



Verisure Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

Sist oppdatert: Februar 2023

Neste gjennomgang: Februar
2024

Innhold

1. Formålet med disse retningslinjene for samtaleopptak
2. Formål med å ta opp innkommende telefonsamtaler
3. Hvilke personopplysninger blir behandlet?
4. Rettsgrunnlag for behandlingen
5. Informasjon som skal gis til registrerte
6. Tilgang til samtaleopptak
7. Oppbevaring og sletting av samtaleopptak
8. Sikkerheten til samtaleopptak

1. Formålet med disse retningslinjene for samtaleopptak

Verisure Arlo Europe DAC («Arlo Europe») ser det som veldig viktig å kontinuerlig utvikle sin kundeservice ved å lære opp personalet. En effektiv måte for å lære opp personalet er å ta opp innkommende samtaler mellom (potensielle) kunder og Arlo Europe. Telefonsamtalene som er tatt opp kan brukes til å eksemplifisere ulike situasjoner som kan oppstå, og hvordan slike situasjoner bør håndteres.

Opptak av telefonsamtaler utgjør et inngrep i både den (potensielle) kundens og den ansattes personvern. For å minimalisere inngrepet og potensielle negative effekter av et slikt inngrep og for å sikre at telefonopptak blir utført – og at materialet blir brukt og vurdert – i henhold til gjeldende lover, tar disse retningslinjene for samtaleopptak sikte på å fastsette rammer og interne rutiner for opptak av telefonsamtaler, pluss bruk av og tilgang til slike opptak.

De veiledende prinsippene for disse retningslinjene for samtaleopptak er at innspillingen kun kan skje i samsvar med rutineene fastsatt i disse retningslinjene og at opptakene kun kan brukes til de spesifiserte formålene som er bestemt i disse retningslinjene for samtaleopptak. Videre så skal tilgang til opptakene begrenses til de av de ansatte som har et legitimt behov for slik tilgang.

2. Formål med å ta opp innkommende telefonsamtaler

Arlo Europe tar opp og bruker innkommende telefonsamtaler med det formål å lære opp ansatte innen kundeservice, samt til kvalitetssikring for å forbedre kvaliteten på våre kundetjenester og for å sikre at informasjonen vi gir er konsekvent og nøyaktig.

Telefonsamtaler kan kun tas opp for formålene spesifisert i dette avsnitt 2. Alle endringer til de identifiserte formålene eller tillegg av nye formål må godkjennes av den sikkerhetsansvarlige i Arlo Europe. Slike endringer eller tillegg til formålene skal også dokumenteres ved å oppdatere disse retningslinjene for samtaleopptak.

3. Hvilke personopplysninger blir behandlet?

Opptak av innkommende telefonsamtaler innebærer at følgende personopplysninger blir behandlet:

- Stemmen og informasjonen levert av den ansatte og
- Stemmen og informasjonen levert av den (potensielle) kunden.

De innspilte telefonsamtalene som brukes til treningsformål vil bli pseudonymisert, noe som betyr at eventuelle direkte identifikatorer som navnet ditt vil bli fjernet fra opptaket.

4. Rettsgrunnlag for behandlingen

Arlo Europe vil behandle personopplysningene som samles inn ved hjelp av opptak av innkommende telefonsamtaler på basis av den registrertes samtykke.

Arlo Europe skal sikre at samtykket gis fritt, spesifikt, informert og utvetydig. Når en (potensiell) kunde ringer Arlo Europe vil følgende informasjonstekst blir lest opp for den registrerte:

«Velkommen til Arlo Europe sitt kundesenter. For å kunne gi deg best mulig kundeservice, vil vi gjerne ta opp telefonsamtalen din med den kundeansvarlige som hjelper deg. Arlo Europe vil være behandlingsansvarlig og opptakene, som vil inneholde personopplysninger slik som informasjonen du gir i løpet av telefonsamtalen så vel som stemmen din, vil bli brukt med formål om å lære opp våre kundeservice-medarbeidere. Du har rett til å trekke tilbake ditt samtykke når som helst ved å kontakte oss, noe som innebærer av vi fjerner opptaket fra våre systemer.

Mer informasjon om hvordan vi behandler dine personopplysninger finnes i vår personvernerklæring på www.arlo.com.

Trykk 1 hvis du samtykker til at denne samtalen blir tatt opp. Samtalen vil nå bli overført til en medarbeider og opptaket vil starte.

Trykk 2 hvis du ikke samtykker til at denne samtalen blir tatt opp. Samtalen vil nå bli overført til en medarbeider og vil ikke bli tatt opp.»

5. Informasjon som skal gis til de registrerte

Informasjon som kreves i henhold til paragraf 13 i den generelle personvernforordningen («**GDPR**») gis til den registrerte i Arlo Europe sine personvernerklæringer:

- (Potensielle) kunder informeres via personvernerklæringen for Arlo Europe sine brukere og besøkende på nettstedet.
- Medarbeidere innen kundeservice informeres via personvernerklæringen for Arlo Europe sine ansatte.

Videre skal disse retningslinjene for samtaleopptak gjøres tilgjengelige på Arlo Europe sitt nettsted så vel som på Arlo Europe Intranet.

6. Tilgang til samtaleopptakene

Opptak av samtaler lagres sikkert med formålstjenlige tilgangsbegrensninger. Tilgang til opptak av samtaler kontrolleres og administreres av Arlo Europe sin sikkerhetsansvarlige.

Den sikkerhetsansvarlige vil gi tilgang til samtaleopptak til linjeledere som har ansvar for opplæring og kvalitetssikring.

I henhold til personvernforordningen har den registrerte rett til tilgang til sine personopplysninger. Slike forespørsler om tilgang vil bli håndtert i henhold til interne rutiner for registrertes forespørsel om tilgang («**D-SAR**»).

7. Oppbevaring og sletting av samtaleopptak

Samtaleopptakene vil bli oppbevart i 90 dager, og deretter slettes de automatisk av programvaren som brukes til opptaket. Dersom kunden trekker tilbake sitt samtykke til behandling av samtaleopptaket vil opptaket øyeblikkelig bli slettet av ansatte i Arlo Europe.

8. Sikkerheten til samtaleopptak

Tilgang til samtaleopptak er beskyttet med passord. Arlo Europe sitt IT-team overvåker prosessene, retningslinjene og prosedyrene knyttet til systemstøtten som brukes for opptak av samtalene. IT-teamet er også ansvarlig for å kontrollere leverandøren.

Enhver uautorisert tilgang kan føre til at det vurderes disiplinærtiltak. Søking i opptak uten gyldig grunn er ikke tillatt.