



# Verisure Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

Última actualización: febrero  
de 2023

Próxima revisión: febrero de  
2024

## Índice

1. Finalidad de esta política de grabación de llamadas
2. Finalidad de la grabación de las llamadas telefónicas entrantes
3. ¿Qué datos personales se tratan?
4. Base jurídica del tratamiento
5. Información que debe proporcionarse a los interesados
6. Acceso a las grabaciones de las llamadas
7. Conservación y supresión de la grabación de las llamadas
8. Seguridad de las grabaciones de las llamadas

## 1. Finalidad de esta política de grabación de llamadas

Verisure Arlo Europe DAC (“Arlo Europe”) considera muy importante el desarrollo continuo de su función de servicio de atención al cliente formando al personal. Una forma eficaz de formar al personal es grabar las llamadas telefónicas entrantes entre clientes (potenciales) y Arlo Europe. Las llamadas telefónicas grabadas pueden usarse para ejemplificar distintas situaciones que pueden surgir y cómo deben abordarse.

Grabar las llamadas telefónicas constituye una intrusión en la privacidad tanto del cliente (potencial) como del miembro del personal. Para reducir al mínimo la intrusión y los posibles efectos negativos de dicha intrusión, y para garantizar que las grabaciones telefónicas se lleven a cabo y el material se use y se pueda acceder a él de conformidad con las leyes aplicables, esta Política de grabación de llamadas tiene como objetivo establecer el marco y las rutinas internas para la grabación de llamadas telefónicas y el uso de dichas grabaciones, así como el acceso a ellas.

Los principios rectores de esta Política de grabación de llamadas son que la grabación solo podrá producirse de conformidad con las rutinas establecidas en esta política y que las grabaciones solo podrán usarse para los fines especificados en esta Política de grabación de llamadas. Además, el acceso a las grabaciones estará limitado a aquellos miembros del personal que tengan una necesidad legítima de acceder a ellas.

## 2. Finalidad de la grabación de las llamadas telefónicas entrantes

Arlo Europe graba y usa las llamadas telefónicas entrantes con fines de formación de los miembros del equipo de atención al cliente y de control de calidad para mejorar la calidad de nuestros servicios de atención al cliente y para asegurarnos de que la información que proporcionamos es coherente y precisa.

Las llamadas telefónicas solo pueden grabarse para los fines especificados en esta sección 2. Cualquier modificación en los fines identificados o la adición de fines nuevos debe contar con la aprobación de la Delegada de protección de datos de Arlo Europe. Dichas modificaciones o adiciones en los fines también deberá documentarse actualizando esta Política de grabación de llamadas.

## 3. ¿Qué datos personales se tratan?

La grabación de llamadas telefónicas entrantes supone el tratamiento de los siguientes datos personales:

- La voz y la información proporcionada por el miembro del personal
- La voz y la información proporcionada por el cliente (potencial)

Las llamadas telefónicas grabadas que se usen con fines de formación se pseudoanonimizarán. Eso significa que se eliminarán de la grabación todos los identificadores directos tales como su nombre.

#### 4. Base jurídica del tratamiento

Arlo Europe tratará los datos personales recogidos mediante la grabación de las llamadas telefónicas entrantes sobre la base del consentimiento del interesado.

Arlo Europe se asegurará de que el consentimiento se dé libremente y sea específico, informado e inequívoco. Cuando un cliente (potencial) llama a Arlo Europe, se leerá en voz alta el siguiente texto informativo al interesado:

“Le damos la bienvenida al centro de atención al cliente de Arlo Europe. Para poder ofrecerle el mejor servicio de atención al cliente posible, nos gustaría grabar la llamada telefónica que va a mantener con el agente del servicio de atención al cliente que va a atenderle. Arlo Europe será el responsable del tratamiento, y las grabaciones, que contendrán datos personales tales como la información que facilite durante la llamada telefónica, así como su voz, se usarán con fines de formación de nuestros agentes del servicio de atención al cliente. Tiene derecho a retirar su consentimiento en cualquier momento contactando con nosotros, lo que supone la eliminación de la grabación de nuestros sistemas.

Puede obtener más información sobre cómo tratamos sus datos personales en nuestro Aviso de privacidad en [www.arlo.com](http://www.arlo.com).

Pulse 1 si da su consentimiento para que esta llamada se grabe. A continuación, la llamada se transferirá a un agente y dará comienzo la grabación.

Pulse 2 si no da su consentimiento para que esta llamada se grabe. A continuación, la llamada se transferirá a un agente y la llamada no se grabará”.

#### 5. Información que debe proporcionarse a los interesados

La información requerida por el artículo 13 del Reglamento General de Protección de Datos (“RGPD”) se facilita al interesado en los avisos de privacidad de Arlo Europe:

- A los clientes (potenciales) se les informa mediante el aviso de privacidad para Usuarios y Visitantes del sitio web de Arlo Europe.
- A los miembros del personal del servicio de atención al cliente se les informa mediante el aviso de privacidad para empleados de Arlo Europe.

Además, esta Política de grabación de llamadas estará disponible en el sitio web de Arlo Europe y en la Intranet de Arlo Europe.

#### 6. Acceso a las grabaciones de las llamadas

Las grabaciones de las llamadas se almacenan de manera segura con las limitaciones de acceso correspondientes. La Delegada de protección de datos de Arlo Europe controla y gestiona el acceso a las grabaciones de las llamadas.

La Delegada de protección de datos dará acceso a las grabaciones de las llamadas a los gerentes de línea responsables de la formación y el control de calidad.

Según el RGPD, los interesados tienen derecho a acceder a sus datos personales. Dicha solicitud de acceso se gestionará de conformidad con las rutinas internas para las Solicitudes de acceso de los interesados (“**Solicitudes de acceso de los interesados**”).

## 7. Conservación y supresión de la grabación de las llamadas

Las grabaciones de las llamadas se conservarán durante 90 días. Después, el software usado para la grabación las eliminará automáticamente. Si el Cliente retira su consentimiento para el tratamiento de la grabación de la llamada, el personal de Arlo Europe suprimirá la grabación de inmediato.

## 8. Seguridad de las grabaciones de las llamadas

El acceso a las grabaciones de las llamadas está protegido mediante contraseña. El equipo de TI de Arlo Europe supervisa los procesos, las políticas y los procedimientos vinculados con el soporte del sistema que se usa para grabar las llamadas. El equipo de TI también es responsable de auditar al proveedor.

Cualquier acceso no autorizado podría derivar en la consideración de medidas disciplinarias. No está permitido analizar las grabaciones sin un motivo válido.