

PATVIRTINTA
UAB „Investicijų ir verslo garantijos“
generalinio direktoriaus 2023 m. birželio d.
įsakymu Nr. B-

POKALBIŲ ĮRAŠŲ DUOMENŲ TVARKYMO UAB „INVESTICIJŲ IR VERSLO GARANTIJOS“ TAISYKLĖS

I SKYRIUS BENDROSIOS NUOSTATOS

1. Pokalbių įrašų duomenų tvarkymo UAB "Investicijų ir verslo garantijos" (toliau - INVEGA) taisyklėse (toliau – Taisyklės) nustatoma telefoninių pokalbių asmenims kreipiantis bendruoju Klientų aptarnavimo telefonu (tel. Nr. (8 5) 210 7510) (toliau – Bendrasis telefonas) įrašymo tvarka ir šių pokalbių įrašų duomenų, įskaitant asmens duomenis, tvarkymo ir apsaugos reikalavimai.

2. Asmens duomenys tvarkomi vadovaujantis 2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentu (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas) (toliau – Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas arba BDAR), Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatymu, Lietuvos Respublikos elektroninių ryšių įstatymu ir kitais asmens duomenų teisinę apsaugą reglamentuojančiais teisės aktais.

3. Pokalbių įrašų duomenų tvarkymo tikslas – užtikrinti klientų bei interesantų aptarnavimo kokybę, vienodos praktikos formavimą, objektyvų asmenų prašymų ir skundų nagrinėjimą.

4. Taisyklėse vartojamos sąvokos:

4.1. **Duomenų subjektas** – asmuo, su kuriuo yra įrašomas pokalbis Bendruoju telefonu.

4.2. **Duomenų valdytojas** – INVEGA, juridinio asmens kodas 110084026, buveinės adresas – Konstitucijos pr. 7, 09308 Vilnius, tel. (8 5) 210 7510, el. paštas info@invega.lt (duomenų apsaugos pareigūno el. paštas duomenų.apsauga@invega.lt);

4.3. **Konsultuojantis asmuo** – INVEGOS darbuotojas pagal kompetenciją teikiantis konsultaciją Bendrojo telefono ryšio linija;

4.4. **Kontaktų centras** – INVEGOS padalinys, atsakingas už klientų aptarnavimą telefonu bei nuotoliniais kanalais;

4.4. **Pokalbio įrašas** – Konsultuojančio asmens ir skambinančio asmens telefoninio pokalbio, vykstančio Bendrojo telefono ryšio linija, garso įrašas;

4.5. **Duomenų tvarkytojas** – INVEGOS įgaliotas fizinis arba juridinis asmuo, paslaugų teikimo sutarties pagrindu vykdamas jam pavestas funkcijas. Su Duomenų tvarkytoju (-ais) yra pasirašomos duomenų tvarkymo sutartys, kuriose Duomenų tvarkytojas (-ai) įsipareigoja užtikrinti tinkamą duomenų saugumo lygį. Pokalbių įrašymui vykdyti INVEGA naudojami Duomenų tvarkytojo UAB „Baltnetos komunikacijos“ (juridinio asmens kodas 125145862, buveinės adresas – Juozo Rutkausko g. 6, Vilnius) paslaugomis;

4.6. Kitos šiose Taisyklėse vartojamos sąvokos suprantamos taip, kaip jos apibrėžtos Bendrajame duomenų apsaugos reglamente ir/ar Lietuvos Respublikos teisės aktuose.

II SKYRIUS TELEFONINIO POKALBIO ĮRAŠYMAS

5. Duomenų tvarkymo teisinis pagrindas – BDAR 6 straipsnio 1 dalies f) punktas - teisėti duomenų valdytojo interesai, BDAR 6 straipsnio 1 dalies a) punktas – Duomenų subjektas davė sutikimą, kad jo asmens duomenys būtų tvarkomi vienu ar keliais konkrečiais tikslais (tęsė pokalbį).

