



HSY:n asiakaspalveluun saapuvien yhteydenottojen tallenteita koskeva tietosuojaseloste

| | |
|---|---|
| Sisällysluettelo: 1. Rekisterinpitäjä 2. Rekisterin nimi 3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa 4. Vastuuhenkilö 5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn oikeutusperuste 6. Rekisterin tietosisältö 7. Säännönmukaiset tietolähteet 8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot 9. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle 10. Rekisterin suojauksen periaatteet 11. Rekisteröidyn oikeudet ja rekisteröidyn informoiminen 12. Henkilötietojen säilytysajan periaatteet 13. Rekisterihallinto 14. Tietosuojaselosteen muutokset | |
| 1. Rekisterinpitäjä | Nimi: Helsingin seudun ympäristöpalvelut -kuntayhtymä HSY Y-tunnus: 2274241-9 Osoite: Ilmalantori 1, 00240 Helsinki |
| 2. Rekisterin nimi | HSY:n asiakaspalveluun saapuvien yhteydenottojen rekisteri |
| 3. Yhteyshenkilö rekisteriä koskevissa asioissa | Yhteyshenkilö: Asiakaspalvelupäällikkö Osoite: Ilmalantori 1, 00240 Helsinki Vaihde 09 15611 |
| 4. Vastuuhenkilö | Asiakaspalvelujohtaja |
| 5. Henkilötietojen käsittelyn tarkoitus ja käsittelyn oikeutusperuste | <p>Henkilötietojen käsittelyn tarkoituksina ovat asiakassuhteiden ja asiakaspalveluiden hoitaminen. Rekisteri on perustettu HSY:n asiapalvelun laadun varmistamiseksi ja asiakkaan verkon välityksellä hoitamien asioiden helpottamiseksi.</p> <p>Asiakaspalveluun saapuvien yhteydenottojen (kuten sähköpostin, puhelutallenteen, asiakaslomakkeen ja chat-palvelun) kautta tallentuneita tunnistetietoja voidaan käyttää;</p> <ul style="list-style-type: none">• asiakkaiden toimeksiantojen varmistamiseen;• puheluisällön todentamiseen esim. reklamaatiotilanteessa;• palvelun laadun varmistamiseen;• asiakaspalvelun henkilökunnan kouluttamiseen;• asiakaspalvelun toiminnan suunnitteluun ja kehittämiseen; ja• kohdistettujen asiakaskyselyiden (esim. tekstiviesti) tekemiseen asiakaskohtaamisten laadun mittaamiseksi. <p>Henkilötietojen käsittelyn oikeutusperusteena on HSY:n lakisääteisen veloitteen noudattaminen.</p> |

| | | | |
|---|--|---|-----------------------|
| YHTEYSTIEDOT HELSINGIN SEUDUN YMPÄRISTÖPALVELUT -KUNTAYHTYMÄ HSY | KÄYNTIOSOITE ILMALANTORI 1, 00240 HELSINKI. | ASIAKASPALVELU JA FAKSI ASIAKASPALVELU: 09 1561 2110 (ARKISIN KLO 8.30-15.30) | Y-TUNNUS 2274241-9 |
|---|--|---|-----------------------|

