

INFORMARE CU PRIVIRE LA PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL ÎN CADRUL ACTIVITĂȚILOR DE CALL CENTER

Acest document are rolul de a descrie modul în care **Asset Portfolio Servicing România S.R.L.** („**APS România**”) utilizează datele cu caracter personal în cadrul activităților de call center. Prezenta notă de informare este realizată în conformitate cu Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor), în baza căruia aveți dreptul de a fi informat în legătură cu datele pe care le procesăm cu privire la dvs. și la drepturile pe care le aveți în legătură cu aceste date.

1. CINE SUNTEM

Datele noastre de contact sunt următoarele:

Asset Portfolio Servicing România S.R.L. (denumită în continuare „APS România”)	
Adresă:	Calea Floreasca 246C, Sky Tower Building, etajele 11, 12 și 584.70 mp din etajul 32, Sector 1, București.
Email:	info_ro@aps-holding.com
Telefon:	0372443523
Website:	ro.aps-holding.com
Date de contact ale Responsabilului cu Protecția Datelor	
Email:	DPO@aps-holding.com
Telefon:	0215272759

2. CE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRĂM

În cadrul activității de call center, APS România prelucrează datele cu caracter personal rezultate în urma înregistrării apelurilor telefonice, respectiv vocea, precum și alte date cu caracter personal furnizate în cadrul convorbirilor.

3. ÎN CE SCOPURI PRELUCRĂM DATELE DUMNEAVOASTRĂ CU CARACTER PERSONAL

Scopurile prelucrării și înregistrării apelurilor telefonice sunt:

- Pentru a face dovada interacțiunilor între dumneavoastră și APS România, în referire la recuperarea creanței, în scopul îndeplinirii obligației legale prevăzută de art. 49 din Ordonanța de Urgență nr. 52/2016 privind contractele de credit oferite consumatorilor pentru bunuri imobile, precum și pentru modificarea și completarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr. 50/2010 privind contractele de credit pentru consumatori.
- Constatarea, exercitarea sau apărarea drepturilor APS în instanță/autorități competente/organe de cercetare și control;
- Evaluare și instruire corespunzătoare a agenților call center ai APS;
- Îmbunătățirea calității serviciilor și convorbirilor purtate cu dumneavoastră;
- Pentru o mai bună înțelegere a solicitărilor dumneavoastră;
- Accesarea și verificarea înregistrărilor în situația unei plângeri și/sau reclamații ulterioare din partea dumneavoastră;

4. CARE SUNT TEMEIURILE LEGALE ÎN BAZA CĂRORA VĂ PROCESĂM DATELE CU CARACTER PERSONAL

Temeiurile în baza cărora prelucrăm datele dumneavoastră cu caracter personal sunt:

- a)** Consimțământul: Dumneavoastră v-ați dat consimțământul pentru înregistrarea audio a convorbirii telefonice; Art. 6 alin. (1) lit. (a);
- b)** Respectarea obligațiilor legale: prelucrarea este necesară pentru a respecta obligații ale APS România care provin din legi sau alte acte normative; Art.6(1) lit. (c);Art. 6 alin. (3);
- c)** Interesul legitim: prelucrarea este necesară în scopul intereselor legitime urmărite de operator sau de o terță parte, cu excepția cazului în care prevalează interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, care implică protejarea datelor cu caracter personal, în special atunci când persoana vizată este un copil; Art.6(1) lit. (f);

5. CUM COLECTĂM DATELE DUMNEAVOASTRĂ PERSONALE

Înregistrarea apelurilor

- Apelurile recepționate din partea dumneavoastră de către Departamentul de Colectare Amiabilă și Departamentul de executare silită din cadrul APS România. În mesajul de întâmpinare se va menționa faptul că, apelul este înregistrat, iar continuarea apelului reprezintă acordul dumneavoastră pentru înregistrarea convorbirii.
- Apelurile efectuate de către Departamentul de Colectare Amiabilă și Departamentul de executare silită din cadrul APS România către dumneavoastră. La momentul stabilirii legăturii telefonice și anterior identificării dumneavoastră, veți fi informat cu privire la înregistrarea apelului și vi se va solicita acordul în acest sens.

Înregistrarea va fi oprită în cazul în care închideți apelul sau nu doriți continuarea apelului cu înregistrare, având posibilitatea de a comunica cu APS România și prin alte mijloace de comunicare menționate în preambul.

6. CÂT TIMP STOCĂM DATELE DUMNEAVOASTRĂ CU CARACTER PERSONAL

În cadrul activității de call center, vom păstra înregistrările ce conțin datele dumneavoastră cu caracter personal pe toată perioada derulării contractului și 5 ani după încetarea acestuia sau după finalizarea procedurii de executare silită.

7. CINE POATE ACCESA CONVORBIRILE ÎNREGISTRATE

Convorbirile înregistrate pot fi accesate de către persoanele autorizate pentru evaluarea și verificarea apelurilor și/sau de către autoritățile competente.

8. UNDE SUNT STOCATE ÎNREGISTRĂRILE CONVORBIRILOR

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

9. SOLICITAREA DE COPII A CONVORBIRILOR ÎNREGISTRATE

Solicitările cu privire la copiiile înregistrărilor trebuie făcute în scris și transmise prin poștă sau e-mail la adresele menționate în preambul.

Menționăm faptul că, este necesar acordul tuturor părților participante la convorbire anterior eliberării înregistrării. În caz contrar, se va proceda la transcrierea convorbirii.

10. DREPTURILE PE CARE LE PUTETI EXERCITA ÎN TEMEIUL REGULAMENTULUI RGPD

- 1. Dreptul la informare
- 2. Dreptul de acces
- 3. Dreptul de retragere a consimțământului
- 4. Dreptul la rectificarea datelor
- 5. Dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

Datele de contact ale **Autorității de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal** din România sunt următoarele:

Adresa:	B-dul G-ral. Gheorghe Magheru 28-30 Sector 1, cod postal 010336, Bucuresti, Romania
Email:	anspdcp@dataprotection.ro
Telefon:	+40.318.059.211,
Fax:	+40.318.059.602
Website:	dataprotection.ro

*Prezenta Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal se completează cu Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal debitori disponibilă pe pagina web a companiei APS România ro.aps-holding.com **secțiunea Protecția datelor**.*

*Prezenta Informare cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal se supune unor revizuiți periodice. Pentru a fi informat cu privire la eventuale modificări asupra prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal, va rugăm să consultați periodic site-ul ro.aps-holding.com **secțiunea Protecția datelor**.*