

TIETOSUOJASELOSTE PUHELU- ja KOKOUSTALLENTEET

1. REKISTERINPITÄJÄ

Tamro Oyj (0533965-2), Rajatorpantie 41 B, 01640 Vantaa

2. YHTEYSHENKILÖ REKISTEREITÄ KOSKEVISSA ASIOISSA

Tamro Legal, puhelinvaihte 020 44511

3. REKISTERIN NIMI

Tamron puhelu- ja kokoustallennerekisteri

4. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS JA PERUSTE

Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksena on asiakaspalvelun laadun varmistaminen ja asiakaspalvelun kehittäminen. Asiakaspalvelun kehittämiseksi tallenteita voidaan käyttää asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa ja palvelutasotutkimuksissa sekä ohjeistuksen kehittämisessä. Virtuaalitapaamisten tallennuksia tehdään käydyn keskustelun dokumentoimiseksi Tamron sisäisistä kokouksista sekä Tamron ja Asiakkaan välillä olevan käytyjen tapaamisten osalta silloin kun kyse on sopimuksen toteuttamisesta.

Lisäksi Tamro voi tallentaa sisäisten kokousten ja tiedotustilaisuuksien puheluita. Näiden tallenteiden tarkoituksena on tiedon jakaminen Tamron sisäisesti. Tällöin tietojen tallennuksen perusteena on Tamron oikeutettu etu.

Tallennuksen ensisijaisena perusteena on asiakkaan ja Tamron välinen asiakassuhde, asiakkaan suostumus, asiakkaan antama toimeksianto tai muu asiallinen yhteys kuten asiakkaan edustaman yrityksen sopimuksen toimeenpano.

5. REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ

Tamro tallentaa kaikki asiakaspalveluun soitetut puhelut sekä ne skype puhelut joiden kutsussa on maininta tallennuksesta. Puheluista tallentuu puhelun aikana käyty keskustelu kokonaisuudessaan sisältäen jaetut esitykset sekä chat keskustelut.

Lisäksi rekisteri sisältää tiedon käsittelyyn liittyviä tietoja, kuten tallennuspäivämäärä ja tietolähde. Tamron puheluun liittyvän henkilön nimen sekä asiakkaan yhteystiedot mikäli ne ovat puheluun tai kokoukseen osallistumisen yhteydessä tulleet Tamron tietoon.

6. HENKILÖTIETOJEN SÄILYTYSAIKA

Tamro säilyttää tiedot vain niin kauan kuin on tarpeen sen tarkoituksen täyttämiseksi, jota varten tiedot on kerätty.

7. SÄÄNNÖNMUKAISET TIETOLÄHTEET

Tietoja saadaan asiakkaalta tai puhelun osallistujalta itseltään tai puheluun osallistuvilta Tamron henkilöltä.

8. TIETOJEN SÄÄNNÖNMUKAISET LUOVUTUKSET JA TIETOJEN SIIRTO EUROOPAN UNIONIN TAI EUROOPAN TALOUSALUEEN ULKOPUOLELLE

Tietoja luovutetaan Tamron konserniyhtiöille tämän tietosuojaselosteen kohdassa 4 kuvattuihin käyttötarkoituksiin ja mahdollisiin muihin Tamron henkilökistereihin, kuitenkin aina tietosuojalainsäädännön mukaisesti ja sen asettamissa rajoissa.

Tietoja ei luovuteta Tamron tai Tamron lukuun toimivien palveluiden ja viestinnän tuotantoon, kehittämiseen tai ylläpitoon osallistuvien tahojen ulkopuolelle muuten kuin sopimuksen, erillisen suostumuksen ja/tai nimenomaisten säädösten mukaan. Tietoja ei luovuteta säännöllisesti EU:n tai ETA-alueen ulkopuolelle. Osa Tamron IT-palveluista on kuitenkin ulkoistettu ulkopuolisille palveluntarjoajille, joiden hallinnoimille ja suojaamille palvelimille henkilötietoja tallennetaan. Niissä tapauksissa, joissa Tamron palveluntarjoajat käyttävät EU:n tai ETA-alueen ulkopuolella sijaitsevia alihankkijoita, varmistetaan, että kyseiset tiedot on suojattu asianmukaisesti ja kulloinkin voimassa olevan tietosuojalainsäädännön vaatimalla tavalla käyttämällä EU-komission mallilausekkeita tai varmistamalla tietojen vastaanottajan kuuluvan Privacy Shield -järjestelmän piiriin.

