

POLITICA DE PRELUCRARE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

IN CONTEXTUL EFECTURĂRII DE APELURI TELEFONICE

INBOUND SI OUTBOUND

(POLITICA DE CALL CENTER)

1. DEFINITII

► **„Date cu caracter personal”**: orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă. O persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi: nume și prenume, **număr de telefon**, imagine, **voce**, date bancare etc.

*! Pentru claritate, datele cu caracter personal vizează, în sensul prezentei politici, informații cu privire la clientul sau potențialul client al **AUTONOM ASSISTANCE S.R.L.** (denumită în continuare “Operatorul” sau “AUTONOM ASSISTANCE”), ori partenerul sau colaboratorul Operatorului, implicat în convorbirile telefonice (inbound și/sau outbound) cu personalul din call center-ul AUTONOM ASSISTANCE .*

► **„Prelucrare”**: orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cum ar fi: colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.

Nota: Pentru evitarea oricărui dubiu, conversațiile telefonice de la nivelul AUTONOM ASSISTANCE vor fi înregistrate în evidențele Operatorului cu respectarea dispozițiilor legale în materia protecției datelor cu caracter personal și pentru maximum 30 de zile calendaristice, cu excepția apelurilor telefonice care conțin plângeri sau reclamații, ce pot fi păstrate la nivelul Operatorului până la soluționarea acestora.

► **„Operator”**: o persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau alt organism care singur sau împreună cu altele stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

! În privința proceselor de prelucrare descrise în cadrul prezentei politici, AUTONOM ASSISTANCE S.R.L. deține calitatea de operator de date cu caracter personal.

2. DISPOZITII GENERALE

Activitățile de call center ale Operatorului implică o prelucrare a datelor cu caracter personal ce presupune cunoașterea datelor puse la dispoziție de persoana vizată și utilizarea acestora în scopul dictat de persoana vizată și care se poate referi la (nelimitativ, strict exemplificativ): achiziționarea unui abonament din portofoliul 9695, solicitarea de informații în legătură cu serviciile incluse în abonamentele oferite de AUTONOM ASSISTANCE S.R.L., raportarea de incidente auto etc. De asemenea, Operatorul va stoca apelurile telefonice în scop de îmbunătățire a experienței din call-center (în scop de training) pentru maximum 30 de zile calendaristice, cu excepția apelurilor telefonice care conțin plângeri sau reclamații, ce pot fi păstrate la nivelul serverului intern al Operatorului până la soluționarea acestora. În acest scop, persoana vizată este instiintată înainte de conectarea apelului telefonic asupra faptului că o continuare a apelului reprezintă acordul acesteia pentru înregistrarea convorbirii. În cazul în care persoana vizată nu este de acord cu înregistrarea, aceasta va utiliza alternativele de contact ale Operatorului: e-mail sau corespondența postală.

AUTONOM ASSISTANCE oferă garanțiile necesare asupra faptului că prelucrează datele dumneavoastră, în calitate de Operator, numai cu respectarea legislației în materie, prelucrările fiind efectuate doar de personalul Operatorului instruit periodic cu privire la protecția datelor și care respectă politicile interne aplicabile la nivelul acestuia.

Prin intermediul prezentei politici, Operatorul va informa în legătură cu prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal, realizată în contextul efectuării de apeluri telefonice înspre sau dinspre AUTONOM ASSISTANCE .

3. CE CATEGORII DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRAM ÎN CADRUL ACTIVITĂȚILOR DE CALL CENTER?

În momentul în care intrați în legătură telefonică cu personalul nostru din call center sunt prelucrate în mod automat, ca date cu caracter personal, atât **vocea** dumneavoastră, cât și **numarul de telefon**, dar și alte categorii de date personale pe care ni le puneti la dispoziție în contextul convorbirilor telefonice și care se pot referi la: **nume și prenume, adresa de e-mail, numar de telefon, numar de inmatriculare autovehicul**, precum și orice alte detalii ce se vor dovedi a fi necesare în vederea soluționării cererii dumneavoastră.

Convorbirile telefonice sunt înregistrate la nivelul Operatorului pentru maximum 30 de zile, cu excepția apelurilor telefonice care conțin plângeri sau reclamații, ce pot fi păstrate la nivelul serverului intern al Operatorului până la soluționarea acestora.

Operatorul își rezervă dreptul de a vă solicita informații suplimentare, însoțite de documente doveditoare, prin intermediul e-mailului, tipărite sau în orice alt mod considerat oportun pentru acesta, dacă această nevoie va reieși ca urmare a discuției telefonice cu operatorii societății.

