



Verisure Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

Ultimo aggiornamento:
Febbraio 2023

Prossima revisione: Febbraio
2024

Contenuti

1. Lo scopo di questa politica di registrazione delle chiamate
2. Scopo della registrazione delle telefonate in entrata
3. Quali dati personali vengono trattati?
4. Base giuridica del trattamento
5. Informazioni da fornire agli interessati
6. Accesso alle registrazioni delle chiamate
7. Conservazione e cancellazione delle registrazioni delle chiamate
8. Sicurezza delle registrazioni delle chiamate

1. Lo scopo di questa politica di registrazione delle chiamate

Verisure Arlo Europe DAC ("Arlo Europe") ritiene molto importante sviluppare continuamente la propria funzione di Servizio Clienti attraverso la formazione del personale. Un modo efficace per formare il personale è quello di registrare le telefonate in entrata tra i (potenziali) clienti e Arlo Europe. Le telefonate registrate possono essere utilizzate per esemplificare le diverse situazioni che possono verificarsi e come devono essere gestite.

La registrazione delle telefonate costituisce un'intrusione nella privacy del (potenziale) cliente e del membro del personale. Per ridurre al minimo l'intrusione e i potenziali effetti negativi di tale intrusione e per garantire che le registrazioni telefoniche vengano effettuate e che il materiale venga utilizzato e consultato in linea con le leggi vigenti, la presente Politica di registrazione delle chiamate mira a definire il quadro e le routine interne per la registrazione delle telefonate e l'utilizzo e l'accesso a tali registrazioni.

I principi guida di questa Politica di registrazione delle chiamate sono che la registrazione può avvenire solo in conformità con le routine stabilite in questa politica e che le registrazioni possono essere utilizzate solo per gli scopi specificati come stabilito in questa Politica di registrazione delle chiamate. Inoltre, l'accesso alle registrazioni sarà limitato ai membri del personale che ne hanno una legittima necessità.

2. Scopo della registrazione delle telefonate in entrata

Arlo Europe registra e utilizza le telefonate in entrata per la formazione dei membri del personale del servizio clienti e per il controllo della qualità, al fine di migliorare la qualità dei nostri servizi ai clienti e per garantire che le informazioni fornite siano coerenti e accurate.

Le chiamate telefoniche possono essere registrate solo per gli scopi specificati in questa sezione 2. Qualsiasi modifica agli scopi identificati o l'aggiunta di nuovi scopi deve essere approvata dal Responsabile della protezione dei dati di Arlo Europe. Tali modifiche o aggiunte agli scopi saranno documentate anche attraverso l'aggiornamento della presente Politica di registrazione delle chiamate.

3. Quali dati personali vengono trattati?

La registrazione delle telefonate in entrata comporta il trattamento dei seguenti dati personali:

- La voce e le informazioni fornite dal membro del personale e
- La voce e le informazioni fornite dal (potenziale) cliente.

Le telefonate registrate utilizzate per la formazione saranno pseudonimizzate, il che significa che qualsiasi identificativo diretto, come il vostro nome, sarà rimosso dalla registrazione.

4. Base giuridica del trattamento

Arlo Europe tratterà i dati personali raccolti attraverso la registrazione delle telefonate in entrata sulla base del consenso dell'interessato.

Arlo Europe si assicurerà che il consenso sia dato liberamente, specifico, informato e non ambiguo. Quando un (potenziale) cliente chiama Arlo Europe, gli verrà letto il seguente testo informativo:

"Benvenuti nel centro clienti di Arlo Europe. Per potervi fornire il miglior servizio clienti possibile, vorremmo registrare la vostra telefonata con l'agente del servizio clienti che vi assisterà. Arlo Europe sarà il titolare del trattamento dei dati e le registrazioni, che conterranno dati personali come le informazioni fornite dall'utente durante la telefonata e la sua voce, saranno utilizzate per la formazione dei nostri agenti del servizio clienti. L'utente ha il diritto di ritirare il proprio consenso in qualsiasi momento contattandoci, il che comporterà la rimozione della registrazione dai nostri sistemi.

Per ulteriori informazioni sulle modalità di trattamento dei vostri dati personali, consultate la nostra Informativa sulla Privacy all'indirizzo www.arlo.com.

Premere 1, se si acconsente alla registrazione della chiamata, questa verrà trasferita a un agente e la registrazione verrà avviata.

Premere 2, se non si dà il consenso alla registrazione della chiamata, la chiamata verrà trasferita a un agente e non verrà registrata."

5. Informazioni da fornire agli interessati

Le informazioni richieste dall'articolo 13 del Regolamento generale sulla protezione dei dati ("GDPR") sono fornite all'interessato nelle informative sulla privacy di Arlo Europe:

- I (potenziali) clienti sono informati tramite l'informativa sulla privacy per gli utenti e i visitatori del sito web di Arlo Europe.
- I membri del servizio clienti sono informati tramite l'informativa sulla privacy per i dipendenti di Arlo Europe.

Inoltre, la presente Politica di registrazione delle chiamate sarà resa disponibile sul sito web di Arlo Europe e nella rete Intranet di Arlo Europe.

6. Accesso alle registrazioni delle chiamate

Le registrazioni delle chiamate vengono archiviate in modo sicuro con adeguate limitazioni di accesso. L'accesso alle registrazioni delle chiamate è controllato e gestito dal responsabile della protezione dei dati di Arlo Europe.

Il responsabile della protezione dei dati fornirà l'accesso alle registrazioni delle chiamate ai responsabili di linea che sono responsabili della formazione e della garanzia di qualità.

Ai sensi del GDPR, gli interessati hanno il diritto di accedere ai propri dati personali. Tale richiesta di accesso sarà gestita in conformità alle routine interne per le richieste di accesso ai dati personali ("D-SAR").

7. Conservazione e cancellazione delle registrazioni delle chiamate

Le registrazioni delle chiamate saranno conservate per 90 giorni, dopodiché verranno automaticamente cancellate dal software utilizzato per la registrazione. Se il Cliente ritira il proprio consenso al trattamento della registrazione della chiamata, la registrazione sarà immediatamente cancellata dal personale di Arlo Europe.

8. Sicurezza delle registrazioni delle chiamate

L'accesso alle registrazioni delle chiamate è protetto da password. Il team IT di Arlo Europe supervisiona i processi, le politiche e le procedure associate al supporto del sistema utilizzato per la registrazione delle chiamate. Il team di fornitura IT è anche responsabile dell'audit del provider.

Qualsiasi accesso non autorizzato può comportare un'azione disciplinare. Non è consentita la consultazione delle registrazioni senza un motivo valido.