

**REKISTERISELOSTE**  
**Henkilötietolaki (523/1999) 10 §**

Lue täyttöohjeet ennen rekisteriselosteen täyttämistä. Käytä tarvittaessa liitettä.

Laatimispäivä

**10.9..2021**

<b>1a</b> <b>Rekisterinpitäjä</b>	Nimi Kaiku24 Oyj Y-tunnus: 3192900-7
	Osoite Väinö Valveen katu 4, 53900 Lappeenranta
	Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) 050 522 3443
<b>2</b> <b>Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa</b>	Nimi Päivi Sihvo
	Osoite Väinö Valveen katu 4, 53900 Lappeenranta
	Muut yhteystiedot (esim. puhelin virka-aikana, sähköpostiosoite) x050 522 3443 , paivi.sihvo@kaiku24.fi
<b>3</b> <b>Rekisterin nimi</b>	Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisteri
<b>4</b> <b>Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus</b>	<p>Kaiku24:ssä käsitellään luottamuksellisia potilas- ja asiakastietoja. Tiedot tallennetaan asiakasorganisaatioidemme omiin järjestelmiin, joita ovat esimerkiksi potilastietojärjestelmät tai ajanvarausjärjestelmät eri kunnissa, kaupungeissa ja sairaanhoitopiireissä. Näiden järjestelmien asianmukaisesta tietoturvasta vastaavat järjestelmiä tuottavat yritykset.</p> <p>Kaiku24 Oyj tallentaa vastaanotetut ja soitetut puhelut asiakaspalvelun ja turvallisuuden parantamiseksi. Tallenteita voidaan kuunnella keskusteluiden todentamiseksi. sekä asiakaspalautteiden käsittelyn yhteydessä Tallenteita voidaan hyödyntää myös asiakaspalvelun kehittämiseksi sekä palveluiden parantamiseksi. Tallenteita ei luovuteta muihin käyttötarkoituksiin.</p>
<b>5</b> <b>Rekisterin tietosisältö</b>	Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisteri sisältää Kaiku24 Oyj:n palveluun tulleista ja soitetuista puheluista seuraavat tiedot: <ul style="list-style-type: none"><li>• Päivämäärä</li><li>• Kellonaika</li><li>• Puhelun kesto</li><li>• Asiakkaan puhelinnumero</li><li>• Puhelun aikana käyty keskustelu äänitallenteena</li></ul>

<p><b>6</b> <b>Säännönmu- kaiset tieto- lähteet</b></p>	<p>Rekisterin tiedot ovat peräisin asiakkaiden puheluista Kaiku24 Oyj:n palvelunumeroihin ja puheluista asiakkaille päin. Tallentaminen alkaa puheluun vastaamisesta ja päättyy puhelunkatkaisemiseen.</p>
<p><b>7</b> <b>Tietojen sään- nönmukaiset luovutukset</b></p>	<p>Tietoja voidaan luovutettaa yrityksen konsolidointiryhmään kuuluvien yritysten välillä sekä viranomaisille, joilla on lakiin perustuva oikeus saada tietoja salassapitosäännösten estämättä.</p>
<p><b>8</b> <b>Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle</b></p>	<p>Tietoja ei luovuteta EU:n tai ETA:n ulkopuolelle.</p>
<p><b>9</b> <b>Rekisterin suojauksen periaatteet</b></p>	<p>A Manuaalinen aineisto</p> <p>Ei manuaalista aineistoa.</p> <p>B ATK:lla käsiteltävät tiedot</p> <p>Asiakaspuheluiden tallenteiden rekisterin tietoihin pääsevät käsiksi ainoastaan nimetyt henkilöt, jotka ylläpitävät asiakaspuheluiden hallinnassa käytettävää järjestelmää, sekä asiakaspuheluita hoitavat esihenkilöt.. Kaikkia tietoja käsitellään luottamuksellisina, eikä niitä saa ilmaista muille kuin niitä työssään tarvitseville, joita sitoo salassapitovelvollisuus. Asiakaspalvelun puhelutallenteiden rekisteri sijaitsee Kaiku24 Oy:n palveluntarjoajan suojatussa ympäristössä. Tallenteita säilytetään sopimuksen voimassaoloajan, jonka jälkeen ne tuhoetaan.</p> <p>Jos asiakas haluaa tarkastaa asiakaspuheluiden tallenteiden rekisterissä olevan oman puhelunsa tallenteen, häntä pyydetään ottamaan yhteys kohdassa 2. mainittuun yhteyshenkilöön. Tallenteen kuuntelu tapahtuu Kaiku24:n toimipisteessä tai muussa sovitussa paikassa.</p>