4. CUM PRELUCRAM DATELE PERSONALE ÎN CADRUL ACTIVITĂȚILOR DE CALL CENTER?

Apelurile telefonice gestionate de personalul din call center se pot realiza în două direcții (inbound și outbound), astfel:

- ✓ dumneavoastră efectuați un apel către call center;
- ✓ sunteți contactat de operatorii noștri, dacă este cazul;
- ✓ dumneavoastră ați încercat să ne contactați anterior prin orice modalitate, *via* e-mail sau telefonic, iar personalul din call center revine prin apel telefonic către dumneavoastră la numărul de contact comunicat;
- ✓ operatorii noștri vă contactează pe dumneavoastră, în calitate de persoană vizată, în baza consimțământului expres și acordat în prealabil în acest scop, în vederea prezentării ofertelor și serviciilor incluse în abonamentele furnizate de Operator, însă doar dacă este cazul.

5. ÎN CE SCOPURI PRELUCRAM DATELE DUMNEAVOASTRA CU CARACTER PERSONAL?

Operatorul prelucrează datele furnizate în contextul apelurilor telefonice în următoarele scopuri:

- pentru onorarea solicitărilor de asistență plasate telefonic;
- pentru confirmarea comenzilor plasate;
- pentru asistență în procesul de alegere a abonamentelor oferite de Operator;
- pentru oferirea de informații suplimentare privind abonamentele oferite de Operator;
- pentru a putea soluționa reclamațiile/ sesizările dumneavoastră;
- etc.

6. TEMEIUL PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Operatorul prelucrează datele dumneavoastră cu caracter personal în contextul convorbirilor telefonice în baza următoarelor temeiuri legale:

- **Art. 6, alin. (1), lit. b)** din Regulamentul General privind Protecția Datelor (**GDPR**), care prevede ca: *“prelucrarea este legală numai dacă și în măsura în care (...) prelucrarea este necesară pentru **executarea unui contract la care persoana vizată este parte sau pentru a face demersuri la cererea persoanei vizate înainte de încheierea unui contract.**”* În baza acestui temei va putem prelucra datele personale în scopul acordării de asistență rutieră, precum și al vânzării la distanță a abonamentelor de asistență rutieră oferite de Operator;
- În baza interesului legitim al Operatorului, prevăzut la **art. 6, alin. (1), lit. f)** din **GDPR**, conform căruia: *“prelucrarea este legală numai dacă și în măsura în care (...) prelucrarea este necesară **în scopul intereselor legitime urmărite de operator sau de o parte terță**, cu excepția cazului în care prevalează interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, care necesită protejarea datelor cu caracter personal, în special atunci când persoana vizată este un copil.”* Interesul legitim al Operatorului se poate referi la soluționarea sesizărilor primite din partea dumneavoastră, dar și la oferirea de informații suplimentare în legătură cu abonamentele de asistență rutieră și serviciile incluse în conținutul acestora;
- **Art. 6, alin. (1), lit. a)** din **GDPR**, ce prevede ca: *“prelucrarea este legală numai dacă și în măsura în care (...) **persoana vizată și-a dat consimțământul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri specifice**”,* temei juridic aplicabil în contextul înregistrării convorbirilor telefonice.

7. PERIOADA DE RETENȚIE A DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Datele pe care le puneti la dispoziția Operatorului vor putea fi prelucrate pentru o perioadă de timp necesară îndeplinirii scopului pentru care acestea au fost colectate, în funcție de tipologia acestora. Spre exemplu, datele necesare pentru facturare și care sunt puse la dispoziție telefonic vor fi păstrate în acord cu prevederile legale specifice materiei financiar-contabile, putând fi reținute pentru 5 ani de la momentul colectării.

Convorbirile telefonice vor fi pastrate la nivelul serverului Operatorului pentru maximum 30 de zile calendaristice. Cu toate acestea, in masura in care convorbirile contin plangeri sau sesizari, Operatorul isi rezerva dreptul de a le stoca pana la solutionarea acestor plangeri.

Orice alte tipologii de date pentru care nu exista un termen legal de pastrare vor fi retinute la nivelul Operatorului pentru o perioada rezonabila, insa cel tarziu la expirarea termenului general de prescriptie de 3 ani acestea vor fi eliminate din sistemele Operatorului.

8. MODALITATEA DE PRELUCRARE A DATELOR PERSONALE

Datele dumneavoastra vor fi prelucrate in medii sigure, la nivelul platformelor si sistemelor specifice activitatilor de call center si/ sau pe dispozitive electronice securizate, utilizate la nivelul Operatorului.

9. TRANSFERUL DE DATE CU CARACTER PERSONAL

Datele dumneavoastra sunt prelucrate pe teritoriul Uniunii Europene, prin intermediul unor servere interne securizate.

Operatorul se obliga ca datele colectate sa fie prelucrate numai in conformitate cu scopurile declarate si sa nu faca publica, sa vanda, inchirieze, licentieze, transfere etc. neautorizat baza de date continand informatii referitoare la datele dumneavoastra vreunui tert neimplicat in indeplinirea scopurilor declarate, cu exceptia situatiei in care transferul/ accesarea/ vizualizarea/ etc. este cerut/ a de catre organele abilitate, in cazurile prevazute de reglementarile in vigoare la data producerii evenimentului.

