

# OHJEISTUS PUHELUIDEN TALLENTAMISESTA

2018

Tämä Asiakkuusmarkkinointiliiton (ASML) ohjeistus koskee asiakaspuheluiden tallentamista yrityksessä. ”Yritys” on ohjeistuksessa termi yritykselle, yhteisölle tai muulle oikeushenkilölle joka tallentaa asiakaspuheluitaan. ”Asiakas” on puolestaan yleistermi henkilölle, joka asioi yrityksen kanssa puhelimitse. Ohjeistusta voi käyttää myös videopuheluiden tallentamiseen liittyen.

Puhelutallenteita käytetään tyypillisesti todisteeksi liiketapahtumasta. Puhelusta on muiden asiointikanavien tavoin hyvä jäädä tallenne eri tarkoituksia varten kuten osapuolten oikeuksien turvaamiseksi ja palvelun oikeellisuuden varmistamiseksi. Puhelun osapuolen oikeus tallentaa puhelunsa on perinteinen osa viestinnän oikeustraditiota. Osapuolten oikeus tallentaa puheluitaan löytyy EU-tasolla sähköisen viestinnän tietosuojasääntelystä jossa on lähdetty siitä että tallentaminen on sallittua tavanomaisen liiketoiminnan yhteydessä todisteeksi liiketapahtumasta tai muusta liiketoimintaan liittyvästä yhteydenpidosta.

Tallentamiseen liittyy myös henkilötietojen käsittelyä ja jäljempänä tässä ohjeessa on erilliset kohdat mm. tietosuoja-asetuksen (GDPR) tarkoittamasta informoinnista ja oikeudesta saada pääsy tietoihin.

## 1. YLEISIMMÄT PERUSTEET TALLENTAMISEEN

**Todisteeksi liiketapahtumasta.** Tällöin tallenteita käytetään esimerkiksi asiakasvalitusten ja muiden epäselvien tilanteiden selvittämiseen ja todentamiseen.

**Koulutus, kehitys ja laadunvalvonta.** Tallenteita käytetään asiakaspalvelun ja muun yrityksen asiakastoiminnan kehittämiseen ja laadun parantamiseen esim. käyttämällä tallenteita yrityksen sisäisessä koulutuskäytössä ja kehitystyössä.

**Turvallisuus.** Turvallisuus voi olla myös peruste tallentamiselle. Yritys voi saada puhelimitse yhteydenottoja, joiden tallenteita on yrityksen henkilökunnan tai asiakkaiden turvallisuuden vuoksi syytä myöhemmin käsitellä.

**Väärinkäytösten ehkäisy.** Tallenteiden avulla voidaan todentaa osapuolia ja tapahtumia kiistatilanteissa. Näin voidaan selvittää esim. toisena henkilönä esiintymistä ja näin selvittää ja ehkäistä väärinkäytöksiä.

## 2. TIETOSUOJASTA JA TIETOTURVASTA

Puhelutallenteet sisältävät pääsääntöisesti henkilötietoja ja tallentamisen kokonaisuuden ja eri toimenpiteiden tulee olla tietoturvallisia ja yksityisyyden suojaa tukevia. On myös pidettävä mielessä, että kyse on myös osapuolten välisestä luottamuksellisesta viestinnästä.

## **Suunnittelu**

Tallenteiden elinkaari, käsittelyn eri vaiheet, tallenteiden poistaminen ja eri vaiheisiin liittyvät menettelyt on syytä suunnitella ja dokumentoida huolellisesti ennen tallentamisen aloittamista (GDPR 5 artikla). Informoinnista on erikseen 3-kohdassa ja alihankkijasopimuksista 4-kohdassa.

## **Rajoitettu käsittely**

Tallenteet sisältävät usein henkilötietoja ja yritys saa käsitellä tallenteita vain tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten (GDPR 5 artikla b kohta). Vain ne henkilöt saavat käsitellä tallenteita, joiden nimettyihin tehtäviin tallenteiden käsittely kuuluu. Henkilöillä on vaihtoehtoisuus tallenteiden henkilöön liittyvästä sisällöstä. Yrityksen on lisäksi syytä huomioida erityisiä henkilötietoryhmiä koskevan käsittelyn erityissäännökset (GDPR 9 artikla).

