



**POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH**

POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES

Nowe obowiązki ochrony danych osobowych w praktyce sieci i galerii handlowych



Partnerzy merytoryczni:



TideSoftware®

iSecure – audyt i szkolenia

Doradztwo i szkolenie w zakresie bezpieczeństwa informacji, w szczególności ochrony danych osobowych m.in. w branży e-commerce i sprzedaży tradycyjnej.



Ochrona danych



Bezpieczeństwo
teleinformatyczne



Szkolenia

Zaufali nam m.in.:

TideSoftware®

MARVIPOL
development

BARTEK

SARE
FAMILY MARKETING

eniro

marketingowiec.pl
bliżej marketingu i reklamy

Tchibo

DEICHMANN

★ cuppin
TWÓJE MIASTO PRZECEN

HOSTERS!

Takeda

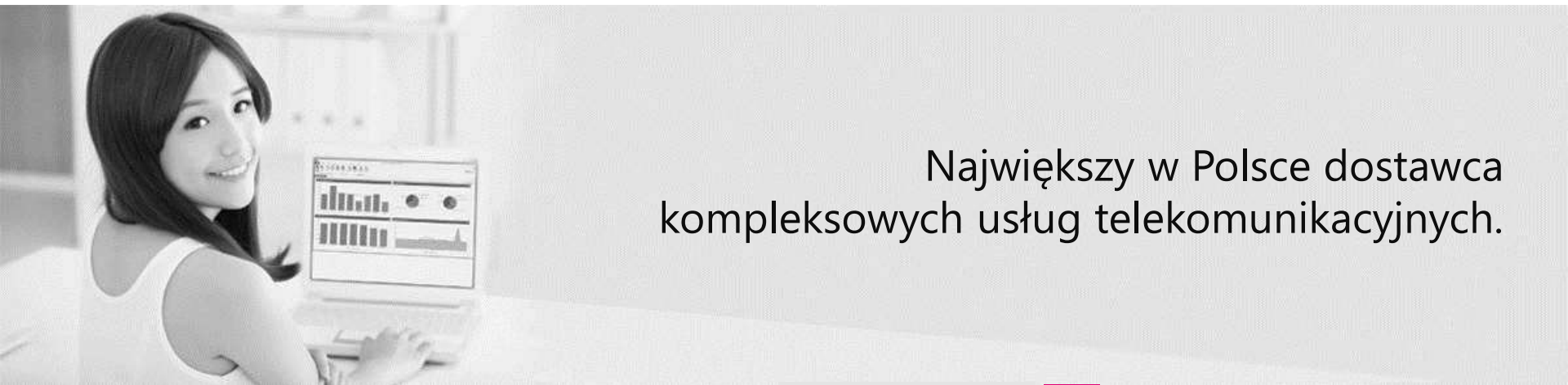
KPMG

Cube Group

iSecure

www.isecure.pl

Tide Software – narzędzia i doświadczenie



Największy w Polsce dostawca kompleksowych usług telekomunikacyjnych.

EMAIL



SMS, MMS



GŁOS, VMS



CONTACT CENTER



ANKIETY



FAKS



Nasi klienci generują/m-c:

100 MLN

WIADOMOŚCI EMAIL

30 MLN

WIADOMOŚCI SMS

10 MLN

MIN. POŁ. GŁOS.



TideSoftware®

www.tidesoftware.pl



**POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH**
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES

Nowe obowiązki ochrony danych osobowych w praktyce sieci i galerii handlowych



Partnerzy merytoryczni:



TideSoftware®

Wdrożenie Rozporządzenia

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 - RODO)

- 4 maja 2016 w Dzienniku Urzędowym UE L 119 opublikowano oficjalny tekst RODO
- RODO weszło w życie 20 dnia po publikacji w Dzienniku Urzędowym UE
- stosowane od dnia **25 maja 2018**

QUIZ

ILE POZOSTAŁO DNI ROBOCZYCH
DO WEJŚCIA PRZEPISÓW W ŻYCIE?

295 dni



POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES



TideSoftware®

Kto podlega wymogom wg nowych przepisów?

- Jednostki organizacyjne administratora danych lub podmiotu przetwarzającego dane w związku z **działalnością prowadzoną w UE, niezależnie od tego, czy przetwarzanie odbywa się w Unii.**
- Administrator lub podmiot przetwarzający, którzy nie posiadają jednostki organizacyjnej w UE, jeżeli **przetwarzanie wiąże się z oferowaniem osobom w UE towarów lub usług**
Uwaga: niezależnie od tego, czy pociąga to za sobą płatność!
- Administrator lub podmiot przetwarzający, którzy nie posiadają jednostki organizacyjnej w UE, jeżeli przetwarzanie wiąże się z **monitorowaniem zachowania osób, których dane dotyczą i znajdujących się w UE**, o ile zachowanie takie ma miejsce w Unii.

QUIZ

JAKĄ MAKSYMALNĄ **KARĘ KWOTOWĄ**
PRZEWIDZIANO ZA **ZŁE ZABEZPIECZENIE**
DANYCH OSOBOWYCH?

10.000.000 EUR



POLSKA RADA
CENTRÓW HANDLOWYCH
POLISH COUNCIL
OF SHOPPING CENTRES



TideSoftware®

Nowe regulacje – nowe kary

Surowe kary finansowe

- Naruszenia dotyczące w szczególności:
 - wyrażenia zgody przez dziecko,
 - zabezpieczenia danych,
 - nieuwzględnienia zasady „privacy by design” i „by default”,
 - braków w związku z powierzeniem przetwarzania danych

podlegają administracyjnej karze pieniężnej w wysokości:

- do **10 000 000 EUR**,
- przedsiębiorstwa do **2% całkowitego rocznego światowego obrotu** z poprzedniego roku obrotowego.

Zastosowanie ma kwota wyższa.

QUIZ

ZA CO MOŻNA DOSTAĆ KARĘ
20.000.000 EUR?

Naruszenia dotyczące w szczególności:

- podstaw prawnych przetwarzania danych
- realizacji praw osób, których dane dotyczą



Nowe regulacje – nowe kary

Surowe kary finansowe

- Naruszenia dotyczące w szczególności:
 - podstaw prawnych przetwarzania danych (**w tym zgód**),
 - realizacji praw osób, których dane dotycząpodlegają administracyjnej karze pieniężnej w wysokości:
 - do **20 000 000 EUR**,
 - przedsiębiorstwa do **4% całkowitego rocznego światowego obrotu** z poprzedniego roku obrotowego.

Zastosowanie ma kwota wyższa.

- **Za szkodę**, którą dana osoba poniosła wskutek przetwarzania w sposób naruszający przepisy rozporządzenia, administrator lub podmiot przetwarzający dane musi **wypłacić odszkodowanie**, chyba że udowodnią, że szkoda w żadnym razie nie powstała z ich winy.

Kluczowe zmiany

Czyje dane chronimy?

- Osób fizycznych.
- Szczególna kategoria przewidziana w RODO – dzieci.
- Rozporządzenie nie ma zastosowania do danych osobowych osób zmarłych.

Kluczowe zmiany

Co chronimy? Nowe definicje!

- **Dane osobowe** - wszelkie informacje o zidentyfikowanych lub możliwych do zidentyfikowania osobach fizycznych. Nic nowego, jednak...
- za informacje o możliwej do zidentyfikowania osobie fizycznej należy uznać **spseudonimizowane** dane osobowe, tzn. takie, które przy użyciu dodatkowych informacji można przypisać osobie fizycznej.
- **Pseudonimizacja?** Przetworzenie danych osobowych w taki sposób, by nie można ich było już przypisać konkretnej osobie, której dane dotyczą, bez użycia dodatkowych informacji.

Warunek! Takie dodatkowe informacje są przechowywane osobno i są zabezpieczone przed ich przypisaniem do podmiotu danych (np. popularne „hashowanie”, maskowanie danych, oznaczenie danych ciągiem znaków)

