

# Nagrania za bardzo powszechne?

**PRAWO** | Nagrywanie rozmów z klientami staje się plagą. Poseł PiS uważa, że może dochodzi do nadużyć.

## GRAŻYNA ZAWADKA

„Wszystkie rozmowy są nagrywane” – taki komunikat coraz częściej pojawia się nie tylko wtedy, gdy dzwoniemy do banku czy firmy ubezpieczeniowej. Nagrywanie rozmów z klientami staje się powszechną praktyką. Stosują ją nie tylko firmy do celów handlowych, co budzi wątpliwości i pytania o możliwość nadużyć.

– Podczas takich rozmów klientów z ich biurami obsługi ujawniane są wrażliwe dane. Trzeba sprawdzić, czy nie mamy do czynienia z niekontrolowanym wykorzystaniem ich do inwigilacji obywateli – uważa poseł Jarosław Zieliński z PiS, były wiceminister spraw wewnętrznych, który złożył interpelację do ministra transportu Sławomira Nowaka.

### Dla celów handlowych

Prawo telekomunikacyjne (art. 159 ust. 2) pozwala nagrywać rozmowy tylko w celach handlowych, gdy jest to niezbędne do wykonania usługi, dla zapewnienia dowodów transakcji. Klient musi być uprzedzony, by w razie braku zgody mógł zrezygnować.

Na odległość, przez telefon czy Internet załatwia się dzisiaj coraz więcej spraw, a nagrywanie staje się wszechobecne. Stosują je banki, firmy telekomunikacyjne, ubezpieczeniowe, firmy prywatne, ale także wiele państwowych urzędów. Przez telefon można zgłosić

stłuczkę, wykupić polisę, zawrzeć umowę na założenie kabłówki czy zakup telefonu komórkowego. Ma to dobre strony, bo ułatwia życie. Ale zdarza się, że klient jest stawiany pod ścianą i jeśli nie godzi się na nagrywanie, nie dowie się nawet o warunkach usługi.

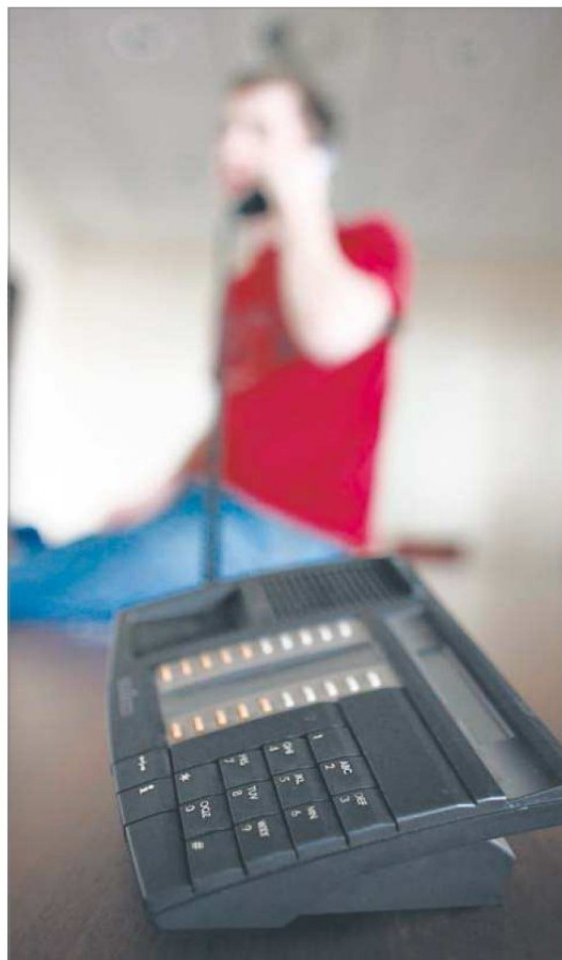
– W czasie takich rozmów klient musi podać nazwisko, adres, datę urodzenia, a często też numer PESEL. To wrażliwe dane. Czy wszystkie firmy, które ich żądają, powinny mieć do nich dostęp – pyta poseł Zieliński, który uważa, że skala nagrywania rozmów jest dziś tak duża, że budzi podejrzenia o nadużywanie przepisów.

Komunikaty o utrwalaniu rozmów można usłyszeć, dzwoniąc np. do ZUS, KRUS czy wielu sądów w kraju. Cel? – Względny bezpieczeństwa i prewencyjne – mówi „Rz” Ewa Chałubińska, rzecznik Sądu Okręgowego w Łodzi. Chodzi o odstraszenie dowcipniśców, którzy chcieliby zgłosić alarm bombowy. – Odkąd rok temu są komunikaty, że „rozmowy mogą być nagrywane”, nie mamy takich fałszywych zgłoszeń. Wcześniej się zdarzały.

W tym przypadku jest to „techniczny” komunikat. Na ile dane są bezpieczne tam, gdzie są gromadzone?

### Klient bez dostępu

„Nie mamy żadnej gwarancji, że nagrywane i przechowywane w takich firmach rozmowy będą należycie chronione z zachowaniem zasad poufności,



♦ Rejestracja rozmów z klientami jest częsta, ale czy bezpieczna?

gdyż obecnie polski system prawny nie zawiera precyzyjnych rozwiązań regulujących tę delikatną i wrażliwą sferę” – pisze Zieliński w interpelacji.

Małgorzata Kałużyńska-Jasak, rzeczniczka GIODO, wyjaśnia: – Nagrywanie rozmów z klientami nie jest zakazane. Ale jeśli dochodzi do pozyskiwania danych osobowych, to musi się to odbywać na określonej podstawie prawnej. Nie można gromadzić danych w szerszym zakresie, niż jest to konieczne dla realizacji celu, w jakim dane są przetwarzane.

Apetyt firm, które chcą znać nasze dane, jest duży. GIODO toczył spór z jednym z ubezpieczycieli, który żądał ich od klientów pytających tylko o ofertę. I wygrał przed sądem.

Skargi związane z nagrywaniem rozmów otrzymuje UOKiK.

– Klienci skarżą się, że jeśli chcą uzyskać dostęp do nagranej rozmowy, by dowiedzieć, że telefonicznie zgodzili się na inne warunki niż otrzymali w umowie pisemnej, najczęściej słyszą, że to niemożliwe. Bo rozmowa np. się nie nagrała – mówi Małgorzata Cieloch, rzecznik UOKiK.

Poseł Zieliński oczekuje od ministra Nowaka wyjaśnienia dwóch kwestii: czy obowiązujące rozwiązania prawa telekomunikacyjnego zezwalają na stosowanie jednostronnie wymuszonych praktyk nagrywania każdej rozmowy z klientem. I czy wobec nieprecyzyjnych przepisów i nadużywania ich przez instytucje i firmy świadczące usługi minister i rząd zechce wystąpić z inicjatywą legislacyjną, by uchronić obywateli przed zagrożeniem powszechną inwigilacją. ■