

ROZMÓWCY REJESTROWANYCH POŁĄCZEŃ TELEFONICZNYCH

ADMINISTRATOR DANYCH OSOBOWYCH

Administratorem Twoich danych osobowych jest Grupa Cichy - Zasada sp. z o.o. sp. j z siedzibą w Wysogotowie (62-081), przy ul. Skórzewska 8, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego przez Sąd Rejonowy Poznań - Nowe Miasto i Wilda w Poznaniu, VIII Wydział Gospodarczy Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS: 0000881356, posługująca się nadanym jej numerem NIP: 7812010274 REGON: 386349551, dalej Grupa Cichy-Zasada, GCZ lub My.

KONTAKT W SPRAWACH DANYCH OSOBOWYCH

Dane kontaktowe Inspektora Ochrony Danych Grupa Cichy-Zasada:

E-mail: iod@cichy-zasada.pl

Adres: Grupa Cichy-Zasada Sp. z o.o. Sp. j. Wysogotowo (62-081), ul. Skórzewska 8, z dopiskiem „IOD”.

CEL I PODSTAWY PRAWNE PRZETWARZANIA DANYCH

Niezależnie czy jesteś przedstawicielem personelu GCZ, potencjalnym klientem, klientem biznesowym czy indywidualnym lub osobą wskazaną do komunikacji/użytkownika pojazdu, dalej używamy określenia Rozmówca.

Przetwarzamy Twoje dane osobowe nagrane podczas połączenia telefonicznego, w następujących celach:

1. zachowania wysokiego standardu usług i doskonalenia procesów sprzedażowych, realizowanego na podstawie programów szkoleń opracowanych dzięki transkrypcji rozmów, pseudonimizacji uzyskanych treści przy wykorzystaniu systemu sztucznej inteligencji wspierającego zarówno ten proces jak i proces klasyfikacji uzyskanych danych - na podstawie zgody udzielonej poprzez podjęcie tej formy komunikacji po odebraniu głosowej informacji o nagrywaniu rozmów (podstawa z art. 6 ust. 1 lit. a RODO), informacje uzupełniające w zakresie zasad pracy systemu sztucznej inteligencji znajdziesz w rozdziale **INFORMACJE DODATKOWE**.
2. zabezpieczenia interesu prawnego osoby, której dane osobowe zarejestrowano w systemie nagrywania rozmów telefonicznych oraz Administratora na wypadek prawnej potrzeby wykazania faktów lub dochodzenia roszczeń oraz zabezpieczenia materiału dowodowego – podstawą prawną przetwarzania danych jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora. Uzasadnionym interesem Administratora jest w tym przypadku prawo do dokumentowania przedmiotu kierowanych przeciwko nam roszczeń i podjęcia przed nimi obrony oraz oceny zasadności roszczeń własnych (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

Jeżeli jesteś pracownikiem GCZ, wówczas podstawą prawną przetwarzania Twoich danych osobowych w każdym z wyżej wskazanych celów jest niezbędność przetwarzania do realizacji prawnie uzasadnionego interesu Administratora. Uzasadnionym interesem Administratora jest w tym przypadku prawo do dokumentowania przebiegu rozmowy z klientami, gdy jej prowadzenie jest częścią obowiązków pracownika (art. 6 ust. 1 lit. f RODO).

OKRES PRZETWARZANIA DANYCH

Rozmowy utrwalone w formie nagrania będą przechowywane do czasu ich przetworzenia i pseudonimizacji w celu opracowania materiałów szkoleniowych, maksymalny czas przetwarzania danych w formie transkrypcji - 90 dni od ich zarejestrowania.

W odniesieniu do pozostałych celów opartych na naszym uzasadnionym interesie przez okres ważności tych celów albo do czasu wniesienia przez Ciebie sprzeciwu.

Dane przetwarzane na podstawie zgody będą przetwarzane do czasu wskazanego powyżej lub do czasu wycofania zgody. Wycofanie tej zgody nie ma wpływu na zgodność przetwarzania danych, którego dokonano przed jej wycofaniem.