6. Bendruoju telefonu skambinantis asmuo apie pokalbio įrašymą informuojamas automatinio būdu.

7. Paskambinus Bendruoju telefonu yra tvarkomi šie duomenys:

7.1. Skambinančio asmens telefono numeris;

7.2. Pokalbio data, laikas, trukmė ir pokalbio garso įrašas, kuriame fiksuojami Duomenų subjekto pateikti duomenys.

8. Pokalbio įrašė fiksuojami tie duomenys (įskaitant asmens duomenis), kuriuos skambinantis asmuo ir Konsultuojantis asmuo pateikia vieno pokalbio metu.

9. Pokalbių įrašų duomenys negali būti tvarkomi nesuderinamais su nustatytais Taisyklių 5 punkte tikslais.

III SKYRIUS TECHNINĖS IR ORGANIZACINĖS DUOMENŲ TVARKYMO PRIEMONĖS

10. Pokalbių įrašai yra saugomi Duomenų valdytojo pasitelkto Duomenų tvarkytojo UAB „Baltnetos komunikacijos“, juridinio asmens kodas 125145862, tarnybinėse stotyse ir duomenų bazėse ne daugiau, kaip keturis mėnesius nuo pokalbio dienos, o suėjus šiam terminui, duomenys ištrinami automatiškai negrįžtamai. Pokalbio įrašo byla nekuriama ir nesaugoma Konsultuojančio asmens kompiuteryje. Taisyklių 20 punkte nurodytais atvejais prieš sunaikinant Pokalbio įrašą, padaroma jo kopija, kuri saugoma Duomenų valdytojo tinkliniame diske tiek, kiek reikalinga konkrečioms duomenų tvarkymo tikslams pasiekti, ir sunaikinama nedelsiant, kai tampa nebereikalinga.

11. Užtikrinant Pokalbių įrašų duomenų saugumą, įgyvendinamos šios organizacinės ir techninės asmens duomenų saugumo priemonės:

11.1. Prieiga prie Pokalbių įrašų gali būti suteikta tik tam asmeniui, kuriam tokie duomenys yra reikalingi jo funkcijoms vykdyti;

11.2. Prieigos teisės ir įgaliojimai naikinami pasibaigus Duomenų valdytojo ir darbuotojo darbo santykiams, pasikeitus darbuotojo darbo funkcijoms, kurioms vykdyti prieiga nereikalinga;

11.3. Su Pokalbių įrašų duomenimis galima atlikti tik tuos veiksmus, kuriems atlikti naudotojui yra suteiktos teisės;

11.4. Prieiga prie duomenų yra apsaugota slaptažodžiais;

11.5. INVEGOS Darbuotojai turi konfidencialumo įsipareigojimus.

12. INVEGOS darbuotojas, tvarkantis Pokalbių įrašų duomenis, privalo laikytis pagrindinių asmens duomenų tvarkymo ir saugumo reikalavimų, įtvirtintų BDAR, Lietuvos Respublikos asmens duomenų teisinės apsaugos įstatyme, Asmens duomenų tvarkymo INVEGOJE taisyklėse, šiose Taisyklėse ir kituose teisės aktuose.

IV SKYRIUS DUOMENŲ VALDYTOJO IR DUOMENŲ TVARKYTOJŲ TEISĖS, PAREIGOS IR FUNKCIJOS

13. Duomenų valdytojas turi šias teises:

13.1. Rengti ir priimti vidinius teisės aktus, reglamentuojančius telefoninių pokalbių įrašymą ir duomenų tvarkymą;

13.2. Spręsti klausimus dėl Pokalbių įrašų teikimo;

13.3. Paskirti Duomenų tvarkytojus, nustatyti jų teises, pareigas ir funkcijas;

13.4. Sudaryti paslaugų teikimo sutartis su juridiniais ir fiziniais asmenimis dėl Pokalbių įrašų programinės ir techninės įrangos nuomos bei aptarnavimo, Pokalbių įrašų saugojimo Duomenų tvarkytojo informacinėje sistemoje;