Kluczowe zmiany

Nowe definicje! ZGODA na przetwarzanie danych według RODO

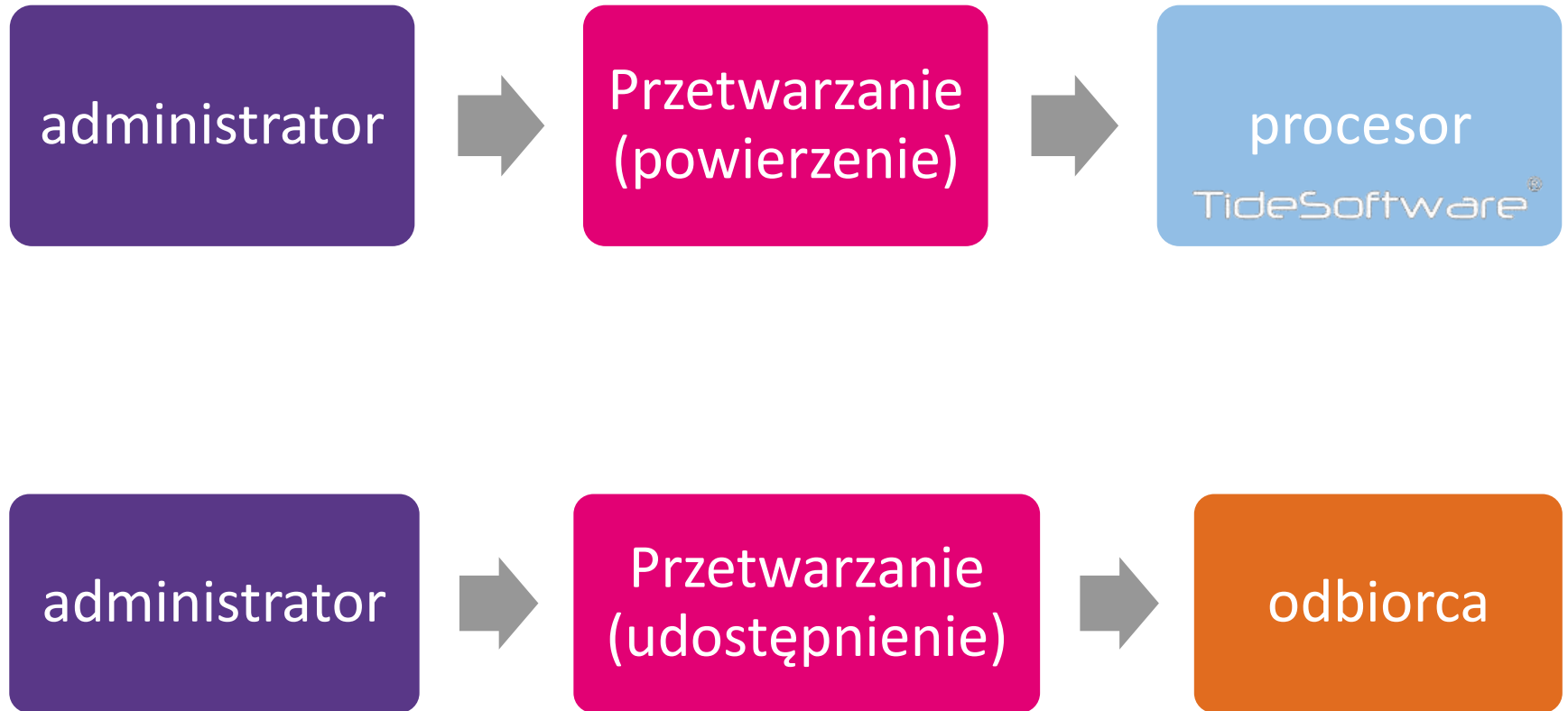
- Zgoda ma być wyrażona w drodze **jednoznacznej, potwierdzającej czynności**, która wyraża **zezwoleńie** (oświadczenie) dotyczące przetwarzania danych.
- Wszystko jasne - milczenie, **okienka domyślnie zaznaczone** lub niepodjęcie żadnego działania **nie powinny oznaczać zgody!**
- Jeżeli przetwarzanie służy różnym celom, potrzebna jest zgoda na wszystkie te cele odrębnie (inaczej nie jest **dobrowolna**).
- Zgoda nie jest dobrowolna, jeżeli podmiot danych nie ma rzeczywistego lub wolnego wyboru, nie może odmówić ani wycofać zgody bez niekorzystnych konsekwencji.

Kluczowe zmiany

Nowe definicje! ZGODA na przetwarzanie danych według RODO

- Jeżeli zgoda zbierana ma być **od dziecka**, w przypadku usług oferowanych w Internecie bezpośrednio dziecku, które nie ukończyło **16 lat**, konieczne jest wyrażenie lub zaakceptowanie takiej zgody przez osobę sprawującą władzę rodzicielską lub opiekę nad dzieckiem.
- Możemy w swoim prawie krajowym przewidzieć niższą granicę wiekową, która musi wynosić co najmniej 13 lat.

Kluczowe zmiany



Nowe regulacje – obowiązki administratorów danych

Uwzględnianie ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślna ochrona danych - privacy by design & by default

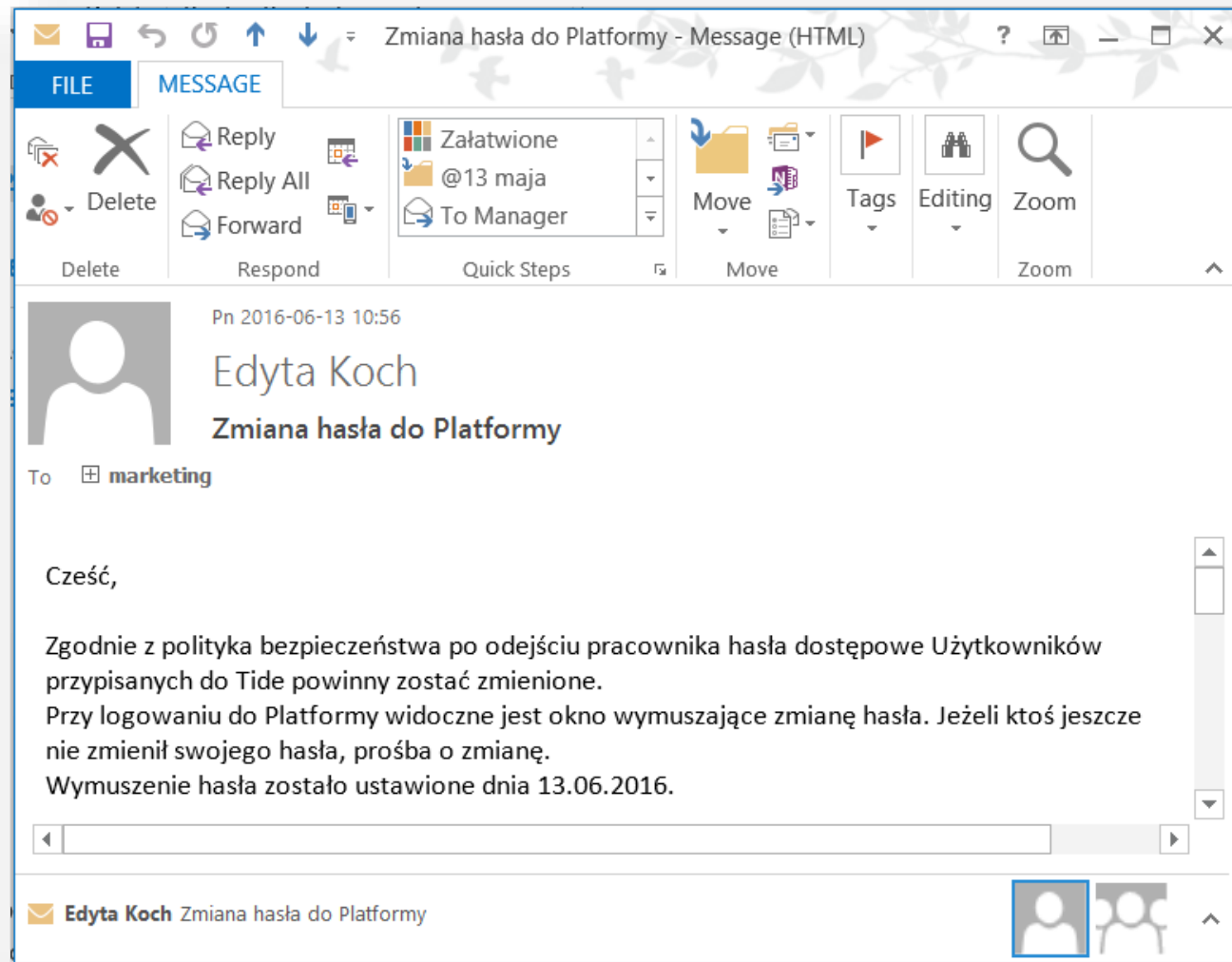
- Przyjęcie **wewnętrznych polityk i środków**, polegających m. in. na:
 - **minimalizacji przetwarzania danych** osobowych,
 - jak najszybszym zabezpieczeniu lub **pseudonimizacji** danych,
 - umożliwieniu osobie, której dane dotyczą, **monitorowania przetwarzania danych**,
 - tworzeniu i doskonaleniu **zabezpieczeń**.



Czy pytasz dostawców oprogramowania lub innych usług o uwzględnienie nowych przepisów o ochronie danych?

Nowe regulacje – obowiązki administratorów danych

Wewnętrzna polityka bezpieczeństwa w Tide Software



Nowe regulacje – obowiązki administratorów danych

Uwzględnianie ochrony danych w fazie projektowania oraz domyślna ochrona danych - privacy by design & by default

- W przypadku korzystania z produktów, usług i aplikacji zewnętrznych dostawców:
 - **upomnienie i zachęcanie**, by wzięli pod uwagę wymogi prawne spoczywające na administratorze,
 - **wybór dostawców** zapewniających administratorom i podmiotom przetwarzającym możliwość wywiązania się ze spoczywających na nich obowiązków ochrony danych.



Odpowiedzialność zawsze jest po stronie administratora.

Nowe regulacje – obowiązki administratorów danych

Privacy by design & by default w praktyce

- 7 grzechów głównych
 1. przechowywanie papierowych blankietów w dostępnych miejscach,
 2. niedokładne przenoszenie informacji o zgodach do systemu,
 3. przechowywanie danych w bazie strony WWW,
 4. przesyłanie danych emailem,
 5. przechowywanie danych w wielu niezabezpieczonych arkuszach,
 6. ...na niezabezpieczonych urządzeniach (laptopach, pendrive, telefonach),
 7. brak kontroli nad faktycznym dostępem do danych i nieuprawnionym kopiowaniem.



