



Verisure Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

Dernière mise à jour :
février 2023

Prochaine révision :
février 2024

Sommaire

1. Objectif de la présente Politique sur l'enregistrement des appels téléphoniques
2. Objectif de l'enregistrement des appels téléphoniques entrants
3. Quelles sont les données à caractère personnel concernées par le traitement ?
4. Base juridique du traitement
5. Informations à fournir aux personnes concernées
6. Accès aux enregistrements des appels téléphoniques
7. Conservation et effacement des enregistrements des appels téléphoniques
8. Sécurité des enregistrements des appels téléphoniques

1. Objectif de la présente Politique sur l'enregistrement des appels téléphoniques

Verisure Arlo Europe DAC (« Arlo Europe ») accorde une grande importance au développement continu de sa fonction de service client par la formation de son personnel. La formation du personnel passe par l'enregistrement des appels téléphoniques entrants entre les clients (potentiels) et Arlo Europe. Les appels téléphoniques enregistrés peuvent ensuite être utilisés pour illustrer différentes situations susceptibles de se produire et la manière dont elles doivent être traitées.

L'enregistrement des appels téléphoniques constitue une intrusion dans la vie privée du client (potentiel) et du membre du personnel. Afin de minimiser cette intrusion et ses effets négatifs potentiels et de garantir que les enregistrements téléphoniques sont réalisés et que le matériel est utilisé et consulté conformément aux lois applicables, la présente Politique sur les enregistrements téléphoniques vise à définir le cadre et les procédures internes pour l'enregistrement des appels téléphoniques et l'utilisation de ces enregistrements ainsi que l'accès à ceux-ci.

Cette Politique sur l'enregistrement des appels téléphoniques repose sur les principes suivants : l'enregistrement ne peut avoir lieu que conformément aux procédures établies dans la présente politique et les enregistrements ne peuvent être utilisés qu'aux fins prévues dans la présente Politique sur l'enregistrement des appels téléphoniques. En outre, l'accès aux enregistrements est limité aux membres du personnel qui en ont un besoin légitime.

2. Objectif de l'enregistrement des appels téléphoniques entrants

Arlo Europe enregistre et utilise les appels téléphoniques entrants à des fins de formation des membres du personnel du service clientèle ainsi que d'assurance qualité afin d'améliorer la qualité de nos services clients et de s'assurer que les informations que nous fournissons sont cohérentes et exactes.

Les appels téléphoniques ne peuvent être enregistrés qu'aux fins précisées dans la présente Section 2. Toute modification des finalités identifiées ou l'ajout de nouvelles finalités doit être approuvé par le Responsable de la protection des données d'Arlo Europe. Ces modifications ou ajouts d'objectifs seront également documentés par une mise à jour de la présente Politique sur l'enregistrement des appels téléphoniques.

3. Quelles sont les données à caractère personnel concernées par le traitement ?

L'enregistrement des appels téléphoniques entrants implique le traitement des données à caractère personnel suivantes :

- La voix et les informations fournies par le membre du personnel et
- La voix et les informations fournies par le client (potentiel).

Les appels téléphoniques enregistrés qui sont utilisés à des fins de formation seront pseudonymisés, ce qui signifie que tout identifiant direct tel que votre nom sera supprimé de l'enregistrement.

4. Base juridique du traitement

Arlo Europe traitera les données à caractère personnel collectées par le biais de l'enregistrement des appels téléphoniques entrants sur la base du consentement de la personne concernée.

Arlo Europe veille à ce que le consentement soit librement donné, spécifique, informé et sans ambiguïté. Lorsqu'un client (potentiel) appelle Arlo Europe, le texte d'information suivant est lu à la personne concernée :

« Bienvenue dans l'espace client d'Arlo Europe. Afin de pouvoir vous fournir le meilleur service client possible, nous aimerions enregistrer votre appel téléphonique avec l'agent chargé du service client qui vous assistera. Arlo Europe assurera le contrôle des données et les enregistrements, qui contiendront des données à caractère personnel telles que les informations que vous fournissez lors de votre appel téléphonique ainsi que votre voix, seront utilisés dans le but de former nos agents du service client. Vous avez le droit de retirer votre consentement à tout moment en nous contactant, ce qui entraînera la suppression de l'enregistrement de nos systèmes.

Vous trouverez de plus amples informations sur la manière dont nous traitons vos données à caractère personnel dans notre Avis de confidentialité sur le site www.arlo.com.

Appuyez sur 1, si vous donnez votre accord pour que cet appel soit enregistré, l'appel sera transféré à un agent et l'enregistrement commencera.

Appuyez sur 2, si vous ne donnez pas votre accord pour que cet appel soit enregistré, l'appel sera transféré à un agent et l'appel ne sera pas enregistré. »

5. Informations à fournir aux personnes concernées

Les informations prévues par l'Article 13 du règlement général sur la protection des données (« **RGPD** ») sont fournies à la personne concernée dans les avis de confidentialité d'Arlo Europe :

- les clients (potentiels) sont informés via l'avis de confidentialité pour les utilisateurs d'Arlo Europe et les visiteurs du site web.
- Les membres du personnel du service client sont informés via l'avis de confidentialité pour les employés d'Arlo Europe.

En outre, cette Politique sur l'enregistrement des appels téléphoniques sera disponible sur le site web d'Arlo Europe ainsi que sur l'Intranet d'Arlo Europe.

6. Accès aux enregistrements des appels téléphoniques

Les enregistrements des appels téléphoniques sont conservés de manière sécurisée avec des restrictions d'accès appropriées. L'accès aux enregistrements des appels téléphoniques est contrôlé et géré par le Responsable de la protection des données d'Arlo Europe.

Le Responsable de la protection des données permettra l'accès aux enregistrements des appels téléphoniques aux supérieurs hiérarchiques chargés de la formation et de l'assurance qualité.

En vertu du GDPR, les personnes concernées ont un droit d'accès à leurs données à caractère personnel. Cette demande d'accès sera traitée conformément aux procédures internes relatives aux Demandes d'accès des personnes concernées (« **D-SAR** »).

7. Conservation et effacement des enregistrements des appels téléphoniques

Les enregistrements des appels seront conservés pendant 90 jours, après quoi ils seront automatiquement effacés par le logiciel utilisé pour l'enregistrement. Si le Client retire son consentement au processus d'enregistrement de l'appel, ce dernier sera immédiatement effacé par le personnel d'Arlo Europe.

8. Sécurité des enregistrements des appels téléphoniques

L'accès aux enregistrements des appels est protégé par un mot de passe. Le service informatique d'Arlo Europe supervise les processus, la politique et les procédures associés au support du système utilisé pour l'enregistrement des appels. L'équipe informatique est également responsable de l'audit du fournisseur.

Tout accès non autorisé peut donner lieu à des mesures disciplinaires. Il n'est pas permis de consulter des enregistrements sans raison légitime.