13.5. Duoti Duomenų tvarkytojams nurodymus dėl Pokalbių įrašų duomenų tvarkymo;

13.6. Gauti iš Duomenų tvarkytojų visą informaciją, susijusią su Pokalbių įrašų duomenų tvarkymu.

14. Duomenų valdytojas turi šias pareigas:

14.1. Užtikrinti BDAR ir kituose teisės aktuose, reglamentuojančiuose asmens duomenų apsaugą, nustatytą asmens duomenų tvarkymo reikalavimų laikymąsi;

14.2. Įgyvendinti Duomenų subjekto teises BDAR, šių Taisyklių bei Asmens duomenų tvarkymo INVEGOJE taisyklių nustatyta tvarka;

14.3. Užtikrinti Pokalbių įrašų duomenų saugumą;

14.4. Parinkti tik tokį Duomenų tvarkytoją, kuris užtikrintų reikiamas technines ir organizacines asmens duomenų apsaugos priemones ir užtikrintų, kad tokių priemonių būtų laikomasi.

15. Duomenų valdytojas atlieka šias funkcijas:

15.1. Nustato pokalbių įrašymo tikslą ir apimtį;

15.2. Teikia metodinę pagalbą INVEGOS darbuotojams Pokalbių įrašų duomenų tvarkymo klausimais;

15.3. Vykdo kitas funkcijas, reikalingas Duomenų valdytojo teisėms ir pareigoms įgyvendinti.

V SKYRIUS DUOMENŲ TEIKIMAS IR DUOMENŲ GAVĖJAI

16. Pokalbių įrašų duomenys gali būti teikiami Duomenų subjektui, teisėsaugos institucijoms, asmenims, kurie vykdydami teisės aktų nustatytas viešosios valdžios funkcijas, teisės aktų, reglamentuojančių šių asmenų funkcijas ir veiklą, nustatyta tvarka turi teisę gauti informaciją ir duomenis, reikalingus jų funkcijoms vykdyti, gavus BDAR reikalavimus atitinkantį oficialių asmenų, vykdančių viešosios valdžios funkcijas, teisėsaugos institucijų (policijos, teismo, Finansinių nusikaltimų tyrimo tarnybos prie Lietuvos Respublikos vidaus reikalų ministerijos, Lietuvos Respublikos specialiųjų tyrimų tarnybos, ir kitų teisėsaugos institucijų) paklausimą.

17. Pokalbių įrašų duomenys tretiesiems asmenims teikiami tik esant iš anksto apibrėžtam ir teisėtam asmens duomenų tvarkymo tikslui, tik tokios apimties, kurios reikia šiam tikslui pasiekti, ir tik esant nors vienam teisėto tvarkymo kriterijui pagal duomenų gavėjo prašymą.

18. INVEGA teikia Pokalbių įrašų duomenis pagal Duomenų subjektų prašymus esant bent vienai iš BDAR 6 straipsnyje nurodytų teisėto asmens duomenų tvarkymo sąlygų. Prašyme turi būti nurodytas duomenų naudojimo tikslas, teikimo bei gavimo teisinis pagrindas ir prašomų pateikti Pokalbių įrašų duomenų apimtis. Duomenų subjekto teisių įgyvendinimo tvarka nustatyta Asmens duomenų tvarkymo INVEGOJE taisyklėse, kurios skelbiamos INVEGOS interneto svetainės www.invega.lt skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

19. Pokalbių įrašų duomenų teikimas į trečiąsias valstybes nenumatytas.

20. Jeigu Pokalbių įrašų duomenys naudojami kaip įrodymai civilinėje, administracinėje ar baudžiamojoje byloje ar kitais įstatymų nustatytais atvejais, Pokalbių įrašų duomenys gali būti saugomi tiek, kiek reikalinga šiems duomenų tvarkymo tikslams, ir sunaikinami nedelsiant, kai tampa nebereikalingi.

