



Opname van telefoongesprekken.

Makelaar- en Assurantiëkantoor van Wijnen kan telefoongesprekken opnemen met het oog op het verbeteren van de kwaliteit van de dienstverlening, ter verificatie van en onderzoek naar opdrachten en voor coaching. De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk is voor deze doeleinden. Indien een gesprek is opgenomen, heeft de klant bij een geschil over de inhoud van het opgenomen telefoongesprek het recht om het telefoongesprek te beluisteren of daarvan een transcriptie te ontvangen.

Toelichting:

Het contact tussen Makelaar- en Assurantiëkantoor van Wijnen en de klant vindt veelvuldig plaats via de telefoon. Zo kunnen verzekeringsovereenkomsten per telefoon tot stand komen en wordt via de telefoon veel informatie uitgewisseld. In principe worden opgenomen telefoongesprekken alleen in geval van onduidelijkheid of een geschil over een telefonisch gegeven opdracht beluisterd. De opgenomen telefoongesprekken worden zodanig bewaard dat deze niet toegankelijk zijn voor onbevoegden. De opgenomen telefoongesprekken worden niet langer bewaard dan noodzakelijk. Dit betekent dat de opnamen niet langer dan 6 maanden worden bewaard. Daarna worden de opnamen automatisch gewist. In het geval van een geschil met de klant kan de opnamen langer bewaard worden, maar niet langer dan noodzakelijk.