9. KUVAUS REKISTERIN SUOJAUKSEN PERIAATTEISTA

Digitaaliseen aineistoon on pääsy vain siihen oikeutetun työntekijän, ammatinharjoittajan tai yhteistyökumppanin henkilökohtaisella käyttäjätunnuksella. Osa tiedostoista on lisäksi suojattu salasanalla. Käyttöoikeuksia on eritasoisia ja kullekin käyttäjälle annetaan tehtävän hoitamisen kannalta riittävä, mutta mahdollisimman suppea käyttöoikeus.

10. HENKILÖTIETOJEN KÄSITTELYYN LIITTYVÄT REKISTERÖIDYN OIKEUDET

Rekisteröidyn oikeus saada pääsy tietoihin (tarkastusoikeus)

Rekisteröidyllä on oikeus tarkastaa, mitä häntä koskevia tietoja Tamron asiakasrekisteriin on talletettu. Tarkastuspyyntö tulee tehdä tämän tietosuojaselosteen kohdan 11 mukaisesti. Tarkastusoikeus voidaan evätä laissa säädetyin perustein. Tarkastusoikeuden käyttäminen on lähtökohtaisesti maksutonta.

Rekisteröidyn oikeus vaatia tiedon oikaisemista, poistamista tai käsittelyn rajoittamista

Rekisteröity voi tehdä tietojensa korjauspyyntö tämän tietosuojaselosteen kohdan 11 mukaisesti.

Rekisteröidyllä on myös oikeus vaatia rekisterinpitäjää rajoittamaan henkilötietojensa käsittelyä esimerkiksi siinä tilanteessa, kun rekisteröity odottaa Tamron vastausta tietojensa oikaisemista tai poistamista koskevaan pyyntöön.

Rekisteröidyn oikeus siirtää tiedot järjestelmästä toiseen

Siltä osin kun rekisteröity on itse toimittanut asiakasrekisteriin tietoja, joita käsitellään rekisteröidyn antaman suostumuksen tai toimeksiannon nojalla, rekisteröidyllä on oikeus saada tällaiset tiedot itselleen pääsääntöisesti koneluettavassa muodossa ja oikeus siirtää nämä tiedot toiselle rekisterinpitäjälle.

Rekisteröidyn oikeus tehdä valitus valvontaviranomaiselle

Rekisteröidyllä on oikeus tehdä valitus toimivaltaiselle valvontaviranomaiselle, jos rekisterinpitäjä ei ole noudattanut toiminnassaan soveltuvaa tietosuojasääntelyä.

Muut oikeudet

Mikäli henkilötietoja käsitellään rekisteröidyn suostumukseen perustuen, rekisteröidyllä on oikeus peruuttaa suostumuksensa ilmoittamalla tästä Tamrolle tämän tietosuojaselosteen kohdan 11 mukaisesti.

Rekisteröity voi antaa Tamrolle suoramarkkinointia koskevia suostumuksia tai kieltoja

11. YHTEYDENOTOT

Kaikissa henkilötietojen käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä ja omien oikeuksien käyttämiseen liittyvissä tilanteissa rekisteröidyn tulee ottaa yhteyttä Tamroon sähköpostitse osoitteeseen asiakaspalvelu@tamro.com Tamron toimipisteessä tai postitse osoitteeseen: Tamro Oyj / Tietosuojavastaava, Rajatorpantien 41 B, 01640 Vantaa. Tamro voi tarvittaessa pyytää rekisteröityä täsmentämään pyyntöään kirjallisesti ja rekisteröidyn henkilöllisyys voidaan tarpeen vaatiessa varmentaa ennen muihin toimenpiteisiin ryhtymistä.