## **Tallenteiden säilyttäminen, käyttö ja hävittäminen**

Tallenteita on säilytettävä tietoturvallisesti (GDPR 32 artikla). Yrityksen on tietoturva huomioon ottaen suunniteltava ja toteutettava tallenteiden haku- ja käyttö- ja siirtomenettelyt kuten käyttöoikeuksien hallinta, käytettävät hakuparametrit ja tarvittavat tapahtumalokit. Yrityksen on määritettävä myös tallenteiden hävittämis- tai anonymisointimenettelyt.

## **Ohjeistus ja koulutus**

Tallenteisiin liittyvä sisäinen informointi ja koulutus tulee sisältyä osana henkilökunnan ja yhteistyökumppaneiden tietosuojakoulutukseen.

# **3. INFORMOINTI**

## **Asiakkaiden informointi**

- Tallentamisesta informointi tulee sisällyttää tarkoituksenmukaisella tavalla yrityksen tietosuojaselosteeseen ja muihin informoinnissa käytettyihin tietosuojamateriaaleihin.
- Myös erillinen, nimenomainen informointi tallentamisesta on usein perusteltua. Esimerkiksi yrityksen verkkosivuilla voi olla asiakaspalvelunumerosta informoitaessa olla erillinen informaatioteksti tallentamisesta tähän tapaan:  
”Tallennamme asiakaspalvelumme puheluita osapuolten asiointiin liittyvien oikeuksien turvaamiseksi. Käytämme tallenteita asiakaspalvelumme laadun kehittämiseksi sekä petoksellisen toiminnan ehkäisemiseen. Tallentaminen tapahtuu tietoturvallisesti tietosuojasetuksen ja muiden säädösten puitteissa eikä tallenteita käytetä muihin tarkoituksiin eikä niitä luovuteta ulkopuolisille.”
- Puhelun aikana ei välttämättä tarvitse nimenomaisesti kertoa asiakkaalle, että puhelu tallennetaan. Kysyttäessä asiasta puhelun aikana on tallentamisesta luonnollisesti kerrottava selkeästi ja asianmukaisesti.
- Asiakaspalveluun soittaessa voidaan valikkoon perustuvia valintoja käytettäessä puhelun alussa olevalla automaattisella ilmoituksella informoida tallentamisesta esimerkiksi "valitse 4, jos haluat tietoa..." - tyyppisen näppäinvalinnan avulla.
- Jotkut yritykset tallentavat puhelusta todisteeksi liiketapahtumasta esimerkiksi vain ns. sopimuksen yhteenveto-osan ja ilmoittavat tällaisen tallentamisen aloittamisesta puhelussa asiakkaalle ennen mainittua vaihetta.

### **Työntekijöiden informointi**

- Henkilöstölle on työelämän tietosuojasääntelyn puitteissa selvitettävä ja informoitava tallentamisen käyttötarkoitukset ja siinä käytettävät menetelmät ja muut tarpeelliset seikat, näitä koskevien muutosten informointia unohtamatta.
- Käytettävässä tallenteita henkilökunnan koulutuksessa on syytä tehdä selväksi, että tallenteet ovat henkilötietoja, jotka kuuluvat vaitiolovelvollisuuden piiriin. Asiasta voi olla erillinen informointi koulutusmateriaalissa. Arkaluonteisia tietoja sisältäviä tallenteita ei lähtökohtaisesti saa käyttää koulutuskäytössä (GDPR 9 artikla).

## **3. TALLENTEET JA TARKASTUSOIKEUS**

GDPR:n 15 artiklan mukaan rekisteröidyllä eli asiakkaalla on oikeus saada tietää, käsitelläänkö häntä koskevia henkilötietoja tai että niitä ei käsitellä ja jos näitä henkilötietoja käsitellään niin rekisteröidyllä on oikeus saada pääsy henkilötietoihin. Tämä tavanomaisesti tarkastusoikeudeksi kutsuttu oikeus ulottuu tarvittaessa myös henkilötietoja sisältäviin puhelutallenteisiin.

