

# Biuletyn edukacyjny BODiE

Nr 1/04/2018

## (R)ewolucja w ochronie danych osobowych

**Marta Gosk, radca prawny, Kancelaria Radców Prawnych  
A. Pieścik, W. Pietrzykowski, W. Wolniewicz**

Z dniem 25 maja 2018 roku wejdzie w życie Rozporządzenie Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych), nakładające na banki oraz inne instytucje sektora prywatnego i publicznego obowiązek zastosowania odpowiednich do ryzyka środków organizacyjnych i technicznych zabezpieczających przetwarzanie danych osobowych.

### **Czy mamy do czynienia z rewolucją?**

W dotychczasowym stanie prawnym Rozporządzenie Ministra Spraw Wewnętrznych i Administracji z dnia 29 kwietnia 2004 r. w sprawie dokumentacji przetwarzania danych osobowych oraz warunków technicznych i organizacyjnych, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych precyzyjnie określało: sposób prowadzenia i zakres dokumentacji opisującej sposób przetwarzania danych osobowych oraz środki techniczne i organizacyjne zapewniające ich ochronę odpowiednią do zagrożeń oraz kategorii danych objętych ochroną; podstawowe warunki techniczne i organizacyjne, jakim powinny odpowiadać urządzenia i systemy informatyczne służące do przetwarzania danych osobowych; wymagania w zakresie odnotowywania udostępniania danych osobowych i bezpieczeństwa przetwarzania danych osobowych. Po zmianach to administrator będzie zobowiązany do oceny ryzyka i zagrożenia związanych z zabezpieczeniem danych osobowych klientów, kontrahentów i pracowników oraz – po dokonaniu weryfikacji charakteru, zakresu, kontekstu i celów przetwarzania – do podjęcia środków organizacyjnych i technicznych zapewniających ochronę danych osobowych, tak by ostatecznie móc wykazać, że przetwarzanie danych odbywa

się w zgodzie z rozporządzeniem. W praktyce oznacza to, że nawet w przypadku wystąpienia zagrożenia bezpieczeństwa związanego z danymi osobowymi (takiego jak: kradzież danych, zniszczenie czy nieuprawniona modyfikacja) ewentualna kontrola przynajmniej w założeniu będzie uwzględniać rzeczywiste możliwości konkretnej organizacji.

### **Więcej praw dla osób, których dane dotyczą**

Należy zaznaczyć, że rozporządzenie w sposób kompleksowy określa podstawy przetwarzania danych osobowych, którymi są: zgoda osoby, której dane dotyczą, na przetwarzanie jej danych osobowych w określonym celu; niezbędność przetwarzania danych osobowych do wykonania umowy lub do podjęcia działań na żądanie osoby, której dane dotyczą, przed zawarciem umowy; niezbędność przetwarzania do wypełnienia obowiązku prawnego ciążącego na administratorze; niezbędność przetwarzania danych do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą; niezbędność przetwarzania do wykonania zadania realizowanego w interesie publicznym lub w ramach sprawowania władzy publicznej powierzonej administratorowi bądź do celów wynikających z prawnie uzasadnionych interesów realizowanych przez administratora z wyjątkiem sytuacji, w których

nadrzędny charakter wobec tych interesów mają interesy lub podstawowe prawa i wolności osoby, której dane dotyczą.

Każda osoba fizyczna, której dane osobowe będą przetwarzane, podobnie jak to było do tej pory, będzie uprawniona do dostępu do danych, sprostowania, uzupełnienia, a dodatkowo na jej żądanie administrator będzie miał obowiązek wykonania kopii danych podlegających przetwarzaniu

## KAŻDA OSOBA

fizyczna, której dane osobowe będą przetwarzane, podobnie jak to było do tej pory, będzie uprawniona do dostępu do danych, sprostowania, uzupełnienia, a dodatkowo na jej żądanie administrator będzie miał obowiązek wykonania kopii danych podlegających przetwarzaniu w powszechnie wykorzystywanym formacie.

w powszechnie wykorzystywanym formacie. O ile przetwarzanie będzie się odbywać na podstawie zgody wyrażonej przez tę osobę lub na podstawie umowy z nią zawartej, o tyle dane na jej wyraźne żądanie mogą zostać przeniesione do innego usługodawcy bez stwarzania dodatkowych barier. Takie rozwiązanie sprzyja konkurencyjności i buduje zaufanie do instytucji dbających o prawidłowe zabezpieczenie danych osobowych.

