

**REKISTERISELOSTE**  
**Henkilötietolaki (523/1999) 10 §**

Laatimispäivä  
17.12.2015

Lue täyttöohjeet ennen rekisteriselosteen täyttämistä. Käytä tarvittaessa liitettä.

<b>1</b> <b>Rekisterin- pitäjä</b>	Nimi Tamro Oyj, Y-tunnus 0533965-2
	Osote PL 11, Rajatorpantie 41 B, 01641 Vantaa
	Muut yhteystiedot (esim. puhelinvirka-akana, sähköpostiosote) Puh. 020 445 11, markkinointijaviestinta@tamro.com
<b>2</b> <b>Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa</b>	Nimi Tamro Oyj, asiakaspalvelupäällikkö Terhi Heinonkoski
	Osote Postitorvenkatu 32, 33840 Tampere
	Muut yhteystiedot (esim. puhelinvirka-akana, sähköpostiosote) Puh. 040 773 3232, terhi.heinonkoski@tamro.com
<b>3</b> <b>Rekisterin nimi</b>	Tamro Oyj:n CallGuide-järjestelmän asiakaspuhelut
<b>4</b> <b>Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus</b>	Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on Tamro Oyj:n puhelinasiakaspalvelun laadun varmistaminen ja kehittäminen. Tallennettuja asiakaspuheluita käytetään myös asiakaspalveluneuvojen valmentamiseen ja kouluttamiseen.
<b>5</b> <b>Rekisterin tietosisältö</b>	Tamro Oyj:n CallGuide-järjestelmän asiakaspuhelut: <ul style="list-style-type: none"><li>- puhelun alku- ja loppuaika ja kesto (päivämäärä ja kellonaika)</li><li>- puhelinkeskustelun sisältö</li><li>- Tamro Oyj:n toimihenkilön puhelimen käyttäjätunnus ja numero</li><li>- asiakkaan puhelinnumero, mikäli numero ei ole salainen</li></ul>
<b>6</b> <b>Säännönmukaiset tietolähteet</b>	Tamro Oyj:n asiakaspalveluun saapuvat ja lähtevät puhelut.

<b>7</b> Tietojen säännönmukaiset luovutukset	Tietoja ei luovuteta eteenpäin.
<b>8</b> Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle	Tietoja ei siirretä EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.
<b>9</b> Rekisterin suojauksen periaatteet	<p>A Manuaalinen aineisto</p> <p>B ATK:lla käsiteltävät tiedot</p> <p>Oikeudet tallennusjärjestelmän käyttöön myönnetään Tamro Oyj:n tietojärjestelmien käyttövaltuusmenettelyn mukaisella tavalla asiakaspalvelijoiden esimiehille ja niille Tamro Oyj:n työntekijöille, joiden työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelun laadun arviointi ja kehittäminen tai asiakaspalvelijoiden perehdyttäminen ja koulutus. Järjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaavat henkilöt voivat myös kuunnella tallenteita. Asiakaspalveluneuvoja voi satunnaisesti kuunnella omia puheluitaan koulutustarkoituksissa. Satunnaisissa asiakaspalvelun koulutustilaisuuksissa puhelutallenteita voivat kuunnella myös muut Tamro Oyj:n asiakaspalveluneuvojat sekä valmennusyhteistyökumppani.</p> 