



## Verisure Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

## Inhalt

1. Der Zweck dieser Richtlinie zur Aufzeichnung von Anrufen
2. Zweck der Aufzeichnung eingehender Anrufe
3. Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?
4. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung
5. Informationen für die betroffenen Personen
6. Zugang zu Gesprächsaufzeichnungen
7. Aufbewahrung und Löschung von Aufzeichnungen von Anrufen
8. Sicherheit von Aufzeichnungen von Anrufen

## 1. Der Zweck dieser Richtlinie zur Aufzeichnung von Anrufen

Verisure Arlo Europe DAC („Arlo Europe“) hält es für sehr wichtig, seinen Kundendienst durch die Schulung seiner Mitarbeiter kontinuierlich weiterzuentwickeln. Eine effektive Möglichkeit, die Mitarbeiter zu schulen, besteht darin, eingehende Telefonate zwischen (potenziellen) Kunden und Arlo Europe aufzuzeichnen. Die aufgezeichneten Telefongespräche können dann verwendet werden, um verschiedene Situationen zu veranschaulichen, die auftreten können und wie mit solchen Situationen umgegangen werden sollte.

Die Aufzeichnung von Telefongesprächen stellt einen Eingriff in die Privatsphäre sowohl des (potenziellen) Kunden als auch des Mitarbeiters dar. Um den Eingriff und die möglichen negativen Auswirkungen eines solchen Eingriffs zu minimieren und sicherzustellen, dass Telefonaufzeichnungen durchgeführt werden und das Material in Übereinstimmung mit den geltenden Gesetzen verwendet und abgerufen wird, zielt diese Richtlinie für Telefonaufzeichnungen darauf ab, den Rahmen und die internen Routinen für die Aufzeichnung von Telefongesprächen und die Verwendung von sowie den Zugriff auf solche Aufzeichnungen festzulegen.

Die Leitprinzipien dieser Richtlinie für die Aufzeichnung von Telefongesprächen sind, dass die Aufzeichnung nur in Übereinstimmung mit den in dieser Richtlinie festgelegten Routinen erfolgen darf und dass die Aufnahmen nur für die in dieser Richtlinie für die Aufzeichnung von Telefongesprächen festgelegten Zwecke verwendet werden dürfen. Darüber hinaus ist der Zugriff auf die Aufzeichnungen auf diejenigen Mitarbeiter beschränkt, die einen legitimen Bedarf für diesen Zugriff haben.

## 2. Zweck der Aufzeichnung eingehender Anrufe

Arlo Europe zeichnet eingehende Telefonanrufe auf und verwendet sie für die Schulung von Mitarbeitern des Kundendienstes sowie für die Qualitätssicherung, um die Qualität unserer Dienstleistungen zu verbessern und um sicherzustellen, dass die von uns bereitgestellten Informationen konsistent und korrekt sind.

Telefongespräche dürfen nur zu den in diesem Abschnitt 2 genannten Zwecken aufgezeichnet werden. Jede Änderung der angegebenen Zwecke oder Hinzufügung neuer Zwecke muss vom Datenschutzbeauftragten von Arlo Europe genehmigt werden. Solche Änderungen oder Ergänzungen des Zwecks werden auch durch eine Aktualisierung dieser Richtlinie zur Aufzeichnung von Telefongesprächen dokumentiert.

## 3. Welche personenbezogenen Daten werden verarbeitet?

Die Aufzeichnung eingehender Telefongespräche hat zur Folge, dass die folgenden personenbezogenen Daten verarbeitet werden:

- Die Stimme und die Informationen des Mitarbeiters und
- Die Stimme und die Informationen des (potenziellen) Kunden.

Die aufgezeichneten Telefongespräche, die zu Schulungszwecken verwendet werden, werden pseudonymisiert, d. h. alle direkten Identifikatoren wie z. B. Ihr Name werden aus der Aufzeichnung entfernt.

#### 4. Rechtsgrundlage für die Verarbeitung

Arlo Europe verarbeitet die mittels der Aufzeichnung eingehender Telefongespräche erhobenen personenbezogenen Daten auf der Grundlage der Zustimmung der betroffenen Person.

