



## Verisure Arlo Europe DAC Call Recording Policy.

Senast uppdaterad: Februari  
2023

Nästa granskning: Februari  
2024

## Innehåll

1. Ändamålet med denna samtalsinspelningpolicy
2. Syftet med inspelning av inkommande telefonsamtal
3. Vilka personuppgifter behandlas?
4. Rättslig grund för behandlingen
5. Information som måste tillhandahållas registrerade
6. Åtkomst till samtalsinspelningar
7. Lagring och borttagande av samtalsinspelningar
8. Samtalsinspelningars säkerhet

## 1. Syftet med denna samtalsinspelningpolicy

Enligt Verisure Arlo Europe DAC ("Arlo Europe") uppfattning är det mycket viktigt att regelbundet utveckla dess kundservicefunktion genom att utbilda personal. Ett effektivt sätt att utbilda personal är att spela in inkommande telefonsamtal mellan (potentiella) kunder samt Arlo Europe. Inspelade telefonsamtal kan då användas för att illustrera olika situationer som kan uppstå och hur sådana situationer bör hanteras.

Inspelning av telefonsamtal utgör ett intrång i såväl (potentiell) kunds som medarbetarens integritet. För att minimera intrång och de potentiellt negativa effekterna av sådant intrång och säkerställa att telefoninspelningar genomförs, och att material används enligt tillämplig lagstiftning syftar denna samtalsinspelningpolicy till att fastställa ett ramverk samt interna rutiner för inspelning av telefonsamtal och användning av, samt tillgång till sådana inspelningar.

De vägledande principerna för denna samtalsinspelningpolicy är att inspelningen endast får äga rum i enlighet med de rutiner som fastställts i denna policy, samt att inspelningar enbart får användas för sådana specifika ändamål som fastställts i denna samtalsinspelningpolicy. Vidare ska tillgång till inspelningar begränsas till sådana medarbetare som har ett legitimt intresse av sådan tillgång.

## 2. Syftet med att spela in inkommande telefonsamtal

Arlo Europe spelar in och använder inkommande telefonsamtal för att utbilda medarbetare i kundserviceteamet samt för kvalitetssäkring i syfte att förbättra vår kundservicekvalitet och för att säkerställa att uppgifterna vi tillhandahåller är konsekventa och korrekta.

Telefonsamtal får enbart spelas in för de ändamål som framgår av detta stycke 2. Eventuella ändringar av identifierade ändamål eller tillägg av nya ändamål måste godkännas av Arlo Europes dataskyddsombud. Sådana ändringar eller tillägg i ändamål ska vidare dokumenteras genom uppdatering av denna samtalsinspelningpolicy.

## 3. Vilka personuppgifter är föremål för behandling?

Inspelning av inkommande telefonsamtal innebär att följande personuppgifter behandlas:

- Röst och information som tillhandahållits av medarbetaren i fråga och
- Röst och information som tillhandahållits av (potentiell) kund.

De inspelade telefonsamtalen som används för utbildningsändamål pseudonymiseras vilket innebär att samtliga direkta identifierare såsom ditt namn avlägsnas från inspelningen.

## 4. Rättslig grund för behandlingen

Arlo Europe behandlar personuppgifter som samlas in genom inspelning av inkommande telefonsamtal på grundval av den registrerades samtycke.

Arlo Europe ska säkerställa att samtycke lämnas frivilligt och att det är specifikt, informerat och entydigt. När en (potentiell) kund ringer Arlo Europe kommer följande informationstext läsas upp för den registrerade:

”Välkommen till Arlo Europas kundtjänst. För att kunna erbjuda dig bästa möjliga kundservice skulle vi vilja spela in ditt telefonsamtal med kundtjänstföreträdaren som kommer att hjälpa dig. Arlo Europe kommer att vara personuppgiftsansvarig och inspelningarna som kommer att innefatta personuppgifter såsom informationen du tillhandahåller under ditt telefonsamtal samt din röst, kommer att användas i syfte att utbilda våra kundtjänstföreträdare. Du har rätt att när som helst återkalla ditt samtycke genom att kontakta oss vilket kommer att innebära att vi avlägsnar inspelningen från våra system.

Ytterligare information om hur vi behandlar dina personuppgifter hittas i vårt integritetsmeddelande på [www.arlo.com](http://www.arlo.com).

Tryck 1 om du lämnar ditt samtycke till att det här telefonsamtalet spelas in. Samtalet kommer nu att kopplas till en företrädare och inspelningen påbörjas.

Tryck 2 om du inte lämnar ditt samtycke till att det här samtalet spelas in. Samtalet kommer nu att kopplas till en företrädare och samtalet kommer inte att spelas in.”

## 5. Information som måste lämnas till registrerade

Information i enlighet med krav som ställts i artikel 13 i allmänna dataskyddsförordningen (“**GDPR**”) tillhandahålls registrerade i Arlo Europas integritetsmeddelanden:

- (Potentiella) kunder informeras via integritetsmeddelandet för Arlo Europas användare och webbplatsbesökare.
- Medarbetare i kundserviceteamet informeras via integritetsmeddelandet för Arlo Europas medarbetare.

Vidare ska denna samtalsinspelningpolicy tillgängliggöras på Arlo Europas webbplats samt på Arlo Europas intranät.

## 6. Tillgång till samtalsinspelningarna

Samtalsinspelningarna lagras säkert med lämpliga åtkomstbegränsningar. Åtkomst till samtalsinspelningar kontrolleras och hanteras av Arlo Europas dataskyddsombud.

Dataskyddsombudet ger åtkomst till samtalsinspelningar till chefer som är ansvariga för utbildning och kvalitetssäkring.

Enligt GDPR har registrerade en rätt att få åtkomst till sina personuppgifter. Sådana förfrågningar om åtkomst kommer att hanteras i enlighet med de interna rutinerna för registrerads begäran om åtkomst (“**D-SAR**”).

## 7. Lagring och borttagande av samtalsinspelningar

Samtalsinspelningarna lagras i 90 dagar. Därefter raderas de automatiskt av programvaran som används för inspelningen. När kund återkallar sitt samtycke med avseende på

behandlingen av samtalsinspelningen raderas inspelningen automatiskt av Arlo Europes medarbetare.

## 8. Samtalsinspelningars säkerhet

Åtkomst till samtalsinspelningar är skyddad med lösenord. Arlo Europes IT-team utövar tillsyn över processer, policy och förfaranden som hänför sig till det systemstöd som används för inspelningen av samtal. IT-teamet är också ansvarigt för att granska leverantören.

All obehörig åtkomst kan leda till övervägande av disciplinära åtgärder. Granskning av inspelningar utan giltiga skäl är förbjudet.