

Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych w Spółdzielni Mieszkaniowej w Grodkowie

§ 1

Podstawa prawna regulaminu

1. Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych) (Dz.Urz.UE.L Nr 119, str.1) dalej: „RODO”,
2. Ustawa z dnia 10 maja 2018 r. o ochronie danych osobowych (Dz.U. z 2018 r. poz. 1000),
3. Statut Spółdzielni Mieszkaniowej w Grodkowie.

§ 2

Przedmiot regulaminu

1. Regulamin określa zasady nagrywania (rejestrowania) rozmów telefonicznych w Spółdzielni Mieszkaniowej w Grodkowie. Regulamin wskazuje reguły rejestracji dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposób ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych danych.
2. Administratorem Danych Osobowych zarejestrowanych w systemie nagrywania rozmów telefonicznych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa w Grodkowie.

§ 3

Cel nagrywania rozmów telefonicznych

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest:
 - a) zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez pracowników Spółdzielni Mieszkaniowej Grodkowie,
 - b) zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora Danych Osobowych na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

§ 4

Informacje przekazywane w trakcie rozmowy telefonicznej

1. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmowy i jeżeli nie wyraża zgody na nagrywanie, proszony jest o rozłączenie się. Ponadto rozmówca jest zapoznawany ze skróconą wersją klauzuli informacyjnej dotyczącej przetwarzania danych osobowych. Treść informacji przekazywanej telefonicznie stanowi Załącznik nr 1 do niniejszego Regulaminu.
2. Rozmówca informowany jest również o tym, w jaki sposób może zapoznać się z pełną treścią klauzuli informacyjnej. Treść klauzuli informacyjnej przedstawia Załącznik nr 2.

§ 5

Sposób, miejsce i czas rejestrowania rozmów telefonicznych

1. Nagrywanie rozmów funkcjonuje w formule całodobowej.
2. Rejestracji podlega fonia z rozmów przychodzących.
3. Nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych przechowywane będą od dnia nagrania przez okres 3 miesięcy, a następnie usuwane.

4. W przypadku, w którym nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych stanowią dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie przepisów prawa lub pracodawca powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, powyższy termin ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.
5. Każda zabezpieczona kopia nagrania jest przechowywana w miejscu odpowiednio chronionym przez okres niezbędny dla realizacji celów jej sporządzenia.

§ 6

Zasady wykorzystania zapisów rozmów telefonicznych

1. Dostęp do zarejestrowanych rozmów telefonicznych mają wyłącznie osoby upoważnione przez Administratora Danych Osobowych.
2. Nagrania zarejestrowanych rozmów telefonicznych mogą zostać udostępnione wyłącznie podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa, w przypadku uprawnionego żądania wynikającego z zakresu działania takiego podmiotu.
3. Decyzję w przedmiocie sporządzenia, zabezpieczenia i udostępnienia kopii nagrania podejmuje Administrator Danych Osobowych.
4. W przypadku spełnienia wymogów określonych w ust.2 przekazanie płyty lub innych nośników danych z nagraniem rozmowy telefonicznej następuje na podstawie protokołu przekazania lub za potwierdzeniem odbioru.

§ 7

Pozostałe postanowienia

1. Regulamin wchodzi w życie z dniem 1 czerwca 2024 r.

PREZES ZARZĄDU
Spółdzielni Mieszkaniowej
w Grodkowie
Iwona Pochopień
Iwona Pochopień

Akceptuję pod względem
formalno-prawnym
Grodków.....
.....
adw. Paweł Kopy

Tekst nagrania

„Witamy w Spółdzielni Mieszkaniowej w Grodkowie
Spółdzielnia jako Administrator danych osobowych informuje, że rozmowy telefoniczne nagrywane są
w celu zapewnienia bezpieczeństwa i należytej obsługi mieszkańców i klientów. W przypadku braku
zgody na nagrywanie prosimy o rozłączenie się.

Szczegółowe informacje związane z nagrywaniem rozmowy telefonicznej są dostępne na
stronie internetowej Spółdzielni www.smgrodkow.pl”

KLAUZULA INFORMACYJNA dla nagrywania rozmów telefonicznych

1. **Administratorem** Pana/Pani danych osobowych jest Spółdzielnia Mieszkaniowa w Grodkowie ul. Chrobrego 5, 49-200 Grodków, nr Tel. 77 415 55 26, adres e-mail: prezes@smgrodkow.pl.
2. Wszelkie kwestie dotyczące danych osobowych winno się kierować na e-mail lub adres siedziby wskazane powyżej.
3. Dane osobowe będą przetwarzane na podstawie udzielonej zgody art. 6 ust. 1 lit. a) Rozporządzenia Ogólnego o Ochronie Danych Osobowych (dalej: „RODO”) w celu podniesienia bezpieczeństwa i rzetelności obsługi klienta oraz ochrony interesu osoby, której dane dotyczą.
4. Zapisy z systemów nagrywania rozmów telefonicznych przechowywane będą w zależności od wielkości zapisanych danych – do nadpisania danych, nie dłużej niż trzy miesiące od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają usunięciu.
5. Pani/Pana dane będą mogły być przekazywane wyłącznie podmiotom uprawnionym do uzyskania danych osobowych na podstawie przepisów prawa.
6. Przysługuje Pani/Panu prawo: dostępu do treści danych oraz żądania ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania oraz prawo wniesienia sprzeciwu względem przetwarzania danych.
7. Osobie zarejestrowanej przez system nagrywania rozmów przysługuje prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych).
8. Pani/Pana dane osobowe nie będą podlegały zautomatyzowanemu podejmowaniu decyzji, w tym profilowaniu.
9. Dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego.

Treść klauzuli informacyjnej wynika z realizacji obowiązku informacyjnego zawartego w art. 13 ust. 1 i 2 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (ogólne rozporządzenie o ochronie danych).