιών, συμπεριλαμβανομένης της παροχής, στους πελάτες, των πληροφοριών που προβλέπονται από την Οδηγία MiFID 2 και άλλων παρόμοιων ευρωπαϊκών ή διεθνών νόμων ή παραγώγων αυτών, όπως και των σχετικών νόμων και κανονισμών του Λουξεμβούργου.

III.2. Για τους σκοπούς των έννομων συμφερόντων που επιδιώκει η EFG (άρθρο 6, §1, στοιχείο στ του ΓΚΠΔ)

Η EFG καταγράφει επικοινωνίες για τους σκοπούς των θεμιτών συμφερόντων της, ιδίως για τη βελτίωση της διαχείρισης κινδύνου και την υπεράσπιση των συμφερόντων της σε νομικές διαδικασίες, οι οποίες περιλαμβάνουν επεξεργασίες όπως:

- τεκμηρίωση της ύπαρξης και των όρων μιας εμπορικής συναλλαγής, συμπεριλαμβανομένης της παροχής πληροφοριών που απαιτούνται από τον νόμο και που αποτελούν αναπόσπαστο μέρος της συναλλαγής·
- επανάληψη μιας οδηγίας για την αποφυγή ουσιωδών σφαλμάτων·
- ανίχνευση μιας συναλλαγής σε περίπτωση ουσιώδους σφάλματος ή αντιδικίας·
- καθιέρωση και διατήρηση αποδεικτικών λειτουργιών και συναλλαγών·
- καθιέρωση και διατήρηση αποδεικτικού κάθε επιχειρηματικής επικοινωνίας·
- διερεύνηση και επίλυση παραπόνων·
- παροχή βοήθειας στην παρακολούθηση της ποιότητας της απόδοσης του προσωπικού·
- πρόληψη της εσωτερικής και εξωτερικής απάτης.

IV. Κατηγορίες δεδομένων που υποβάλλονται σε επεξεργασία και προέλευσή τους

Τα δεδομένα που υποβάλλονται σε επεξεργασία περιλαμβάνουν:

- ηχογραφήσεις εισερχόμενων και εξερχόμενων τηλεφωνικών κλήσεων και σχετικών δεδομένων, όπως ο αριθμός καλούντος, ο αριθμός κλήσης, η ημερομηνία και η διάρκεια της κλήσης και
- κατά περίπτωση, εισερχόμενα και εξερχόμενα ηλεκτρονικά μηνύματα.

V. Κατηγορίες παραληπτών επεξεργασμένων δεδομένων

Ως πιστωτικό ίδρυμα, η EFG δεσμεύεται από το τραπεζικό επαγγελματικό απόρρητο, όπως ορίζεται στο άρθρο 41 του Νόμου της 5ης Απριλίου 1993 για τον χρηματοπιστωτικό τομέα, και, κατά συνέπεια, μπορεί να κοινοποιεί δεδομένα μόνο υπό αυστηρούς όρους ή με τη συγκατάθεση του υποκειμένου των δεδομένων.

Η EFG μπορεί να μοιράζεται δεδομένα με τους υπεργολάβους και τους παρόχους υπηρεσιών της, σύμφωνα με τον νόμο και αποκλειστικά για τους σκοπούς των υπηρεσιών που τους έχουν ανατεθεί.

Η EFG υποχρεούται επίσης να κοινοποιεί δεδομένα όταν αρθεί η επαγγελματική εμπιστευτικότητα από τον νόμο και ιδίως όσον αφορά στις φορολογικές και εποπτικές αρχές (CSSF, CNPD κ.λπ.), καθώς και στις αρμόδιες αστυνομικές ή δικαστικές αρχές που ενεργούν στο πλαίσιο ποινικών διαδικασιών, καθώς και σε αστικές ή εμπορικές διαδικασίες, εάν η EFG υποχρεούται να υπερασπιστεί τα συμφέροντά της στο δικαστήριο.

VI. Περίοδος διατήρησης

Τα δεδομένα διατηρούνται για μέγιστη περίοδο 5 ετών, η οποία μπορεί να παραταθεί σε 7 έτη κατόπιν αιτήματος των αρμόδιων αρχών.

Αυτές οι περίοδοι μπορεί να παραταθούν σε περίπτωση δικαστικής αγωγής ή εν εξελίξει δικαστικής διαδικασίας. Σε αυτήν την περίπτωση, τα δεδομένα διατηρούνται μέχρι το τέλος της δικαστικής διαδικασίας και κατόπιν αρχειοθετούνται σύμφωνα με τις εφαρμοστέες νομικές περιόδους παραγραφής.

VII. Διάφορα και Άσκηση δικαιωμάτων

Η παρούσα ανακοίνωση μπορεί να τροποποιείται κατά καιρούς για την καλύτερη προστασία των δεδομένων προσωπικού χαρακτήρα του Υποκειμένου των Δεδομένων.

Η τελευταία έκδοση που ισχύει είναι διαθέσιμη στον ιστότοπο της EFG:
<https://www.efginternational.com/lu/legal/luxembourg.html>

Το Υποκείμενο Δεδομένων θα βρει επίσης σε αυτόν τον ιστότοπο πληροφορίες για το πώς να ασκήσει τα δικαιώματά του/της σχετικά με την καταγραφή δεδομένων.