

Henkilötietolain 10 §:n mukainen REKISTERISELOSTE

REKISTERI	Kuljetusalan Työttömyyskassan kontaktihistorian ja puhelutallenteiden rekisteri
REKISTERINPITÄJÄ	Kuljetusalan Työttömyyskassa Siltasaarencatu 3 – 5 00530 Helsinki
TIETOJEN KÄSITTELYN TARKOITUS	Puhelinpalvelun kontaktihistoriaa ja puhelutallenteita käytetään ensi sijassa asiakaspalvelun kehittämiseen. Asiakaspalvelun kehittämiseksi tallenteita voidaan käyttää asiakaspalveluhenkilöstön koulutuksessa ja palvelutason laadun varmistamisessa. Kontaktihistoriaa ja tallenteita voidaan käyttää myös rikoksen tai väärinkäytön estämiseksi tai selvittämiseksi siten kuin jäljempänä kohdassa tallenteiden ja tunnistetietojen luovutus kerrotaan.
YLEISTÄ	Kuljetusalan Työttömyyskassalla on puhelinlinjoja sekä jäsenistölle että yhteistyötahoille. Puheluihin vastaa Kuljetusalan Työttömyyskassan asiakaspalvelutehtäviä hoitava henkilöstö. Puhelujen tunnistetiedot tallentuvat Kuljetusalan Työttömyyskassan käytössä olevan puhelujen ohjaus ja seurantajärjestelmän kontaktihistoriaan. Tallennamme asiakaspuhelumme asiakaspalvelun laadun varmistamiseksi.
REKISTERÖITYJEN RYHMÄT JA REKISTERIN TIETOSISÄLTÖ	
REKISTERÖIDYT	Palvelunumeroihin ja puhelunvälitykseen soittavat asiakkaat ja niihin vastaavat virkailijat
REKISTERIN SISÄLTÖ	Puheluista rekisteröityvät seuraavat tunnistetiedot: <ul style="list-style-type: none">• Puhelun aloitus- ja lopetusaika• Soittajan numero• Palvelunumero, johon on soitettu• Virkailijan nimi ja puhelinnumero Palvelunumeroihin soitetut puhelut tallennetaan. Tallentaminen tapahtuu ennalta määritellyllä tavalla. Tallentaminen alkaa puhelun aloitusmerkistä, ja päättyy lopettamismerkkiin.
KONTAKTIHISTORIAN JA TALLENTEIDEN SÄILYTYS JA SUOJAAMINEN	Kontaktihistoria ja tallenteet säilytetään operaattorin tarjoamalla palvelimella, johon on pääsy ainoastaan käyttäjätunnuksen ja salasanan kautta. Palvelin sijaitsee tilassa, jossa on käytössä elektroninen

kulunvalvontajärjestelmä. Kontaktihistoriaan ja tallennejärjestelmään pääsyä valvotaan henkilökohtaisen käyttäjätunnuksen ja salasanan avulla. Kontaktihistorian tunnistetietoja säilytetään 3 kuukautta.

TALLENTEIDEN JA TUNNISTETIETOJEN LUOVUTUS

Tallenteet ovat Kuljetusalan Työttömyyskassan omaisuutta, eikä niitä luovuteta kassan ulkopuolelle eikä käytetä muihin käyttötarkoituksiin. Poikkeuksena tästä Kuljetusalan Työttömyyskassa voi tilapäisesti luovuttaa valitsemiaan tallenteita tutkimuslaitokselle asiakaspalvelun laatutason arvioimiseksi. Tällöin tutkimuslaitoksen tulee sitoutua siihen, että tutkimuksessa käytetyt tallenteet joko palautetaan tai tuhotaan välittömästi tutkimuksen päätyttyä. Laatutason arviointia varten tarkoitetut tallenteet on anonymisoitu siten, etteivät puhelun osapuolet (henkilöt) ole niistä tunnistettavissa. Rikoksen tai väärinkäytöksen estämiseksi tai selvittämiseksi rekisterinpitäjä voi luovuttaa tallenteita ja tunnistetietoja poliisille tai muulle toimivaltaiselle viranomaiselle laissa mainituissa tilanteissa.

KÄYTTÖOIKEUDET

Oikeudet puhelujen ohjaus ja seurantajärjestelmän käyttöön myönnetään Kuljetusalan Työttömyyskassan tietojärjestelmien käyttövaltuusmenettelyn mukaisella tavalla asiakaspalvelijoiden esimiehille ja niille kassan asiantuntijoille, joiden työtehtäviin kuuluu asiakaspalvelun laadun arviointi ja kehittäminen tai asiakaspalvelijoiden perehdyttäminen ja koulutus. Asiakaspalvelijoiden käyttöoikeudet on rajattu koskemaan vain heidän omia puheluitaan. Järjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaavat henkilöt sekä kassan puhelinjärjestelmän pääkäyttäjät voivat myös kuunnella tallenteita ja lukea kontaktihistoriaa.

SOITTAVAN ASIAKKAAN JA VIRKAILIJAN TARKASTUSOIKEUS

Soittavalla asiakkaalla on oikeus tietää, onko hänen soittamansa puhelu tallennettu ja kuunnella tallennettu puhelu. Jos asiakas haluaa tarkastaa oman puhelunsa tallenteen tai puhelunsa kontaktihistorian, pyydetään häntä ottamaan yhteys Kuljetusalan Työttömyyskassaan. Kuuntelu tapahtuu kassan erikseen sovitussa toimipisteessä. Vastaava oikeus on myös puheluun vastanneella virkailijalla.