

## **Érdemérlegelési teszt a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések rögzítéséhez kapcsolódó adatkezelés vonatkozásában**

A Buda Partner Kft., Medical Partner Kft., Laborexper Kft., és Buda Labor Kft., mint Adatkezelők az ügyfélszolgálatuk az Adatkezelők által elvárt, az általuk nyújtott szolgáltatás minőségéhez mérten megfelelő működése érdekében az ügyfélszolgálattal folytatott telefonbeszélgetéseket kezdeményező és a telefonhívásra az Adatkezelő ügyfélszolgálatán válaszoló személyek (az Adatkezelő munkavállalói) hangját az „ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ a telefonos ügyfélszolgálati beszélgetések rögzítéséhez kapcsolódó adatkezelés vonatkozásában” című tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli.

Tekintettel arra, hogy az adatkezelése jogalapja a jogos érdek, így az adatkezelés megkezdése előtt az alábbi érdemérlegelési tesztet végzi el.

### **1. Az Adatkezelő célja elérése érdekében feltétlenül szükséges-e a személyes adat kezelése?**

Annak érdekében, hogy az Adatkezelő az ügyfélszolgálatát minőségbiztosítási céllal ellenőrizni tudja, és ennek során az esetlegesen nem megfelelő ügyfélszolgálati folyamatokat orvosolni, javítani tudja, továbbá a munkavállaló munkavisztonnyal összefüggő magatartását ellenőrizze, a telefonbeszélgetések rögzítése és utólagos kiértékelése feltétlenül szükséges.

### **2. Az Adatkezelő jogos érdekének bemutatása**

Az Adatkezelő jogos érdeke az ügyfélszolgálat működésének ellenőrzése, az Adatkezelőről és az Adatkezelő szolgáltatásairól a tágabb közvélemény általi pozitív megítélés elérése és megerősítése. Az Adatkezelő fenti gazdasági érdeke mellett az adatkezelés – tekintve, hogy az különleges személyes adatok, egészségügyi adatok kezelését is magában foglalhatja – és az ezzel kapcsolatos ügyfélszolgálat megfelelő működése kiemelten fontos érdek. Az ügyfélszolgálat megfelelő működése nagyban befolyásolja az Adatkezelőről és az Adatkezelő szolgáltatásairól kialakuló közvélekedést, hiszen az Adatkezelő ügyfelei első sorban az Adatkezelő ügyfélszolgálatával találkozhatnak az Adatkezelővel való együttműködésük során, így az ügyfélszolgálat ellenőrzése és a működésének javítása, optimalizálása az Adatkezelő jogos érdeke. Mindez a telefonbeszélgetések rögzítése és utólagos kiértékelése nélkül nem lenne megoldható.

### **3. Az adatkezelés célja, időtartama és a kezelt adatok**

Az adatkezelés célja: Széleskörű, és hatékony panaszkezelés biztosítása, szolgáltatás minőségének fejlesztése. A telefonos ügyfélszolgálaton elhangzott hívások rögzítésének a célja az ügyfélszolgálat minőségének javítása, valamint fejlesztésének a biztosítása. Az ügyfél érdekek minél teljesebb érvényesítése, valamint az esetleges hibák feltárása.

A kezelt személyes adatok: az ügyfélszolgálathoz beérkező valamennyi telefonon tett szóbeli panasz, valamint az ügyfélszolgálat és az ügyfél közötti telefonos kommunikáció tartalma, a hangfelvétel, illetve az abban szereplő valamennyi személyes adat (név, telefonszám, e-mail cím, számlázási cím). Az Adatkezelő szakmai profiljának megfelelően esetenként különleges személyes adatok elhangzása és rögzítése elkerülhetetlen (egészségügyi szolgáltatás nyújtásával összefüggő adatok).

Az adatkezelés időtartama: A hangfelvétel rögzítését követő 1 év.

### **4. Az ügyfélszolgálati telefonbeszélgetés kezdeményezője lehetséges érdekeinek, jogainak meghatározása**

A személyes adatok védelméhez való jog, magánszférához való jog (képmáshoz és hangfelvételhez való jog).

### **5. A korlátozás arányossága fennáll**

Az adatkezelés az érintett információs önrendelkezéshez (személyes adatok védelméhez) való jogát érinti, amely végső soron az emberi méltósághoz való alapvető emberi jogból levezetett jogosultság. Az emberi méltósághoz való jog azonban az élethez való joggal együtt élve abszolút, azaz korlátozhatatlan

védelmet. Emellett az Alkotmánybíróság állandó gyakorlata alapján az emberi méltóságból levezetett egyes jogosultságok, úgymint jelen esetben az önrendelkezéshez való jog, annak személyes adatokkal való rendelkezésének aspektusa szükséges és arányos módon korlátozható. Az érintett hangjának, mint személyes adatnak a rögzítése nem jelent olyan korlátozást az érintettre nézve, amely a megfelelő biztonsági intézkedések betartásával és előzetes tájékoztatást követően aránytalan lenne az Adatkezelőnél elérhető előnyökkel. Egyebekben a felvételek készítésével és felhasználásával kapcsolatos jogosultságokat az Adatkezelő a bárki által hozzáférhető ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN részletesen szabályozza, a felvételekhez történő hozzáférést, felhasználást jegyzőkönyvezi.

Az Mt. 9.§ (2) alapján a munkavállaló személyiségi joga korlátozható, ha a korlátozás a munkaviszony rendeltetésével közvetlenül összefüggő okból feltétlenül szükséges és a cél elérésével arányos, az Mt. 11. § (1) bekezdése alapján a munkáltató a munkavállalót jogosult ellenőrizni, a munkaviszonnal összefüggő magatartása körében, azzal, hogy a munkáltató ellenőrzése és az annak során alkalmazott eszközök, módszerek nem járhatnak az emberi méltóság megsértésével és a munkavállaló magánélete nem ellenőrizhető. A munkáltató előzetesen tájékoztatja a munkavállalót azoknak a technikai eszközöknek az alkalmazásáról, amelyek a munkavállaló ellenőrzésére szolgálnak.

#### **6. Az adatkezelés során megvalósuló biztosítékok:**

Az ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ - amely a [foodtest.hu](http://foodtest.hu); [budalabor.hu](http://budalabor.hu) oldalon elérhető - részletesen szabályozza, hogy a felvételek felhasználására ki és hogyan, milyen esetekben jogosult, ezekről a hozzáférésekről jegyzőkönyv készül. Az adatok tárolásának időtartama az ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN meghatározott időtartam, a továbbítás kizárólag az ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓBAN írtak szerint történhet, az ott megnevezettek részére. Az adatokat az Adatkezelő zárt, folyamatosan ellenőrzött informatikai környezetben tárolja, és dolgozza fel.

#### **7. Az érdekmérlegelési teszt eredménye:**

**A mérlegelés eredményeként megállapítható, hogy az adatkezelés nem jelent szükségtelen és aránytalan korlátozást az érintettnek az érdekeire, alapvető jogaira vagy szabadságaira nézve. Az érintett megismeri az adatkezelés körülményeit, és az őt megillető jogokat, a telefonbeszélgetés rögzítésének megkezdése előtt az érintett figyelmét felhívják az adatkezelésre és tájékoztatják az adatkezeléssel kapcsolatos részletes tájékoztatás elérhetőségéről. A munkáltató előzetesen tájékoztatja a munkavállalót a telefonhívások rögzítéséről.**

**Az Adatkezelő jogos érdeke az adatkezelés jogalapjául szolgálhat.**