INFORMACJA O PRZETWARZANIU DANYCH OSOBOWYCH

w związku ze zgłoszeniem awarii lub innej sprawy przyjmowanym przez telefonicznego asystenta głosowego wykorzystującego sztuczną inteligencję

Zgodnie z art. 13 Rozporządzenia Parlamentu Europejskiego i Rady (UE) 2016/679 z dnia 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 (RODO) informujemy, że:

1. Administrator danych

Administratorem Państwa danych osobowych jest **SETBAU Sp. z o.o.** z siedzibą w Rzeszowie, ul. Miła 13B, 35-314 Rzeszów, KRS 0000288690, NIP 5170230339, REGON 180256091.

Kontakt z administratorem: tel. 17 250 25 36, e-mail: setbau@setbau.pl, adres korespondencyjny jak wyżej.

2. Źródło i zakres przetwarzanych danych

Dane pozyskujemy bezpośrednio od Państwa – w trakcie rozmowy telefonicznej lub kontaktu z asystentem głosowym – oraz od operatora telekomunikacyjnego (numer telefonu prezentowany w połączeniu). W związku ze zgłoszeniem mogą być przetwarzane następujące dane:

- imię i nazwisko osoby zgłaszającej,
- numer telefonu, z którego wykonano połączenie, oraz numer podany do kontaktu,
- adres i miejsce wystąpienia awarii (miasto, ulica, numer budynku, numer lokalu, część wspólna),
- opis zgłoszonej awarii lub sprawy oraz jej kategoria (np. elektryczna, hydrauliczna, ślusarska),
- data i godzina zgłoszenia oraz dane techniczne połączenia (czas trwania, numer połączenia),
- nagranie rozmowy oraz jej automatyczna transkrypcja i podsumowanie,
- inne dane, które dobrowolnie podadzą Państwo w trakcie rozmowy.

Prosimy o niepodawanie w trakcie rozmowy danych szczególnych kategorii (np. dotyczących zdrowia), chyba że jest to niezbędne do oceny pilności zgłoszenia i bezpieczeństwa osób.

3. Cele i podstawy prawne przetwarzania

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Uwagi
Przyjęcie zgłoszenia awarii lub innej sprawy, jego rejestracja, klasyfikacja i przekazanie do realizacji	art. 6 ust. 1 lit. c RODO – obowiązek prawny administratora (m.in. ustawa o własności lokali, ustawa Prawo budowlane w zakresie utrzymania nieruchomości w należytym stanie technicznym)	Dotyczy zgłoszeń związanych z utrzymaniem nieruchomości
Wykonanie umowy o zarządzanie / administrowanie nieruchomością albo podjęcie działań na żądanie osoby zgłaszającej	art. 6 ust. 1 lit. b RODO – niezbędność do wykonania umowy	Gdy zgłaszający jest stroną umowy z administratorem
Kontakt zwrotny ze zgłaszającym, sprawna obsługa zgłoszeń, zapewnienie ciągłości i jakości obsługi telefonicznej	art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora	Interes: sprawna i udokumentowana obsługa mieszkańców

Cel przetwarzania	Podstawa prawna	Uwagi
Nagrywanie i transkrypcja rozmowy telefonicznej w celu udokumentowania treści zgłoszenia oraz kontroli jakości obsługi	art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora	O nagrywaniu informujemy przed rozpoczęciem rozmowy
Ustalenie, dochodzenie lub obrona przed roszczeniami	art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora	—
Zapewnienie bezpieczeństwa systemów teleinformatycznych oraz przeciwdziałanie nadużyciom (np. zgłoszeniom fałszywym)	art. 6 ust. 1 lit. f RODO – prawnie uzasadniony interes administratora	—

4. Nagrywanie i transkrypcja rozmów

Rozmowy telefoniczne kierowane na numer obsługi zgłoszeń są nagrywane. O nagrywaniu informujemy na początku rozmowy. Nagranie oraz jego automatyczna transkrypcja służą wyłącznie udokumentowaniu treści zgłoszenia, prawidłowej jego realizacji oraz kontroli jakości obsługi. Jeżeli nie wyrażają Państwo zgody na nagrywanie rozmowy, mogą Państwo dokonać zgłoszenia w innej formie:

- e-mailem na adres setbau@setbau.pl,
- przez internetowy portal dla mieszkańców udostępniony przez administratora,
- osobiście lub pisemnie w biurze administratora.

5. Wykorzystanie systemu sztucznej inteligencji (AI)

Zgłoszenia mogą być przyjmowane przez wirtualnego asystenta głosowego wykorzystującego technologię sztucznej inteligencji. System służy do:

- prowadzenia rozmowy i zebrania informacji niezbędnych do przyjęcia zgłoszenia,
- automatycznej transkrypcji rozmowy oraz przygotowania jej podsumowania,
- wstępnej klasyfikacji zgłoszenia (np. awaria pilna / sprawa zwykła) i skierowania go do właściwego adresata,
- zarejestrowania zgłoszenia w systemie obsługi zgłoszeń.

