

Załącznik do uchwały nr 5/7/1/2026

z dnia 9 marca 2026 r.

Zarządu Gnieźnieńskiej Spółdzielni Mieszkaniowej

**POLITYKA NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH
W GNIEŹNIEŃSKIEJ SPÓŁDZIELNI MIESZKANIOWEJ**

§ 1.

Polityka nagrywania rozmów telefonicznych (dalej zwana jako Polityka) określa cel i zasady nagrywania rozmów telefonicznych, reguły rejestracji dźwięku i sposoby jego zabezpieczenia, a także tryb udostępniania danych z zapisu dźwięku rozmowy telefonicznej w Gnieźnieńskiej Spółdzielni Mieszkaniowej (dalej zwaną Spółdzielnią).

§ 2.

Administratorem danych systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest Gnieźnieńska Spółdzielnia Mieszkaniowa z siedzibą w Gnieźnie przy ul. Budowlanych 2.

§ 3.

Podstawą prawną przetwarzania danych osobowych za pośrednictwem systemu nagrywania rozmów telefonicznych jest zgoda osoby dzwoniącej, wyrażona poprzez wyraźne działanie potwierdzające tj. kontynuację rozmowy, w oparciu o art. 6 ust. 1 lit. a Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 27 kwietnia 2016 r. w sprawie ochrony osób fizycznych w związku z przetwarzaniem danych osobowych i w sprawie swobodnego przepływu takich danych oraz uchylenia dyrektywy 95/46/WE (RODO).

§ 4.

1. Celem nagrywania rozmów telefonicznych jest podnoszenie standardów obsługi oraz bezpieczeństwo osób prowadzących rozmowę telefoniczną.
2. Rejestrowanie rozmów telefonicznych umożliwia jednoznaczne ocenienie przebiegu rozmowy w sytuacjach spornych pomiędzy Spółdzielnią, a osobami kontaktującymi się telefonicznie, a także weryfikację informacji udzielanych przez pracowników Spółdzielni.
3. Nagrane rozmowy mogą być tylko wykorzystane do celów do których zostały zebrane, z wyjątkiem obowiązku ich udostępnienia na podstawie przepisów powszechnie obowiązującego prawa.

§ 5.

1. Nagrywane są wszystkie przychodzące, zewnętrzne rozmowy telefoniczne, które łączone są przez centralę: Slican NCP-CM300P (lokalizacja ul. Budowlanych 2) na nr tel. 61 423 90 00.
2. Przed rozpoczęciem nagrywania rozmowy telefonicznej rozmówca jest informowany o nagrywaniu rozmowy. W sytuacji, gdy rozmówca nie wyraża zgody na nagrywanie zostanie

poproszony o przerwanie połączenia. Treść nagrania przedstawia odpowiednio załącznik nr 1 do niniejszej Polityki.

3. Rozmowy są nagrywane w procesie ciągłym bez ograniczeń czasowych.

4. Rejestracji i zapisowi podlega tylko fonia.

5. Podczas rozmów telefonicznych rejestrowane są wszystkie dane osobowe przekazywane przez rozmówcę.

6. Czas przechowywania nagranych rozmów telefonicznych wynosi średnio do 24 miesięcy i zależy od nadpisania danych na urządzeniu rejestrującym, co oznacza, że w praktyce okres ten może być krótszy niż 12 miesięcy z uwagi na ilość zapisanych danych, co zależy od ilości czasu trwania rozmowy.

7. W uzasadnionych przypadkach związanych z dochodzeniem roszczeń okres przechowywania danych może ulec wydłużeniu o czas niezbędny do zakończenia postępowania, którego przedmiotem jest zdarzenie zarejestrowane przez rejestrator rozmów telefonicznych.

§ 6.

1. Rozmowy rejestrowane są przez centralę telefoniczną: Slican NCP-CM300P zlokalizowaną przy ul. Budowlanych 2 w Gnieźnie, mieszczącej się w strefie ścisłej kontroli dostępu, do której wstęp mają tylko osoby upoważnione przez Administratora danych.

2. Spółdzielnia zapewnia odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych, zgromadzonych podczas rejestracji.

3. Centrala telefoniczna o której mowa w ust.1 jest serwisowana i pod stałą opieką techniczną Orange Polska S.A, zapewniającą odpowiedni poziom bezpieczeństwa przechowywania danych osobowych, zgromadzonych w czasie rejestracji.

4. Odsłuchiwanie rozmów telefonicznych odbywa się tylko na wyraźne zlecenie Zarządu Spółdzielni i przez osoby, którym zostało nadane stosowne upoważnienie do przetwarzania danych osobowych w tym zakresie.

5. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na połączenie i przeprowadzenie rozmowy telefonicznej.

6. Podczas rozmowy telefonicznej rozmówca nie jest profilowany i nie są podejmowane zautomatyzowane decyzje w oparciu o pozyskane dane.

§ 7.

1. Zapis z systemu rejestracji rozmów może być udostępniony uprawnionym organom i instytucjom w zakresie prowadzonych przez nie czynności na podstawie przepisów prawa, np. sądom, prokuraturze, policji, straży pożarnej, na ich pisemny wniosek za zgodą Administratora danych.

2. Udostępnienie zapisu z rejestratora nagrań konsultowane jest z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych Spółdzielni.

3. Osoby, które zostały nagrane mogą zwrócić się pisemnie do Gnieźnieńskiej Spółdzielni Mieszkaniowej przy ul. Budowlanych 2, 62-200 Gniezno o dostęp do treści swoich danych nagranych podczas rozmowy telefonicznej, wskazując przeznaczenie udostępnienia danych.