Zagadnieniem, które będzie wymagać aktywności od podmiotów podlegających rozporządzeniu, jest konieczność odpowiedniego ukształtowania formularzy zgody, ponieważ wyłącznie świadome, dobrowolne, konkretne i jednoznaczne oświadczenie woli w tym zakresie może zostać uznane za skutecznie złożone, a samo naruszenie przepisów skutkuje brakiem możliwości przetwarzania danych. Co więcej, zgoda nie będzie mogła być uzależniona od wykonania umowy, jak również konieczne będzie jej wyrażenie w odniesieniu do każdej operacji przetwarzania osobno. Sprawia to, że stosowane obecnie praktyki, na przykład automatyczne zaznaczanie okienek na przetwarzanie danych osobowych albo bardzo skomplikowane i nieczytelne formularze w zakresie wyrażenia zgody, winny być zaniechane.

Równie ważką kwestią będzie oznaczenie celów przetwarzania danych osobowych, szczególnie w taki sposób, aby były one jednoznacznie wyrażo-

ne oraz adekwatne do stosowanych zabezpieczeń i operacji wykonywanych na danych osobowych. Motywem przewodnim rozporządzenia jest bowiem zasada ograniczania celu, która pozwala na przetwarzanie danych osobowych wyłącznie w oznaczonych, zgodnych z podstawowymi wartościami chronionymi prawem i uzasadnionych celach, i to jedynie w sposób zapewniający za pomocą środków technicznych i organizacyjnych ochronę przed niekontrolowanym przetwarzaniem, utratą, zniszczeniem. Z tego też względu to na administratorze ciąży prawny obowiązek ujawniania danych tylko oznaczonym, upoważnionym podmiotom, przy czym musi on zapewnić możliwość przypisania działań związanych z danymi osobowymi konkretnym osobom działającym w ramach jego struktury.

Rozwój technologii informatycznych wymusza wprowadzanie technologii biometrycznych i coraz częściej technologia ta ma zastosowanie w życiu codziennym. Nowością, która może rzutować na sektor bankowy, jest uregulowanie kwestii przetwarzania danych wrażliwych i biometrycznych. Do niedawna Generalny Inspektor Ochrony Danych Osobowych argumentował, że pozyskiwanie odcisków palców w celu ich identyfikacji w związku z wprowadzeniem systemu dokonującego na ich podstawie kontroli dostępu do budynku narusza zasadę adekwatności przetwarzania danych, o której mowa w art. 26 ust. 1 pkt 3 ustawy o ochronie danych osobowych. Stanowisko to na gruncie nowych przepisów rozporządzenia nie znajduje już praktycznego przełożenia. Rozporządzenie wskazuje definicję legalną pojęcia danych biometrycznych, zgodnie z którą są to dane osobowe wynikające ze specjalnego przetwarzania technicznego, dotyczące cech fizycznych, fizjologicznych lub behawioralnych osoby fizycznej oraz

## ROZWÓJ TECHNOLOGII

informatycznych wymusza wprowadzanie technologii biometrycznych i coraz częściej technologia ta ma zastosowanie w życiu codziennym.

umożliwiające lub potwierdzające jednoznaczny identyfikację tej osoby, takie jak wizerunek twarzy lub dane daktyloskopijne, jak również przesłanki dopuszczalności ich przetwarzania. Stosowane w niektórych bankomatach zabezpieczenia biometryczne mogą niedługo zastąpić konwencjonalne metody zabezpieczenia środków przed nieuprawnioną wypłatą, to jest identyfikator i PIN. Ciekawym mechanizmem służącym do stworzenia

możliwości oceny poziomu ochrony danych osobowych w banku jest certyfikacja, pozwalająca na uzyskanie wydanego przez Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych certyfikatu poświadczającego, że zostały spełnione określone kryteria certyfikacji. Bezpośrednią korzyścią wynikającą ze stosowania zatwierdzonych kodeksów postępowania lub zatwierdzonych mechanizmów certyfikacji jest wzięcie tej okoliczności pod uwagę przy nakładaniu kar administracyjnych czy ustalaniu ich wysokości.