| | |
|--|--|
| | <p>Rekisterin tiedoista voidaan koota tilastoja ja raportteja, joista yksittäistä asiakasta ei ole mahdollista tunnistaa.</p> |
| 6. Rekisterin tietosisältö | <p>Asiakkaan itsensä antamat tiedot voivat olla seuraavia:</p> <ul style="list-style-type: none"> • asiakkaan nimi, osoite, sähköpostiosoite, puhelinnumero, kieli; • mahdollisen yhteyshenkilön (isännöitsijä tai muu) nimi ja puhelinnumero; • asiakkaan/maksajan tilitiedot, laskutustiedot, maksetilannetiedot; ja • palvelun kohteena olevan kiinteistön nimi- ja osoitetiedot, kiinteistötunnus, kiinteistötyyppi, liittymistiedot, mahdolliset lisätiedot ja palvelun sisältö. <p>Rekisteriin tallentuu myös tiedot asiakaspalvelijasta.</p> <p>Puheluista tallentuvat tunnistetietoina myös;</p> <ul style="list-style-type: none"> • puhelun aloitusajankohta (päivämäärä, kellonaika); • palvelu, johon puhelu on kohdistunut; • puhelun vastaanottaneen asiakasneuvojan nimi; • asiakkaan puhelinnumero (jos se ei ole salainen); ja • puhelun pituus. <p>Puhelun tallentaminen alkaa, kun HSY:n asiakasneuvoja vastaa puheluun. Tallentaminen päättyy, kun asiakas tai HSY:n asiakasneuvoja sulkee linjan. Puhelut tallentuvat myös niissä tapauksissa, kun HSY:n asiakasneuvoja soittaa asiakkaalle.</p> |
| 7. Säännönmukaiset tietolähteet | <p>Asiakasta koskevat tiedot saadaan säännönmukaisesti asiakkaalta itseltään.</p> |
| 8. Tietojen säännönmukaiset luovutukset ja siirrot | <p>HSY voi siirtää henkilötietoja yhteistyökumppaneilleen ja alihankkijoilleen. Yhteistyökumppanit ja alihankkijat voivat käsitellä henkilötietoja vain HSY:n lukuun suoritettavia asiakassuhteen hoitamiseen tai ylläpitoon liittyviä tehtäviä varten. HSY varmistaa aina, että yhteistyökumppanit eivät käsittele siirrettäviä henkilötietoja mitään muita tarkoituksia varten.</p> <p>Erillisestä vaatimuksesta rekisterissä olevia tietoja voidaan luovuttaa viranomaisille ja poliisille, kuitenkin vain siltä osin kuin tiedot ovat tarpeen lakiin perustuvan valvonta- tai muun tehtävän suorittamiseksi.</p> |
| 9. Tietojen siirto EU:n tai ETA:n ulkopuolelle | <p>Tietoja ei siirretä EU:n tai Euroopan talousalueen ulkopuolelle.</p> |
| 10. Rekisterin suojauksen periaatteet | <p>HSY käsittelee henkilötietoja luottamuksellisesti.</p> <p>Digitaalisesti käsiteltävät henkilötiedot on suojattu ja tallennettu tietoturvasuosin HSY:n käyttämiin tietojärjestelmiin, joihin on rajattu pääsy vain sellaisilla henkilöillä, jotka tarvitsevat kyseisiä tietoja työtehtäviensä hoitamiseksi. Kyseisillä henkilöillä on käytössään henkilökohtaiset käyttäjätunnukset ja salasanat. Tietojärjestelmien tietoturvasuosin testataan säännöllisesti. HSY kouluttaa henkilöstöään jatkuvasti tietosuojasta- ja tietoturvasta.</p> |

| | | | |
|---|--------------------------------|--|-----------|
| YHTEYSTIEDOT | KÄYNTIOSOITE | ASIAKASPALVELU JA FAKSI | Y-TUNNUS |
| HELSINGIN SEUDUN YMPÄRISTÖPALVELUT -KUNTAYHTYMÄ HSY | ILMALANTORI 1, 00240 HELSINKI. | ASIAKASPALVELU: 09 1561 2110 (ARKISIN KLO 8.30-15.30) | 2274241-9 |

