

REGISTERBESKRIVNING i enlighet med 10 § personuppgiftslagen

REGISTER	Transportbranschens Arbetslöshetskassas register över kontakthistoria och inspelade samtal
REGISTERANSVARIG OCH KONTAKTUPPGIFTER	Transportbranschens Arbetslöshetskassa Broholmsvägen 3 - 5 00530 Helsingfors
ÄNDAMÅL FÖR BEHANDLINGEN AV UPPGIFTERNA	Transportbranschens Arbetslöshetskassa använder de inspelade samtalen för att utveckla kundservice. Inspelningarna kan användas i utbildningen av kundrådgivare och för att försäkra servicenivån.
ALLMÄNT	Transportbranschens Arbetslöshetskassa har telefonlinjer för medlemmar och samarbetspartner. Samtalen till servicenumren svaras av Transportbranschens arbetslöshetskassas kundrådgivare. Vi spelar in alla kundsamtal för att kunna kontrollera kvaliteten och utveckla vår kundservice.
GRUPPER SOM REGISTRERAS OCH REGISTRETS DATAINNEHÅLL	
PERSONER SOM REGISTRERAS	Kunder som ringer till servicenumren och tjänstemän i telefontjänsten.
REGISTRETS INNEHÅLL	I samtalsinspelningssystemet sparas en del av samtalen till Transportbranschens Arbetslöshetskassas servicenummer. Inspelningen görs enligt principer som bestämts på förhand. Användningsändamålet gör att det inte är nödvändigt att spela in alla inkommande samtal. Inspelningen börjar från samtalets startsignal och slutar till slutsignalen. Av de inspelade samtalen registreras följande identifieringsuppgifter:
	<ul style="list-style-type: none">• Tiden för samtalets början och slut• Uppringarens telefonnummer• Servicenummer till vilket kunden ringt• Namnet på tjänsteman som svarat i telefon
FÖRVARING OCH SKYDD AV INSPELNINGARNA	Samtalen sparas på operatörens server. Kontakthistoria förvaras högst i 3 månader. Tillträdet till inspelningssystemet kontrolleras med hjälp av personliga användarnamn och lösenord.
UTLÄMNANDE AV INSPELNINGARNA	Inspelningarna är Transportbranschens Arbetslöshetskassas egendom och de lämnas inte ut utanför Transportbranschens Arbetslöshetskassa och Transportbranschens Arbetslöshetskassa använder dem inte för andra ändamål. Ett undantag utgör de fall där Transportbranschens Arbetslöshetskassa tillfälligt

utlämnar utvalda inspelningar till en forskningsinstitution för att bedöma kundservicens kvalitetsnivå. Då måste forskningsinstitutionen förbinda sig till att antingen återställa de inspelningar som använts i undersökningen eller att förstöra dem omedelbart efter det att undersökningen slutförts. Inspelningarna som är avsedda för undersökning av kvalitetsnivån har anonymiserats så att samtalsparterna (personerna) inte kan identifieras.

RÄTTEN ATT ANVÄNDA INSPELNINGARNA

Enligt Transportbranschens Arbetslöshetskassas behörighetsförfarande beviljas behörigheten till inspelningssystemet kundbetjäningens chefer och sådana sakkunniga vars arbetsuppgift är att värdera och utveckla kvaliteten på kundservicen eller att inskola och utbilda kundrådgivare. Kundservicepersonalens användarrättigheter har begränsats till deras egna samtal. Också de personer som svarar för det tekniska upprätthållandet av systemet har möjligheten att lyssna på inspelade samtal.

UPPRINGARENS OCH TJÄNSTEMANNENS GRANSKNINGSRÄTT

Kunden som ringer till kundbetjäningen har rätt att veta om hans eller hennes samtal har spelats in och att få höra inspelningen. Om en kund som ringt till telefonrådgivningen vill granska inspelningen, bes han eller hon att kontakta Transportbranschens Arbetslöshetskassa. Kunden bereds tillfälle att få höra inspelningen hos Transportbranschens Arbetslöshetskassa enligt särskild överenskommelse. Tjänstemannen som tagit emot samtalet har en motsvarande rätt.