

INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL IN CADRUL ACTIVITATILOR DE CALL-CENTER

Operatorul de Date:	B2Kapital Portfolio Management S.R.L. - B2KPM - entitate de recuperare creante inregistrata in registrul entitatilor de recuperare creante aflata in evidenta Autoritatii Nationale pentru Protectia Consumatorilor
Sediul social:	Strada Vasile Alecsandri nr. 4 si Constatin Daniel nr. 11, Corp C, etaj 2, sector 1 Bucuresti, Romania
Registrul Comertului:	J40/2666/2016
CUI:	RO35698810
Pagina web:	http://www.b2kapital.ro
Email:	B2romania@b2kapital.ro
Telefon:	+40 374 810 666
Fax:	+40 374 810 668

Protejarea datelor tale cu caracter personal este foarte importanta pentru noi. Pentru aceasta, depunem toate diligentele necesare pentru a ne asigura de respectarea tuturor cerintelor legislative privind protectia datelor cu caracter personal, in special cele prevazute de **Regulamentul General privind Protectia Datelor (UE) 2016/679 (RGPD)**.

Prin aceasta informare te ajutam sa intelegi cum prelucram datele tale cu caracter personal in cadrul activitatilor de call-center, ce categorii de informatii prelucram, de ce le prelucram, cat timp le pastram si cine poate avea acces la aceste date, precum si drepturile de care beneficiezi si cum le poti exercita.

In cadrul activitatilor de call center, convorbirile telefonice (receptionate/primate) pot fi inregistrate.

Cum colectam datele tale personale?

Inregistrarea Apelurilor

- Pentru apelurile receptionate din partea ta, inainte de stabilirea legaturii telefonice, mesajul de intampinare va mentiona faptul ca apelul este inregistrat, iar optiunea manifestata prin continuarea apelului reprezinta acordul tau pentru inregistrarea convorbirii.
- Pentru apelurile efectuate de noi catre tine, in momentul stabilirii legaturii telefonice si inainte de identificarea ta, vei fi informat despre inregistrarea apelului si ti se va solicita acordul cu privire la inregistrarea convorbirii.

Inregistrarea se va opri automat in momentul in care initiezi deconectarea/inchiderea apelului sau in eventualitatea in care nu doresti continuarea apelului.

Cum poti lua legatura cu B2KPM in eventualitatea in care nu doresti ca apelul tau sa fie inregistrat?

In eventualitatea in care nu doresti ca apelurile tale efectuate-receptionate sa fie inregistrate, ne poti contacta prin oricare din urmatoarele modalitati:

- Prin transmiterea unei cereri/solicitari prin intermediul postei si/sau serviciilor de curierate la sediul B2KPM;
- Prin fax sau prin transmiterea unui e-mail la datele de contact mentionate mai sus in preambul.
- Printr-o vizita la sediul nostru.

Ce date personale prelucram in cadrul activitatilor de call center?

Datele personale pe care le prelucram in cadrul activitatii de call-center sunt cele rezultate in urma inregistrarii audio (vocea), precum si datele furnizate in cadrul convorbirilor telefonice.

In ce scopuri prelucram aceste date personale?

Scopurile prelucrării și înregistrării apelurilor telefonice sunt:

- Facilitarea comunicării și îmbunătățirea calității serviciilor și convorbirilor purtate cu dumneavoastră;
- O mai bună înțelegere a cerințelor dumneavoastră;
- Evaluarea și instruirea mai eficientă a personalului cu atribuții în gestionarea relației cu clienții;
- Verificarea înregistrărilor în situația unei plângeri și/sau reclamații ulterioare din partea dumneavoastră;
- Constatarea, exercitarea sau apărarea drepturilor noastre în instanța/autorități competente/organe de control
- Pentru a face dovada interacțiunilor între dumneavoastră și B2KPM, în legătură cu recuperarea creanței, astfel încât să ne putem îndeplini obligația legală stabilită prin articolul 49 din Ordonanța de Urgență 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile.

Care este temeiul în baza căruia prelucram aceste date personale?

Temeiurile în baza cărora prelucram aceste date personale sunt consimțământul dumneavoastră, îndeplinirea unor obligații legale și realizarea unui interes legitim.

Care este perioada de retenție a înregistrărilor?

Conform dispozițiilor OUG 52/2016, datele dumneavoastră personale prelucrate în cadrul activităților de call-center vor fi păstrate pentru toată perioada derulării contractului și pentru un termen de 5 ani după încetarea contractului sau după finalizarea procedurii de executare silită.

