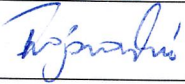


	Egz. nr 1 – Zarząd TPŚ Egz. nr 2 – Główny Specjalista Działu Eksploatacji Egz. nr 3 – Dyrektor ds. Technicznych	
Wydanie: 01	Obowiązują od: <u>01.08.2025 r.</u>	Strona 2 z 8

**REGULAMIN NAGRYWANIA ROZMÓW
TELEFONICZNYCH/ RADIOFONICZNYCH
W SPÓŁCE „TERMINAL PROMOWY ŚWINOUJŚCIE” SP. Z O.O.**

	Imię i Nazwisko:	Data:	Podpis:
Opracował:	Inspektor Ochrony Danych Karolina Wojdat	27.06.2025 r.	
Zweryfikował:	Administrator Systemów Informatycznych Tomasz Karliński	16.07.2025 r.	
Zatwierdził:	Prezes Zarządu Piotr Trojanowski	22.07.2025 r.	



§1

Regulamin określa zasady nagrywania rozmów telefonicznych/ radiofonicznych w Spółce „Terminal Promowy Świnoujście” Sp. z o.o. na dyspozycji portowej TPŚ, sposobów ich zabezpieczania oraz udostępniania zgromadzonych treści.

§2

Nagrywanie rozmów telefonicznych/ radiofonicznych stosowane jest w celu podniesienia jakości obsługi oraz szeroko pojętej ochrony przed ewentualnym dochodzeniem lub obroną roszczeń, nieuzasadnioną agresją słowną, itp.

§3

1. Rejestrowaniu podlegają wszystkie połączenia na dyspozycję TPŚ. Każde połączenie telefoniczne zostaje poprzedzone automatycznym komunikatem, którego treść stanowi załącznik nr 1 do regulaminu.
2. W przypadku gdy osoba dzwoniąca nie wyraża zgody na nagrywanie, proszona jest o zakończenie połączenia telefonicznego/ radiofonicznego.
3. Kontynuacja połączenia telefonicznego po wysłuchaniu komunikatu oznacza wyrażne działanie potwierdzające zgodę na przetwarzanie danych osobowych.
4. Przed połączeniem osoba dzwoniąca ma możliwość zapoznania się ze skróconą klauzulą informacyjną dotyczącą przetwarzania danych osobowych, o czym zostaje poinformowana w komunikacie, o którym mowa w ust. 3.
5. Obowiązek informacyjny o którym mowa w art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 wypełnia się poprzez umożliwienie odsłuchu skróconej klauzuli informacyjnej w formie komunikatu głosowego podczas połączenia oraz poprzez zamieszczenie – zgodnie z informacją zawartą w komunikacie głosowym – treści pełnej klauzuli informacyjnej na podanej stronie www.sft.pl, która stanowi załącznik nr 2 do regulaminu.

§4

1. Urządzenie do rejestrowania rozmów zainstalowane jest w pomieszczeniu technicznym w serwerowni TPŚ.
2. Nagrywanie rozmów odbywa się całodobowo.
3. Rejestracji i zapisowi podlega fonia z rozmów telefonicznych i radiofonicznych.
4. Aplikacja do obsługi rejestrowanych połączeń zainstalowana jest na komputerze administratora systemu nagrywania.
5. Awaria systemu rejestracji rozmów nie wpływa na możliwość połączenia się i rozmowy telefonicznej/ radiofonicznej z dyspozytorem TPŚ.
6. Czas przechowywania zarejestrowanych połączeń wynosi 5 lat od chwili ich powstania, po tym okresie zostają trwale usunięte z systemu informatycznego. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu prawomocnego zakończenia postępowania.