4. Prawidłowo złożony wniosek musi zawierać nazwę podmiotu wnioskującego lub imię i nazwisko osoby, której dotyczy nagranie, adres siedziby/zamieszkania wnioskodawcy, a także dokładną datę i godzinę rozmowy telefonicznej oraz w przypadku, gdy wnioskującym jest organ lub instytucja wskazanie z imienia i nazwiska rozmówcy. Wzór wniosku o udostępnienie nagrania z rozmowy telefonicznej stanowi załącznik nr 2 do niniejszej Polityki (do pobrania na stronie www.sm-gniezno.pl w zakładce RODO – „Rozmowy telefoniczne”).

5. Na wniosek osoby zainteresowanej, osoba upoważniona do dostępu do danych z nagrania rozmów telefonicznych za zgodą Administratora Danych sporządza kopię nagrania z rejestratora nagrań za okres, którego dotyczy wniosek oraz oznacza ją w sposób trwały następującymi danymi:

- 1) numer porządkowy kopii;
- 2) okres, którego dotyczy nagranie wraz z przedziałem czasowym nagrania;
- 3) data wykonania kopii;
- 4) dane osoby, która sporządziła kopię.

6. Osoba sporządzająca kopię nagrania przechowuje ją w zamkniętym i specjalnie do tego przystosowanym miejscu celem przekazania kopii nagrania podmiotowi wnioskującemu.

7. Kopia nagrania z rozmowy telefonicznej podlega zaewidencjonowaniu w rejestrze kopii z rejestratora nagrań, sporządzonej na wniosek osoby zainteresowanej.

8. Rejestr zawiera następujące informacje:

- 1) numer porządkowy kopii nagrania;
- 2) okres, którego dotyczy nagranie;
- 3) data wykonania kopii nagrania;
- 4) nazwa podmiotu, któremu udostępniono kopię nagrania;
- 5) informacja o zniszczeniu kopii nagrania (np. w przypadku jej nie odebrania przez wnioskodawcę);
- 6) dane osoby, która sporządziła kopię nagrania;
- 7) podpis osoby, która wydała wnioskującemu kopię nagrania;

9. Rejestr kopii z rejestratora nagrania prowadzony jest w formie papierowej przez osobę upoważnioną do prowadzenia rejestru.

10. Wpisy do rejestru dokonuje się po zawiadomieniu osoby upoważnionej do prowadzenia rejestru o:

- 1) sporządzeniu kopii;
- 2) wydaniu kopii wnioskującemu;

3) nie odebraniu przez wnioskującego w wyznaczonym terminie kopii nagrania i jej zniszczeniu.

11. Zapisz rejestratora nagrania wydawany jest wnioskodawcy za pisemnym pokwitowaniem, którego dokonuje się na wniosku o udostępnienie kopii nagrania.

12. Kopia stworzona na pisemny wniosek osoby zainteresowanej zostaje zabezpieczona na okres nie dłuższy niż 3 miesiące. W przypadku beczynności podmiotu uprawnionego do odbioru kopii nagrania przez okres 3 miesięcy kopia podlega fizycznemu zniszczeniu. Fakt ten dokumentuje się stosownym protokołem, który pozostawia się w dokumentacji wraz z rejestrem kopii rejestratora nagrania.

§ 8.

1. Osoby, które mają dostęp do rejestratora nagrań zobowiązane są do przestrzegania przepisów prawa w zakresie ochrony danych osobowych, a ich uprawnienie dostępu do tych danych wymaga nadania wyraźnego upoważnienia przez Administratora Danych, które ewidencjonuje Inspektor Ochrony Danych Osobowych Spółdzielni.

2. Administrator danych na mocy niniejszej polityki posiada prawo do przetwarzania danych objętych rejestratorem nagrań rozmów telefonicznych.

3. Obowiązek informacyjny względem osób, których dane osobowe mogą zostać utrwalone w rejestratorze nagrań jest realizowany poprzez klauzulę informacyjną oraz udostępnienie Polityki nagrywania rozmów telefonicznych za pośrednictwem strony internetowej www.sm-gniezno.pl w zakładce RODO – „Rozmowy telefoniczne”, na wyznaczonych tablicach informacyjnych oraz w sekretariacie Spółdzielni.

4. Każdej osobie przysługuje prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych z przyczyn związanych z jej szczególną sytuacją. Sprzeciw zostanie rozpatrzony przez Administratora danych.

5. Każda osoba ma prawo do żądania sprostowania danych, gdy są niezgodne ze stanem rzeczywistym, a nadto w przypadkach przewidzianych prawem do ich usunięcia lub ograniczenia przetwarzania danych.

6. Wnioski dotyczące żądań w ramach przysługujących praw należy kierować do Administratora danych na adres wskazany w §7 ust.3 niniejszej Polityki.

7. Każde żądanie będzie rozpatrywane przez Administratora danych indywidualnie w zakresie podstawy prawnej żądania.

8. W przypadku uznania, że przetwarzanie danych osobowych narusza przepisy RODO osoba, której dane osobowe dotyczą ma prawo wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

§ 9.

1. Wszelkie zmiany niniejszej Polityki wymagają formy pisemnej.

2. Polityka nagrywania rozmów telefonicznych wchodzi w życie z dniem uchwalenia przez Zarząd Spółdzielni.

Administrator danych osobowych