

## **COOPS BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER OM KUNDER, MEDLEMMER OG ANDRE PERSONER I FORBINDELSE MED OPTAGELSE AF TELEFONSAMTALER TIL COOPS KUNDESERVICE.**

### **1. GENERELT**

Denne delpolitik beskriver, hvordan Coops kundeservice, som drives af Coop Danmark A/S behandler personoplysninger om kunder, medlemmer og andre personer som telefonisk kontakter kundeservice.

#### **1.1 Indhold**

I delpolitikken vil vi fortælle dig:

- Hvilke oplysninger vi indsamler, til hvilket formål og med hvilket retsgrundlag
- Hvem vi videregiver oplysninger til
- Hvor længe vi opbevarer dine oplysninger

Dine rettigheder efter databeskyttelseslovgivning er beskrevet i Coops generelle persondatapolitik på <https://om.coop.dk/minedata>

#### **1.2 Hvilke personoplysninger?**

Denne delpolitik gælder for de personoplysninger, som behandles i forbindelse med, at Coop optager de henvendelser, som Coops kundeservice modtager telefonisk.

#### **1.3 Dataansvarlig**

Coop Danmark A/S er ansvarlig for de personoplysninger, som behandles i overensstemmelse med pkt. 1.2 ovenfor.

Al kontakt til Coop Danmark om behandling af dine personoplysninger som medlem kan ske via e-mail på: [minedata@coop.dk](mailto:minedata@coop.dk)

### **2. HVILKE OPLYSNINGER INDSAMLER VI, TIL HVILKE FORMÅL OG MED HVILKET RETSGRUNDLAG**

#### **2.1 *Optagelse af telefonsamtaler.***

Coop vil, i visse tilfælde, optage telefonsamtaler, hvor en kunde, et medlem eller en anden person ringer til Coops kundeservice. Enhver oplysning afgivet i denne forbindelse vil blive behandlet, hvis samtalen optages.

Oplysningerne anvendes med henblik på at analysere, hvorfor kunder, medlemmer og andre kontakter kundeservice, med henblik på derigennem at forbedre vores service.

Den registrerede vil altid blive informeret om optagelsen inden denne finder sted, og vil blive givet mulighed for at takke nej til, at samtalen bliver optaget.

Retsgrundlaget for behandlingen er EU Persondataforordningens art. 6, stk. 1, litra a.

### 3. **MODTAGERE AF PERSONOPLYSNINGER**

#### 3.1 Videregivelse til tredjeparter

Coop videregiver ikke personoplysningerne til andre virksomheder:

#### 3.2 Overladelse til databehandlere

Personoplysninger afgivet i forbindelse med optagelse af telefonsamtaler kan overlades til eksterne samarbejdspartnere, der behandler oplysningerne på vores vegne. Vi kan anvende eksterne samarbejdspartnere til bl.a. drift af selve telefon- og optagelsesløsningen. Sådanne virksomheder er databehandlere og under vores instruks og behandler data, som vi er dataansvarlig for. Databehandlerne må ikke anvende oplysningerne til andet formål end opfyldelse af aftalen med os, og er underlagt fortrolighed om disse, Vi har indgået skriftlige databehandleraftaler med alle vores databehandlere, der behandler personoplysninger på vores vegne.

### 4. **TREDJELANDSOVERFØRSLER**

#### 4.1

Vi videregiver ikke dine medlemsoplysninger til tredjeparter etableret uden for EØS

#### 4.2

Vi bruger ikke databehandlere, der er etableret uden for EØS.

### 5. **SLETNING AF DINE PERSONOPLYSNINGER**

#### 5.1

Vi opbevarer ikke dine personoplysninger i længere tid end nødvendigt for at kunne opfylde de formål, hvortil dine oplysninger er indsamlet, med mindre vi er forpligtet ved lov, eller det er nødvendigt for at kunne fastlægge, gøre gældende eller forsvare retskrav

#### 5.2

Alle telefonsamtaler slettes senest 30 dage efter, at de er blevet optaget.

#### 5.3

Ved tilbagekaldelse af samtykke til optagelse af telefonsamtaler slettes de registrerede oplysninger hurtigst muligt.

### 6. **ÆNDRINGER I OPLYSNINGER OM BEHANDLING AF PERSONOPLYSNINGER**

Hvis vi foretager ændringer i dette dokument med oplysninger om behandling af dine personoplysninger, vil den seneste version altid være tilgængelig på <https://om.coop.dk/minedata>