

Zasady nagrywania rozmów telefonicznych i przetwarzania danych z nagrań

BLU Professional Skills Institute Sp. z o.o. Wersja 1.0, obowiązuje od 13 sierpnia 2026 r.

1. Po co ten dokument

Nagrywamy rozmowy telefoniczne — zarówno przychodzące, jak i wychodzące. Poniżej wyjaśniamy, co dokładnie robimy z nagraniami, na jakiej podstawie i jakie masz w związku z tym prawa. Dokument stanowi realizację obowiązku informacyjnego z art. 13 i 14 RODO.

2. Kto jest administratorem danych

Administratorem Twoich danych osobowych jest **BLU Professional Skills Institute Sp. z o.o.** z siedzibą w Bydgoszczy, ul. Kijowska 44, 85-703 Bydgoszcz, wpisana do rejestru przedsiębiorców Krajowego Rejestru Sądowego pod numerem KRS 0001051983, NIP 5543015675, REGON 526069929.

Kontakt w sprawach ochrony danych: szkolenia@bpsi.edu.pl, tel. 577 899 042 lub 537 770 030, adres korespondencyjny jak wyżej.

3. Co i kiedy nagrywamy

- Nagrywamy rozmowy **przychodzące** na nasze numery firmowe oraz rozmowy **wychodzące** wykonywane przez naszych pracowników i współpracowników.
- Przed rozpoczęciem nagrywania odtwarzamy komunikat informujący o nagrywaniu. W rozmowach wychodzących komunikat jest odtwarzany lub przekazywany ustnie przez konsultanta na początku rozmowy.
- Nagrywanie uruchamia się automatycznie i obejmuje całą rozmowę. Ani konsultant, ani rozmówca nie mają możliwości wyłączenia go w trakcie połączenia. Jeżeli nie chcesz być nagrywany, prosimy o rozłączenie się i kontakt kanałem pisemnym (pkt 10) — sprawę obsłużymy tak samo.
- Nagrywane są wyłącznie firmowe numery BLU Professional Skills Institute, wykorzystywane do celów służbowych.

4. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Cel	Podstawa prawna
Ustalenie potrzeb rozmówcy, przygotowanie i doprecyzowanie ofert, potwierdzenie ustaleń handlowych	art. 6 ust. 1 lit. b RODO — działania na żądanie osoby przed zawarciem umowy lub wykonanie umowy (gdy rozmówca jest naszym klientem lub potencjalnym klientem)
Dokumentowanie przebiegu rozmów i ustaleń, zabezpieczenie dowodów czynności handlowych, obsługa reklamacji, ustalenie i dochodzenie roszczeń lub obrona przed nimi	art. 6 ust. 1 lit. f RODO — nasz prawnie uzasadniony interes; wykorzystanie utrwalonych komunikatów w zgodnej z prawem praktyce handlowej dopuszcza także ustawa Prawo komunikacji elektronicznej
Podnoszenie jakości obsługi, szkolenie pracowników i współpracowników, wdrażanie nowych osób, doskonalenie procesów sprzedaży i wewnętrznej bazy wiedzy	art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Wykrywanie i wyjaśnianie nadużyć, prób wyłudzenia i podszywania się pod inne osoby, bezpieczeństwo naszych pracowników	art. 6 ust. 1 lit. f RODO
Wypełnienie obowiązków prawnych, w tym rozliczeniowych i wynikających z przepisów o ochronie konsumentów	art. 6 ust. 1 lit. c RODO

Jeżeli podczas rozmowy dobrowolnie przekażesz nam dane wykraczające poza powyższe cele, przetwarzamy je wyłącznie w zakresie niezbędnym do obsługi Twojej sprawy.

Prosimy o nieprzekazywanie w rozmowie danych szczególnych kategorii (np. dotyczących zdrowia, przekonań, orientacji seksualnej) — nie są nam one potrzebne. Jeśli mimo to zostaną utrwalone, usuwamy je z transkrypcji, a samo nagranie przestaje być dostępne najpóźniej po 90 dniach od rozmowy.

5. Jakie dane przetwarzamy

Treść rozmowy oraz utrwalony na nagraniu głos, numer telefonu, data, godzina i czas trwania połączenia, imię i nazwisko oraz inne dane podane w rozmowie (np. nazwa firmy, stanowisko, adres e-mail, dane dotyczące zgłoszenia lub udziału w szkoleniu), a także transkrypcja rozmowy.

Nie przetwarzamy głosu jako danych biometrycznych — nie stosujemy rozpoznawania mówcy ani identyfikacji na podstawie brzmienia głosu. Nie stosujemy również systemów wnioskujących o emocjach rozmówcy lub pracownika na podstawie danych biometrycznych.

