

A személyes ügyfélszolgálatokon történő hangrögzítés GDPR 6. cikk f) pont szerinti jogos érdeken alapuló alkalmazására vonatkozó érdekmérlegelési teszt	
ügyfél védelme	számos példa van arra, hogy az ügyfél ügyintézői tévesztés miatt kerülne hátrányos helyzetbe, a hangfelvétel visszahallgatása tette egyértelművé, hogy nem az ügyfélnek felelős a helyzet és ezzel megoldást nyújtottunk a problémájára
Díjrendeletnek való megfelelés	ha ezekben esetekben nem tudjuk visszahallgatni a felvételt, magas compliance kockázatot hordoz, mivel alapvetően az ügyfél jóhiszeműségét feltételezzük, az ügyfél érdekeinek megfelelően járunk el akkor is, ha nem tudjuk igazolni, hogy nekünk van igazunk, ez esetben Díjrendelettel ellentétes pótdíjkezelést kockázatunk
ügyfél védelme	ha bizonyíték híján az ügyfélre nézve hozunk nem kedvező döntést, reputációs kockázatokat hordoz magában
Munkavállaló védelme	a hangrögzítéssel tudjuk igazolni, hogy az ügyfél valóban megkapta az adatkezelésre vonatkozó megfelelő tájékoztatást
ügyfél védelme	a hangrögzítéssel tudja igazolni, ha esetlegesen nem kapott megfelelő tájékoztatást az adatvédelmi információkról
ügyfél védelme	szolgáltatói szemlélet erősítése, egy más csatornán érkező ügyfélmegkeresés során teljeskörű kivizsgálás valósulhat meg, az ügyfelet egy körben tudjuk teljeskörűen tájékoztatni
ügyfél védelme, NÚSz érdek	gyorsabb, hatékonyabb megoldás, mint az írásos nyilatkozatás, mivel többlet adminisztrációt nem igényel, az írásos nyilatkozatokat tárolását, iratkezelését is meg kell oldani, ami további adatkezelési kérdéseket vet fel. A hanganyag zárt rendszeren keresztül kerül tárolásra, könnyen visszakereshető, törölhető
Tulajdonosi elvárásnak való megfelelés	A NÚSz létszámigénye és annak költségei az elvégzett tranzakciók számának és azok normaidejének szorzatából adódnak, amennyiben egy ügyintézés többlet adminisztrációval terhelődik, úgy az egyes ügyek normaideje, az ehhez kapcsolódó létszámigény is növekszik, mely ellentétben áll a jelenlegi tulajdonosi elvárásokkal
Tulajdonosi elvárásnak való megfelelés, ügyfél védelme	Vannak ügyfeleink akik már maguk kéri, hogy legyen rögzítve a beszélgetés, ezeket az ügyfeleket így nem szükséges a telefonos ügyfélszolgálati csatornára irányítani, ami két csatornán jelentkező többletmunkát, illetve az ügyfélnek is többletügyintéztést jelentene.
jogszabályi megfelelés elősegítése	Szakmai és adatvédelmi szempontból is tudunk olyan fejlesztéseket eszközölni, melyek a jogszabályi előírásoknak való megfelelésünket biztosítja.
eredmény	A fenti indokok alapján ügyfeleink részére legalább akkora előnyt hordoz magában a hangrögzítéssel történő ügyintézés a gyorsaság, bizonyíthatóság (elszámoltathatóság), környezettudatosság és hatékonyság szempontjából, mint a NÚSz Zrt. számára, ezért a <u>hangrögzítés mint adatrögzítési/-tárolási módszer alkalmazása teljes mértékben elősegíti az ügyintézés fogyasztóvédelmi előírásoknak történő megfelelését.</u>