

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

Operatorul de Date:	B2KAPITAL FINANCE IFN S.A. - o institutie financiara nebanancara
Sediul social:	Bucuresti, str. Vasile Alecsandri nr. 4 si C-tin Daniel nr. 11, cladirea C, etaj 2, sect. 1
Registrul Comertului:	J40/59/2018
CUI:	38651006
Email:	office@b2kapitalifn.ro
Telefon:	<i>Avand in vedere cerinta legala de inregistrare a conversatiilor telefonice, acest canal de comunicare nu este disponibil in acest moment urmand a fi publicat ulterior imediat ce se implementeaza toate masurile necesare</i>
Ofiterul Responsabil cu Protectia Datelor	dpo@b2kapitalifn.ro Telefon: +40758237563

Protejarea datelor tale cu caracter personal este foarte importanta pentru noi si prin aceasta informare te ajutam sa intelegi cum prelucram datele tale cu caracter personal in cadrul activitatilor de tip 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 tip call center, convorbirile telefonice vor 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.

Continuarea apelului se va opri automat in momentul in care initiezi deconectarea/inchiderea apelului sau in eventualitatea in care iti exprimi dezacordul pentru inregistrarea convorbirii.

Cum poti lua legatura cu B2Kapital Finance IFN 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 B2Kapital Finance IFN;

- Prin transmiterea unui e-mail la datele de contact mentionate mai sus in preambul.

Ce date personale prelucram in cadrul activitatilor de tip call center?

Datele personale pe care le prelucram in cadrul activitatii de tip call-center sunt cele rezultate in urma inregistrarii audio (vocea), precum si datele furnizate in cadrul convorbirilor telefonice (inclusiv datele de identificare cum ar fi nume, prenume, detalii privind contractul de credit si date de contact cum ar fi numarul de telefon, adresa de email si adresa de corespondenta).

In ce scopuri prelucram aceste date personale?

Scopurile prelucrării și înregistrării apelurilor telefonice sunt:

- Îndeplinirea obligațiilor legale stabilite prin **Ordonanța de Urgență 37/2020 privind acordarea unor facilități pentru creditele acordate de instituții de credit și instituții financiare nebancare anumitor categorii de debitori** și prin legislația privind protecția consumatorilor, pentru a face dovada interacțiunilor între tine și B2Kapital Finance IFN.
- Facilitarea și optimizarea comunicării cu tine prin diversificarea canalelor de comunicare adaptate contextului social actual
- Verificarea înregistrărilor în situația unei plângeri și/sau reclamații ulterioare din partea ta;
- Constatarea, exercitarea sau apărarea drepturilor noastre în instanța/autorități competente/organe de control
- O mai bună înțelegere a solicitărilor și cerințelor tale;
- Evaluarea și instruirea mai eficientă a personalului cu atribuții în gestionarea relației cu clienții.

Care este temeiul în baza căruia prelucram aceste date personale?

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

Care este perioada de retenție a înregistrărilor?

Conform dispozițiilor legale, datele tale personale prelucrate în cadrul activităților de tip call-center vor fi păstrate pentru toată perioada derulării contractului de credit și pentru un termen de 5 ani după încetarea acestuia.

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

Cine poate accesa convorbirile înregistrate?

Convorbirile înregistrate pot fi accesate de către persoanele autorizate de B2Kapital Finance IFN pentru evaluarea și verificarea apelurilor și/sau de către autoritățile 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, te 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 B2Kapital Finance IFN, 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 tip call center, si/sau pe dispozitive securizate utilizate la nivelul companiei.

Sunt datele tale in siguranta la B2Kapital Finance IFN?

B2Kapital Finance IFN 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 B2K IFN, in urma unei evaluari adecvate, conform atributiilor si responsabilitatilor specifice si care si-au insusit in prealabil obligatiile de confidentialitate.

B2Kapital Finance IFN implementeaza masuri si proceduri specifice pentru prevenirea, identificarea si gestionarea adecvata a eventualelor incalcare privind securitatea datelor personale, inclusiv masuri privind notificarea ta si a Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii 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 prelucrarii datelor**

- Dreptul la restrictionarea datelor
- Dreptul la portabilitatea datelor
- Dreptul la stergerea datelor
- Dreptul de retragere a consimtamantului

Toate aceste drepturi le poti exercita prin depunerea unei cereri scrise in acest sens. Pentru a veni in intampinarea ta si pentru a-ti facilita exercitarea in orice moment a oricarui dintre drepturile tale, poti gasi postat pe pagina noastra un formular dedicat, ce contine instructiuni pentru utilizare, pe care te rugam sa il transmiti completat cu datele tale de identificare la datele de contact mentionate mai jos.

Dupa primirea solicitarii tale, noi iti vom raspunde in termen de 30 de zile calendaristice, sau, in cazul in care solicitarea necesita o analiza mai complexa, acest termen poate fi prelungit cu inca 60 de zile calendaristice, caz in care te vom informa in mod corespunzator, inclusiv cu privire la motivele prelungirii.

In cazul in care ai convingerea ca datele tale personale sunt prelucrate incorect si nu respecta cerintele legale, poti depune o plangere la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal, la adresa: Bd. G-ral Gheorghe Magheru 28-30, sector 1, cod postal 010336, Bucuresti, Romania, telefon: +40318059211; email: anspdcp@dataprotection.ro sau pe pagina web: <http://www.dataprotection.ro/>.

Daca ai intrebari sau solicitari legate de exercitarea drepturilor tale descrise mai sus, te rugam sa ne contactezi:

Ofiterul Responsabil cu Protectia Datelor

dpo@b2kapitalifn.ro

Telefon: +40758237563

Mai multe detalii privind conditiile in care sunt prelucrate datele tale personale regasesti in Politica noastra privind prelucrarea si protectia datelor cu caracter personal disponibila tot pe pagina web a companiei la adresa: <https://b2kapitalifn.ro/wp-content/uploads/2020/04/ProtectiaDatelor.pdf>.