Z punktu widzenia konsumenta wdrożenie przepisów rozporządzenia przyczyni się do upowszechnienia wiedzy na temat zakresu i celu przetwarzania danych osobowych oraz umożliwi efektywniej-

szą kontrolę faktycznego przebiegu procesu przetwarzania danych osobowych – i w tym zakresie zmiany należy ocenić pozytywnie. Z perspektywy banków spółdzielczych oraz innych podmiotów na co dzień przetwarzających dane w znacznym zakresie należy poczekać na skutki regulacji, choć z pewnością w początkowym okresie można się spodziewać realnych obciążeń dodatkowymi obowiązkami. Długofalowo w związku z upowszechnieniem wiedzy na temat ochrony danych osobowych administratorzy winni wdrożyć środki sprzyjające ochronie danych osobowych, rozpropagowanie wiedzy na ten temat może się bowiem przyczynić do ewentualnych roszczeń odszkodowawczych zgłaszanych przez osoby, których dane są przetwarzane.

## Badania rynku bankowego pokazują oblicza klientów

**Janusz Orłowski**

Firma badawcza Kantar TNS przeprowadziła badanie w sektorze bankowym dotyczące pozyskiwania i utrzymania klientów. Z analizy wynika, że w ciągu trzech miesięcy klienci banków założyli 1,3 mln nowych kont osobistych. Z tej liczby blisko 770 tys. klientów posiadało już wcześniej rachunek osobisty w banku. Natomiast spośród 530 tys. osób, które po raz pierwszy założyły konto w banku, największą grupę, bo 38 proc., stanowili mieszkańcy regionów wiejskich.

Niestety udział banków spółdzielczych w liczbie nowo otwartych rachunków ROR stanowił zaledwie 4%. Jednocześnie w tym samym czasie banki te zamknęły 7% prowadzonych kont osobistych, co oznacza ujemny bilans w ogólnej liczbie prowadzonych tego rodzaju rachunków. Z badania wynika, że chęć założenia konta osobistego wyraziło 71% potencjalnych klientów obsługiwanych przez banki komercyjne i jedynie 32% obsługiwanych przez banki spółdzielcze.

Badanie pokazało także, że w bankach spółdzielczych przybywa klientów, którzy ukończyli 50. rok życia. Ich odsetek w minionym roku wynosił 60%. Jednocześnie spada liczba młodych klientów do 40 roku życia, których odsetek wynosi obecnie 24%. Warto też dodać, że blisko jedna trzecia (29%) klientów banków spółdzielczych korzysta równocześnie z usług innych banków, a prawie dla jednej piątej (18%), bank spółdzielczy jest tylko dodatkowym bankiem.

Dwa lata temu firma Kantar TNS po raz pierwszy zrealizowała badanie, którego celem był

miar jakości obsługi w wielu różnych kanałach kontaktu udostępnionych klientom banków. Znaczenie nowych, zdalnych kanałów komunikacji z bankami rośnie, dlatego w kolejnych badaniach Kantar TNS chce im poświęcić znacznie więcej uwagi niż dotychczas. Dotyczy to m.in. budowy poszczególnych kanałów dostępu do usług i produktów, przyjazności dla konsumenta oraz dostosowania formy i zawartości komunikatu do potrzeb klienta.

Wśród kanałów komunikacji z klientem wciąż ważną rolę odgrywają placówki bankowe, dlatego tak jak zdecydowana większość klientów szukających dla siebie w 2017 roku rachunku osobistego, tak również w planowanym w tym roku badaniu, tak zwany Tajemniczy Klient, wysłany przez firmę badawczą, odwiedzi placówki i porozmawia z przedstawicielami banków o ofercie.