W każdej chwili mogą Państwo poprosić o połączenie z pracownikiem – asystent przekieruje rozmowę do konsultanta lub do pogotowia technicznego.

W ramach obsługi zgłoszenia **nie są podejmowane decyzje opierające się wyłącznie na zautomatyzowanym przetwarzaniu, w tym profilowaniu, które wywoływałyby wobec Państwa skutki prawne lub w podobny sposób istotnie na Państwa wpływały** (art. 22 RODO). Automatyczna klasyfikacja zgłoszenia ma charakter pomocniczy, a ostateczna decyzja o sposobie i terminie realizacji zgłoszenia należy do administratora lub upoważnionych przez niego osób.

6. Odbiorcy danych

Państwa dane mogą być udostępniane następującym kategoriom odbiorców:

- dostawcom usług informatycznych i telekomunikacyjnych, w tym dostawcy systemu asystenta głosowego, systemu obsługi zgłoszeń, usług przetwarzania mowy oraz usług hostingowych – działającym jako podmioty przetwarzające na podstawie umów powierzenia,
- podmiotom realizującym usunięcie awarii – konserwatorom, pogotowiu technicznemu i firmom serwisowym – w zakresie niezbędnym do realizacji zgłoszenia,

- podmiotom świadczącym na rzecz administratora usługi prawne, księgowe lub windykacyjne – jeżeli okaże się to niezbędne,
- organom i podmiotom uprawnionym na podstawie przepisów prawa.

Państwa dane nie są przekazywane poza Europejski Obszar Gospodarczy. Nie są również sprzedawane ani udostępniane w celach marketingowych. Na Państwa żądanie administrator wskaże konkretne podmioty, którym udostępniono Państwa dane.

7. Okres przechowywania danych

- nagrania rozmów – przez okres 1 miesiąca od dnia rozmowy, a w przypadku zgłoszenia reklamacji lub sporu – do czasu jego prawomocnego zakończenia,
- transkrypcja i podsumowanie rozmowy, stanowiące treść zgłoszenia – jak dane zawarte w zgłoszeniu (poniżej),
- dane zawarte w zgłoszeniu (rejestr zgłoszeń) – przez okres **3 lat** od zakończenia realizacji zgłoszenia, wynikający z obowiązków dokumentacyjnych administratora,
- dane przetwarzane w celu ustalenia, dochodzenia lub obrony przed roszczeniami – do upływu okresu przedawnienia roszczeń,
- w przypadku wniesienia skutecznego sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie – dane zostaną usunięte, o ile nie występują ważne prawnie uzasadnione podstawy do ich dalszego przetwarzania.

8. Prawa osoby, której dane dotyczą

Przysługuje Państwu prawo do:

- dostępu do swoich danych oraz otrzymania ich kopii (art. 15 RODO),
- sprostowania (poprawienia) danych (art. 16 RODO),
- usunięcia danych – w przypadkach przewidzianych przepisami (art. 17 RODO),
- ograniczenia przetwarzania (art. 18 RODO),
- przenoszenia danych – w zakresie danych przetwarzanych na podstawie umowy (art. 20 RODO),
- wniesienia sprzeciwu wobec przetwarzania opartego na prawnie uzasadnionym interesie administratora – z przyczyn związanych z Państwa szczególną sytuacją (art. 21 RODO),
- wniesienia skargi do Prezesa Urzędu Ochrony Danych Osobowych (ul. Stawki 2, 00-193 Warszawa), jeżeli uznają Państwo, że przetwarzanie danych narusza przepisy RODO.

W celu realizacji powyższych praw prosimy o kontakt z administratorem, korzystając z danych wskazanych w pkt 1.

9. Dobrowolność podania danych

Podanie danych jest dobrowolne, jednak brak podania imienia i nazwiska, numeru telefonu lub informacji o miejscu wystąpienia awarii może uniemożliwić skuteczne przyjęcie i realizację zgłoszenia. W sprawach dotyczących bezpośredniego zagrożenia życia, zdrowia lub mienia zgłoszenie zostanie przyjęte i przekazane odpowiednim służbom niezależnie od zakresu podanych danych.

10. Aktualizacja informacji

Niniejsza informacja obowiązuje od dnia **1 sierpnia 2026 r.** W przypadku zmiany zakresu przetwarzania danych administrator zaktualizuje jej treść i udostępni ją na stronie internetowej www.setbau.pl, w Strefie Klienta (panel.setbau.pl) oraz na tablicach ogłoszeń w administrowanych nieruchomościach.