Nowe regulacje – obowiązki administratorów danych

Zgłaszanie naruszenia ochrony danych osobowych
organowi nadzorcemu

- Obowiązek zgłoszenia istnieje **w każdym przypadku naruszenia** ochrony danych osobowych.
- Czas powiadomienia: bez zbędnej zwłoki – w miarę możliwości, nie później niż w terminie **72 godzin** po stwierdzeniu naruszenia.
- Administrator opisuje i dokumentuje wszelkie naruszenia ochrony danych osobowych, w tym okoliczności naruszenia ochrony danych osobowych, jego skutki i skalę oraz podjęte działania zaradcze.

Nowe regulacje – obowiązki administratorów danych

Zawiadamianie osoby, której dane dotyczą, o naruszeniu ochrony danych osobowych

- Obowiązek zawiadomienia podmiotu danych istnieje, jeżeli naruszenie ochrony danych osobowych może powodować **wysokie ryzyko** naruszenia praw lub wolności osób fizycznych.
- Czas zawiadomienia - **bez zbędnej zwłoki**.
- Zawiadomienie ma jasnym i prostym językiem opisać charakter naruszenia ochrony danych osobowych, w tym zawierać informację o skutkach i skali naruszenia oraz podjętych działaniach zaradczych.

Nowe regulacje – obowiązki

Obowiązek informacyjny

Zbieranie danych bezpośrednio od klienta RODO – należy podać:

- swoją **tożsamość i dane kontaktowe**,
- **dane kontaktowe inspektora ochrony danych** (gdy ma sens),
- **cele i podstawę prawną** przetwarzania,
- **prawnie uzasadnione interesy** realizowane przez administratora,
- **okres**, przez który dane osobowe będą przechowywane, a gdy nie jest to możliwe, kryteria ustalania tego okresu,
- **odbiorcach** danych osobowych lub o kategoriach odbiorców, jeżeli istnieją,
- prawie do **cofnięcia zgody**,
- prawie **wniesienia skargi** do organu nadzorczego,
- informację o **profilowaniu**,
- zamiarze **przekazania danych osobowych do państwa trzeciego**,

Nowe regulacje – nowe obowiązki



Nowe regulacje – znane prawa klientów

Co zostaje?

- Prawo do **sprzeciwu**.
- Prawo **cofnięcia zgody**.
- Prawo do **kontroli** przetwarzania swoich danych.
- Żądanie **usunięcia** danych, **sprostowania**.
- Żądanie **zaprzestania przetwarzania** danych osobowych.

Nowe regulacje – nowe prawa klientów!

Prawo do przejrzystej informacji

- **Zasada przejrzystości** wymaga, by wszelkie kierowane informacje były **zwięzłe, łatwo dostępne i zrozumiałe**, by były formułowane **jasnym i prostym językiem**, a w stosownych przypadkach, dodatkowo **wizualizowane**.
- Informacje te mogą być przekazywane w formie elektronicznej, na przykład za pomocą strony internetowej, gdy są kierowane do ogółu społeczeństwa. Dotyczy to w szczególności sytuacji, gdy osobie, której dane dotyczą, trudno jest dowiedzieć się i zrozumieć, czy dotyczące jej dane osobowe są zbierane, przez kogo oraz w jakim celu, na przykład w przypadku reklamy w internecie.
- Dzieci zasługują na szczególną ochronę, także wszelkie informacje i komunikaty – gdy przetwarzanie dotyczy dziecka – powinny być sformułowane tak **jasnym i prostym językiem, by dziecko mogło je bez trudu zrozumieć**.

Nowe regulacje – nowe prawa klientów!

Prawo do usunięcia danych - „prawo do bycia zapomnianym”

- Prawo, by dane zostały usunięte i przestały być przetwarzane, jeżeli:
 - **nie są już niezbędne** do celów, w których były zbierane,
 - **cofnięto zgodę lub wniesiono sprzeciw** wobec przetwarzania swoich danych,
 - jeżeli przetwarzanie danych osobowych **nie jest z innego powodu zgodne z prawem**.

UWAGA! Nie jest to prawo bezwzględne. Dalsze zatrzymywanie danych osobowych jest dopuszczalne, jeżeli jest niezbędne do np. **ustalenia, dochodzenia lub obrony roszczeń**.

Nowe regulacje – nowe prawa klientów!

Prawo do usunięcia danych - „prawo do bycia zapomnianym”

To jeszcze nie koniec...

- Prawo do „bycia zapomnianym” jest wzmocnione w internecie, poprzez zobowiązanie **administratora, który upublicznił** te dane osobowe, **do poinformowania administratorów, którzy przetwarzają** takie dane osobowe **o usunięciu wszelkich łączy** do tych danych, **kopii** tych danych osobowych lub ich replikacji.

Nowe regulacje – nowe prawa klientów!

Prawo do przenoszenia danych

- Osoba, której dane dotyczą, **ma prawo**:
 - **otrzymać** w ustrukturyzowanym, powszechnie używanym formacie nadającym się do odczytu maszynowego własne dane osobowe, które dostarczyła administratorowi,
 - **przesłać** te dane osobowe innemu administratorowi.
- Prawo to może być realizowane wyłącznie, gdy:
 - osoba, której dane dotyczą, dostarczyła danych osobowych za własną **zgoda** lub
 - przetwarzanie jest niezbędne do wykonania **umowy**.
- O ile jest to technicznie możliwe, osoba, której dane dotyczą, może oczekiwać, by jej dane zostały **przesłane przez jednego administratora bezpośrednio innemu administratorowi**.

Zabezpieczenia danych klientów

Zabezpieczenia o charakterze organizacyjnym i fizycznym

- **Drzwi** do biura i do poszczególnych pomieszczeń, w tym biura managerów, archiwum, serwerownia.
- Budowa **serwerowni**.
- Zabezpieczenie **okien** – kraty, rolety antywłamaniowe.
- **Monitoring** wizyjny, **ochrona** fizyczna.
- Kontrola **dostępu** do pomieszczeń (np. czytniki kart).
- Jak **przechowywane** są **dokumenty papierowe** zawierające dane osobowe – otwarte półki, szafki zamykane na klucz, sejfy?
- **Dostęp do danych przez osoby postronne** (ustawienia monitorów, pozostawianie dokumentów, tablety).
- Jak **dysponujemy nośnikami** z danymi – pendrive, tablet, laptop, kartki papierowe?

Zabezpieczenia danych klientów

Zabezpieczenia o charakterze technicznym

- **Poziomy uprawnień** i dostępu: systemy operacyjne i poszczególne aplikacje.
- Konieczność **uwierzytelniania** (hasła do aplikacji, hasła na dysku).
- Odrębne loginy i hasła dla poszczególnych użytkowników
- **Awaryjne zasilanie** (UPS, generator prądu, listwy antyprzepięciowe).
- Środki kryptograficznej ochrony danych osobowych w trakcie teletransmisji danych np. **SSL**
- **Ochrona przed atakami** złośliwego oprogramowania, np. firewalle, antywirusy, antyspamy.
- **Zabezpieczenie danych** osobowych przetwarzanych na tabletach, laptopach (szyfrowanie dysku, hasłowanie plików).

Zabezpieczenia danych klientów

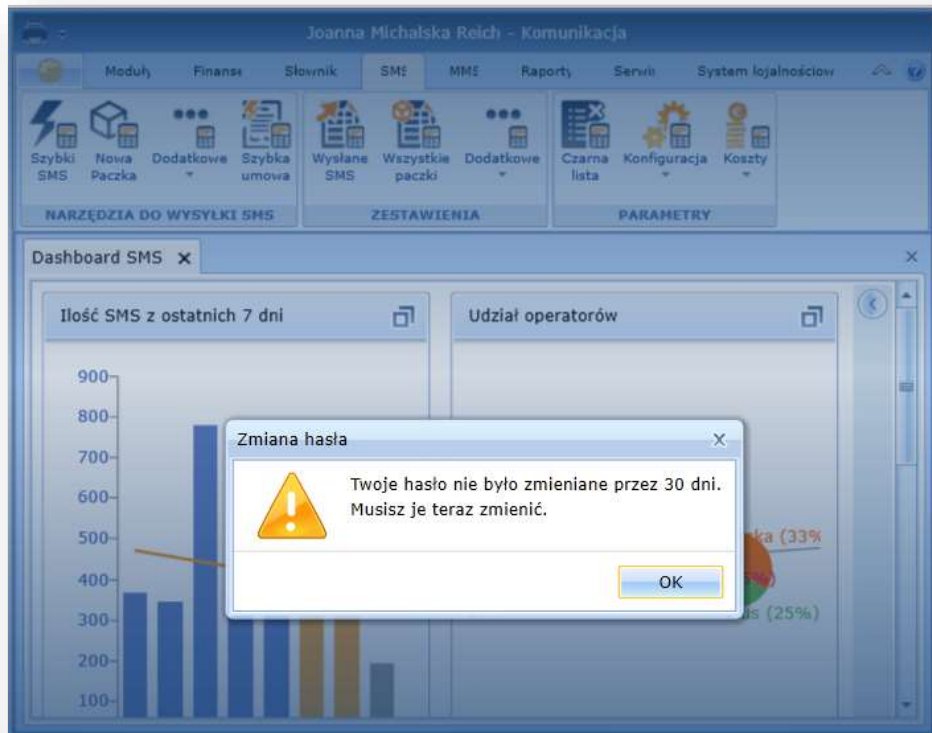
Szczególne wymogi dla systemów – uwierzytelnienie

- Jeżeli dostęp do danych przetwarzanych w systemie informatycznym posiadają co najmniej 2 osoby, wówczas zapewnia się, aby:
 - w systemie tym rejestrowany był dla każdego użytkownika **odrębny identyfikator**,
 - **dostęp** do danych był możliwy wyłącznie po wprowadzeniu identyfikatora i dokonaniu **uwierzytelnienia**,
 - **identyfikator** użytkownika, który utracił uprawnienia do przetwarzania danych nie był przydzielony innej osobie.