VI SKYRIUS DUOMENŲ SUBJEKTO TEISIŲ ĮGYVENDINIMO TVARKA

21. Duomenų subjektas turi šias teises:

21.1. Gauti informaciją apie duomenų tvarkymą;

21.2. Susipažinti su duomenimis;

21.3. Reikalauti ištrinti duomenis („teisė būti pamirštam“), jei Pokalbių įrašų duomenys yra saugomi ilgiau nei šiose Taisyklėse nustatyta saugojimo terminą;

21.4. Apriboti duomenų tvarkymą;

21.5. Nesutikti su duomenų tvarkymu.

22. Šių Taisyklių 21 punkte nurodytos Duomenų subjekto teisės įgyvendinamos Asmens duomenų tvarkymo INVEGOJE taisyklėse nustatyta tvarka, jei šiose Taisyklėse nenustatyta kitaip. Asmens duomenų tvarkymo INVEGOJE taisyklės skelbiamos INVEGOS interneto svetainės www.invega.lt skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

23. Duomenų subjekto teisė žinoti apie savo asmens duomenų tvarkymą įgyvendinama šia tvarka:

23.1. Asmenys, kurie nėra INVEGOS darbuotojai ir kurių Pokalbių įrašų duomenys gali būti tvarkomi telefoninio pokalbio metu, apie telefoninių pokalbių įrašymą yra informuojami, jiems paskambinus Bendruoju telefonu, autoatsakikliu, pranešant, kad pokalbis bus įrašomas, bei nurodant pokalbio įrašymo tikslą.

23.2. Duomenų valdytojo darbuotojai (Konsultuojantys asmenys), kurių duomenys tvarkomi šiose Taisyklėse apibrėžtais tikslais, apie vykdomą telefoninių pokalbių įrašymą informuojami supažindinant su šiomis Taisyklėmis *Doclogix* priemonėmis.

VII SKYRIUS INVEGOS DARBUOTOJŲ ATSAKOMYBĖ

24. Konsultuojantys asmenys, Duomenų valdytojo įgalioti tvarkyti Pokalbių įrašų duomenis, arba darbuotojai, kurie eidami savo pareigas sužino Pokalbių įrašų duomenis, privalo laikytis šių Taisyklių, pagrindinių asmens duomenų tvarkymo reikalavimų bei konfidencialumo ir saugumo reikalavimų.

25. INVEGOS Konsultuojantys asmenys supažindinami su šiomis Taisyklėmis *Doclogix* priemonėmis ir taip įsipareigoja laikytis jų bei kitų asmens duomenų tvarkymo reikalavimus nustatančių teisės aktų.

26. Už Taisyklių nuostatų pažeidimą INVEGOS Konsultuojantiems asmenims taikoma įstatymuose numatyta atsakomybė.

VIII SKYRIUS BAIGIAMOSIOS NUOSTATOS

27. Taisyklės skelbiamos INVEGOS interneto svetainėje, skiltyje „Asmens duomenų apsauga“.

28. Už Taisyklių nuostatų laikymąsi yra atsakingas INVEGOS Klientų patirties valdymo skyrius ir duomenų apsaugos pareigūnas.

29. Taisyklės ne rečiau kaip kartą per 2 metus peržiūrimos ir esant poreikiui ar pasikeitus asmens duomenų tvarkymą reglamentuojantiems teisės aktams, atnaujinamos. Už Taisyklių peržiūrą ir atnaujinimą atsakingas INVEGOS Klientų patirties valdymo skyrius ir duomenų apsaugos pareigūnas.

30. Patvirtinus Taisyklės, INVEGOS Konsultuojantys asmenys su jomis supažindinami *Doclogix* priemonėmis. Priimtas naujas darbuotojas – Konsultuojantis asmuo su Taisyklėmis privalo būti supažindintas iki tos dienos, kai pradeda teikti konsultacijas Bendrojo telefono ryšio linija. Už supažindinimą su Taisyklėmis atsakingas INVEGOS Klientų patirties valdymo skyrius.