

REGULAMIN REJESTRACJI (NAGRYWANIA) POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH W JEDNOSTCE BUDŻETOWEJ BYTOMSKIE MIESZKANIA

§ 1

Wprowadza się regulamin rejestracji (nagrywania) połączeń telefonicznych w jednostce budżetowej Bytomskie Mieszkania.

§ 2

Celem rejestracji połączeń telefonicznych jest:

- 1) Zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej klienta,
- 2) Zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane zarejestrowano w systemie nagrywania połączeń telefonicznych oraz Administratora na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego.

§ 3

Rejestracja połączeń telefonicznych nie jest formą kontroli wykonywania obowiązków służbowych przez pracownika. Zakres przetwarzanych danych osobowych pracownika to: imię i nazwisko, stanowisko, nazwa działu, barwa głosu.

§ 4

1. Przed połączeniem z pracownikiem osoba nawiązująca połączenie zapoznawana jest ze skróconą informacją w formie komunikatu głosowego, dotyczącą przetwarzania danych osobowych. Treść pełnej informacji znajduje się na stronie internetowej Bytomskich Mieszkań pod adresem: www.bm.bytom.pl w zakładce RODO i Polityka Prywatności oraz w siedzibie jednostki.
2. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu głosowego oznacza zgodę na połączenie oraz na przetwarzanie danych.
3. Jeśli osoba, o której mowa w ust. 1 nie wyrazi zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego.
4. Zgoda na nagrywanie rozmów jest dobrowolna, w przypadku braku zgody istnieje możliwość kontaktu z Bytomskimi Mieszkaniami: osobiście, pisemnie w tym elektronicznie lub za pośrednictwem formularza kontaktowego znajdującego się pod adresem: www.bm.bytom.pl.
5. W przypadku braku zgody klienta na nagrywanie rozmowy, istnieje możliwość przekazania przez niego, za pomocą formularza kontaktowego, o którym mowa w ust. 4 regulaminu, informacji o chęci przeprowadzenia rozmowy telefonicznej w danej sprawie wraz z podaniem numeru telefonu. Istnieje wówczas możliwość przeprowadzenia rozmowy telefonicznej zainicjowanej przez pracownika, gdyż rozmowy wychodzące nie są nagrywane.
6. Każda osoba, której dane osobowe zostały zarejestrowane ma prawo do wycofania swojej zgody na przetwarzanie danych osobowych w formie pisemnej, w tym elektronicznej.

§ 5

1. Rejestracja połączeń telefonicznych odbywa się na wszystkich numerach zewnętrznych Bytomskich Mieszkań dla połączeń przychodzących.
2. Nagrywanie połączeń odbywa się całodobowo.
3. Rejestracji podlega fonia, godzina i data połączenia, numer telefonu oraz dane ujawnione w trakcie połączenia.
4. Zasady przetwarzania danych osobowych, w tym sposób ich zabezpieczenia przed utratą poufności, integralności, dostępności zostały ustalone i zagwarantowane przez operatora świadczącego usługi, który zapewnia odpowiednie środki ochrony danych osobowych.
5. Awaria systemu rejestracji połączeń telefonicznych nie ma wpływu na możliwość wykonywania połączeń telefonicznych.
6. Czas retencji danych nagranych podczas połączeń telefonicznych wynosi 7 dni od dnia nagrania; po upływie tego czasu pliki z danymi są automatycznie nadpisywane.
7. W przypadku konieczności zabezpieczenia nagranych danych okres retencji, o którym mowa w §5 ust.6, ulega przedłużeniu o okres potrzebny na zakończenie postępowania.

§ 6

1. Dostęp do nagranych połączeń telefonicznych mają upoważnieni pracownicy Bytomskich Mieszkań.
2. Odsłuchiwanie połączeń telefonicznych przez upoważnionych pracowników nastąpi jedynie w uzasadnionych przypadkach.

§ 7

1. Prawa osób, których dane dotyczą, będą realizowane zgodnie z „Procedurą postępowania z żądaniem osoby której dane dotyczą” zgodnie z art. 15-21 RODO w Bytomskich Mieszkaniach.
2. Zapisy połączeń telefonicznych mogą być udostępniane wyłącznie za zgodą Dyrektora Bytomskich Mieszkań.

DYREKTOR
BYTOMSKICH MIESZKAŃ

Barbara Rak