Zabezpieczenia danych klientów

Szczególne wymogi dla systemów – uwierzytelnienie

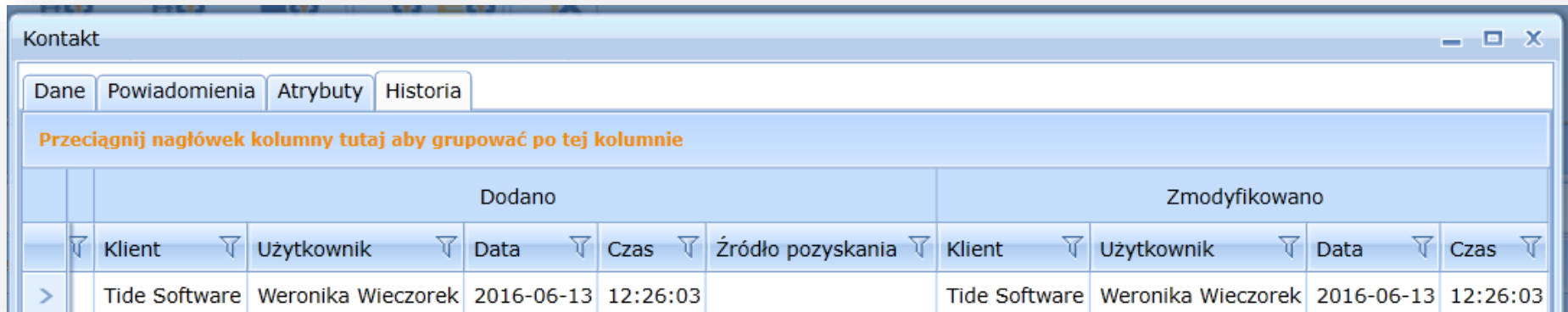
- W przypadku, gdy do uwierzytelniania użytkowników służy **hasło**:
 - jego zmiana następuje nie rzadziej, niż co **30** dni,
 - w przypadku połączenia co najmniej 1 urządzenia z siecią publiczną złożone co najmniej z **8** znaków, zawierać **małe i wielkie litery oraz cyfry lub znaki specjalne**.



Zabezpieczenia danych klientów

Szczegółne wymogi dla systemów – funkcjonalności

- System informatyczny musi odnotowywać:
 - **datę** pierwszego wprowadzenia danych (odnotowanie automatyczne),
 - **identyfikator użytkownika** wprowadzającego dane osobowe do systemu (odnotowanie automatyczne),



Kontakt

Dane Powiadomienia Atrybuty Historia

Przeciągnij nagłówek kolumny tutaj aby grupować po tej kolumnie

	Dodano					Zmodyfikowano				
	Klient	Użytkownik	Data	Czas	Źródło pozyskania	Klient	Użytkownik	Data	Czas	
>	Tide Software	Weronika Wieczorek	2016-06-13	12:26:03		Tide Software	Weronika Wieczorek	2016-06-13	12:26:03	

Zabezpieczenia danych klientów

Szczególne wymogi dla systemów - funkcjonalności

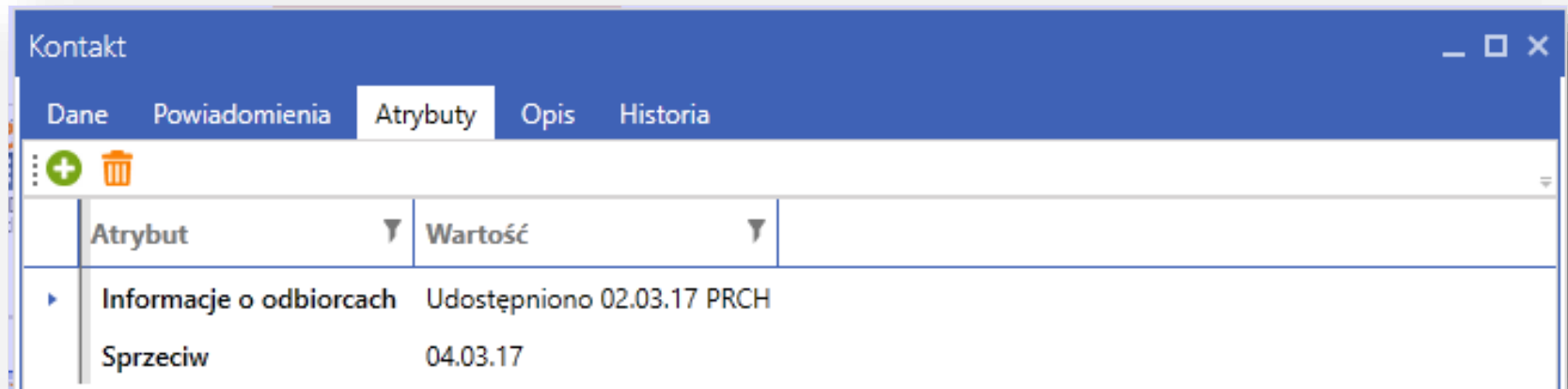
- System informatyczny musi odnotowywać:
 - **źródło danych** w przypadku zbierania danych, nie od osoby, której one dotyczą,
 - **zgody.**

The screenshot displays a web application window titled 'Kontakt'. It features a tabbed interface with 'Dane', 'Powiadomienia', 'Atrybuty', and 'Historia'. The 'Dane' tab is active, showing a form for contact data. The form is divided into several sections: 'Źródło pozyskania danych' (Data source) with a dropdown menu set to 'Platforma Tide'; 'Przetwarzanie danych osobowych' (Processing of personal data) with a 'Zgoda' (Consent) checkbox checked and a timestamp 'Data wyrażenia: 2016-06-13 12:26:03'; 'Przetwarzanie danych osobowych przez partnerów biznesowych' (Processing of personal data by business partners) with a 'Zgoda' checkbox checked and the same timestamp; and 'Oświadczenie o zapoznaniu się z informacją' (Statement of familiarity with information) with a 'Zgoda' checkbox checked and the same timestamp. On the right side, there is a panel titled 'Aktywne kanały' (Active channels) with checkboxes for 'SMS', 'MMS', 'Voice', 'Mail', and 'Newsletter', all of which are checked. At the bottom of the window, there are four buttons: 'Anuluj', 'Zapisz', 'Zapisz i nowy', and 'Zapisz i zamknij'.

Zabezpieczenia danych klientów

Szczególne wymogi dla systemów - funkcjonalności

- System informatyczny musi odnotowywać:
 - **informacje o odbiorcach**, którym dane zostały udostępnione, dacie i zakresie tego udostępnienia, chyba że system informatyczny używany jest do przetwarzania danych zawartych w zbiorach jawnych,
 - **sprzeciw** na przetwarzanie danych.



The screenshot shows a window titled 'Kontakt' with a blue header bar. Below the header are tabs: 'Dane', 'Powiadomienia', 'Atrybuty' (selected), 'Opis', and 'Historia'. Under the 'Atrybuty' tab, there is a table with two columns: 'Atrybut' and 'Wartość'. The table contains two rows of data.

Atrybut	Wartość
Informacje o odbiorcach	Udostępniono 02.03.17 PRCH
Sprzeciw	04.03.17

Zabezpieczenia danych klientów

Szczególne wymogi dla systemów - funkcjonalności

- System musi umożliwiać **wygenerowanie i wydrukowanie raportu** zawierającego w powszechnie zrozumiałej formie wspomniane informacje.

Wyjątek: systemy służące do przetwarzania danych osobowych ograniczone wyłącznie do edycji tekstu w celu udostępnienia go na piśmie.

Wysłane SMS - Statystyki	
Odrzucony	
Odrzucony	10
Odrzucony Total	10
W trakcie wysyłki	
(blank)	2
W trakcie wysyłki Total	2
Wysłane wirtualnym (testowym) kanałem	
Dostarczony	9
Wysłane wirtualnym (testowym) kanałem Total	9
Wysłany prawidłowo	
Dostarczony	73377
Niedostarczony	2071
Nieznany	3
Odrzucony	509
W buforze	5280
Wygasił	1
(blank)	9
Wysłany prawidłowo Total	81250
Grand Total	84495

Right-hand panel controls:

- Buttons: Pobierz dane, Automatyczne odświeżanie
- Choose fields to add to report: Gates, Customer, Statuses, DLRs, Suppliers, Voice, Count
- Drag fields between areas below: Report Filter, Column Labels, Row Labels, Values
- Example configuration: Report Filter: Statuses, Column Labels: Sum of Count, Row Labels: DLRs
- Buttons: Defer Layout Update, Aktualizuj

RODO w świecie omnichannel



RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

Gotowe formularze WWW

The screenshot displays the TideEmail website interface. At the top, there is a navigation bar with links for 'Home', 'Produkty', 'Cennik', 'Brandy', 'Program Partnerów', and a search bar. Below the navigation bar, a green header reads 'Jak możemy pomóc?'. The main content area contains a form for contacting Tide Software, with fields for 'Imię', 'Nazwisko', 'E-mail', 'Telefon kontaktowy', and 'Pytanie'. There are also checkboxes for consent to data processing and a 'Wyślij' button. To the right of the form, there is a map showing the location of Tide Software and a 'Kontakt' section with contact details for Tide Software Sp. z o.o., including address, phone numbers, and email addresses. At the bottom right, there is a 'Dane dodatkowe' section.