§5

1. Infrastruktura techniczna służąca rejestrowaniu oraz przechowywaniu rozmów została skonstruowana w sposób uniemożliwiający dostęp do zarejestrowanych materiałów przez osoby do tego nieupoważnione.
2. Pracownicy TPŚ wyznaczeni do odsłuchiwania nagranych rozmów mają nadane upoważnienia do przetwarzania danych osobowych.
3. Wykaz osób upoważnionych do obsługi rozmów:
 - a) Główny Specjalista Działu Eksploatacji,
 - b) Specjalista ds. Informatyki,
 - c) Specjalista ds. Ochrony Portu i Obrony Cywilnej,
 - d) Dyrektor ds. Technicznych.
 - e) serwisant systemu w zakresie koniecznym do wykonania napraw, konserwacji systemu nagrywania – w obecności Specjalisty ds. Informatyki, oraz po podpisaniu stosownego oświadczenia o zachowaniu poufności danych.

§6

1. Udostępnianie nagrań jest możliwe uprawnionym organom, instytucjom lub podmiotom np. policja, sąd prokuratura po wskazaniu przez nie podstawy prawnej zezwalającej na udostępnianie. Udostępnienie następuje po wyrażeniu zgody przez Prezesa Zarządu.
2. Udostępnianie nagrań osobom, które zostały nagrane, odbywa się poprzez realizację prawa dostępu do danych (art. 15 RODO).

§7

ASI sprawuje nadzór nad właściwym wykorzystaniem systemu nagrywania rozmów w pomieszczeniu technicznym w serwerowni TPŚ.

Załączniki:

1. Treść komunikatu w oczekiwaniu na rozmowę telefoniczną.
2. Klauzula informacyjna RODO dot. nagrywania rozmów telefonicznych/ radiofonicznych na dyspozycji TPŚ.
3. Oświadczenie pracownika o zapoznaniu się z Regulaminem nagrywania rozmów telefonicznych/ radiofonicznych w Spółce „Terminal Promowy Świnoujście” Sp. z o.o.



TREŚĆ KOMUNIKATU W OCZEKIWANIU NA ROZMOWĘ TELEFONICZNĄ

Witamy w Terminalu Promowym Świnoujście.

Informujemy, że w trosce o wysoką jakość obsługi klienta rozmowa jest nagrywana.

W celu odsłuchania informacji dotyczącej ochrony danych osobowych prosimy wybrać cyfrę „1”.

Jeśli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie, prosimy o rozłączenie się i podejście osobiste do biura dyspozycji TPŚ znajdującego się na parterze budynku dworca morskiego przy ul. Dworcowej 1 w Świnoujściu.

Po wciśnięciu cyfry nr „1”:

1. Administratorem Państwa danych osobowych jest Terminal Promowy Świnoujście Sp. z o.o., ul. Dworcowa 1, 72-606 Świnoujście.
2. Nagrywanie rozmów telefonicznych stosowane jest w celu podniesienia jakości obsługi oraz szeroko pojętej ochrony przed ewentualnym dochodzeniem lub obroną roszczeń, nieuzasadnioną agresją słowną, itp.
3. Nagrania przechowywane będą przez okres 5 lat.
4. Pozostałe informacje znajdują się na stronie internetowej Spółki: www.sft.pl



KLAUZULA INFORMACYJNA RODO dot. NAGRYWANIA ROZMÓW TELEFONICZNYCH/ RADIOFONICZNYCH NA DYSPOZYCJI TPŚ

Wypełniając obowiązek informacyjny wynikający z art. 13 ust. 1 i 2 rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z 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 (dalej: RODO), przekazujemy poniższe informacje:

1. Administratorem Pani/Pana danych osobowych jest Terminal Promowy Świnoujście Sp. z o.o. ul. Dworcowa 1, 72-606 Świnoujście, administrator wyznaczył Inspektora Ochrony Danych, z którym można kontaktować się za pośrednictwem adresu e-mail: kwojdat@sft.pl
2. Administrator przetwarza Pani/ Pana dane osobowe gromadzone w ramach systemu nagrywania rozmów telefonicznych/ radiofonicznych zgodnie z art. 6 ust. 1 lit a) RODO i art. 9 ust. 2 lit. a) RODO, tj. zgody wyrażonej przed uzyskaniem połączenia, zgody wyrażonej poprzez kontynuację rozmowy oraz art. 6 ust. 1 lit f) RODO, tj. prawnie uzasadniony interes realizowany przez administratora.
3. Nagrywanie rozmów telefonicznych/ radiofonicznych stosowane jest w celu podniesienia jakości obsługi oraz szeroko pojętej ochrony przed ewentualnym dochodzeniem lub obroną roszczeń, nieuzasadnioną agresją słowną, itp.
4. Rejestrowaniu podlegają wszystkie połączenia telefoniczne z dyspozycją TPŚ oraz połączenia radiofoniczne na kanale VHF nr 19, gdzie w ramach zarządzania terenem portowym współpracą ze sobą pracownicy Spółki TPŚ, armatorzy i Urząd Morski Świnoujście.
5. Pani/Pana dane osobowe z nagranych rozmów telefonicznych/ radiofonicznych mogą zostać ujawnione organom i jednostkom, które wskażą odpowiednią podstawę prawną upoważniającą do odbioru tych danych lub dane mogą zostać udostępnione odpowiednim organom prowadzącym postępowanie przygotowawcze lub dla celów postępowania sądowego, w tym wykazania faktów albo zabezpieczenia lub dochodzenia roszczeń w przypadkach przewidzianych przepisami prawa.
6. Zapisy z systemów nagrywania rozmów telefonicznych/ radiofonicznych przechowywane będą nie dłużej niż 5 lat od dnia nagrania. W przypadku, w którym nagranie stanowi dowód w postępowaniu prowadzonym na podstawie prawa lub Administrator powziął wiadomość, iż mogą one stanowić dowód w postępowaniu, termin ten ulega przedłużeniu do czasu



prawomocnego zakończenia postępowania. Po upływie tych okresów nagrania zawierające dane osobowe, podlegają zniszczeniu.

7. Przysługuje Pani/Panu prawo dostępu do swoich danych, sprostowania swoich danych, usunięcia danych, ograniczenia przetwarzania danych, prawo do wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania danych, cofnięcia zgody na ich przetwarzanie. Wycofanie zgody nie ma wpływu na przetwarzanie Pani/ Pana danych do momentu jej wycofania. Cofnięcie zgody możliwe jest w każdym momencie poprzez rozłączenie się i niekontynuowanie nawiązanej przez siebie rozmowy.
8. Osobie, której dane dotyczą przysługuje prawo **wniesienia skargi do organu nadzorczego** w zakresie przetwarzania jej danych osobowych na adres:

Prezes Urzędu Ochrony Danych Osobowych
ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa
kancelaria@uodo.gov.pl

9. Podanie danych osobowych jest dobrowolne i poprzedzone zgodą na kontynuowanie rozmowy. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na ich nagrywanie należy przerwać połączenie.
10. Pani/ Pana dane osobowe nie będą przekazywane do państwa trzeciego/ organizacji międzynarodowej.
11. Przetwarzania danych osobowych nie będzie podejmowane w sposób zautomatyzowany. Administrator nie profiluje danych osobowych.



Załącznik nr 3

Świnoujście, dnia

.....
Imię i nazwisko Pracownika

Oświadczenie pracownika

**o zapoznaniu się z Regulaminem nagrywania rozmów telefonicznych/ radiofonicznych
w Spółce „Terminal Promowy Świnoujście” Sp. z o.o.**

Oświadczam, że zapoznałem się / zapoznałam się z Regulaminem nagrywania rozmów telefonicznych/
radiofonicznych w Spółce „Terminal Promowy Świnoujście” Sp. z o. z siedzibą w Świnoujściu.

.....
(data, podpis pracownika)