Arlo Europe stellt sicher, dass die Zustimmung frei, spezifisch, in Kenntnis der Sachlage und unzweideutig erteilt wird. Wenn ein (potenzieller) Kunde bei Arlo Europe anruft, wird dem Betroffenen der folgende Informationstext vorgelesen:

„Willkommen im Kundenzentrum von Arlo Europe. Um Ihnen die bestmögliche Dienstleistung bieten zu können, möchten wir Ihr Telefongespräch mit dem Kundenbetreuer, der Sie betreuen wird, aufzeichnen. Arlo Europe ist der Verantwortliche für die Daten und die Aufzeichnungen, die personenbezogene Daten wie die Informationen, die Sie während Ihres Telefonats zur Verfügung stellen, sowie Ihre Stimme enthalten, werden zum Zweck der Schulung unserer Mitarbeiter in der Dienstleistung verwendet. Sie haben das Recht, Ihre Zustimmung jederzeit zu widerrufen, indem Sie sich mit uns in Verbindung setzen, was zur Folge hat, dass wir die Aufzeichnung aus unseren Systemen entfernen.“

Weitere Informationen darüber, wie wir Ihre personenbezogenen Daten verarbeiten, finden Sie in unserem Datenschutzhinweis unter [www.arlo.com](http://www.arlo.com).

Drücken Sie die 1, wenn Sie der Aufzeichnung dieses Anrufs zustimmen. Der Anruf wird nun an einen Agenten weitergeleitet und die Aufzeichnung wird gestartet.

Drücken Sie die 2, wenn Sie nicht zustimmen, dass dieser Anruf aufgezeichnet wird, wird der Anruf jetzt an einen Agenten weitergeleitet und nicht aufgezeichnet.“

#### 5. Informationen, die den betroffenen Personen zur Verfügung gestellt werden müssen

Die in Artikel 13 der Datenschutz-Grundverordnung („**DSGVO (General Data Protection Regulation, GDPR)**“) geforderten Informationen werden der betroffenen Person in den Datenschutzhinweisen von Arlo Europe zur Verfügung gestellt:

- (Potenzielle) Kunden werden über den Datenschutzhinweis für Nutzer und Website-Besucher von Arlo Europe informiert.
- Die Kundendienstmitarbeiter werden über den Datenschutzhinweis für die Mitarbeiter von Arlo Europe informiert.

Darüber hinaus wird diese Richtlinie zur Aufzeichnung von Telefongesprächen auf der Website von Arlo Europe sowie im Intranet von Arlo Europe veröffentlicht.

#### 6. Zugang zu Gesprächsaufzeichnungen

Die Gesprächsaufzeichnungen werden sicher und mit entsprechenden Zugriffsbeschränkungen gespeichert. Der Zugriff auf die Gesprächsaufzeichnungen wird durch den Datenschutzbeauftragten von Arlo Europe kontrolliert und verwaltet.

Der Datenschutzbeauftragte gewährt den Linienmanagern, die für die Schulung und Qualitätssicherung zuständig sind, Zugang zu den Anrufaufzeichnungen.

Gemäß der DSGVO haben die betroffenen Personen ein Recht auf Zugang zu ihren personenbezogenen Daten. Ein solcher Antrag auf Zugang wird gemäß den internen Routinen für Anträge auf Zugang zu personenbezogenen Daten („**Data Subject Access Requests, DSAR**“) bearbeitet.

## 7. Aufbewahrung und Löschung von Aufzeichnungen von Anrufen

Die Aufzeichnungen der Anrufe werden 90 Tage lang aufbewahrt. Danach werden sie automatisch von der für die Aufzeichnung verwendeten Software gelöscht. Wenn der Kunde seine Zustimmung zur Verarbeitung der Anrufaufzeichnung widerruft, wird die Aufzeichnung unverzüglich von den Mitarbeitern von Arlo Europe gelöscht.

## 8. Sicherheit von Aufzeichnungen von Anrufen

Zugang zu den Anrufaufzeichnungen ist passwortgeschützt. Das IT-Team von Arlo Europe überwacht die Prozesse, Richtlinien und Verfahren im Zusammenhang mit der Systemunterstützung, die für die Aufzeichnung der Anrufe verwendet wird. Das IT-Bereitstellungsteam ist auch für die Prüfung des Anbieters verantwortlich.

Jeder unbefugte Zugriff kann dazu führen, dass disziplinarische Maßnahmen in Betracht gezogen werden. Das Durchsuchen von Aufnahmen ohne triftigen Grund ist nicht gestattet.