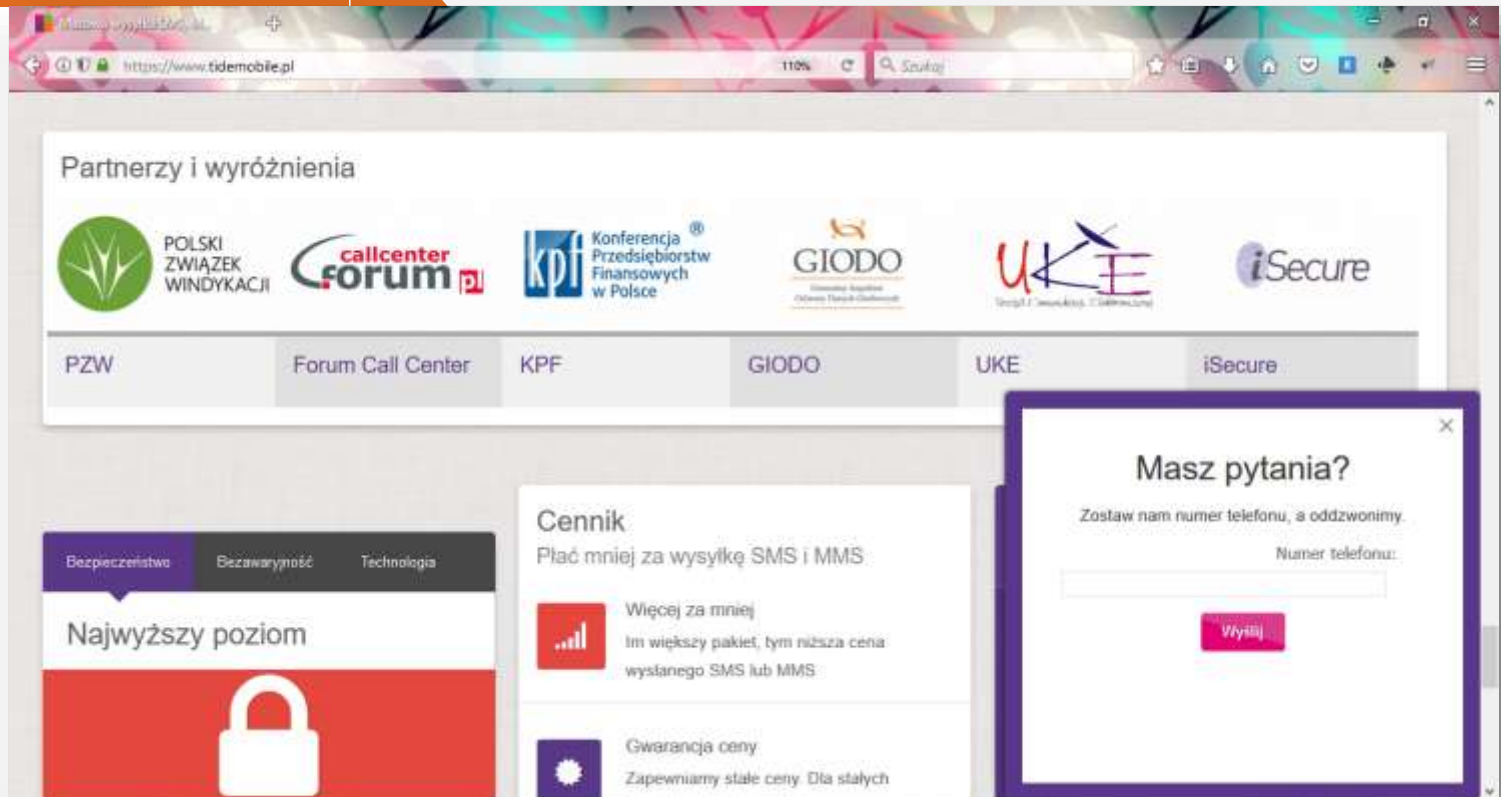
Więcej na TideEmail.pl

RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

Gotowe formularze WWW

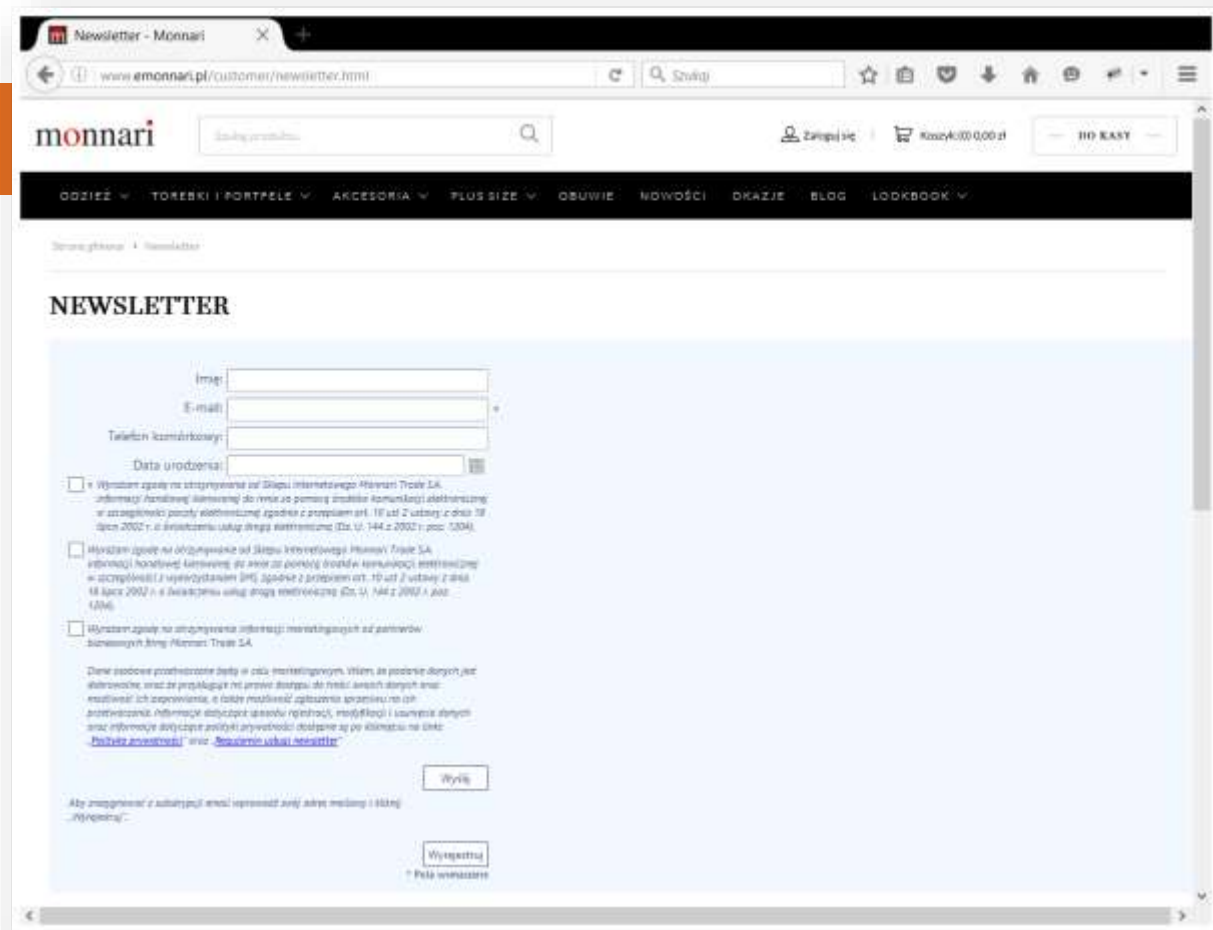


RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

Gotowe formularze WWW



The screenshot shows a web browser window displaying the Monnari newsletter subscription page. The browser's address bar shows the URL www.emonnari.pl/customer/newsletter.html. The page features the Monnari logo and a search bar at the top. Below the navigation menu, the "NEWSLETTER" section contains a form with the following fields: "Imię:", "E-mail:", "Telefon komórkowy:", and "Data urodzenia:". There are three checkboxes for consent, each followed by a paragraph of text in Polish regarding data processing and legal references. At the bottom of the form, there are two buttons: "Wyślij" and "Wycofaj". A small note at the bottom left states: "Aby otrzymywać z subskrypcji emaili wysyłanych przez nas, prosimy o kliknięcie w link: 'Wycofaj'".

RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

Wtyczki social media

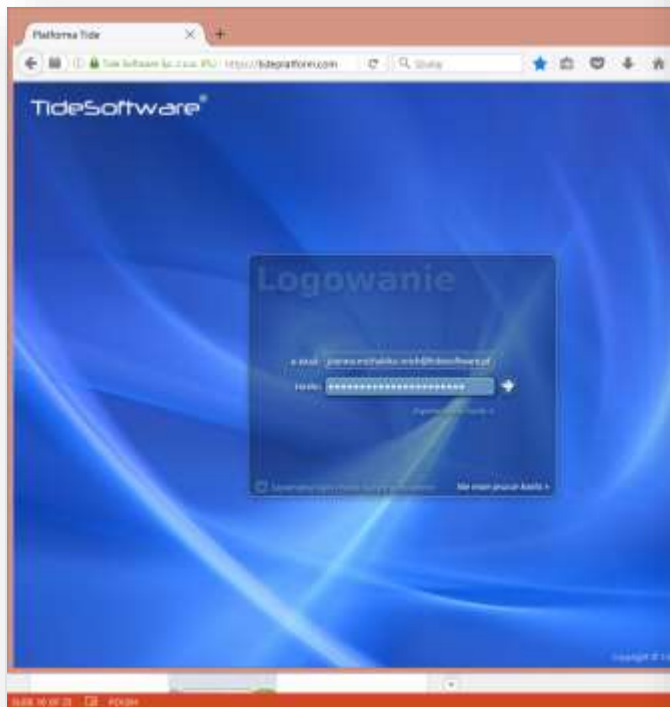
The screenshot shows the Epson Facebook page. At the top, there's a navigation bar with the Epson logo, a search bar, and user information (Joanna, Strona główna). Below this is a large promotional banner for 'KUP DRUKARKĘ Z SYSTEMEM ITS' (Buy a printer with ITS system) featuring an Epson printer and a box of Office 365 Personal software. The banner includes the text 'i odbierz roczną subskrypcję Office 365 Personal!' (and receive a 1-year Office 365 Personal subscription!). Below the banner is a registration form with fields for 'Imię:' (First name), 'Nazwisko:' (Last name), 'E-mail:', 'Telefon komórkowy:' (Mobile phone), and 'Miasto:' (City). There are checkboxes for 'Zapisz na newsletter:' (Subscribe to newsletter) and 'Wysyłaj SMS:' (Send SMS). Below the form is a disclaimer in Polish regarding the collection and use of personal data. At the bottom right of the form is a 'Wyślij' (Send) button. To the right of the main content area, there are sponsored posts and a section titled 'Program zwiększający efektywność...' (Program increasing efficiency...).

RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

Aplikacje dla sprzedawców



Kontakt

Dane Powiadomienia Atrybuty Opis Historia

Kontakt

Podstawowe Adres Dodatkowe Pozostałe GłODO

Nazwa	Wartość	Dop.	Potw.	?
Klient :	Tide Software			i
Użytkownik :	Tide Software			i
Imię :	Joanna	Kobieta	2	i
Nazwisko :	Michalska-Reich			i
Język :	polski			i
Numer :	48887300070			i
E-Mail :	joanna.michalska-reich@tidesoftware.pl			i
Region :	Leady			i
Lokalizacja :	TideSoftware			i
Data urodzenia :	Wpisz datę R/M/D			i

Aktywne kanały

SMS : ☒ i

MMS : ☐ i

Voice : ☐ i

Mail : ☒ i

Newsletter : ☐ i

Anuluj Zapisz Zapisz i nowy Zapisz i zamknij

RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

TideCustomersContactsWidget X +

← Tide Software Sp. z o.o. (PL) | <https://www.tideplatform.com/TideCustomersContactsWidget/Default.aspx?code=LeadyTideSoftware>

Imię:

Nazwisko:

E-mail: *

Telefon komórkowy:

Pytanie:

☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od Tide Software Sp. z o.o.

☐ Wyrażam zgodę na otrzymywanie informacji handlowej drogą elektroniczną od partnerów biznesowych Tide Software Sp. z o.o.

* Pola wymagane

Powered by
TideSoftware®

RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia

Tablety/kioski



RODO w świecie omnichannel

SMS konkurs

Zapisanie się na **newsletter**: wysłanie SMS na krótki numer z wyraźną zgodą, np. **tak#adres@email.pl**

Zapisanie się na **kampanię SMS** na krótki numer: wysłanie SMS z wyraźną zgodą, np. **tak**

Odesłanie SMS z linkiem do regulaminu/zgód i możliwością wypisania się wysyłając SMS o treści STOP lub NIE



Zobacz więcej na [TideMobile.pl](https://tidemobile.pl)

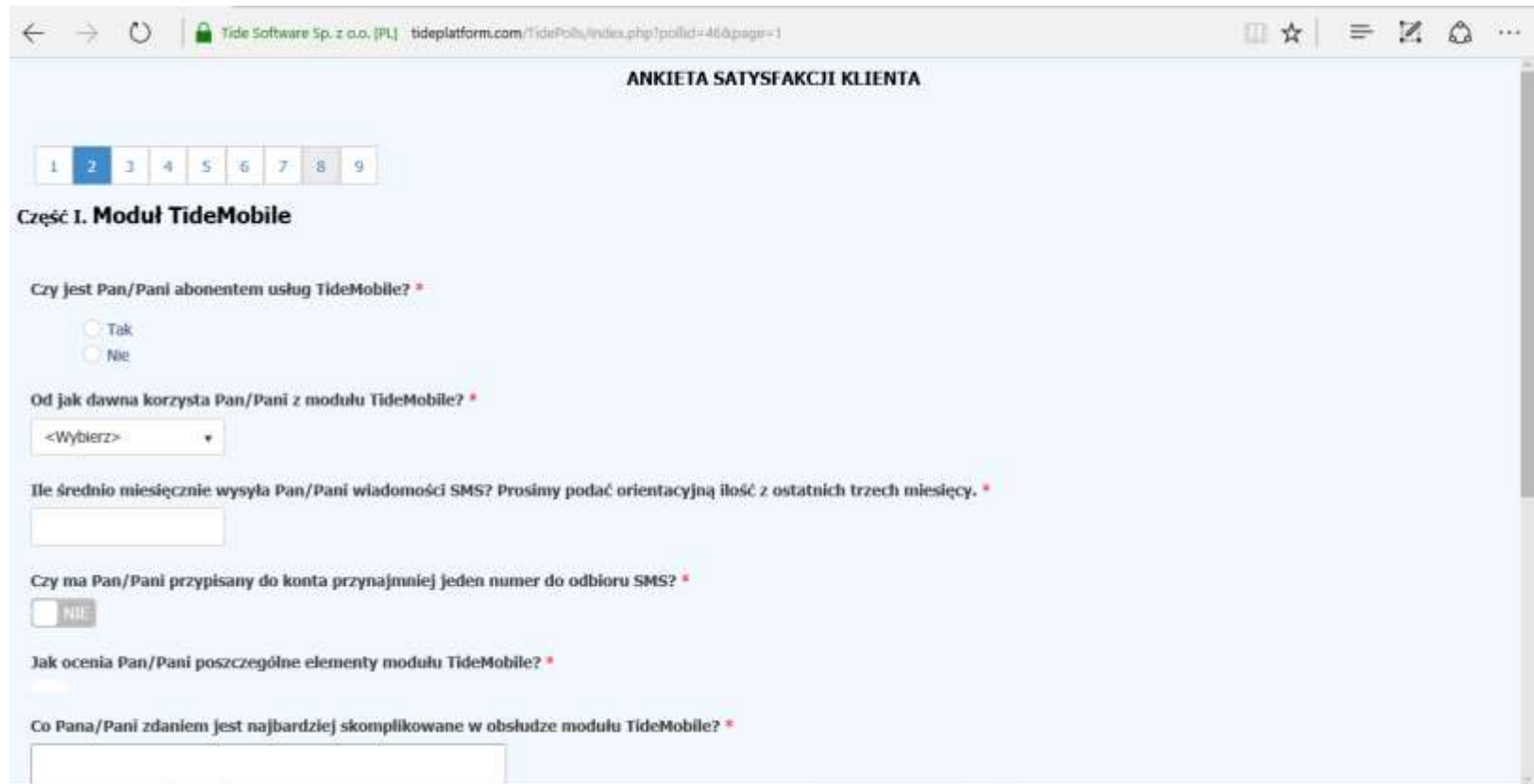
RODO w świecie omnichannel



RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia



The screenshot shows a web browser window with the URL `tideplatform.com/TidePolls/index.php?pollid=46&page=1`. The page title is "ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA". At the top, there is a progress bar with numbers 1 through 9, where '2' is highlighted in blue. Below the progress bar, the section is titled "Część I. Moduł TideMobile". The first question is "Czy jest Pan/Pani abonentem usług TideMobile? *", with radio button options "Tak" and "Nie". The second question is "Od jak dawna korzysta Pan/Pani z modułu TideMobile? *", with a dropdown menu showing "<Wybierz>". The third question is "Ile średnio miesięcznie wysyła Pan/Pani wiadomości SMS? Prosimy podać orientacyjną ilość z ostatnich trzech miesięcy. *", with a text input field. The fourth question is "Czy ma Pan/Pani przypisany do konta przynajmniej jeden numer do odbioru SMS? *", with a checkbox labeled "NIE". The fifth question is "Jak ocenia Pan/Pani poszczególne elementy modułu TideMobile? *", with a text input field. The sixth question is "Co Pana/Pani zdaniem jest najbardziej skomplikowane w obsłudze modułu TideMobile? *", with a text input field.