Yrityksen on tärkeää luoda suunniteltu ja dokumentoitu prosessi tallenteiden tarkastusoikeuden osalta. Yrityksen velvollisuus on tunnistaa tallenteen pyytäjä riittävän huolellisesti (GDPR resitaali 64). Henkilö ei käytännössä välttämättä ilmoita käyttävänsä 15 artiklan mukaista tarkastusoikeuttaan, vaan esimerkiksi reklamaatiotilanteessa kertoo haluavansa kuunnella tallenteen. Koska kyse on kuitenkin henkilötietojen käsittelystä tai luovutuksesta, yrityksen on lähtökohtaisesti perusteltua suhtautua pyyntöön ns. GDPR-pyyntönä.

On tärkeä huomata, että GDPR 15.4 artiklan mukaan tallenteen luovuttaminen tarkastusoikeuden perusteella ”ei saa vaikuttaa haitallisesti muiden oikeuksiin ja vapauksiin”. Tämä tarkoittaa sitä, että yrityksen velvollisuus on suojata esimerkiksi työntekijöidensä yksityisyyttä tallenteen luovuttamisen yhteydessä. Tämä tapahtuu esimerkiksi anonymisoimalla työntekijän henkilötiedot aukikirjoitetussa eli ns. litteroidussa tallenteessa. Asiakkaalla ei ole erityistä oikeutta saada tallennetta juuri haluamallaan tavalla ja muodossa. Tavanomaisimmat käytössä olevat tavat ovat:

- kirjoittamalla tallenne tai sen osa ns. auki ja antamalla tämä dokumentti tunnistetulle asiakkaalle
- antamalla tunnistetun henkilön kuunnella tallenne tai sen osa yrityksen toimipisteessä

## **4. TOIMINTAMALLEISTA JA YHTEISTYÖRAKENTEISTA**

Yrityksen toiminta puhelinasiointin osalta voi olla osin tai kokonaan ulkoistettu tai tapahtua osittain yhteistyökumppanin toimesta yrityksen lukuun. Näissä tapauksissa tallentaminen voidaan järjestää erilaisin käytännön järjestelyin.

Yrityksen puolesta puheluita käsittelevien alihankkijoiden kanssa solmituissa sopimuksissa otettava huomioon GDPR 28 artiklan mukaiset minimivaatimukset rekisterinpitäjän ja henkilötietojen käsittelijän väliselle sopimiselle. Erityistä syytä on kiinnittää huomiota tallentamisesta sopimiseen, ohjeistukseen ja selkeisiin vastuurajapintojen ja menettelyiden määrittämiseen. Tallenteiden käsittely- ja siirtomenettelyt ja muut tietoturvalliset menettelytavat

tulee sopimuksissa määritellä ja ohjeistaa riittävän tarkasti, tallenteiden hävittämismenettelyitä unohtamatta.

**Eri toimintamalleista:**

Yritys tallentaa itse

Yrityksen oma henkilökunta käsittelee tallenteita sen toiminnan piirissä määritellyissä tilanteissa. Toiminta tapahtuu tällöin yrityksen itselleen määrittelemien menettelyiden mukaisesti

Palveluntarjoaja tallentaa oman toimintansa kehittämiseksi

Myös palveluyrityksellä on oikeus tallentaa puheluitaan esim. palveluidensa laadun kehittämistarkoituksessa. Suunnittelu-, käsittely- ja informointi- yms. menettelyt on luonnollisesti kytkettävä kiinteästi tällaiseen toimintaan.

Palveluntarjoaja tallentaa ja toimeksiantaja käyttää

Palveluntarjoajan suorittamaa tallentamisesta voidaan käyttää myös toimeksiannon puitteissa toimeksiantoon liittyen ja rajoittuen. Tästä käyttö- tai muusta oikeudesta on sovittava nimenomaisesti toimeksiantosopimuksessa. Tallenteiden käyttö-, luovutus-, hävitys- ja muista menettelyistä on tässäkin tapauksessa muistettava sopia tarkasti. Järjestelyn molempien osapuolten on sovittava tietosuojainformointinsa toimintamalliin sopivaksi.