W 2018 roku Kantar TNS, podobnie jak w latach poprzednich, będzie oceniał podejście do klienta, sposób jego obsługi, jak również jakość świadczonych usług.

W pierwszym etapie badania Tajemniczy Klient przeanalizuje informacje dostępne w sieci i skontaktuje się z bankiem aby wyjaśnić swoje wątpliwości dotyczące oferty. Oceniana będzie szybkość pozyskiwania informacji, umiejętność zainteresowania klienta ofertą banku oraz sposób radzenia sobie z problemami i wątpliwościami sygnalizowanymi przez konsumentów.



W drugim etapie badania Tajemniczy Klient, zainteresowany kontem osobistym, podczas wizyty w banku będzie chciał założyć rachunek i przejść przez proces realizacji takiej usługi.



Oceniane będzie podejście do klienta, umiejętność rozpoznania jego potrzeb oraz szeroko rozumiana jakość obsługi.

W dalszym etapie badania z dodatkowymi pytaniami będą się zwracać do banku klienti, którzy jeszcze nie zdecydowali się otworzyć konta, ponieważ potrzebują więcej czasu na zastanowienie i uzupełnienie informacji. Natomiast klienci, którzy otworzyli konto w placówce, w dalszych etapach współpracy będą potrzebowali pomocy podczas korzystania z bankowości internetowej i mobilnej. Podczas tego etapu Tajemniczy Klient sprawdzi, czy deklaracja wsparcia na każdym etapie współpracy będzie miała odzwierciedlenie w rzeczywistości.



Podczas badania użyteczności bankowości internetowej i mobilnej zostanie zweryfikowana wygoda użytkownika serwisów z perspektywy klienta aktywnie korzystającego z konta, a także ocenione będą kluczowe procesy transakcyjne i obsługowe w systemach bankowości internetowej i mobilnej. Scenariusz badania zakłada sprawdzenie salda rachunku, odczytanie historii transakcji, wykonanie przelewu, sprawdzenie możliwości zakupu produktu kredytowego, jak również odnalezienie informacji kontaktowych.

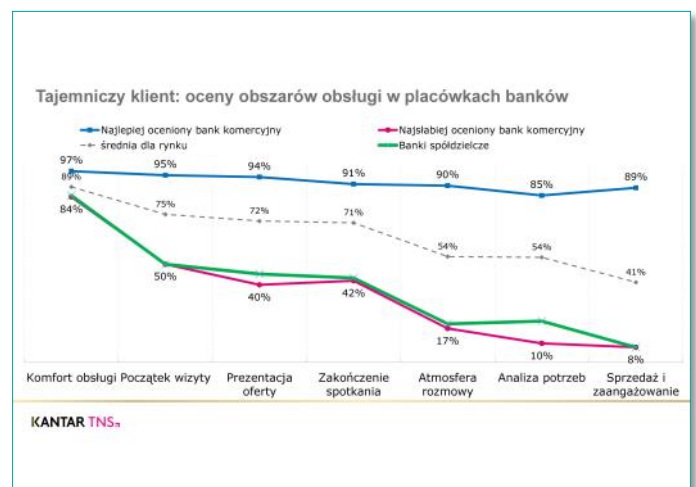
Firma TNS prowadzi także kilka projektów badawczych o charakterze syndykalnym, dotyczących różnych aspektów współpracy klienta z bankiem oraz różnych grup klientów. Podstawową zasadą takich badań jest teza, że „to co sprawdzone jest dobre ale to co nowe jest ciekawsze”. Dlatego przy każdej kolejnej edycji badania, poza stałym zakresem tematów dodawane są nowe wątki, poszerzany zakres technik badawczych oraz nowe sposoby analizy danych. Jednym z ta-

kich badań jest badanie pod nazwą Zoom Finance prezentujące monitoring rynku bankowego w Polsce.

W 2017 roku projekt w każdym z kwartalnych raportów eksponował inne zagadnienie – rynek depozytów, rynek kredytów, satysfakcję klientów oraz rynek płatności i nowych technologii. Nowe wątki w badaniu zaplanowanym w 2018 roku przewidują m.in. silniejszą ekspozycję raportów tematycznych i koncentrację na kolejnych rynkach produktowych w poszczególnych kwartałach, analizę wyników związanych z demografią klientów oraz wskaźnikami opisującymi rynek bankowy w Polsce, jak również monitoring najważniejszych wskaźników pozycji marki, pozwalający na obserwację bieżących zmian rynkowych.