10. DREPTURILE DUMNEAVOASTRA, IN CALITATE DE PERSOANA VIZATA

In raport cu Operatorul de date dispuneti, in calitate de persoana vizata, de urmatoarele drepturi in legatura cu datele dumneavoastra cu caracter personal, prelucrate in contextul apelurilor telefonice:

- **Dreptul la acces** inseamna dreptul persoanei vizate de a obtine o confirmare din partea Operatorului ca acesta prelucreaza sau nu datele cu caracter personal care o privesc si, in caz afirmativ, acces la datele respective si la informatii privind modalitatea in care sunt prelucrate datele.

! Nota: Operatorul poate solicita informații suplimentare necesare pentru a confirma identitatea persoanei vizate înainte de a permite accesul acesteia la datele cu caracter personal sau de a acționa în legătură cu exercitarea drepturilor menționate în cuprinsul acestei secțiuni.

- **Dreptul la rectificare** se referă la corectarea, fără întârzieri nejustificate, a datelor cu caracter personal inexacte prelucrate sau la completarea acestora, în cazul în care sunt incomplete.
- **Dreptul la eliminarea datelor/ dreptul la stergerea acestora** din baza de date înseamnă dreptul persoanei vizate de a solicita să îi fie șterse datele cu caracter personal, fără întârzieri nejustificate, în cazul în care se aplică unul dintre următoarele motive: acestea nu mai sunt necesare pentru îndeplinirea scopurilor pentru care au fost colectate sau prelucrate; persoana vizată își retrage consimțământul și nu există niciun alt temei juridic pentru prelucrare; persoana vizată se opune prelucrării și nu există motive legitime care să prevaleze; datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal; datele cu caracter personal trebuie șterse pentru respectarea unei obligații legale; datele cu caracter personal au fost colectate în legătură cu oferirea de servicii ale societății informaționale.
- **Dreptul la restricționarea prelucrării** poate fi exercitat în cazul în care persoana vizată solicită limitarea prelucrării datelor sale cu caracter personal, caz în care acestea vor fi utilizate strict pentru exercitarea celorlalte drepturi legale ale persoanei vizate, inclusiv pentru a răspunde la orice solicitări/ reclamații din partea acesteia.
- **Dreptul la portabilitate** se referă la dreptul de a primi datele personale într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și la dreptul ca aceste date să fie transmise direct altui operator, atunci când prelucrarea are ca temei consimțământul sau executarea unui contract și se efectuează prin mijloace automatizate, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.
- **Dreptul la opoziție** vizează dreptul persoanei vizate de a se opune prelucrării datelor personale atunci când prelucrarea este necesară pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau când are în vedere un interes legitim al Operatorului.
- **Dreptul de a va opune la prelucrarea datelor în baza unor decizii individuale automate** se referă la faptul că persoana vizată are dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care privesc persoana vizată sau o afectează în mod similar într-o măsură

semnificativa. Cu toate acestea, nu va fi posibilă exercitarea acestui drept în cazul în care decizia este necesară pentru încheierea sau executarea unui contract între persoana vizată și Operatorul, este autorizată de dreptul aplicabil Operatorului, cu condiția să se asigure protecția adecvată a drepturilor, libertăților și intereselor persoanelor vizate sau să se bazeze pe consimțământul persoanei vizate obținut cu respectarea legislației în vigoare.

! Nota: *Va rugăm să aveți în vedere faptul că, în cazuri justificate, Operatorului îi este permis prin lege să refuze să acționeze potrivit solicitărilor dumneavoastră, caz în care acesta va oferi argumente scrise cu privire la acest refuz.*

- **Dreptul de a va adresa Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (ANSPDCP).** În situația în care persoana vizată consideră că drepturile prevăzute mai sus au fost încălcate, are posibilitatea de a se adresa ANSPDCP prin depunerea unei plângeri.

Datele de contact ale ANSPDCP sunt următoarele:

Adresa: Mun. București, Sector 1, B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30, cod postal 010336;

Telefon: +40.318.059.211/+40.318.059.212;

Fax: +40.318.059.602;

E-mail: anspdcp@dataprotection.ro;

Pagina web: www.dataprotection.ro.

În cazul în care există întrebări cu privire la conținutul prezentei politici sau cu privire la datele colectate în contextul activității de call center sunteți invitat să transmiteți o solicitare scrisă la adresele de corespondență/ de e-mail menționate pe website.

Persoanele care transmit astfel de solicitări sunt rugate să precizeze în subiectul e-mailului/ pe plicul de corespondență informații precum “**protecția datelor**”, “**GDPR**” sau “**date personale**”, în acest mod existând garanția că solicitările vor fi tratate cu prioritate.

În calitate de persoană vizată veți primi un răspuns la solicitarea dumneavoastră într-un termen de 30 de zile de la primirea solicitării, o extindere a acestui termen putând opera numai în situații excepționale. În aceste cazuri veți fi informat în mod corespunzător cu privire la acest termen.



Prezenta Politica de call center se completeaza cu prevederile Politicii de confidentialitate, disponibila pe pagina web a Operatorului.