| | |
|--|--|
| | <p>Chat: Chat-palvelun yhteys on salattu. Chat-palvelun keskustelutiedot tallentuvat salattuna.</p> <p>Puhelu: HSY:n asiakasneuvojen käyttöoikeudet on rajattu koskemaan vain heidän omia puheluitaan. Esimiehet ja järjestelmän pääkäyttäjät voivat kuunnella kaikkia tallenteita. Myös järjestelmän teknisestä ylläpidosta vastaavat henkilöt voivat kuunnella tallenteita ja niiden salassapitovelvollisuudesta huolehditaan järjestelmään liittyvillä sopimuksella. Puheluiden tallennus tapahtuu .wav-tiedostona palvelimelle. Palvelin, johon puhelutiedot tallennetaan, sijaitsee puhelinoperaattorin tilassa, jossa on käytössä kulunvalvontajärjestelmä.</p> |
| <p>11. Rekisteröidyn oikeudet ja rekisteröidyn informoiminen</p> | <p>Asiakkaalla on oikeus saada tieto henkilötietojen käsittelystä, oikeus tarkistaa itseään koskevat rekisteriin tallennetut tiedot ja vaatia virheellisen tiedon oikaisua. Asiakkaalla on tietyissä tilanteissa oikeus pyytää käsittelyn rajoittamista, vastustaa käsittelyä tai pyytää tietojen poistamista.</p> <p>Tässä kappaleessa mainittujen oikeuksien toteuttamista koskevan pyynnön voi toimittaa HSY:n verkkosivuilta löytyvällä omien tietojen tarkastusoikeuslomakkeella. Pynnön voi myös esittää henkilökohtaisesti kappaleessa 1 ilmoitetussa HSY:n toimipisteellä, täyttämällä tarkastusoikeutta koskevan lomakkeen. Tarvittaessa HSY pyytää tarkentamaan pyyntöä kirjallisesti ja varmentamaan henkilöllisyyden ennen pyynnön käsittelyä. HSY kieltäytyy pyynnön toteuttamisesta ainoastaan laissa säädetyllä perusteella.</p> <p>Asiakkaalla on myös oikeus tehdä valitus henkilötietojen käsittelystä valvontaviranomaiselle.</p> <p>Tietosuojaseloste on nähtävillä HSY:n kotisivuilla ja HSY:n toimipaikassa. HSY:n verkkosivuilla on myös ohjeistukset asiakaspalvelun eri yhteydenottokanavien käyttämiseksi ja siihen, mitä tietoja on suositeltavaa lähettää tai antaa kyseisen yhteydenottokanavan kautta.</p> |
| <p>12. Henkilötietojen säilytysajan periaatteet</p> | <p>HSY säilyttää henkilötietoja ainoastaan niin kauan kuin se on tarpeellista kappaleessa 5 määriteltyjen käyttötarkoitusten toteuttamiseksi. HSY säilyttää puhelintallenteita enintään 12 kuukauden ajan puhelun tallennuspäivästä.</p> <p>Asiakkaan henkilötietoja voidaan joutua säilyttämään myös tätä kauemmin, mikäli sovellettava lainsäädäntö tai HSY:tä sitovat sopimusvelvoitteet kolmansia osapuolia kohtaan edellyttävät pidempää säilytysaikaa.</p> |
| <p>13. Rekisterihallinto</p> | <p>Vastuhenkilö nimeää rekisteriasioita ylläpitävät henkilöt ja varmistaa rekisterin asianmukaisen hoitamisen.</p> <p>HSY:n tietosuojavastaava on Miikka Pekkarinen (tietosuojavastaava@hsy.fi).</p> |

| | | | |
|---|--|--|-------------------------------|
| <p>YHTEYSTIEDOT HELSINGIN SEUDUN YMPÄRISTÖPALVELUT -KUNTAYHTYMÄ HSY</p> | <p>KÄYNTIOSOITE ILMALANTORI 1, 00240 HELSINKI.</p> | <p>ASIAKASPALVELU JA FAKSI ASIAKASPALVELU: 09 1561 2110 (ARKISIN KLO 8.30-15.30)</p> | <p>Y-TUNNUS 2274241-9</p> |
|---|--|--|-------------------------------|

| | |
|-----------------------------------|--|
| 14. Tietosuojaselosteen muutokset | Mikäli HSY muuttaa tätä selostetta, HSY laittaa muutokset näkyville selosteeseen päivättyinä. Mikäli muutokset ovat merkittäviä, HSY voi informoida näistä myös muulla tavoin, kuten sähköpostitse tai laittamalla HSY:n sivuille asiasta ilmoituksen. HSY suosittelee käymään säännöllisesti HSY:n sivuilla ja huomioimaan mahdolliset muutokset selosteessa. |
|-----------------------------------|--|

| | | | |
|---|--|---|-----------------------|
| YHTEYSTIEDOT HELSINGIN SEUDUN YMPÄRISTÖPALVELUT -KUNTAYHTYMÄ HSY | KÄYNTIOSOITE ILMALANTORI 1, 00240 HELSINKI. | ASIAKASPALVELU JA FAKSI ASIAKASPALVELU: 09 1561 2110 (ARKISIN KLO 8.30-15.30) | Y-TUNNUS 2274241-9 |
|---|--|---|-----------------------|