

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΤΑΓΡΑΦΗΣ ΤΗΛΕΦΩΝΙΚΩΝ ΣΥΝΔΙΑΛΕΞΕΩΝ

Η Protergia εφαρμόζει την καταγραφή των τηλεφωνικών συνδιαλέξεων σε απόλυτη συμμόρφωση με τις διατάξεις του **ΓΚΠΔ** και του **Ν. 3471/2006**.

Η ηχογράφηση κλήσεων λαμβάνει χώρα μόνο όταν υπάρχει ο σκοπός απόδειξης εμπορικής συναλλαγής και για **ορισμένες** κατηγορίες κλήσεων, υπό την προϋπόθεση ότι ο πελάτης έχει προηγουμένως ενημερωθεί και **παράσχει ρητά και ελεύθερα τη συγκατάθεσή του προς τούτο.**

Συγκεκριμένα, καταγράφονται οι εξής τηλεφωνικές συνδιαλέξεις:

α) οι εισερχόμενες κλήσεις υφιστάμενων πελατών της Protergia, οι οποίες απαντώνται είτε από το προσωπικό της Protergia ή από το προσωπικό του συνεργάτη με την επωνυμία «COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με το ρόλο του Εκτελούντος την Επεξεργασία αφότου ο καλών ενημερωθεί για την ηχογράφηση και επιλέξει να μην εξαιρεθεί από αυτήν. Οι συγκεκριμένες ηχογραφημένες κλήσεις τηρούνται σε ηλεκτρονικό αρχείο για διάστημα **ενός (1) έτους** και μετά διαγράφονται.

β1) οι εξερχόμενες κλήσεις με σκοπό την ανανέωση της σύμβασης προμήθειας, οι οποίες διενεργούνται από το προσωπικό της Protergia κι από το προσωπικό των συνεργατών με τις επωνυμίες «COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» και «ICAP OUTSOURCING SOLUTIONS ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ ΠΑΡΟΧΗΣ ΥΠΗΡΕΣΙΩΝ» με το ρόλο του Εκτελούντος την Επεξεργασία, όταν ο πελάτης επιλέξει να ανανεώσει την σύμβαση του με μοναδικό αποδεικτικό ανανέωσης την ηχογραφημένη κλήση και αφού πρώτα ενημερωθεί για την ηχογράφηση. Οι εν λόγω κλήσεις διατηρούνται βάσει του χρονικού διαστήματος, για το οποίο συμφωνείται η ανανέωση και η έννομη υποχρέωση του Υπεύθυνου Επεξεργασίας για την απόδειξη της συμβατικής σχέσης, ήτοι στην πλειονότητα των περιπτώσεων για **εφτά (7) έτη**. Σε περίπτωση που κατά τον χρόνο λήξης της σύμβασης συντρέχει λόγος και υπάρχει νομική βάση (π.χ. ύπαρξη αντιδικίας), τότε η συγκεκριμένη κλήση τηρείται επιπλέον για όσο χρόνο απαιτείται για τη διαχείριση του ζητήματος.

β2) οι εξερχόμενες κλήσεις με σκοπό τη σύναψη διακανονισμού οφειλής, οι οποίες διενεργούνται από το προσωπικό της Protergia κι από το προσωπικό του συνεργάτη με την επωνυμία «COSMOTE E-VALUE ΥΠΗΡΕΣΙΕΣ CONTACT CENTER ΑΝΩΝΥΜΗ ΕΤΑΙΡΕΙΑ» με το ρόλο του Εκτελούντος την Επεξεργασία, όταν ο πελάτης επιλέξει να συνάψει συμφωνία διακανονισμού με μοναδικό αποδεικτικό ανανέωσης την ηχογραφημένη κλήση και αφού πρώτα ενημερωθεί για την ηχογράφηση. Οι εν λόγω κλήσεις διατηρούνται, βάσει του χρονικού διαστήματος, για το οποίο διαρκεί ο διακανονισμός, που αυτό σημαίνει - κατά την πλειονότητα των περιπτώσεων- για **ένα (1) έτος** και σε περίπτωση που κατά τον χρόνο λήξης του διακανονισμού συντρέχει λόγος και υπάρχει νομική βάση (π.χ. ύπαρξη αντιδικίας), για όσο χρόνο απαιτείται για τη διαχείριση του ζητήματος. Και τέλος,

γ) Οι εξερχόμενες κλήσεις που διενεργούνται προς υποψήφιους πελάτες με σκοπό την επιβεβαίωση στοιχείων του υποψήφιου πελάτη που έχουν παρασχεθεί τηλεφωνικά. Σε ορισμένες περιπτώσεις, κατά τον έλεγχο της Αίτησης προκύπτει ανάγκη επιβεβαίωσης ή συμπλήρωσης πρόδηλα εσφαλμένων ή ελλειπόντων στοιχείων και επιβεβαίωσης της προσυμβατικής συναλλακτικής διαδικασίας που ακολουθήθηκε με τον υποψήφιο πελάτη και την τήρηση απόδειξης ότι η εταιρεία μας ενήργησε ορθά ως προς τις προσυμβατικές της υποχρεώσεις και την τήρηση των Αρχών Επικοινωνίας, σύμφωνα με τη σχετική ρυθμιστική νομοθεσία.

Οι κλήσεις αυτές διενεργούνται μόνο από τους συνεργάτες που έχουν καταχωρήσει τηλεφωνικά Αίτηση υποψήφιου πελάτη, από την οποία προκύπτει ανάγκη επιβεβαίωσης,

κατά τα ανωτέρω. Εφόσον ο νέος πελάτης ενημερωθεί και επιλέξει να ηχογραφηθεί στις συγκεκριμένες κλήσεις, δίνει ελεύθερα και ρητά τη συγκατάθεσή του προς τούτο.

Οι συγκεκριμένες ηχογραφήσεις τηρούνται για χρονικό διάστημα **έξι (6) μηνών** από τον εκάστοτε συνεργάτη (Εκτελών την Επεξεργασία).

Τα παραπάνω ισχύουν για όλες τις ανωτέρω κατηγορίες ηχογραφήσεων, εκτός από περιπτώσεις εμφάνισης τεχνικών προβλημάτων που έχουν οδηγήσει στη μη καταγραφή των κλήσεων. Τέτοια περίπτωση αφορά τις κλήσεις της κατηγορίας α. για το διάστημα από 19/9/2022 έως και 27/9/2022 και για το διάστημα από 10/01/2023 στις 15:00 έως 12/01/2023 στις 08:30.

Διαδικασία πρόσβασης σε αρχεία καταγραφής κλήσεων

Σε σχέση με τον τρόπο άσκησης του δικαιώματος πρόσβασης σε αρχεία καταγραφής κλήσεων, παρακαλώ όπως συμπληρώσετε την ειδική [φόρμα](#), και αναφέρετε την ημερομηνία της κλήσης για την οποία ενδιαφέρεστε, καθώς και τον αριθμό από τον οποίο μας καλέσατε ή σας καλέσαμε, ώστε να μπορέσουμε να την εντοπίσουμε.