



REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH w ramach Telefonu pomocowego Fundacji JiM – TELEJiM

1. Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych w ramach Telefonu pomocowego Fundacji JiM – TELEJiM, rejestrowanych przez Fundację JiM z siedzibą w Łodzi, ul. Tatrzańska 105. Regulamin określa reguły nagrywania dźwięku i zapisu treści rozmów oraz sposobów ich zabezpieczenia, a także możliwość udostępniania zgromadzonych informacji.

2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmów. Jeżeli rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie informowany jest o konieczności przerwania połączenia. Treść nagrania przedstawia załącznik do niniejszego Regulaminu. Regulamin oraz klauzula informacyjna, która jest dostępna na stronie internetowej oraz w siedzibie Fundacji JiM.

3. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest zbieranie materiałów potwierdzających proces obsługi rozmówców, tj. udzielenie wyjaśnień i odpowiedzi na zapytania, zapewnienie najwyższych standardów obsługi telefonicznej realizowanej przez personel Fundacji JiM, zabezpieczenie interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych, lub innych osób oraz Fundacji JiM na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego. Przetwarzanie danych osobowych jest niezbędne do ochrony żywotnych interesów osoby, której dane dotyczą



lub innej osoby fizycznej. Takim interesem jest pomoc osobom w trudnych sytuacjach życiowych, zwłaszcza tych zagrażających ich zdrowiu lub życiu.

4. Rejestrowanie rozmów jest realizowane ze względu na pomoc osobom w trudnych sytuacjach życiowych, zwłaszcza tych zagrażających ich zdrowiu lub życiu.

5. Zebrane rozmowy nie mogą być wykorzystywane w innych celach niż wskazane powyżej, chyba, że przepisy prawa nakładają obowiązek ich wykorzystania w innych celach niż określonych niniejszym Regulaminem.

6. O nagrywaniu rozmów poinformowane zostają wszystkie osoby obsługujące Telefon pomocowy Fundacji JiM – TELEJiM.

7. Rejestracji podlega tylko fonia.

8. Podczas rejestrowania rozmowy rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.

9. Jakakolwiek awaria systemu rejestracji rozmów nie wstrzymuje możliwości połączenia się i rozmowy telefonicznej.

10. W oparciu o otrzymane dane osobowe, nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje względem rozmówców ani rozmówca nie jest profilowany.



11. Do rejestracji rozmów służy oprogramowanie „Wirtualna Centrala Orange” Elementy infrastruktury do nagrywania rozmów telefonicznych są na bieżąco udoskonalane, wymieniane i rozszerzane.

12. Czas przechowywania rozmów telefonicznych wynosi 5 lat.

13. Oprogramowanie rejestrujące rozmowy telefoniczne należy do Orange Polska S.A. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie. Osoby upoważnione do odsłuchiwania rozmów mają nadane upoważnienie do przetwarzania danych osobowych.

14. Osoby, które zostały nagrane, po uprzednim złożeniu wniosku mają prawo dostępu do treści do swoich danych oraz prawo do ich sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, prawo do przenoszenia danych. Mają również prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego (Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych), gdy uznają, że przetwarzanie danych osobowych dotyczących ich osoby narusza przepisy dotyczące ochrony danych osobowych. Każdy przypadek zapisu rozmowy na jakikolwiek przenośny nośnik musi zostać odnotowany stosownym protokołem przekazania.

15. Fundacja JiM zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych zgromadzonych w czasie rejestracji rozmów.



16. Okresowo dokonuje się przeglądu infrastruktury służącej do nagrywania rozmów, celem weryfikacji sposobu zabezpieczenia gromadzenia danych osobowych.

17. Regulamin może ulec zmianie w zależności m.in. od aktualnego stanu prawnego oraz zmian zasad rejestrowania rozmów telefonicznych.

18. Regulamin nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem 12.03.2021r.