ODBIORCY DANYCH

Twoje dane osobowe mogą zostać udostępnione następującym kategoriom zaufanych podwykonawców:

- podmiotom dostarczającym i obsługującym wybrane systemy i rozwiązania informatyczne (w tym hosting, rozwijanie oraz utrzymywanie systemów informatycznych; dostawcy systemów informatycznych wspierających procesy biznesowe),
- profesjonalnym doradcom, podmiotom windykacyjnym i kancelariom prawnym.

W uzasadnionych przypadkach dane mogą być udostępnione innym administratorom danych, jeśli istnieje ku temu ważna podstawa prawna (np. uzasadniony interes), w szczególności:

- Volkswagen Group Polska i podmiotom z grupy Volkswagen, w tym Volkswagen AG, Skoda Auto a.s., Audi AG, SEAT S.A., Dr. Ing. h.c. F. Porsche AG, spółkom Volkswagen Financial Services tj. Volkswagen Bank GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Volkswagen Leasing GmbH Sp. z o.o. Oddział w Polsce, Volkswagen Serwis Ubezpieczeniowy Sp. z o.o., w szczególności w ramach obsługi skarg lub roszczeń.

Należy pamiętać, że odbiorcy zewnętrzni wymienieni powyżej mogą oferować własne produkty i usługi za pośrednictwem aplikacji lub innych własnych kanałów – mogą zbierać od Ciebie dane osobowe oddzielnie.

W takim przypadku te podmioty ponoszą wyłączną odpowiedzialność za przetwarzanie i kontrolę nad takimi danymi osobowymi, a Twój kontakt z nimi będzie podlegać ich zasadom i warunkom.

Twoje dane osobowe mogą być przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy w ramach korzystania przez Administratora z usług podmiotów dostarczających rozwiązania i systemy informatyczne, które to podmioty mogą przechowywać dane osobowe na serwerach zlokalizowanych poza tym obszarem (w tym na terenie Stanów Zjednoczonych) lub w ramach świadczenia przez Administratora usług związanych z prowadzoną działalnością gospodarczą – w zakresie niezbędnym do ich wykonania, podstawą takiego przekazania może być decyzja Komisji Europejskiej stwierdzająca odpowiedni poziom ochrony lub zastosowanie odpowiednich zabezpieczeń prawnych, którymi są w szczególności standardowe klauzule umowne ochrony danych osobowych, zatwierdzone przez Komisję Europejską.

SPOSÓB KORZYSTANIA Z PRAW

W związku z przetwarzaniem przez nas Twoich danych osobowych masz prawo do:

- wycofania zgody na przetwarzanie (jeśli działamy na podstawie takiej zgody),
- żądania dostępu do swoich danych osobowych,
- żądania sprostowania swoich danych osobowych,
- żądania usunięcia lub ograniczenia przetwarzania swoich danych osobowych,
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych na podstawie prawnie uzasadnionych interesów (chyba że istnieje nadrzędna podstawa prawna) lub do celów marketingu bezpośredniego;
- wniesienia skargi do organu nadzorczego, którym w Polsce jest Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych.

W przypadku pytań związanych z niniejszą informacją, ogólnym przetwarzaniem przez nas danych osobowych lub prawem do ochrony danych osobowych zachęcamy do kontaktu z Inspektorem Ochrony Danych Osobowych GCZ pod adresem iod@cichy-zasada.pl

INFORMACJE DODATKOWE

Przetwarzanie danych w celach zachowania wysokiego standardu usług i doskonalenia procesów sprzedażowych odbywa się w sposób zautomatyzowany zarówno na etapie transkrypcji rozmów, jak i na etapie pseudonimizacji materiału i dalszej klasyfikacji treści. Działania te są wykonywane automatycznie przez systemy informatyczne w tym system sztucznej inteligencji, który pseudonimizuje dane osobowe w tekście z transkrypcji rozmów, analizuje treść rozmów, by rozpoznać proces sprzedażowy, generuje wstępne materiały szkoleniowe na podstawie karty oceny procesu sprzedażowego (np. wykrywa typowe ścieżki rozmów, skuteczne techniki sprzedaży).

System został sklasyfikowany jako system ograniczonego ryzyka.

Ostatnie uaktualnienie: 15 kwietnia 2025 r.



GRUPA
CICHY-ZASADA

