



## Verisuren Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

Laatst bijgewerkt: Februari  
2023

Volgende herziening: Februari  
2024

## Inhoud

1. Het doel van dit Gespreksopnamebeleid
2. Doel van het opnemen van inkomende telefoongesprekken
3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?
4. Rechtsgrond voor de verwerking
5. Aan gegevensverantwoordelijken te verstrekken informatie
6. Toegang tot gespreksopnamen
7. Bewaren en wissen van gespreksopnamen
8. Beveiliging van gespreksopnamen

## 1. Het doel van dit Gespreksopnamebeleid

Verisure Arlo Europe DAC (“Arlo Europe”) vindt het zeer belangrijk om haar Klantenservice continu te ontwikkelen door het betrokken personeel te trainen. Een effectieve manier om het personeel te trainen, is het opnemen van inkomende telefoongesprekken tussen (potentiële) klanten en Arlo Europe. De opgenomen telefoongesprekken kunnen vervolgens worden gebruikt om voorbeelden te geven van verschillende situaties die zich kunnen voordoen en hoe met dergelijke situaties moet worden omgegaan.

Het opnemen van telefoongesprekken vormt een inbreuk op de privacy van zowel de (potentiële) klant als de medewerker. Om de inbreuk en de mogelijke negatieve effecten van een dergelijke inbreuk tot een minimum te beperken en om te garanderen dat er telefoonopnamen worden gemaakt en dat het materiaal wordt gebruikt en beluisterd in overeenstemming met de toepasselijke wetgeving, is dit Gespreksopnamebeleid bedoeld om het kader en de interne routines vast te stellen voor het opnemen van telefoongesprekken en het gebruik van en de toegang tot dergelijke opnamen.

De leidende principes voor dit Gespreksopnamebeleid zijn dat de opname alleen mag plaatsvinden in overeenstemming met de routines die in dit beleid zijn vastgelegd en dat de opnames alleen mogen worden gebruikt voor de specifieke doeleinden die zijn vastgesteld in dit Gespreksopnamebeleid. Verder is de toegang tot de opnamen beperkt tot de personeelsleden die een legitieme behoefte hebben aan dergelijke toegang.

## 2. Doel van het opnemen van inkomende telefoongesprekken

Arlo Europe neemt inkomende telefoongesprekken op en gebruikt deze voor training van medewerkers van de klantenservice en om de kwaliteit van onze klantenservice te verbeteren en ervoor te zorgen dat de informatie die we verstrekken samenhangend en nauwkeurig is.

Telefoongesprekken mogen alleen worden opgenomen voor de in deze sectie 2 vermelde doeleinden. Eventuele wijzigingen aan de geïdentificeerde doeleinden of toevoeging van nieuwe doeleinden moeten worden goedgekeurd door de Gegevensbeschermingsfunctionaris van Arlo Europe. Dergelijke wijzigingen of toevoegingen aan de doeleinden zullen ook worden gedocumenteerd door dit Gespreksopnamebeleid bij te werken.

## 3. Welke persoonsgegevens worden verwerkt?

Bij het opnemen van inkomende telefoongesprekken worden de volgende persoonsgegevens verwerkt:

- de stem van en informatie verstrekt door het personeelslid; en
- de stem van en informatie verstrekt door de (potentiële) klant.

De opgenomen telefoongesprekken die voor trainingsdoeleinden worden gebruikt, worden gepseudonimiseerd, wat betekent dat eventuele directe identificatiegegevens, zoals uw naam, uit de opname worden verwijderd.

#### 4. Rechtsgrond voor de verwerking

Arlo Europe verwerkt de persoonsgegevens die zijn verzameld door middel van het opnemen van inkomende telefoongesprekken op basis van toestemming van de betrokkene.

Arlo Europe zorgt ervoor dat de toestemming vrijelijk, specifiek, geïnformeerd en ondubbelzinnig wordt gegeven. Wanneer een (potentiële) klant Arlo Europe belt, wordt de volgende informatieve tekst voorgelezen aan de gegevensbetrokkene:

“Welkom bij het klantencentrum van Arlo Europe. Om u zo goed mogelijk van dienst te kunnen zijn, willen we graag uw telefoongesprek opnemen met de klantenservicemedewerker die u te woord staat. Arlo Europe zal de verwerkingsverantwoordelijke zijn en de opnames, die persoonsgegevens bevatten, zoals de informatie die u verstrekt tijdens uw telefoongesprek en uw stem, zullen worden gebruikt voor het trainen van onze klantenservicemedewerkers. U hebt het recht om uw instemming te allen tijde in te trekken door contact met ons op te nemen, wat inhoudt dat wij de opname uit onze systemen verwijderen.

Meer informatie over hoe wij uw persoonsgegevens verwerken, vindt u in onze Privacyverklaring op [www.arlo.com](http://www.arlo.com).

Druk op 1, als u toestemming geeft om dit gesprek op te nemen, wordt het gesprek nu doorverbonden naar een medewerker en wordt de opname gestart.

Druk op 2, als u geen toestemming geeft om dit gesprek op te nemen, wordt het gesprek nu doorverbonden naar een medewerker en wordt het gesprek niet opgenomen.”

#### 5. Aan gegevensverantwoordelijken te verstrekken informatie

Informatie zoals vereist door artikel 13 van de Algemene Verordening Gegevensbescherming ("AVG") wordt aan de gegevensbetrokkene verstrekt in de Privacyverklaringen van Arlo Europe:

- (Potentiële) klanten worden op de hoogte gebracht via de Privacyverklaring voor gebruikers en websitebezoekers van Arlo Europe.
- De klantenservicemedewerkers worden op de hoogte gebracht via de Privacyverklaring voor de medewerkers van Arlo Europe.

Verder zal dit Gespreksopnamebeleid beschikbaar worden gesteld op de website van Arlo Europe en op het intranet van Arlo Europe.

#### 6. Toegang tot de gespreksopnamen

De gespreksopnamen worden veilig opgeslagen met passende toegangsbeperkingen. De toegang tot de gespreksopnamen wordt gecontroleerd en beheerd door de Gegevensbeschermingsfunctionaris van Arlo Europe.

De Gegevensbeschermingsfunctionaris geeft toegang tot gespreksopnamen aan lijnmanagers die verantwoordelijk zijn voor training en kwaliteitsborging.

Onder de AVG hebben gegevensbetrokkenen recht op inzage in hun persoonsgegevens. Een dergelijk verzoek om toegang wordt behandeld in overeenstemming met de interne routines voor Toegangsverzoeken van Gegevensbetrokkenen (“**D-SAR**”).

## **7. Bewaren en wissen van gespreksopnamen**

De gespreksopnamen worden 90 dagen lang bewaard, waarna ze automatisch worden verwijderd door de software die voor de opname is gebruikt. Als de klant zijn of haar toestemming voor de verwerking van de oproepopname intrekt, wordt de opname onmiddellijk gewist door het personeel van Arlo Europe.

## **8. Beveiliging van gespreksopnamen**

Toegang tot de gespreksopnamen is beveiligd met een wachtwoord. Het IT-team van Arlo Europe houdt toezicht op de processen, het beleid en de procedures die verband houden met de systeemondersteuning die wordt gebruikt voor het opnemen van de oproepen. Het IT-team is ook verantwoordelijk voor controle van de aanbieder.

Elke ongeoorloofde toegang kan leiden tot het overwegen van disciplinaire maatregelen. Het doorbladeren van opnames zonder geldige reden is niet toegestaan.