Email z ankietą

RODO w świecie omnichannel

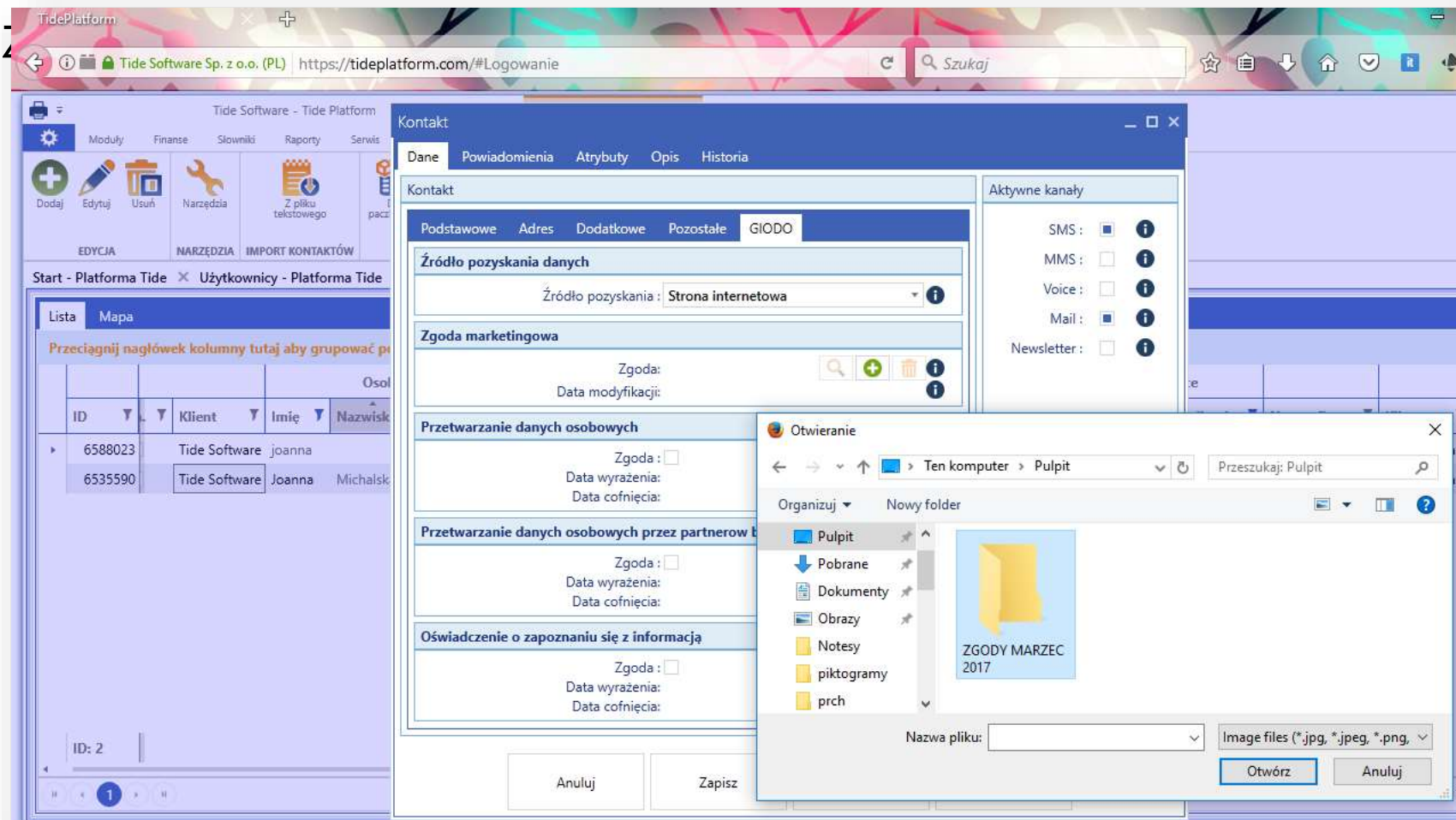
The left screenshot displays the 'Pytanie ankiety' (Survey Question) configuration interface. It includes a 'Parametry' (Parameters) tab and a 'Dodatkowe błęd' (Additional errors) section. The 'Pytanie' (Question) section shows a question with a 'Grupa' (Group) of 'Osobowe' (Personal) and a 'Pole' (Field) of 'Imię' (Name). The 'Kontrola' (Control) section includes a 'Maska' (Mask) and a 'Walidacja' (Validation) rule of 'Polskie znaki' (Polish characters). The 'Dodatkowe' (Additional) section includes a 'Włączony' (Enabled) checkbox and a 'Dozwolona ponowna edycja' (Allowed to be edited again) checkbox. The 'Akcje' (Actions) section includes a table with columns 'ID', 'Akcja' (Action), and 'Cel' (Goal). The 'Zapisz' (Save) and 'Anuluj' (Cancel) buttons are at the bottom.

The right screenshot displays the 'Ankieta' (Survey) list view. It includes a 'Strony' (Pages) section with a 'Strona 1' (Page 1) button. The 'Pytania' (Questions) section lists six questions with their respective 'Grupa' (Group), 'Pole' (Field), 'Wymagane' (Required), and 'Włączone' (Enabled) status.

Pytanie	Grupa	Pole	Wymagane	Włączone
1 - Imię:	Osobowe	Imię	nie	nie
2 - Nazwisko:	Osobowe	Nazwisko	nie	tak
3 - Ulica:	Adresowe	Ulica	nie	tak
4 - Numer domu:	Adresowe	Numer domu	nie	tak
5 - Miasto:	Adresowe	Miasto	nie	tak
6 - Kod pocztowy:	Adresowe		nie	

W ankiecie mogą być pola z danymi kontaktowymi i akceptacja zgód.

Wersja papierowa w nowej odsłonie

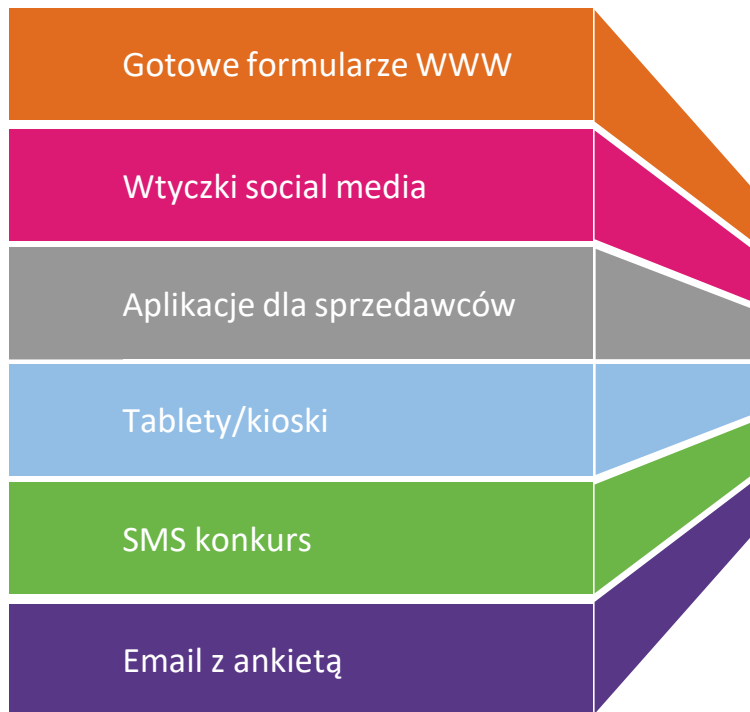


Załączanie skanów lub fotografii zgód do kartoteki kontrahenta.
Archiwizacja wersji papierowej w centrali.

RODO w świecie omnichannel

Zbieranie danych osobowych różnymi kanałami

Kanały/narzędzia



Funkcjonalność



Zarządzanie formularzami

Bezpiecznym i wygodnym sposobem jest korzystanie z predefiniowanych formularzy i zarządzanie nimi z **jednego miejsca** (opcja double opt in).

Parametry kontaktów

Ogólne Widget

Ogólne Pola GŁODO Języki Kraje Regiony Lokalizacje Rodzaje powiadomień Kody

Podstawowe

Kod do iframe: UrzadMiejski

Ścieżka CSS: UM.css

Weryfikacja e-mailem

Weryfikuj: ☐

Komunikat: Odbierz maila i kliknij zawarty w nim link

Mail weryfikujący

Nadawca: Urząd Miejski

Temat: Weryfikacja danych

Treść: W celu weryfikacji poprawności wypełnionych danych prosimy kliknąć link: @Link

Weryfikacja SMS'em

Weryfikuj: ☒

Komunikat: <p>Wyślij SMS o treści:
UrzadM </br>Na numer telefonu: 664 079 600 *</p>

Usunięcie: Na wskazany numer został właśnie wysłany kod weryfikacyjny. </br>Odbierz SMS i wpisz poniżej przysłany kod

Podziękowanie: Twoje dane zostały skasowane a numer został zablokowany.

Wyślij dobrą odp.: ☒

Dobra odp.: Dziękujemy za przesłanie potwierdzenia. Kontakt zostanie dodany lub zaktualizowany

Wyślij złą odp.: ☐

Zła odp.: Nieprawidłowe dane. Prosimy o przesłanie danych zgodnie z wypełnionym arkuszem zgłoszeniowym.