Kolejny planowany projekt badawczy, pod nazwą Zoom Bank będzie monitorował rynek bankowy na niespotykaną skalę. Będzie on realizowany za pośrednictwem 11,5 tys. wywiadów przeprowadzanych w każdym kwartale. Oznacza to 2900 godzin rozmów przeprowadzanych na potrzeby każdego cyklu raportowania. Unikalną cechą tego projektu będzie koncentracja uwagi na świeżych doświadczeniach klientów. W badaniu nie tylko będą pokazane produkty i usługi z jakich korzystają Polacy ale także motywy decyzji podejmowanych w ostatnim czasie.

Z punktu widzenia banków spółdzielczych ciekawym badaniem prowadzonym przez firmę TNS jest analiza lokalizacyjna, pokazująca polski rynek bankowy z perspektywy gminy. Działania prowadzone przez banki nie zawsze obejmują cały kraj. Dobrym tego przykładem są kampanie, które koncentrują się na wybranych miastach lub gminach, czy dzielnicach miast. W zależności od miasta czy województwa różna jest gęstość sieci



placówek konkretnej marki banku. W naturalny sposób powoduje to regionalne zorientowanie klientów na wybrane marki bankowe. TNS planuje z czasem rozszerzyć to badanie, pokazując w kolejnych raportach nowe analizy rynku bankowego z perspektywy gminy.

# Efektywny przełożony – skuteczna sprzedaż

Projekt szkoleniowy dla banków spółdzielczych SGB skierowany do kadry kierowniczej średniego szczebla

Najważniejszym zasobem każdej organizacji są ludzie – ludzie posiadający odpowiednie kompetencje, dysponujący fachową wiedzą oraz posiadający motywację do realizacji postawionych celów. Szczególne miejsce w instytucji finansowej zajmują **kierownicy średniego szczebla** – dyrektorzy oddziałów, kierownicy, którzy pełnią funkcję swoistych liderów zespołów doradców bankowych. **To od ich kompetencji menedżerskich w największym stopniu zależy, jakie będzie tempo, kierunek rozwoju i zmian zachodzących w organizacji.**

Jeżeli zastanawiasz się:

- jak być jeszcze skuteczniejszym szefem
- jak zbudować zespół, który będzie potrafił i chciał realizować postawione przed Wami cele sprzedażowe
- jak motywować i rozwijać każdego z pracowników

zapraszamy Cię do udziału w naszym projekcie. Będzie to praktyczny przewodnik po sprawdzonych i jednocześnie nowatorskich zagadnieniach rozwoju kompetencji menadżerskich.

Dzięki udziałowi w naszym projekcie rozwojowym rozwinięsz **kompetencje przywódcze, poznasz praktyczne narzędzia kierownicze** oraz **sposoby efektywnego zarządzania** tak ważnymi dziś **procesami sprzedaży**.



## 1 MODUŁ: JA JAKO SZEFE – MÓJ STYL LIDEROWANIA

(2 dni, 16 godzin dydaktycznych)

Pierwszy moduł będzie poświęcony kompetencjom budowania autorytetu oraz zdiagnozowaniu swojego własnego potencjału menedżerskiego. Określenie swoich mocnych stron oraz obszarów wymagających rozwoju jest zawsze punktem wyjścia w dążeniu do doskonałości. Pomocne będzie też poznanie kilku narzędzi – sprawdzonych technik liderowania i budowania poparcia dla swoich pomysłów!



## 2 MODUŁ: JA JAKO PRZEŁOŻONY – WARSZTAT MENADŻERSKI

(2 dni, 16 godzin dydaktycznych)

Drugi moduł to praktyczny warsztat menedżerski, którego celem jest doskonalenie umiejętności pracy z zespołem i pracownikiem. Podczas warsztatu znajdziesz odpowiedź na pytania:

- Jak konstruktywnie przekazywać informacje zwrotną?
- Jak prowadzić rozmowy motywacyjne z różnymi typami pracownika?