6. Jak powstają transkrypcje

1. **Nagranie** — rozmowa jest utrwalana w usłudze operatora telekomunikacyjnego, **P4 Sp. z o.o. (Play)**, i udostępniana nam w postaci zaszyfrowanej.
2. **Transkrypcja** — pobrane nagranie jest zamieniane na tekst przez oprogramowanie działające **lokalnie, na naszej infrastrukturze**. Nagranie nie jest w tym celu wysyłane do żadnego podmiotu zewnętrznego, a po wykonaniu transkrypcji nasza kopia nagrania jest usuwana.
3. **Brak przekazywania na zewnątrz** — transkrypcje pozostają w naszych systemach. Nie przekazujemy ich zewnętrznym dostawcom usług przetwarzania tekstu ani nie wykorzystujemy do trenowania jakichkolwiek modeli.
4. **Charakter pomocniczy** — transkrypcje powstają automatycznie i mają wyłącznie charakter pomocniczy; w razie rozbieżności rozstrzygające jest nagranie, dopóki pozostaje dostępne w usłudze operatora.
5. **Brak automatycznych decyzji** — nie podejmujemy wobec Ciebie decyzji opartych wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, wywołujących skutki prawne lub podobnie istotne (art. 22 RODO).

7. Jak długo przechowujemy dane

Rodzaj danych	Okres
Nagranie audio w naszych systemach	do czasu wykonania transkrypcji; następnie kopia jest usuwana
Nagranie audio w usłudze operatora (P4 Sp. z o.o.)	90 dni od dnia rozmowy
Transkrypcje rozmów, które nie doprowadziły do nawiązania współpracy	24 miesiące od dnia rozmowy
Transkrypcje rozmów z klientami	przez okres współpracy, a po jej zakończeniu do upływu terminu przedawnienia roszczeń — 3 lata w relacjach z przedsiębiorcami, 6 lat w relacjach z konsumentami; dane niezbędne do rozliczeń podatkowych — 5 lat od końca roku podatkowego
Materiały wykorzystywane do szkoleń	bezterminowo, wyłącznie po trwałym pozbawieniu danych identyfikujących rozmówcę (anonimizacja)
Dane objęte reklamacją, sporem lub postępowaniem	do prawomocnego zakończenia sprawy i upływu terminu przedawnienia roszczeń
Dane związane ze szkoleniem finansowym lub współfinansowanym ze środków zewnętrznych	przez okres archiwizacji dokumentacji projektowej wynikający z umowy o dofinansowanie oraz przepisów o wykorzystaniu tych środków — okres ten może być dłuższy niż wskazane wyżej

Po upływie powyższych okresów dane są trwale usuwane.

8. Komu przekazujemy dane

Odbiorcami danych mogą być: **P4 Sp. z o.o. (Play)** — operator telekomunikacyjny dostarczający usługę nagrywania, dostawcy hostingu i usług informatycznych, dostawca systemu CRM, kancelarie prawne, audytorzy oraz podmioty uprawnione na podstawie przepisów prawa. Wszystkie te podmioty działają na podstawie umów powierzenia przetwarzania i są zobowiązane do zachowania poufności.

Przekazywanie poza EOG: nagrania ani transkrypcje nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy.

9. Twoje prawa

Masz prawo do: dostępu do danych i uzyskania ich kopii, sprostowania, usunięcia, ograniczenia przetwarzania, przenoszenia danych (w zakresie przetwarzania na podstawie

umowy), a także do **wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na naszym prawnie uzasadnionym interesie** — z przyczyn związanych z Twoją szczególną sytuacją.

Nagrywania nie można wyłączyć w trakcie połączenia. Sprzeciw wobec przetwarzania nagrania, które już powstało, możesz zgłosić po rozmowie na adres wskazany w pkt 2. Rozpatrzymy go i — jeżeli nie będziemy mieć nadrzędnych, prawnie uzasadnionych podstaw do dalszego przetwarzania — usuniemy nagranie wraz z transkrypcją.

Przysługuje Ci prawo wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa).

10. Jeżeli nie chcesz być nagrywany

Możesz skontaktować się z nami:

- e-mailem: szkolenia@bpsi.edu.pl,
- przez formularz kontaktowy na stronie bpsi.edu.pl,
- listownie na adres siedziby.

Rezygnacja z rozmowy telefonicznej nie wpływa na zakres i jakość obsługi Twojej sprawy.

11. Bezpieczeństwo

Nagrania są przekazywane nam przez operatora w postaci zaszyfrowanej. Transkrypcje przechowujemy w systemach z ograniczonym dostępem — mają go wyłącznie osoby upoważnione, w zakresie niezbędnym do wykonywania obowiązków, a operacje na tych danych są rejestrowane. Dane są szyfrowane w spoczynku i w transmisji, a kopie zapasowe podlegają tym samym zasadom retencji.

12. Treść komunikatu odtwarzanego przed rozmową

„Tu Blu Professional Skills Institute Spółka z o.o. Informujemy, że rozmowa jest nagrywana. Zasady przetwarzania danych określone są na stronie bpsi.edu.pl. W przypadku braku zgody na nagrywanie prosimy o rozłączenie się i kontakt mailowy.”

13. Zmiany

Zastrzegamy możliwość aktualizacji niniejszego dokumentu, w szczególności w razie zmiany wykorzystywanych narzędzi lub przepisów. Historia wersji: wersja 1.0 z dnia 13 sierpnia 2026 r.