

KOTIKADUN ASIAKASPALVELUN PUHELUTALLENTEIDEN TIETOSUOJASELOSTE

Laadittu 1.4.2019, päivitetty 22.1.2020, päivitetty 1.2.2021

Rekisterinpitäjä

Henkilötietojesi rekisterinpitäjä on Kotikatu Oy (0743414-3) ja sen kanssa samaan konserniin kuuluvat konserniyhtiöt ("Kotikatu" tai "Me"), kuten Cateva Oy.

Yhteystiedot

Kotikatu Oy (0743414-3)
Takomotie 1-3
00380 Helsinki
Puh. 010 270 8000
Sähköposti: tietosuoja@kotikatu.fi

Mihin käyttötarkoituksiin ja millä perusteella käsittelemme henkilötietojasi?

Puheluiden tallentamisen tarkoituksena on asiakasrekisterin tietosuojaselosteen mukaisesti asiakassuhteen hoito, asiakaspalvelun laadun varmistaminen, asiakastapahtumien todentaminen sekä henkilöstön koulutus. Tallentaminen perustuu rekisterinpitäjän oikeutettuun etuun.

Millaisia tietoja käsittelemme ja mistä keräämme tiedot?

Tallennamme määritettyjen asiakaspalvelunumeroiden saapuvat ja lähtevät puhelut. Puhelutaltioiden lisäksi tallennetaan puhelun päivämäärä ja kellonaika sekä puhelinnumerot. Tallennetut puhelutiedot eivät taltioidu henkilörekisteriimme.

Mille tahoille siirrämme ja luovutamme tietoja? Siirrämmekö tietoa EU:n tai ETA:n ulkopuolelle?

Voimme luovuttaa henkilötietoja Kotikatu konserniin kuuluville yrityksille tämän tietosuojaselosteen mukaisten tarkoitusten toteuttamiseksi. Emme säännönmukaisesti luovuta henkilötietoja konsernin ulkopuolisille tahoille. Kotikatu voi kuitenkin olla velvollinen luovuttamaan henkilötietoja lakisääteisen velvollisuuden tai viranomaisen vaatimuksen perusteella, esim. rikosten selvittämiseksi.

Käytämme puheluiden tallentamiseen ulkopuolista palveluntarjoajaa. Solmimme kaikkien käsittelijän roolissa toimivien palveluntarjoajien kanssa sopimuksen henkilötietojen käsittelystä ja edellytämme yhteistyökumppaneidemme käsittelevän henkilötietoja vain siinä määrin kuin se on tarpeen. ko. palvelun tuottamiseksi.

Emme siirrä henkilötietoja EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.

Miten suojaamme tietoja ja kuinka kauan säilytämme niitä?

Kotikadulla on käytössään asianmukaiset tekniset ja organisatoriset tietoturvatoimenpiteet henkilötietojen suojaamiseksi. Tallenteisiin pääsy on rajattu vain henkilöille, joilla on työtehtäviensä vuoksi oikeus käsitellä tallenteita. Tallennetut puhelut poistetaan automaattisesti 6 kuukauden jälkeen. Tallenteita voidaan säilyttää pitempään, jos se on tarpeen erityisestä syystä, esimerkiksi rikosepäilyjen ja niitä koskevan viranomaistutkinnan vuoksi.

Oikeutesi rekisteröitynä tietojen käsittelyyn liittyen

Rekisteröityjen oikeuksia koskevat pyynnöt tulee toimittaa 1 kohdassa mainittuun osoitteeseen. Rekisteröitynä sinulla on seuraavat oikeudet:

- Oikeus saada pääsy tietoihin ja oikeus vaatia tiedon oikaisua ja tietojen poistoa
 - Sinulla on oikeus tietää, käsitelläänkö tietojasi vai eikö niitä käsitellä, tarkastaa itseäsi koskevat henkilörekisteriin tallennetut tiedot sekä oikeus vaatia virheellisen tiedon oikaisua ja tietojen poistamista.
- Vastustamisoikeus ja oikeus käsittelyn rajoittamiseen
 - Sinulla on oikeus vastustaa tietojesi käsittelyä tai pyytää tietojesi käsittelyn rajoittamista
- Oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle
 - Sinulla on oikeus tehdä kantelu valvontaviranomaiselle, erityisesti siinä EU-jäsenvaltiossa, jossa vakainainen asuinpaikkasi tai työpaikkasi on taikka jossa väitetty rikkomus on tapahtunut, jos katsot, että sinua koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan tietosuojalainsäädäntöä.