Înregistrările convorbirilor sunt stocate în servere amplasate pe teritoriul României și/sau al Uniunii Europene.

Cine poate accesa convorbirile inregistrate?

Convorbirile inregistrate pot fi accesate de catre persoanele autorizate de B2KPM pentru evaluarea si verificarea apelurilor si/sau de catre autoritatile competente.

Pot cere o copie a inregistrarii?

Cererile referitoare la solicitari ale copiilor inregistrarilor trebuie facute in scris si transmise prin posta sau e-mail. Cererile vor fi analizate in mod corespunzator, acordul tuturor partilor implicate in apel fiind necesar inainte de eliberarea inregistrarii.

Totodata, va informam ca in baza prevederilor legale avem dreptul de a percepe o taxa bazata pe costurile administrative. Alternativ, putem stabili pe cheltuiala solicitantului, posibilitatea ascultarii inregistrarii la sediul B2KPM, in masura in care aceasta varianta este posibila.

Conditii de inregistrare si stocare a convorbirilor telefonice vor putea fi revizuite periodic, in functie de modificarile si completarile legislative aplicabile, precum si in functie de nivelul de dezvoltare tehnologica, orice modificare intervenita in continutul acestor reguli fiind adusa la cunostinta persoanelor vizate.

Cum folosim (prelucram) datele tale personale?

Datele vor fi prelucrate si stocate in medii sigure in platformele si sistemele specifice activitatii de call center, si/sau pe dispozitive securizate utilizate la nivelul companiei.

Sunt datele tale in siguranta la B2KPM?

B2KPM considera ca securitatea datelor tale personale este foarte importanta si, in acest sens, asigura adoptarea si revizuirea periodica a masurilor de securitate organizatorice si tehnice, menite sa protejeze datele tale impotriva accesului neautorizat, modificarii, dezvaluirii sau distrugerii neautorizate. Accesul la datele tale personale este permis doar persoanelor autorizate de B2KPM, in urma unei evaluari adecvate, conform atributiilor si responsabilitatilor specifice si care si-au insusit in prealabil obligatiile de confidentialitate.

B2KPM implementeaza masuri si proceduri specifice pentru prevenirea, identificarea si gestionarea adecvata a eventualelor incalcarii privind securitatea datelor personale, inclusiv masuri privind notificarea ta si a Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, in conditiile prevazute de dispozitiile legale in vigoare.

Care sunt drepturile tale si cum le poti exercita?

Iti poti exercita in orice moment urmatoarele drepturi, in limitele si cu respectarea conditiilor prevazute de legislatia aplicabila in domeniul protectiei datelor personale:

- **Dreptul la informare**

- **Dreptul de acces la datele tale**
- **Dreptul la rectificarea datelor**
- **Dreptul de a te opune prelucrării datelor**
- **Dreptul la restrictionarea datelor**
- **Dreptul la stergerea datelor**
- **Dreptul la portabilitatea datelor**
- **Dreptul de a nu fi supus unu proces decizional automatizat**
- **Dreptul de retragere a consimțământului**

Toate aceste drepturi le poți exercita prin depunerea unei cereri scrise în acest sens, la datele de contact menționate mai jos, iar noi îți vom răspunde în termen de 30 de zile calendaristice, sau, în cazul în care solicitarea necesită o analiză mai complexă, acest termen poate fi prelungit cu încă 60 de zile calendaristice, caz în care te vom informa în mod corespunzător, inclusiv cu privire la motivele prelungirii.

În cazul în care ai convingerea că datele tale personale sunt prelucrate incorect și nu respectă cerințele legale, poți depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, la adresa: Bd. G-ral Gheorghe Magheru 28-30, sector 1, cod postal 010336, București, România, telefon: +40318059211; email: anspdcp@dataprotection.ro sau pe pagina web: <http://www.dataprotection.ro/>.

Date de contact B2KPM privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Dacă ai întrebări sau solicitări legate de drepturile tale descrise mai sus, te rugăm să ne contactezi:

- **Adresa:** București, str. Vasile Alecsandri nr. 4, Corp C, etaj 2, sector 1, România.
Email: B2romania@b2kapital.ro
- **Ofiterul Responsabil cu Protecția Datelor:**
Email: dpo@b2kapital.ro
Telefon: +40 374885637 / **Fax:** +40 374810668

Prezenta informare se completează cu Informarea privind prelucrarea și protecția datelor cu caracter personal disponibilă pe pagina web a companiei la adresa: <https://b2kapital.ro/DataProtection>.

Cu deosebită considerație,
Echipa B2KPM