Zapisz Anuluj

Zapewnienie obsługi zgodnie z prawem

Formularz/ankieta może służyć nie tylko zbieraniu danych osobowych (opcja double opt-in), ale również umożliwić klientowi ich **aktualizację** lub **wykreślenie z bazy**, jak i **wgląd** w dane czego wymaga prawo.

Imię: Anna

Nazwisko: Malinowska

E-mail:

Telefon komórkowy: 882994621

Rodzaj powiadomień:

- ☒ Ostrzeżenia
- ☐ Powiadomienia
- ☐ Wydarzenia

* Wyrażam zgodę na przetwarzanie przez Usługę Mój Głos danych osobowych zawartych w formularzu o otrzymywanie usługi „NETIA” (SYSTEM SMS) w celu zrealizowania zrealizacji Usługi. Bez mojej zgody dane osobowe nie będą udostępniane odbiorcom danych w rozumieniu art. 7 pkt E ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. o ochronie danych osobowych (tzw. j.u. z 2002 r. Nr 103, poz. 826) ze zm. Dane podaję dobrowolnie, jestem świadomy, że bez ich podania nie jest możliwy skorzystanie z ww. Usługi. Przysługuje mi prawo do kontroli, prawa dostępu do ich treści oraz ich poprawienia i przekazywania.

Wyjdź

Niektórzy chcą się wyrejestrować wpisując tylko numer telefonu i naciskając przycisk Wyrejestruj. W tym przypadku nasz pol nie jest wyrejestrowany (niektórzy z posami szkodzący!).

Powered by

TideSoftware®

Netia
SMS Center

Wyrejestruj

* Pole wymagane

Omnichannel, a pozyskanie zgód

Narzędzia komunikacji w ujęciu szczegółowym

	Koszt	Czasochłonność	Personalizacja	Link	Raport doręczeń	Raport otwarć	Dostępność w bazie	Aktualizacja danych
 EMAIL	0,005	niska	V	V	V	V	0,2	V
 SMS	0,07	niska	V	V	V	-	1	V
 VMS	0,065	niska	V	V (do CC)	V	V	1	V
 AGENT (2 minuty)	12+100	wysoka	V	-	V	V	1	V

Źródło: Tide Software, 2016

Omnichannel, a pozyskanie zgód

Porównanie kosztów narzędzi

	Ilość kontaktów	Cena jednostkowa	Koszt działania w kampanii	Wskaźnik otwarć	Ilość otwarć/odstłuchań
 SMS	500 000	0,070 zł	35 000 zł	?	?

Σ 35 000 zł

 EMAIL	500 000	0,005 zł	2 500 zł	25%	125 000
 VMS	375 000	0,065 zł	9 750 zł	40%	150 000
 SMS	225 000	0,070 zł	15 750 zł	?	?

Σ 28 000 zł

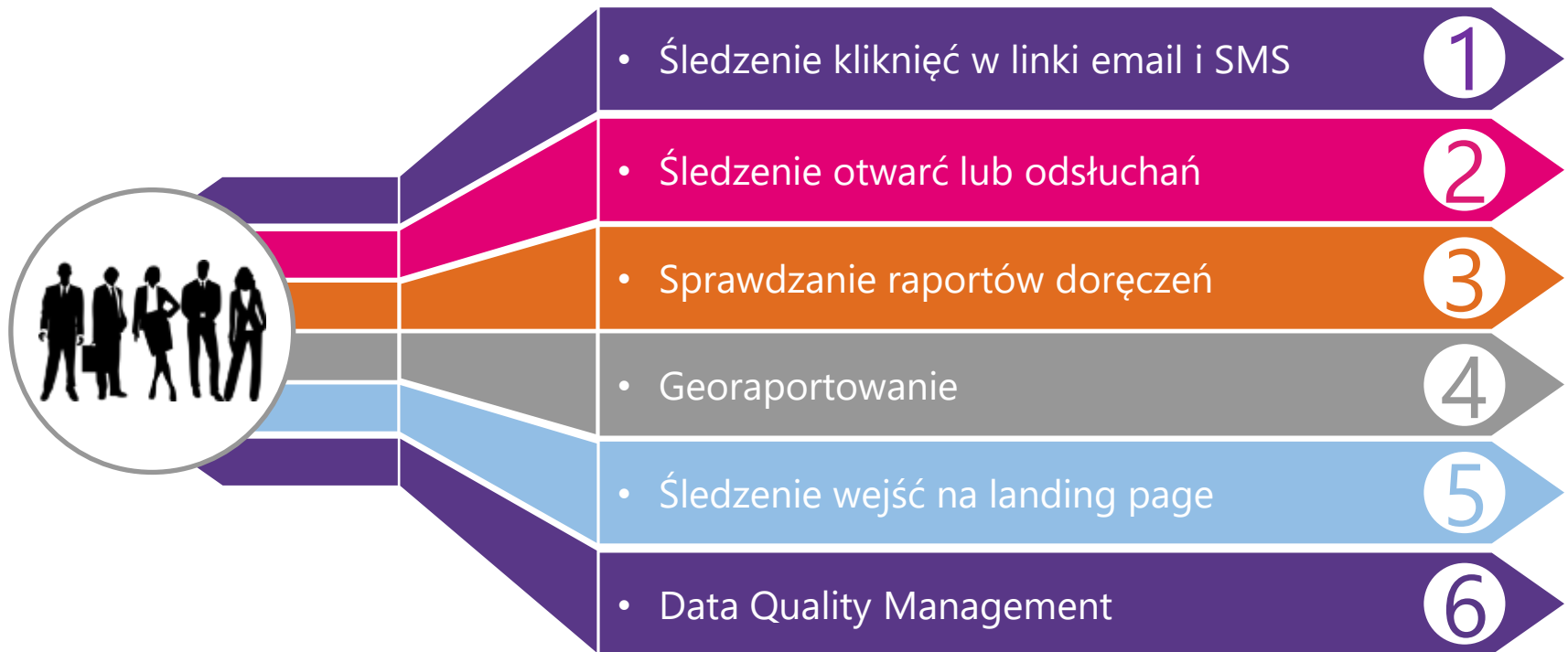
obniżenie
kosztów o

20%

Źródło: Tide Software, 2016

Omnichannel, a pozyskanie zgód

Wykorzystaj możliwości technologii



Omnichannel, a pozyskanie zgód

Infolinia, jako wsparcie w pozyskaniu zgód

The screenshot displays the Tide CC software interface, which is used for managing customer interactions. The interface is divided into several sections:

- Top Bar:** Displays "Tide CC" and window controls.
- Left Panel:** Contains contact information and a list of actions.
 - Contact Info:** Kontakt: ID: 10564, Telefon: 698932410, Historia: Pierwsza rozmowa.
 - Actions:** Oddzwonienie, Prywatny, Zainteresowany, Niezainteresowany, Nie odbiera.
- Main Panel:** Displays a table of attributes and a survey form.
 - Attributes Table:**

Atrybut	Wartość
Data wygasnięcia karty	13.06.2016
Imię	Weronika
Miasto	Białystok
Obszar	podlaskie
Wiek	28
 - Survey Form:** ANKIETA SATYSFAKCJI KLIENTA. It includes a date picker (Wybór daty) and a "Wybierz" button. The text on the form reads: "pragniemy poznać Państwa zdanie na temat naszej nie najnowszej ankiety, która pozwoli na ocenę naszych procesów, oferowanych przez nas produktów. Wypełnienie dodatkowych informacji osobowych w sekcji na końcu ankiety za poświęcony czas."
- Right Panel:** Contains status and action buttons.
 - Zalogowany:** Tide Software, AgentWW, Status: AKTYWNY, Przerwa.
 - Telefon:** Status: ROZMAWIA, 00:01:29, Rozłącz, Pauza, Przekieruj.

Dobre praktyki

Privacy by design na różnych etapach przetwarzania danych

- Istotne aspekty bezpieczeństwa:
 - **natychmiastowy zapis** danych osobowych wraz z wyrażonymi zgodami (rodzaj zgody i **data jej wyrażenia**) w **jednej bazie**,
 - przesyłanie danych **szyfrowanym łączem** (zielona kłódka),
 - pilnowanie i aktualizacja **treści zgód**,
 - **pilnowanie duplikatów** i przypisania klienta do salonu,
 - unikalny identyfikator użytkownika wprowadzającego dane,
 - **ograniczanie dostępu do danych osobowych** np. z ograniczeniem do klientów danego salonu,
 - **ograniczanie uprawnień** użytkowników np. brak możliwości eksportu danych,
 - **przechowywanie historii zmian** danych osobowych,
 - kierowanie kampanii tylko do osób, które faktycznie wyraziły zgodę.

Dobre praktyki

Automatyzacja przetwarzania danych osobowych

- Przydatne funkcjonalności:
 - **baza szyfrowana** z kopiami bezpieczeństwa,
 - **eksport** podstawowych danych klienta do pliku CSV,
 - **raporty** umożliwiające kontrolę przetwarzania danych osobowych,
 - **blacklisty** dla różnych kanałów (SMS, email, głos),
 - **wyszukiwarka historii kontaktów** dla różnych kanałów,
 - pełna **historia przetwarzania danych** i informacji o zgodach (daty, źródło IP),
 - Data Quality Management.

Dziękujemy za uwagę

Katarzyna Ułasiuk

tel. 601 509 242

kontakt@isecure.pl
www.isecure.pl

Joanna Michalska-Reich

tel: 887 300 070

info@tidesoftware.pl
www.tidesoftware.pl