- Jak stawiać im ambitne cele, a potem monitorować i egzekwować ich realizację?
- Jak skutecznie delegować zadania?

Innymi słowy – jak sprawić, aby Twoi pracownicy rozwijali swoje kompetencje i mieli odwagę oraz chęć podejmowania się trudnych wyzwań!



### 3 MODUŁ: JA JAKO KIEROWNIK ZESPOŁU – NARZĘDZIA SPRZEDAŻOWE

(2 dni, 16 godzin dydaktycznych)

Trzeci moduł będzie poświęcony przygotowaniu uczestników szkolenia do rozwijania i uczenia pracowników w ich miejscu pracy. Aby wyznaczać zespołowi ambitne cele sprzedażowe, trzeba samemu posiadać wiedzę dotyczącą nowoczesnych technik i procesów sprzedażowych, a także rozumieć i znać nowoczesne trendy rynkowe. Ten moduł dostarczy praktycznych narzędzi wsparcia sprzedaży oraz przygotowuje Cię do prowadzenia indywidualnych treningów i rozmów sprzedażowych z członkami Twojego zespołu.

Dodatkowo zapraszamy do udziału w warsztacie dla członków zarządu odpowiedzialnych za sprzedaż



### WARSZTAT: MOTYWOWANIE I ROZLICZANIE PRACOWNIKÓW

(2 dni, 16 godzin dydaktycznych)

Warsztat jest ukierunkowany na rozwój kompetencji członków zarządu odpowiedzialnych za sprzedaż. Wzrost praktycznych umiejętności przywódczych przełoży się na wzmocnienie autorytetu wśród kadry kierowniczej. Z kolei poznanie narzędzi menedżerskich i sprzedażowych, wypracowanych w trakcie szkoleń dla kadry kierowniczej, pozwoli na ich wdrożenie w Waszym banku i zwiększenie efektywności pracy zespołów sprzedażowych.

## Terminarz:

### **WARSZTAT DLA CZŁONKÓW ZARZĄDU**

Rekomendujemy udział w warsztacie po zakończeniu cyklu szkoleniowego przez kierownika

Poznań (11-12.VII); Warszawa (14-15.VI); Lututów (28-29.VI)

### **SZKOLENIA DLA KADRY KIEROWNICZEJ ŚREDNIEGO SZCZEBLA**

Warszawa (17-18.V, 11-12.VI, 4-5.VII); Warszawa (20-21.VI, 4-5.VII, 27-28.VIII);

Lututów (19-20.IV, 23-24.V, 14-15.VI); Poznań (7-8.VI, 2-3.VII, 23-24.VIII);

Tczew (24-25.V, 18-19.VI, 9-10.VII);

Lokalizacja do ustalenia po zebraniu się grupy Banków (28-29.VI, 9-10.VII, 29-30.VIII)

#### KONTAKT:

Marta Łuczak, koordynator projektu

T.: +48 61 42 37 209 | M.: +48 690 300 191

F.: +48 61 42 37 107 | E.: m.luczak@bodie.pl

Więcej informacji dostępnych jest na stronie:

<https://bodie.pl/szkolenia-banki-spoldzielcze/projekty-szkoleniowe>

# Zadzwoń lub napisz:

## Biuro Szkoleń i Rozwoju

### Poznań

61-725

ul. Mielżyńskiego 20

T.: +48 61 42 37 201/202

F.: +48 61 42 37 109

E.: [poznan@bodie.pl](mailto:poznan@bodie.pl)

### Bydgoszcz

85-950

ul. Chodkiewicza 89-91

T.: +48 52 32 35 265/266

F.: +48 52 32 89 252

E.: [bydgoszcz@bodie.pl](mailto:bydgoszcz@bodie.pl)

### Warszawa

01-258

ul. Wolska 191 (Hotel Colibra)

T.: +48 22 20 83 882

F.: +48 22 83 69 962

E.: [warszawa@bodie.pl](mailto:warszawa@bodie.pl)